

# Pesquise defeitos a instalação do servidor do relatório CVP ao relatar o server para de responder durante a reinstalação

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

## Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos o server portal do relatório da Voz de cliente Cisco (CVP) quando o server do relatório CVP para de responder durante a reinstalação.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Portal unificado da Voz de cliente (CVP)

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CVP 9.0(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

## Problema

O server do relatório CVP para de responder intermitentemente durante a reinstalação, porque o

Installshield não suprime dos arquivos de cache retidos em C:\Cisco, no Temp de C:\ e nos dobradores de %TEMP% durante a reinstalação.

- A instalação do servidor do relatório vai sobre para sempre.
- No arquivo de registro C:\Temp\CiscoUnifiedCVPDB.log, o “arquivo não tem obtém ainda criado. continuará demasiado mensagem do laço” obtém gerado infinitamente.
- **No diretório de %INFORMIXDATA%**, todos os arquivos mostram 0 KB de tamanho do arquivo, mesmo depois o minuto 15 desde o início da instalação.

## Possíveis causas

O Installshield não suprime dos arquivos de cache retidos em C:\Cisco, no Temp de C:\ e nos dobradores de %TEMP% durante a reinstalação, e assim o server do relatório para de responder.

## Ação recomendada

Etapa 1. Da extremidade do gerenciador de tarefa de Windows o **processo perl.exe**. Agora, a instalação do servidor do relatório recomeçará.

Etapa 2. Siga as instruções no instalador para terminar a instalação e para executar um reinício do sistema.

Etapa 3. Desinstale o CVP unificado **adicione ou remova** a ferramenta dos **programas** ou executando o CVP Installer(setup.exe).

Etapa 4. Reinicie a máquina.

Etapa 5. Suprima dos arquivos que são retidos em C:\Cisco e no dobrador do Temp de C:\.

Etapa 6. Suprima dos arquivos temporário no dobrador do temp do sistema (%TEMP%).

Etapa 7. Suprima do folder(if any) **IBM dos arquivos de C:\Program** ou do **C:\Program Files(x86)**.

Etapa 8. Remova a entrada para “o jogo GSK para SSL(64bit)” dentro **adicionam ou removem programas**.

Etapa 9. Execute o clean.cvp.bat das utilidades dos media.

Etapa 10. Reinstale o server do relatório CVP.

Mais informação sobre: [CSCuh03028](#)