

# 重新安装Desktop Administrator 失败-保持之前的安装

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述其中一个重新安装的失败的原因Desktop Administrator，并且提供正确步骤卸载在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境的Desktop Administrator。

## 先决条件

### 要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express 版
- Cisco Desktop 产品套件

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express 版
- Cisco Desktop产品套件版本4.2.x

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。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

当您重新安装思科Desktop Administrator时，此严重错误消息显示(请参见图1)。

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit. **图1 –在思科Desktop Administrator重新安装时的严重错误**

思科Desktop Administrator的初始安装顺利地完成。然而，当您卸载思科Desktop Administrator时，和请设法重新安装它，您遇到此问题。

## 解决方案

即使您卸载思科Desktop Administrator，从前的安装的一些文件在系统保持，并且引起此问题。

完成这些步骤为了删除思科Desktop Administrator完全：

1. 删除Desktop Administrator。
2. 删除桌面服务器。
3. 运行桌面基础的添加/删除(请参见图2)。 **图2 –添加/删除程序**
4. 重新启动计算机。
5. 导航对此注册表项删除Spanlink (请参见图3)。 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink **图3 –导航对Spanlink密钥**
6. 导航对此密钥：HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI
7. 删除这些文件(请参见图4)：FCRasSvrDBFCVoIPSYNC\_SERVER\_ASYNC\_SERVER\_B **图4 –删除四注册表项**
8. 导航到此注册表项：HKEY\_LOCAL\_MACHINE\ SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall
9. 删除红色箭头表示的密钥在表5。 **图5 –删除红色箭头显示的注册表项**
10. 导航到此注册表项：HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services
11. 删除这些密钥：FastCall聊天服务器RASCALServerSpanlink FastCall企业服务器  
splkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer
12. 如果桌面服务器独自地是安装的计算机(不共驻留的)，请删除这些注册表项  
：MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTtomcat
13. 在您做注册表更改后，请重新启动服务器。
14. 导航对c:\program files\cisco目录。
15. [Table1所显示](#)，打开名称匹配\*Mgr.cfg\InstallManager.cfg的所有文件。 **表1 –名称匹配\*Mgr.cfg\InstallManager.cfg的文件**
16. 在Installer Settings部分，请注释CfgFileLocation密钥指定的位置。这是您的网络配置文件夹。因此，如果计划删除所有桌面管理员，导航到位置和删除它，如[图6所显示](#)。 **图6 –删除基本文件夹在Installer Settings部分，请注释基本文件夹密钥指定的位置。如Figure7所显示**  
，导航到位置，并且删除他们。如果安装软件到多个位置，请重复每个位置的同一操作。  
**Figure7 –注释位置**
17. 删除基本文件夹密钥指定的目录，如[Figure7所显示](#)。
18. 删除这些目录：c:\Program Files\Cisco\Commonc:\Program Files\Cisco\Desktopc:\Program Files\Spanlink
19. 删除这些文件夹在系统驱动动的C:\program files\InstallShield目录下：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)**注意：**这是一个隐藏的目录。更改您的文件夹设置查看它。

## [相关信息](#)

- [技术支持 - Cisco Systems](#)