

# Falha reinstalar o administrador de desktop - A instalação anterior permanece

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve uma das razões para a falha da reinstalação o administrador de desktop, e fornece o procedimento correto para desinstalar o administrador de desktop em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## Pré-requisitos

### Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Suíte de Produtos Cisco Desktop

### Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Versão 4.2.x do conjunto de produtos do desktop Cisco

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Problema

Quando você reinstala o administrador do Cisco Desktop, esta mensagem de erro sério está indicada (veja [figura 1](#)).

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit. **Figura 1 – Erro sério na altura da reinstalação do administrador do Cisco Desktop**

A instalação inicial do administrador do Cisco Desktop é terminada com sucesso. Contudo, quando você desinstala o administrador do Cisco Desktop, e tente reinstalá-la, você encontram este problema.

## Solução

Mesmo que você desinstale o administrador do Cisco Desktop, alguns arquivos da instalação anterior permanecem no sistema, e causam este problema.

Termine estas etapas a fim remover completamente o administrador do Cisco Desktop:

1. Remova o administrador de desktop.
2. Remova os servidores de área de trabalho.
3. Seja executado **adicionam/removem** para a base do Desktop (veja [figura 2](#)). **Figura 2 – Adicionar/removeres programar**
4. Reinicie o computador.
5. Navegue a esta chave de registro para suprimir de Spanlink (veja [figura 3](#)). **Figura 3 – Navegue à chave de Spanlink**  
3).HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink
6. Navegue a esta chave:HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI
7. Suprima destes arquivos (veja [figura 4](#)). **Figura 4 – Suprima das quatro chaves de registro**  
4):FCRasSvrDBFCVoIPSYNC\_SERVER\_ASYNC\_SERVER\_B
8. Navegue a esta chave de registro:HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall
9. Suprima das chaves indicadas pela seta vermelha na [figura 5](#). **Figura 5 – Suprima das chaves de registro mostradas pelas setas vermelhas**
10. Navegue a esta chave de registro:HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services
11. Suprima destas chaves:Servidor de chat FastCallRASCALServerServidor de empreendimento de Spanlink FastCallsplkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer
12. Se o servidor de área de trabalho está instalado em seu próprio computador (não coresident), suprima destas chaves de registro:MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTTomCat
13. Recarregue o server depois que você faz as mudanças de registro.
14. Navegue ao diretório de `c:\program files\cisco`.
15. Abra todos os arquivos cujos os nomes combinam `*Mgr.cfg` e `InstallManager.cfg`, segundo as indicações de [Table1](#). **Tabela 1 – Arquivos cujos os nomes combinam \*Mgr.cfg e**

## InstallManager.cfg

16. Na seção dos ajustes do instalador, note os lugar especificados pela chave de **CfgFileLocation**. Este é seu dobrador da configuração de rede. Assim, se você planeia remover todos os administradores de desktop, navegue ao lugar e suprima d, segundo as indicações da [figura 6](#). **Figura 6 – Suprima do dobrador baixo** Na seção dos ajustes do instalador, note os lugar especificados pela chave **baixa do dobrador**. Navegue aos lugar, e suprima d segundo as indicações da [figura 7](#). Se você instalou o software aos vários locais, repita a mesma operação para cada lugar. **Figura 7 – Note o lugar de**
17. Suprima do diretório especificado pela chave **baixa do dobrador**, segundo as indicações da [figura 7](#).
18. Suprima destes diretórios:  
c:\Program Files\Cisco\Commonc:\Program Files\Cisco\Desktopc:\Program Files\Spanlink
19. Suprima destes dobradores sob o diretório de informação de instalação de C:\program files\InstallShield na **movimentação do sistema**:536a8cd0-f07e-11d4-849f-0001031a6a35(base)  
1f99b160-bdce-11d5-84fe-0001031a6a35(footprint)  
fd3e6760-4b71-11d4-8773-00105aa752a8 (dir serv)  
3afb74c0-527b-11d4-8776-00105aa752a8(enterprise)  
7816039c-78fe-11d4-8466-0001031c0c0b(chat)  
2a879b13-e744-11d4-849e-0001031a6a35(voip)  
671ead40-79fa-11d5-84e8-0001031a6a35(rascal)  
aef488c0-5b62-11d5-84e0-0001031a6a35(telecaster)  
bf7d7545-3373-11d5-84d1-0001031a6a35(serv create)  
2df142c0-11f6-11d4-8770-00105aa752a8(admin)  
b2c70a61-0941-11d4-8770-00105aa752a8(doc)  
3f2eeaa1-1f49-11d4-8770-00105aa752a8(agent)  
3e2f65e8-7773-11d4-8466-0001031c0c0b(supervisor)  
4fe45ca0-9e24-11d5-84f4-0001031a6a35(media term)**Nota:** Este é hidden um diretório. Mude seus ajustes do dobrador para vê-lo.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)