

# 故障排除"；無法升級"錯誤

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[疑難排解](#)

[檢查安裝日誌](#)

[解決方案](#)

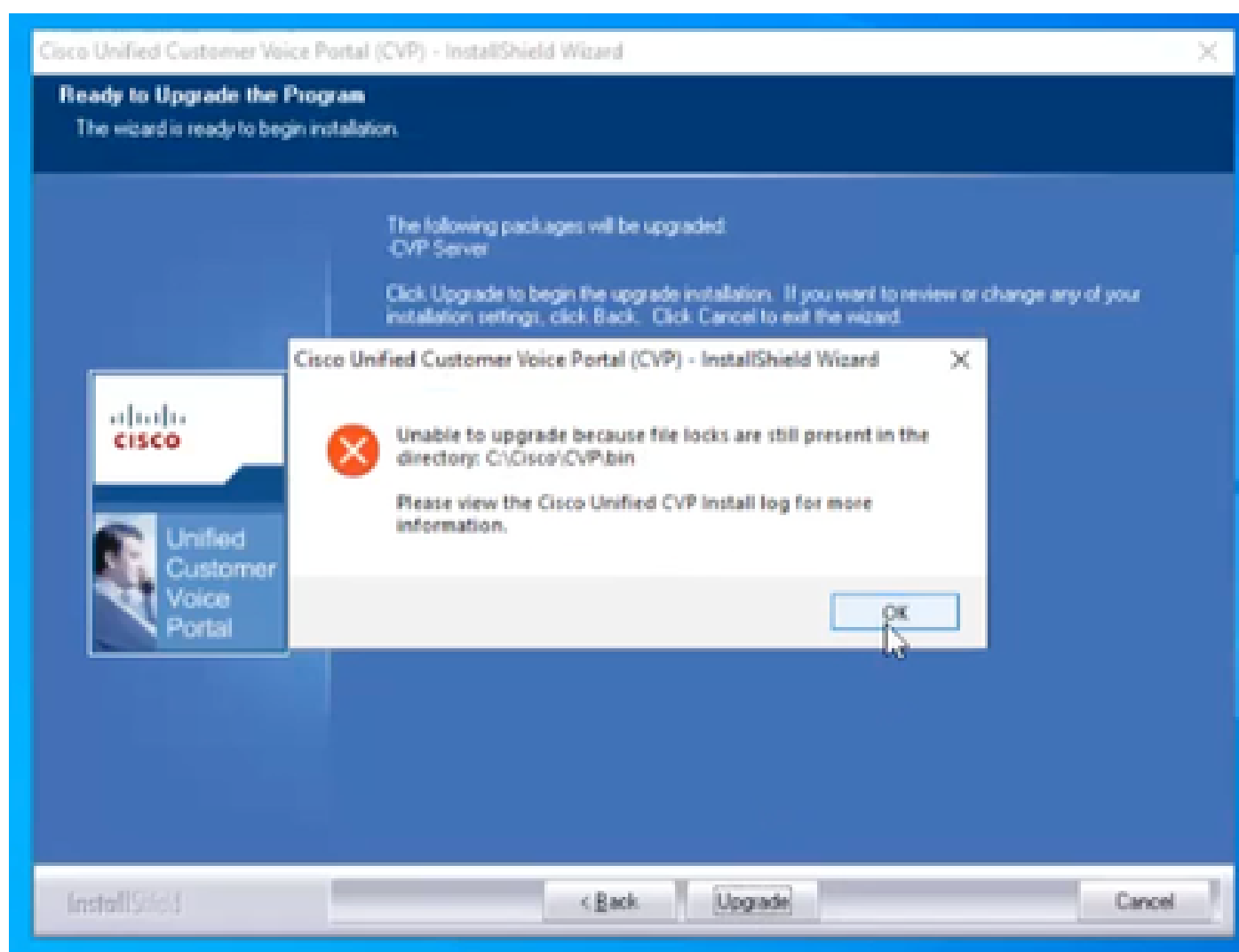
[識別並停止鎖定的進程](#)

[備註](#)

---

## 簡介

本文檔描述在CVP版本15升級期間對「由於目錄中存在檔案鎖定而無法升級」錯誤進行故障排除。



# 必要條件

## 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科語音入口網站
- 整合客服中心企業版
- 套裝客服中心企業版

## 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CVP 12.x
- CVP 15.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響

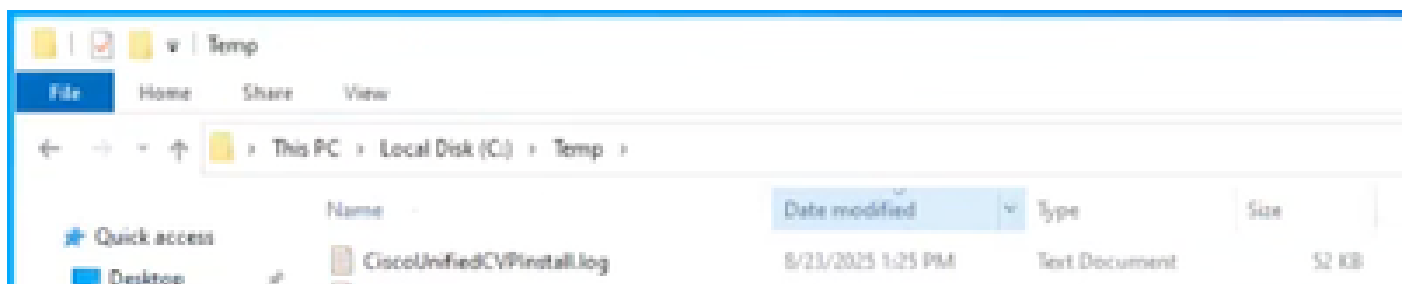
# 疑難排解

## 檢查安裝日誌

發生此錯誤時：

1.檢查以下位置的安裝日誌：

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2.開啟日誌檔案並滾動到結尾。

3.查詢錯誤陳述，例如：

- "檢測到一個或多個正在運行的元件，請停止所有正在運行的產品，然後重新啟動此安裝程式。"

4.確定報告為鎖定的檔案或進程。

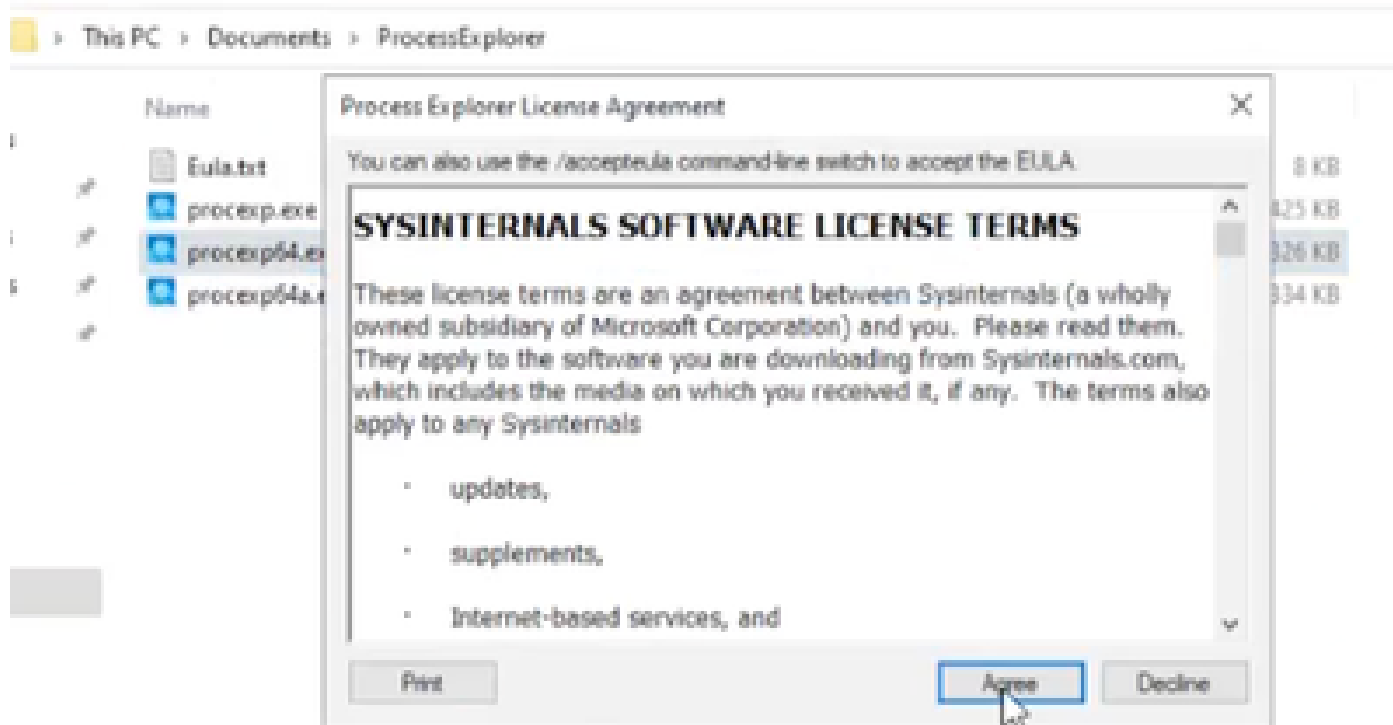
```
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All model messages are now closed.  
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All CVP services are stopped.  
[8-23-2025 13:23:52] Informational: Product executables directory is C:\Cisco\CVP\bin  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The Cisco Unified CVP upgrade cannot be 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.
```

## 解決方案

### 識別並停止鎖定的進程

要解析檔案鎖定：

- 1.使用「[進程資源管理器](#)」。
- 2.將EXE檔案複製到CVP伺服器並運行。
- 3.按一下右鍵並選擇以管理員身份運行（否則，某些進程可能無法訪問）。
- 4.接受許可協定以啟動「進程瀏覽器」。



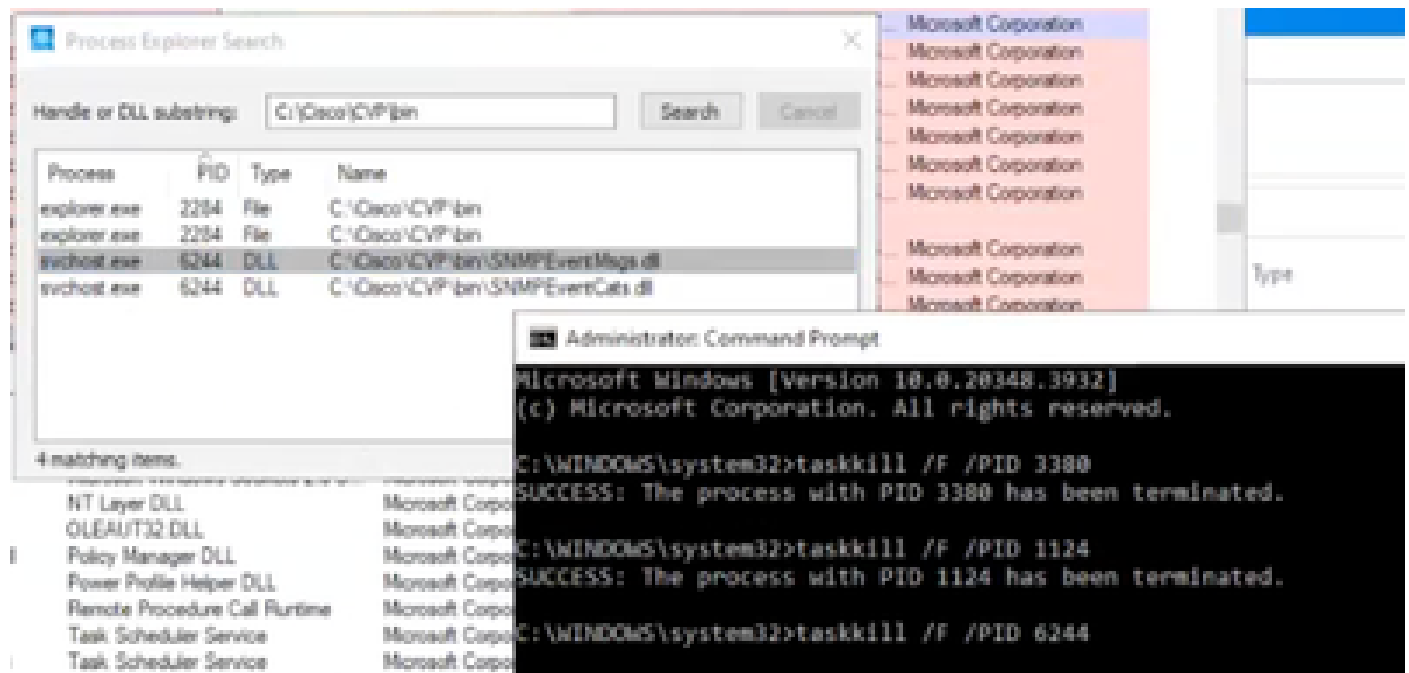
此時將開啟進程瀏覽器視窗：



6.注意進程ID(PID)。

7.以管理員身份開啟命令提示符。使用此命令可終止進程：

- taskkill /F /PID <進程ID>



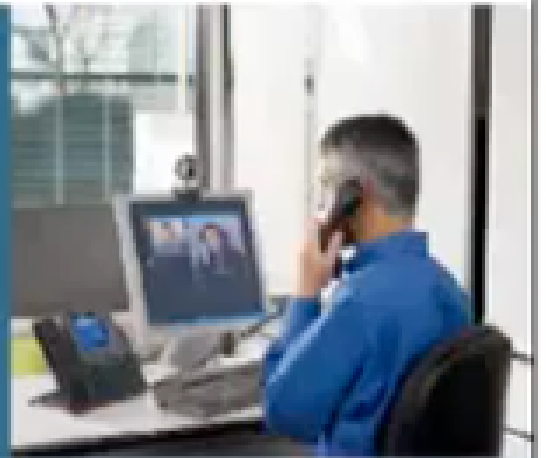
8.在「進程瀏覽器」中驗證進程是否不再處於活動狀態。

9.重新運行CVP版本15安裝程式。



# 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.

如果清除所有鎖定的進程，安裝將成功進行。

## 備註

- 始終確保您擁有必要的許可權，並瞭解停止流程對生產環境的影響。
- 如果問題仍然存在，請查閱思科官方文檔或聯絡思科技術支援。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。