

# 请排除故障报告服务器安装的CVP，当报告服务器时停止响应在重新安装时

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

## 简介

本文描述如何排除故障门户Cisco用户的语音(CVP)报告服务器，当报告服务器的CVP停止响应在重新安装时时。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- [统一Customer Voice Portal \(CVP\)](#)

### [使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CVP 9.0(1)

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。如果您的网络实际，请保证您了解所有命令潜在影响。

## [问题](#)

因为Installshield不删除在C:\Cisco、C:\临时和%TEMP%文件夹保留的缓存文件在重新安装时，报告服务器的CVP停止间歇地响应在重新安装时。

- 报告的服务器安装继续永久。

- 在日志文件C:\Temp\CiscoUnifiedCVPDB.log中，“文件未得到创建。太将继续环路”消息无限被生成得。
- 在%INFORMIXDATA%目录中，所有文件在15分钟以后安装从开始显示0 KB文件大小。

## 可能的原因

Installshield不删除在C:\Cisco、C:\临时和%TEMP%文件夹保留的缓存文件在重新安装时，并且报告的服务器因而停止响应。

## 建议操作

步骤1:从Windows任务管理器末端perl.exe进程。现在，报告的服务器安装将恢复。

第二步：遵从关于安装程序的说明完成安装和执行系统重新启动。

步骤3.卸载Unified CVP从**添加或**通过运行CVP**删除程序**工具或Installer(setup.exe)。

步骤4.重新启动计算机。

步骤5.删除在C:\Cisco和C:\临时文件夹保留的文件。

步骤6.删除在系统临时文件夹(%TEMP%)的临时文件。

步骤7.删除从C:\Program文件或C:\Program Files(x86)的ibm folder(if any)。

步骤8.删除“GSK工具包的条目SSL(64bit)”的**添加或删除程序**。

步骤9.从媒体工具运行clean.cvp.bat。

步骤10.重新安装报告服务器的CVP。

更多信息：[CSCuh03028](#)