手動解除安裝Cisco Agent Desktop

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>採用元件</u> <u>慣例</u> <u>手動解除安裝Cisco Agent Desktop</u> 相關資訊

<u>簡介</u>

本文檔介紹在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中手動解除安裝Cisco Agent Desktop(CAD)的過程。

<u>必要條件</u>

<u>需求</u>

思科建議您瞭解以下主題:

- Cisco IPCC Express
- CAD

<u>採用元件</u>

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

- Cisco IPCC Express版本4.0(x)
- Cisco Agent Desktop 6.1(x)版

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。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

<u>慣例</u>

如需文件慣例的詳細資訊,請參閱<u>思科技術提示慣例。</u>

<u>手動解除安裝Cisco Agent Desktop</u>

完成以下步驟以手動移除CAD元件:

- 1. 在Windows工作列中,選擇**「開始」>「設定」>「控制面板」**。出現「Control Panel(控制 面板)」。
- 2. 按兩下Add/Remove Programs。系統將顯示Add/Remove Properties對話方塊。
- 3. 建議您按以下順序刪除思科案頭應用程式:使用者應用程式,如Desktop Administrator、 Desktop Agent和Desktop Supervisor(請參見<u>圖1中的箭頭A、B、F</u>)。伺服器,如案頭錄音伺服器、案頭伺服器和案頭VoIP伺服器(請參見<u>圖1中的箭頭D、E、G</u>)。案頭底座(請參見<u>圖1中的箭頭C</u>)。圖1:新增/刪除程式

🖬 Add/Remov	e Programs		_ 🗆 ×
1	Currently installed programs:	Sort by: Name	•
Change or Remove	🔂 Cisco Backup And Restore System	Size	15.0KB
Programs	Cisco Customer Response Solutions	Size	2.42GB
Add New Programs	🛃 Cisco JTAPI Client	Size	1.98MB
	🕞 Cisco Support Tools 2.0 Node	Size	866КВ 🖵
	Desktop Administrator 6.1.3.2 - A	Size	3.33MB
	😰 Desktop Agent 6.1.3.2 🔸 🗕 🖪	Size	330MB
10 E	Desktop Base 6.1.3.2 ← C	Size	326MB
Add/Remove Windows Components	Desktop Recording Server 6.1.3.2	Size	375MB
	Desktop Servers 6.1.3.2 E	Size	326MB
	Desktop Supervisor 6.1.3.2 F	Size	330MB
	Desktop VoIP Server 6.1.3.2 G	Size	326MB

注意:在刪除應用程式的過程中,系統可能會提示您重新啟動系統。建議您重新啟動系統,以 便完全刪除所有Cisco Desktop檔案。

- 4. 選擇開始>控制面板>新增/刪除程式以訪問Windows新增/刪除程式對話方塊。如果在電腦上安裝的程式清單中找到任何Cisco Desktop應用程式名稱,請在HKEY_ LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services登錄檔位置下搜尋這些名稱(不含版本號),然後將其刪除。
- 5. 刪除以下登錄檔項:在HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE下,刪除此項: Spanlink

在HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI下,刪除以下項: FCRasSvrDB FCVoIP FCVoIP_sub_1 FCVoIP_sub_2 FCVoIP_sub_3 FCVoIP_sub_4 SYNC_SERVER_A SYNC_SERVER_B 在HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\ CurrentVersion\Uninstall下

```
,刪除以下項:
{1F99B160-BDCE-11D5-84FE-0001031A6A35} (base)
{2A879B13-E744-11D4-849E-0001031A6A35} (footprint)
{2DF142C0-11F6-11D4-8770-00105AA752A8} (dir serv)
{3AFB74C0-527B-11D4-8776-00105AA752A8} (enterprise)
{3E2F65E8-7773-11D4-8466-0001031C0C0B} (chat)
{3F2EEAA1-1F49-11D4-8770-00105AA752A8} (voip)
{4FE45CA0-9E24-11D5-84F4-0001031A6A35} (rascal)
{536A8CD0-F07E-11D4-849F-0001031A6A35} (telecaster)
{671EAD40-79FA-11D5-84E8-0001031A6A35} (serv create)
{7816039C-78FE-11D4-8466-0001031C0C0B} (admin)
```

{AEF488C0-5B62-11D5-84E0-0001031A6A35} (doc)
{B2C70A61-0941-11D4-8770-00105AA752A8} (agent)
{BF7D7545-3373-11D5-84D1-0001031A6A35} (supervisor)
{FD3E6760-4B71-11D4-8773-00105AA752A8} (media term)

在HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services下,刪除以下項:

FastCall Chat Server		
RASCALServer		
Spanlink		
Spanlink FastCall Enterprise Server		
splkldap		
splkldapmon		
SyncServer		
TAIServer		
VoIPMonitorServer		
如果案頭伺服器安裝在自己的機箱上(非共存),請刪除以下金鑰:		
MSSQLServer		

SQLServerAgent

- Tomcat
- 6. 在C:\Program Files\Cisco\common資料夾中,開啟字尾Mgr.cfg的所有檔案,如

CADDSKIMgr.cfg和CADIMgr.cfg(請參見<u>圖2中的箭頭</u>B)。圖2:\Program Files\Cisco\common

🔍 C:\Program Files\Cisco\common				
<u>File E</u> dit <u>V</u> iew F <u>a</u> vorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp				
🖙 Back 🔹 🖘 👻 🔞 Search 🛛	ခြာFolders 🔇 🖻 🕾 🗙 မာ 💷			
Address C:\Program Files\Cisco\common • A				
Folders ×	Name 🛆			
🚊 💼 Program Files 📃	CADDSKIMgr.cfg			
E Accessories	CADIMgr.cfg			
🕂 🗀 Cisco	👼 driverAppId.ini			
🗄 🚞 AlarmService	IpVms.sys			
bin				
common 🔰				

例如,在CADIMgr.cfg中完成以下內容:刪除CfgFileLocation指向的網路配置資料夾(請參見<u>圖</u> <u>3中的箭頭</u>)(如果有)。在同一節中通過「基本資料夾」引數(請參見<mark>圖3中</mark>的箭頭A)標識基本 資料夾。**圖3:CADIMgr.cfg**

💐 CADIMgr.cfg - Notepad

File Edit Format Help

```
#_________________
# General information
[General]
Name=Install Manager
DefaultLang=English
SaveAs=C:\Program Files\Cisco\Common\CADIMgr.cfg
vendor=Cisco
Version=6.1
[End of section]
[License List]
Splk License Agreement=License\spanlink.txt
LDAP License Agreement=License\splkldap.txt
Tomcat License Agreement=License\tomcat.txt
[End of section]
[Installer Settings]
#Global Settings
InstallLanquage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
CfgFileLocation=
               -
                    – R
UNC-CtqFileLocation=
LocalMachine=10.89.230.249
LocalMachineType=IPAddress
Program Folder=Cisco\Desktop
```

- 7. 刪除這些資料夾及其內容: C:\Program Files\Cisco\DesktopC:\Program Files\Cisco\IMC:\Program Files\SpanlinkC:\Program Files\Cisco\Desktop_CfgC:\Program Files\Cisco\AudioFiles
- 8. 在C:\Program Files\Installshield安裝資訊資料夾下,刪除以下資料夾:

```
{1F99B160-BDCE-11D5-84FE-0001031A6A35} (base)
{2A879B13-E744-11D4-849E-0001031A6A35} (footprint)
{2DF142C0-11F6-11D4-8770-00105AA752A8} (dir serv)
{3AFB74C0-527B-11D4-8776-00105AA752A8} (enterprise)
{3E2F65E8-7773-11D4-8466-0001031C0C0B} (chat)
{3F2EEAA1-1F49-11D4-8770-00105AA752A8} (voip)
{4FE45CA0-9E24-11D5-84F4-0001031A6A35} (rascal)
{536A8CD0-F07E-11D4-849F-0001031A6A35} (telecaster)
{671EAD40-79FA-11D5-84E8-0001031A6A35} (serv create)
{7816039C-78FE-11D4-8466-0001031C0C0B} (admin)
{AEF488C0-5B62-11D5-84E0-0001031A6A35} (doc)
{B2C70A61-0941-11D4-8770-00105AA752A8} (agent)
{BF7D7545-3373-11D5-84D1-0001031A6A35} (supervisor)
{FD3E6760-4B71-11D4-8773-00105AA752A8} (media term)
```

9. 在嘗試重新安裝任何Cisco Desktop應用程式之前,請重新啟動電腦。

相關資訊

• 技術支援與文件 - Cisco Systems