

Ошибка переустановки Desktop Administrator - предыдущая установка не удалена

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает одну из причин для сбоя переустановки Администратор рабочего стола и предоставляет корректную процедуру для удаления Администратора рабочего стола в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Пакет продуктов Cisco Desktop

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Версия 4.2 Пакета продуктов Рабочего стола Cisco. x

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.

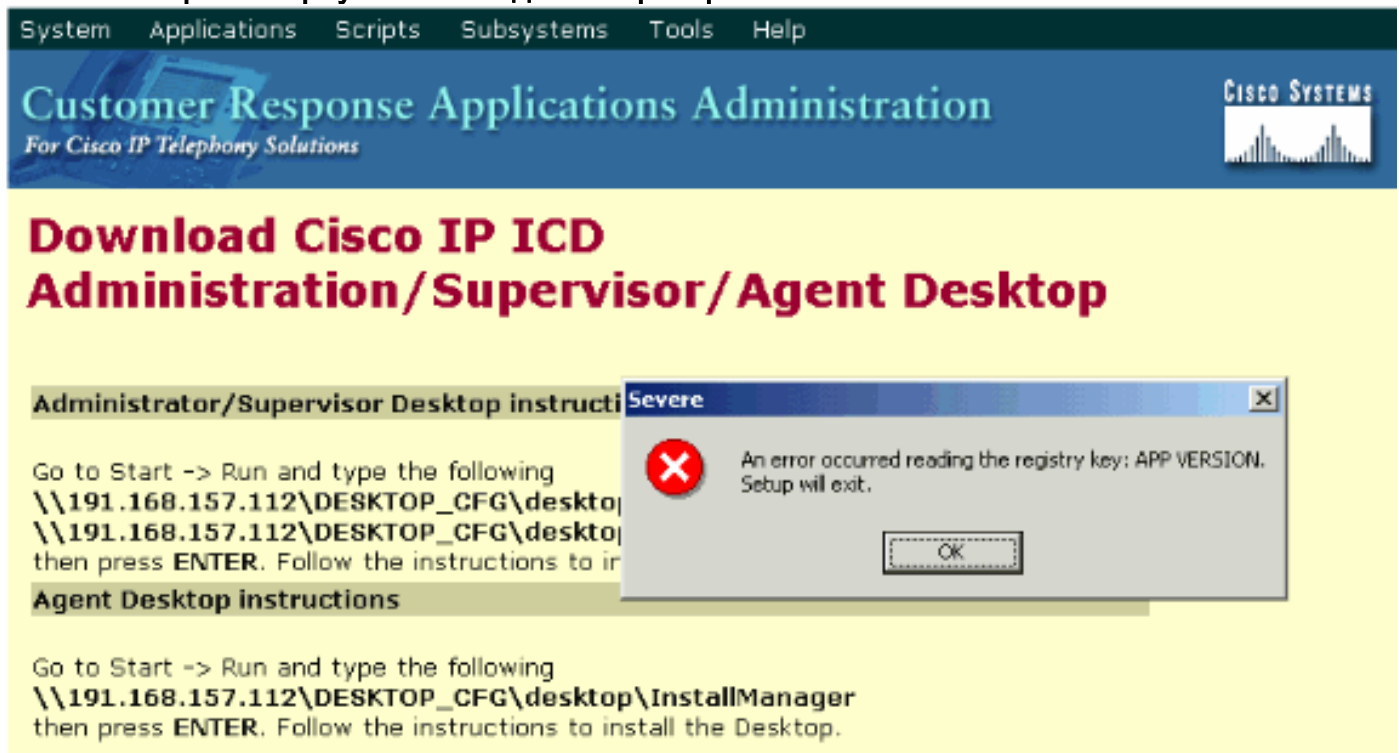
Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Проблема

При переустановке администратора Рабочего стола Cisco это сообщение Серьезной ошибки отображено (см. [рисунок 1](#)).

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit. **Рисунок 1 – серьезная ошибка во время переустановки администратора Рабочего стола Cisco**



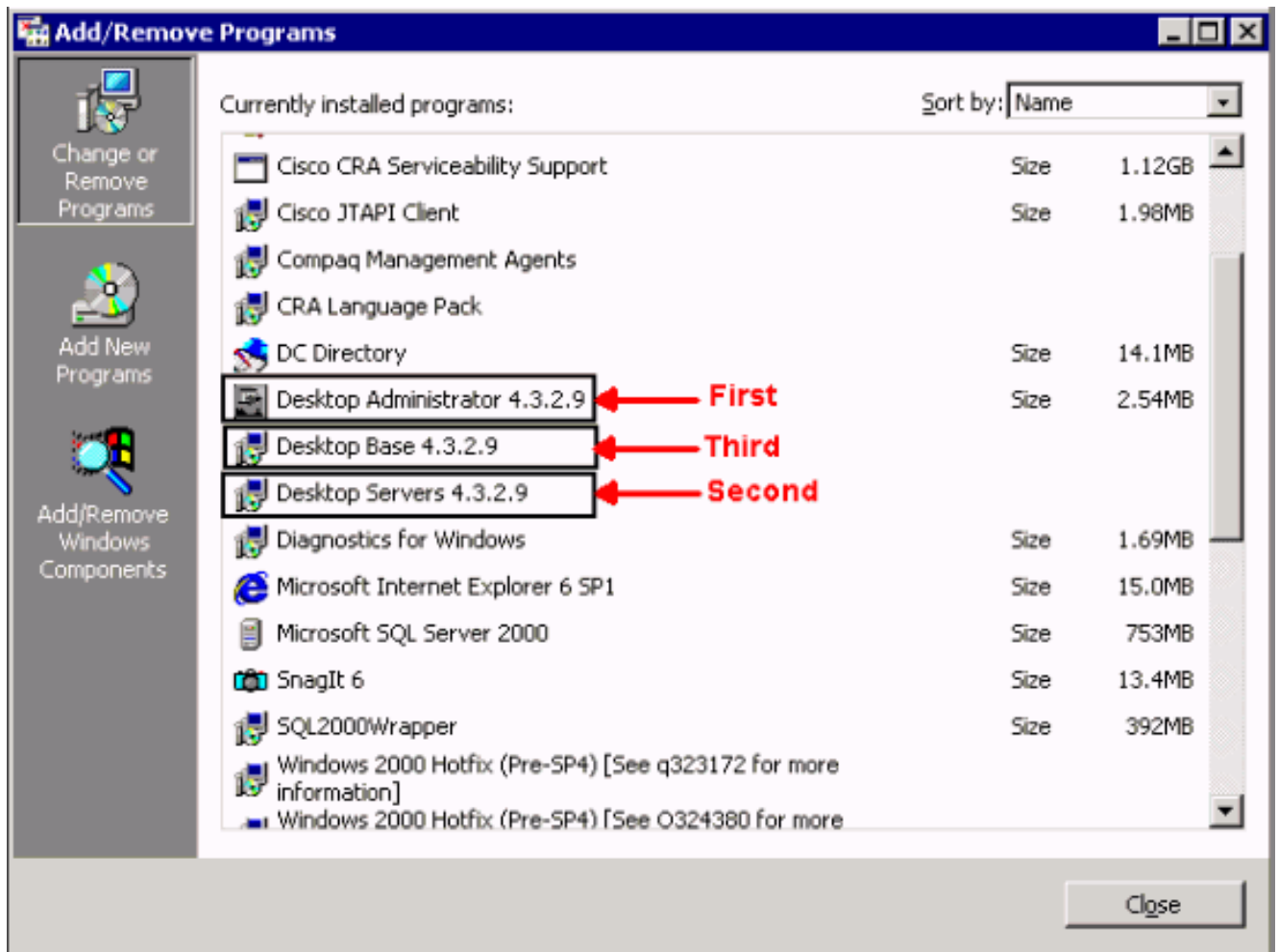
Начальная установка администратора Рабочего стола Cisco успешно завершена. Однако, когда вы деинсталлируете администратора Рабочего стола Cisco и пытаетесь повторно установить его, вы встречаетесь с этой проблемой.

Решение

Даже при том, что вы деинсталлируете администратора Рабочего стола Cisco, некоторые файлы от предыдущей установки остаются в системе и вызывают эту проблему.

Выполните эти шаги для удаления администратора Рабочего стола Cisco полностью:

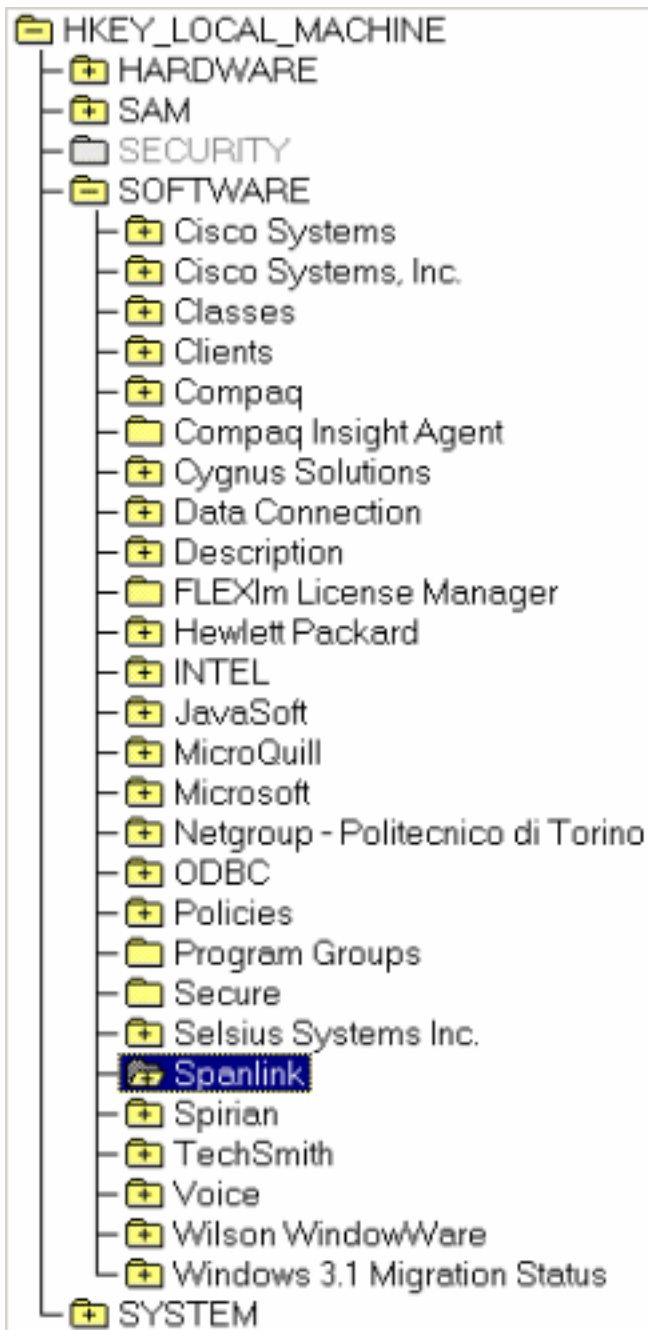
1. Удалите администратора рабочего стола.
2. Удалите серверы рабочего стола.
3. Работайте **Добавляют/Удаляют** для Настольного Ядра (см. [рисунок 2](#)). **Рисунок 2 – Добавления/удаления программы**



4. Перезапустите компьютер.

5. Перейдите к этому ключу реестра для удаления Spanlink (см. [рисунок](#)

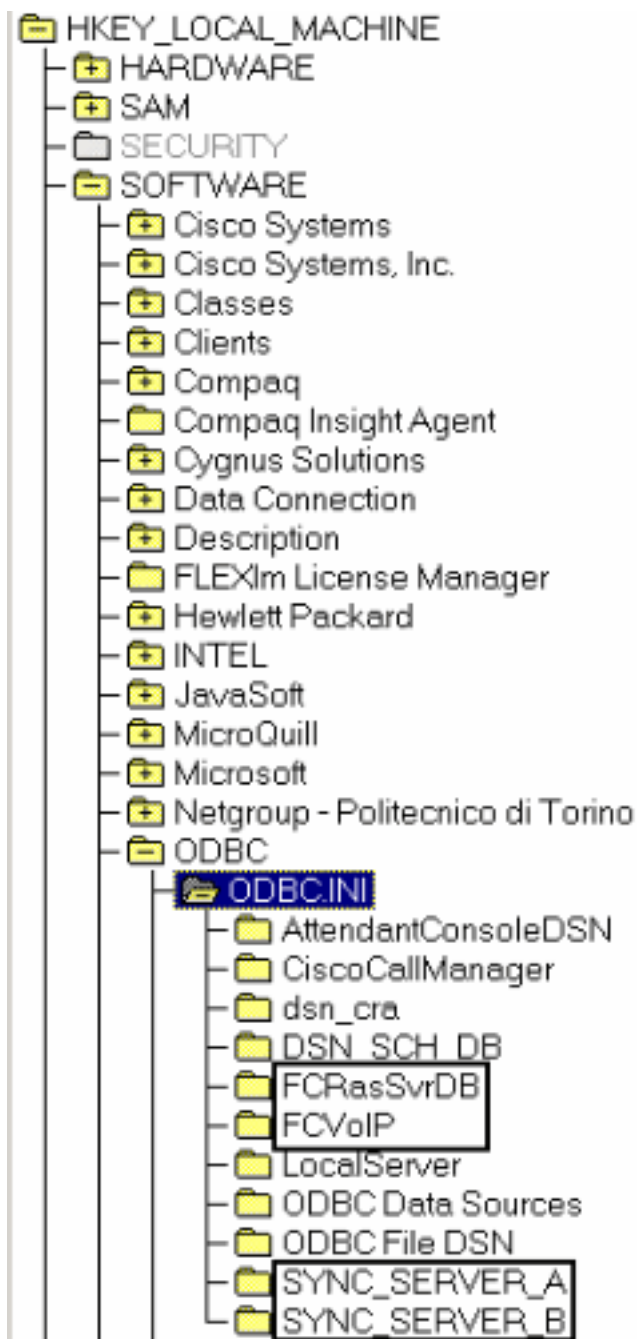
[3](#)).`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink` **Рисунок 3 – перешел к ключу Spanlink**



6. Перейдите к этому ключу: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI

7. Удалите эти файлы (см. [рисунок](#)

[4](#)): FCRasSvrDBFCVoIPSYNC_SERVER_ASYNC_SERVER_B
Рисунок 4 – удаляет эти четыре ключа реестра



8. Перейдите к этому ключу реестра: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

9. Удалите ключи, обозначенные красной стрелкой на [рисунке 5](#). Рисунок 5 – удаляет ключи реестра, показанные красными стрелками



10. Перейдите к этому ключу реестра: HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services
11. Удалите эти ключи: Диалоговый сервер FastCallRASCALServer Корпоративный сервер Spanlink FastCallsplkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer
12. Если Сервер рабочего стола установлен на его собственном компьютере (не совместно расположенный), удалите эти ключи реестра: MS-SQLServerSQLSERVERAGENTtomcat
13. Перезагрузите сервер после создания изменений в реестре.
14. Перейдите к каталогу c:\program files\cisco.
15. Откройте все файлы, названия которых совпадают *Mgr.cfg И InstallManager.cfg, как показано в [Таблице 1](#). **Таблица 1 – файлы, чье соответствие названий *Mgr.cfg И InstallManager.cfg**
16. В разделе Параметров настройки Установщика обратите внимание на местоположение (местоположения), заданное ключом CfgFileLocation. Это - ваша папка конфигурации сети. Так, если вы планируете удалить всех Администраторов рабочего стола, перейти к местоположению и удалить его, как показано на [рисунке 6](#). **Рисунок 6 – удаляет основную папку**

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
CfgFileLocation=\\10.89.228.118\DESKTOP_CFG
```

Remove

В разделе

Параметров настройки Установщика обратите внимание на местоположение (местоположения), заданное **Основным** ключом **Папки**. Перейдите к местоположениям и удалите их как показано на [рисунке 7](#). При установке программного обеспечения к нескольким размещениям повторите ту же операцию для каждого местоположения. **Рисунок 7 – обращает внимание на местоположение**

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
```

Remove

17. Удалите каталог, заданный **Основным** ключом **Папки**, как показано на [рисунке 7](#).
18. Удалите эти каталоги: c : "\Program Files\Cisco\common" c:\Program Files\Cisco\Desktop c:\Program Files\Spanlink
19. Удалите эти папки в каталоге C:\program files\InstallShield Installation Information на системном диске: 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) **Примечание:** Это - скрытый каталог.
Измените свои настройки папки для просмотра его.

Дополнительные сведения

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)