

排除故障"；无法升级" 错误

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[故障排除](#)

[检查安装日志](#)

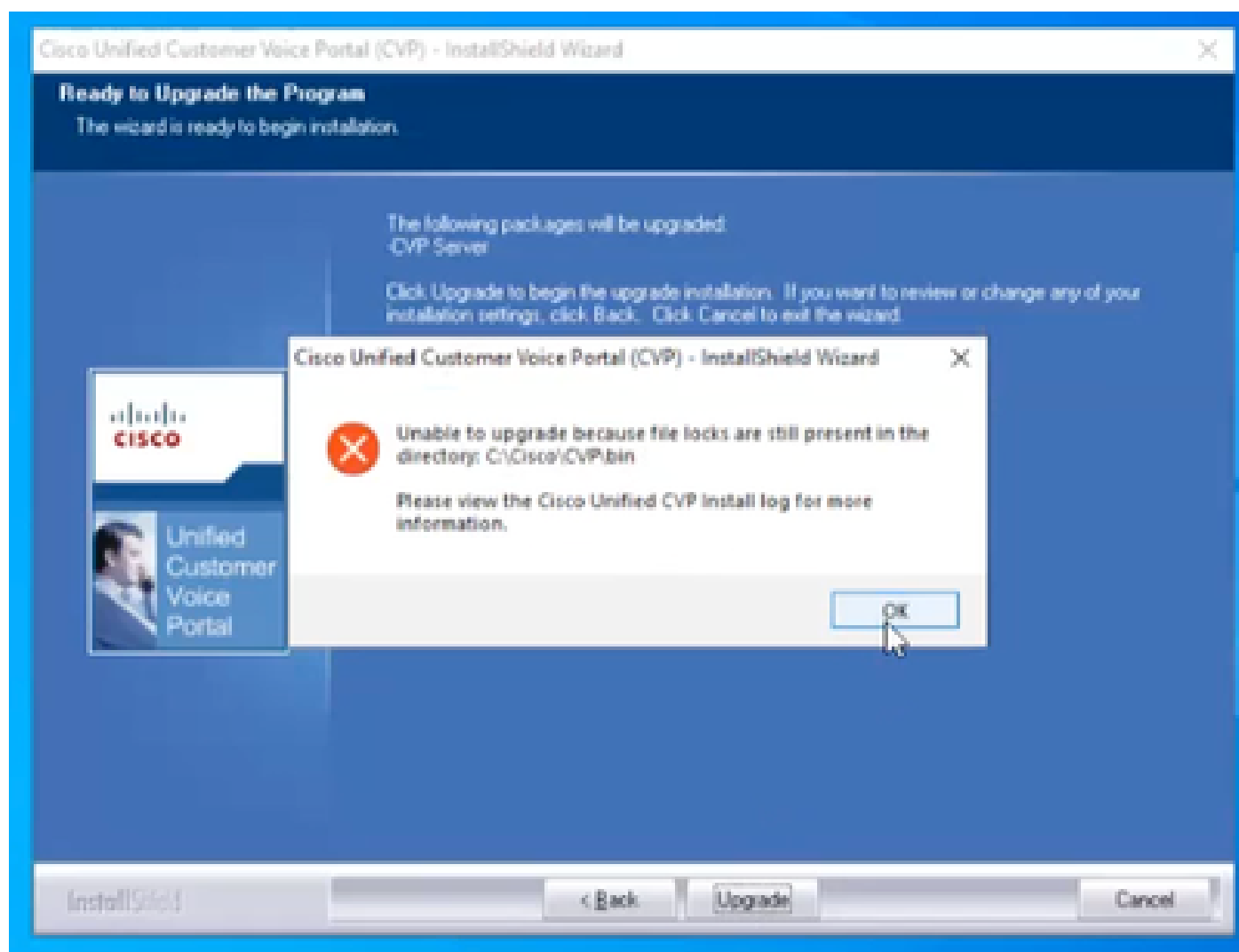
[解决方案](#)

[识别并停止锁定的进程](#)

[备注](#)

简介

本文档介绍在CVP版本15升级期间对“由于目录中存在文件锁定而无法升级”错误进行故障排除。



先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科语音门户
- Unified Contact Center Enterprise
- 套装联络中心企业版

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CVP 12.x
- CVP 15.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解任何命令的潜在影响

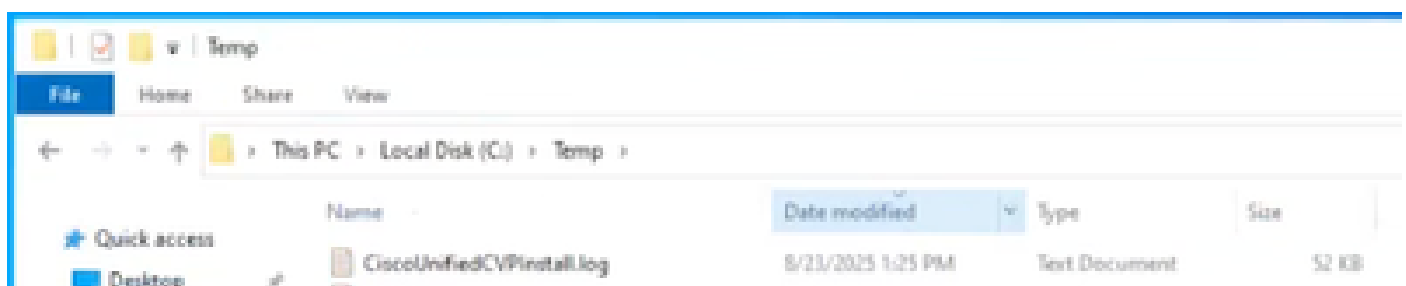
故障排除

检查安装日志

发生此错误时：

1.检查以下位置的安装日志：

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPIInstallLog



2.打开日志文件并滚动到末尾。

3.查找错误语句，例如：

- "检测到一个或多个正在运行的组件，请停止所有正在运行的产品，然后重新启动此安装程序。"

4.确定哪些文件或进程被报告为已锁定。

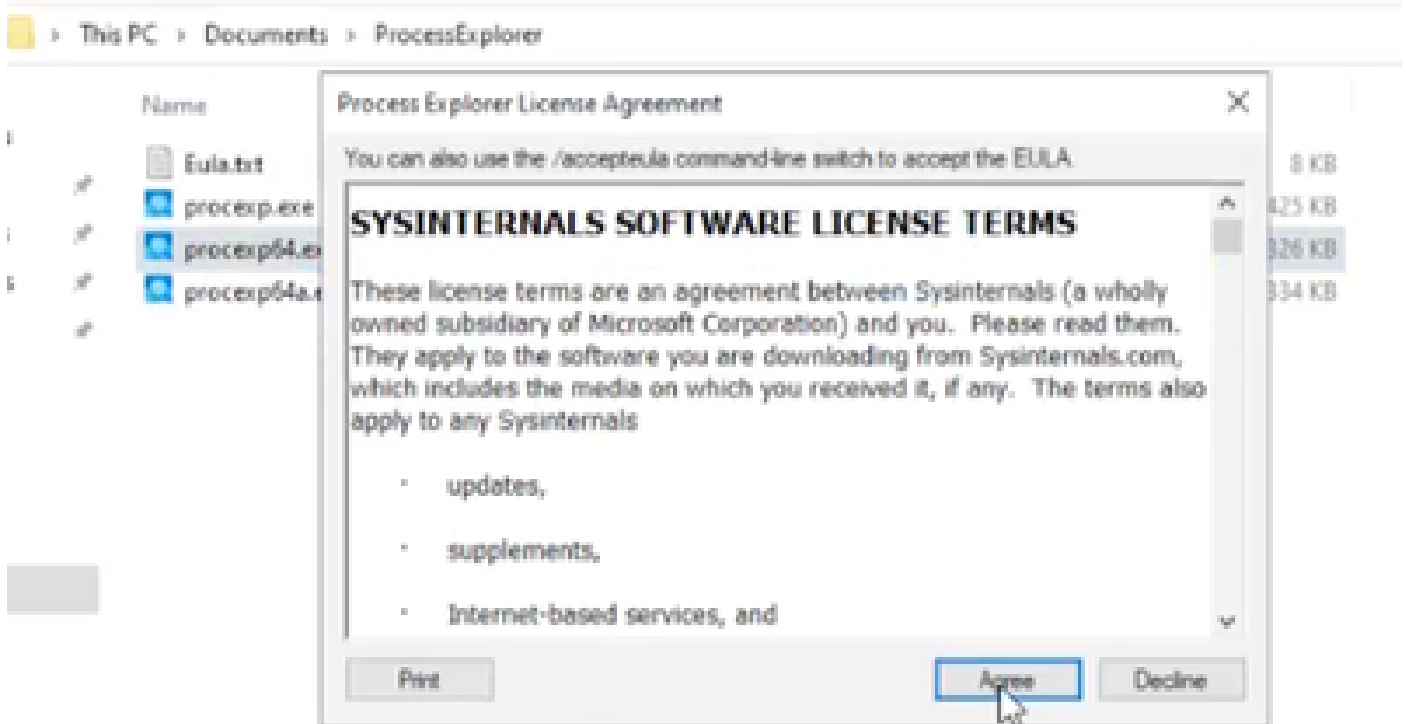
```
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All model messages are now closed.  
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All CVP services are stopped.  
[8-23-2025 13:23:52] Informational: Product executables directory is C:\Cisco\CVP\bin  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The Cisco Unified CVP upgrade cannot be installed if any product component is currently running.  
One or more running components has been detected, and setup must abort.  
Please check the setup log for details, stop all running products, then restart this installer.  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The following product executable files are currently locked.  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SNMPEventCats.dll  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SNMPEventPlugs.dll  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Unable to upgrade because file locks are still present in the directory: C:\Cisco\CVP\bin  
  
Please view the Cisco Unified CVP Install log for more information.  
[8-23-2025 13:25:22] WARNING: This installation has been aborted.
```

解决方案

识别并停止锁定的进程

要解析文件锁定，请执行以下操作：

- 1.使用[Process Explorer](#)。
- 2.将EXE文件复制到CVP服务器并运行。
- 3.右键单击并选择以管理员身份运行（否则，某些进程可能无法访问）。
- 4.接受许可协议以启动Process Explorer。

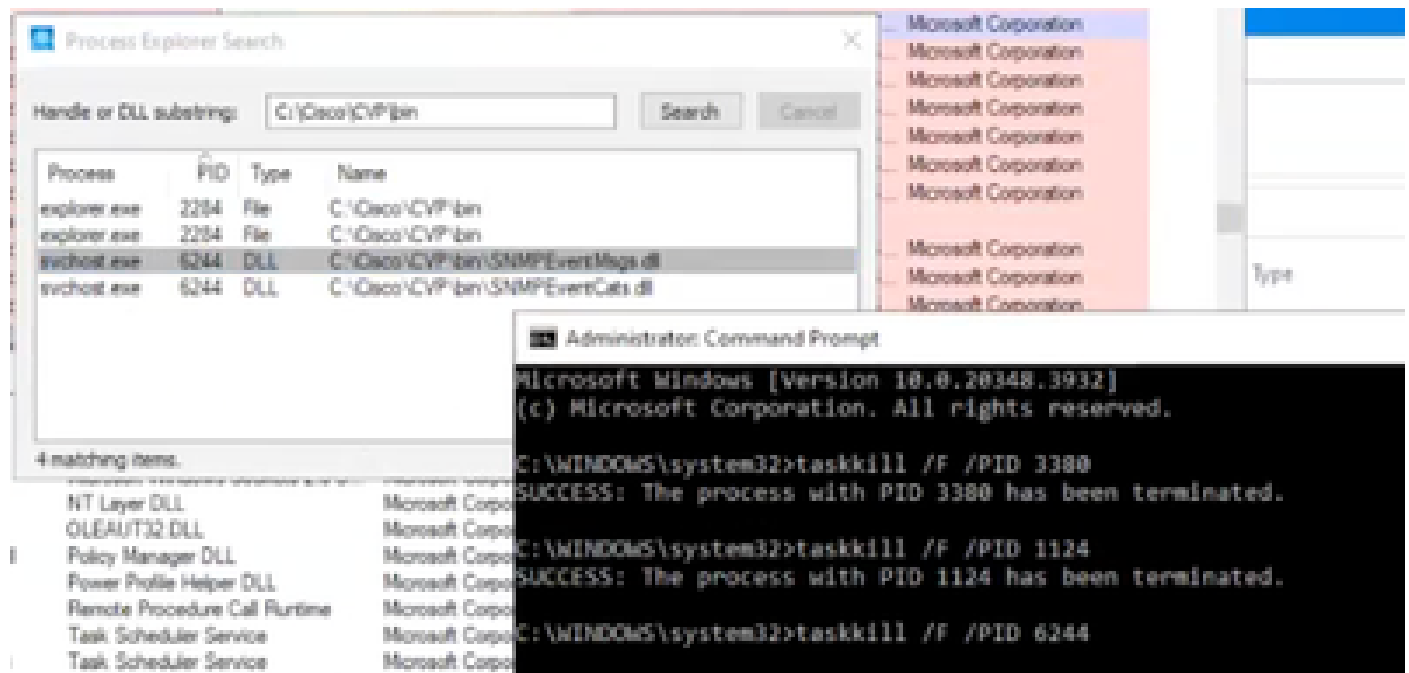


“进程浏览器”(process explorer)窗口打开：

6.记录进程ID(PID)。

7.以管理员身份打开命令提示符。使用此命令可终止进程：

- taskkill /F /PID <进程ID>



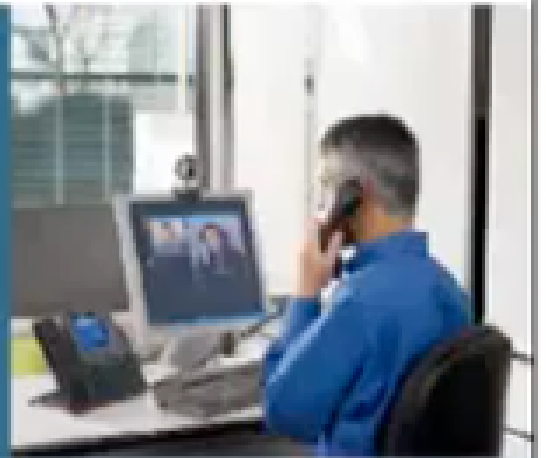
8.在“进程浏览器”中验证进程不再处于活动状态。

9.重新运行CVP 15版安装程序。



Unified Customer Voice Portal

Version 15.0(1)



© 2025 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved. Cisco, the Cisco logo, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are trademarks or registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

如果清除所有锁定的进程，安装将成功进行。

备注

- 始终确保您拥有必要的权限，并了解停止流程对生产环境的影响。
- 如果问题仍然存在，请查阅思科官方文档或联系思科技术支持。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。