

Jabber для Windows Install или устранения проблем сбоя при обновлении

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как решить проблему, которая вызвана персистентными ключами реестра, когда вы устанавливаете или обновляете Cisco Jabber для Windows.

Предварительные условия

Требования

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Cisco Jabber для Windows
- Операционная система Версии 7 Microsoft Windows (32 и 64 бита)

Используемые компоненты

Этот документ не ограничен определенными аппаратными средствами или версиями программного обеспечения.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Проблема

Когда вы пытаетесь установить или обновить Cisco Jabber для Версии Windows 9.6 или 9.7, сбоев попытки, и вы получаете это сообщение об ошибках:

Error 1714. The older version of Cisco Jabber cannot be removed. Contact your technical Support team



Причина

Программы, которые установлены через файл установщика MSI, содержат запись в ключе удаления со значением Windows Installer одного. Когда функция **Add/Remove Programs** встречается с этим, она рассматривает ключевое название и изменяет его. Это тогда ищет ключ, который называют с переупорядоченным GUID в этом местоположении:

HKLM> программное обеспечение> Классы> Установщик> продукты

Так как ключ реестра поврежден, это должно быть удаленный.

Решение

Нажмите **Ok**, чтобы собрать журналы Windows Installer и найти реестр, который указывает к **ARPPReduction**.

От клиентского компьютера Нажмите **Run> Regedit** и перейдите к этим местоположениям:

HKLM> программное обеспечение> Классы> Установщик> продукты>
6CEE3E513E63CD64A84A65D86E7EDADF

HKLM> программное обеспечение> Классы> Установщик> продукты>
CA70A39C45D45FE449F78FC06961663

Удалите ключи и перезапустите установку или процесс обновления. Это должно решить проблему.

Примечание: Административный доступ мог бы требоваться для доступа к ключам реестра на компьютере.