

# Windows安装或升级故障故障排除的Jabber

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

## 简介

本文描述如何解决是由不变注册表项引起的问题，当您安装或升级Windows的时思科Jabber。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Windows的思科Jabber
- Microsoft Windows版本7操作系统(32和64位)

### [使用的组件](#)

本文没有限制对特定的硬件或软件版本。

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## [问题](#)

当您尝试安装或升级Windows版本9.6或9.7的时Cisco Jabber，尝试失败，并且您收到此错误消息：

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



## 原因

通过MSi安装程序文件安装的程序包含在卸载密钥的一个条目与Windows安装程序值为一个。当添加/删除程序作用遭遇这时，查看键名并且修改它。它然后搜索命名与重拨的GUID在此位置的密钥：

HKLM > 软件 > Classes > 安装程序 > 产品

因为注册表项损坏，必须删除。

## 解决方案

点击OK键为了收集Windows安装程序日志和查找注册对ARPPReduction的该点。

从客户端机器，请点击Run > Regedit并且导航到这些位置：

HKLM > 软件 > Classes > 安装程序 > 产品 > 6CEE3E513E63CD64A84A65D86E7EDADF

HKLM > 软件 > Classes > 安装程序 > 产品 > CA70A39C45D45FE449F78FC06961663

删除密钥并且重新启动安装或升级进程。这样应该会解决问题。

**注意：**管理访问也许要求为了访问在计算机的注册表项。