

# 重新安裝案頭管理員失敗 — 保留先前的安裝

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔介紹重新安裝Desktop Administrator失敗的原因之一，並提供了在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express Edition環境中解除安裝Desktop Administrator的正確過程。

## 必要條件

### 需求

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC速成版
- 思科案頭產品套件

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC速成版
- 思科案頭產品套件版本4.2.x

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。

### 慣例

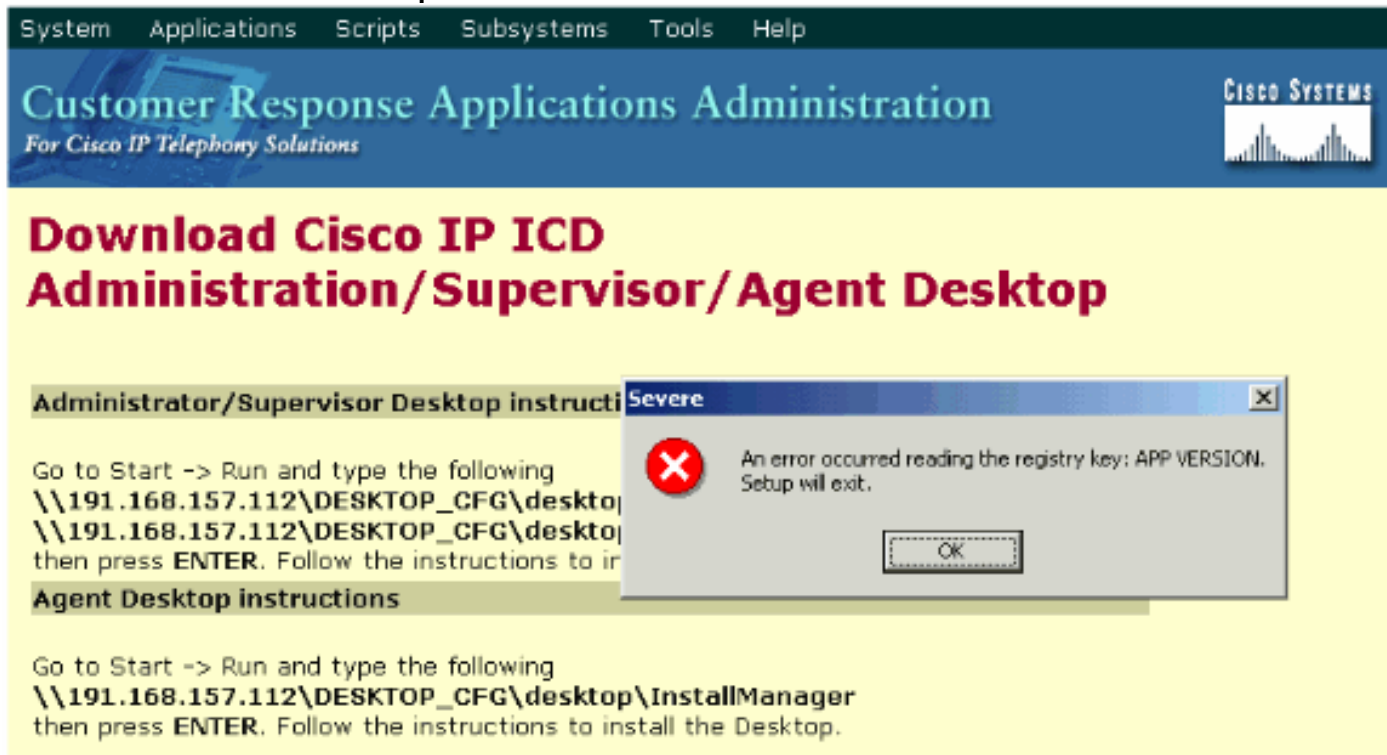
請參閱[思科技術提示慣例](#)以瞭解更多有關文件慣例的資訊。

## 問題

重新安裝Cisco Desktop Administrator時，會顯示此「Severe (嚴重)」錯誤消息(請參閱圖1)。

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit.

圖1 — 重新安裝Cisco Desktop Administrator時出現嚴重錯誤



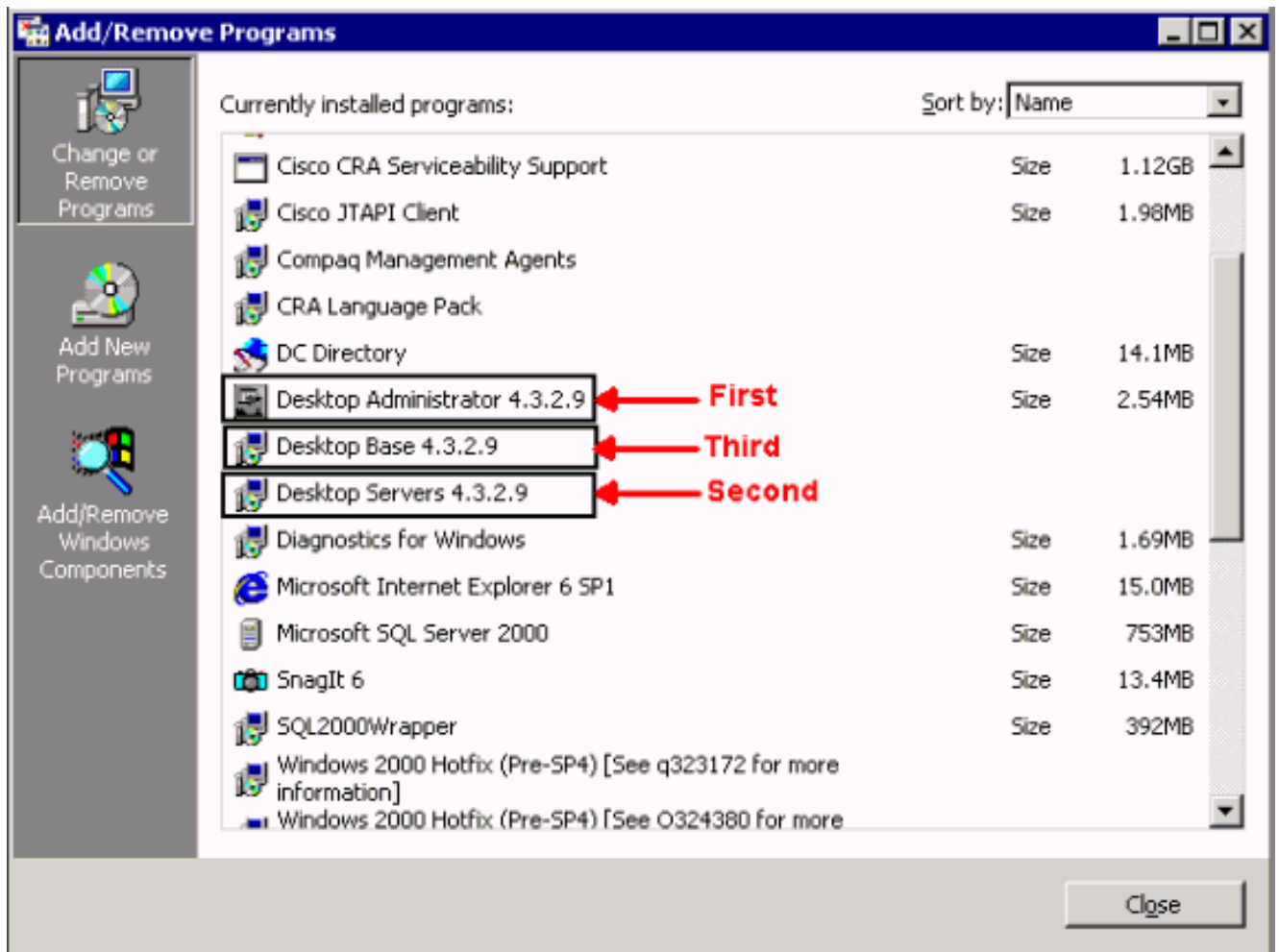
Cisco Desktop Administrator的初始安裝已成功完成。但是，解除安裝Cisco Desktop Administrator並嘗試重新安裝時，您會遇到此問題。

## 解決方案

即使解除安裝了Cisco Desktop Administrator，系統仍保留以前安裝的一些檔案，從而導致此問題。

完成以下步驟，完全刪除Cisco Desktop Administrator:

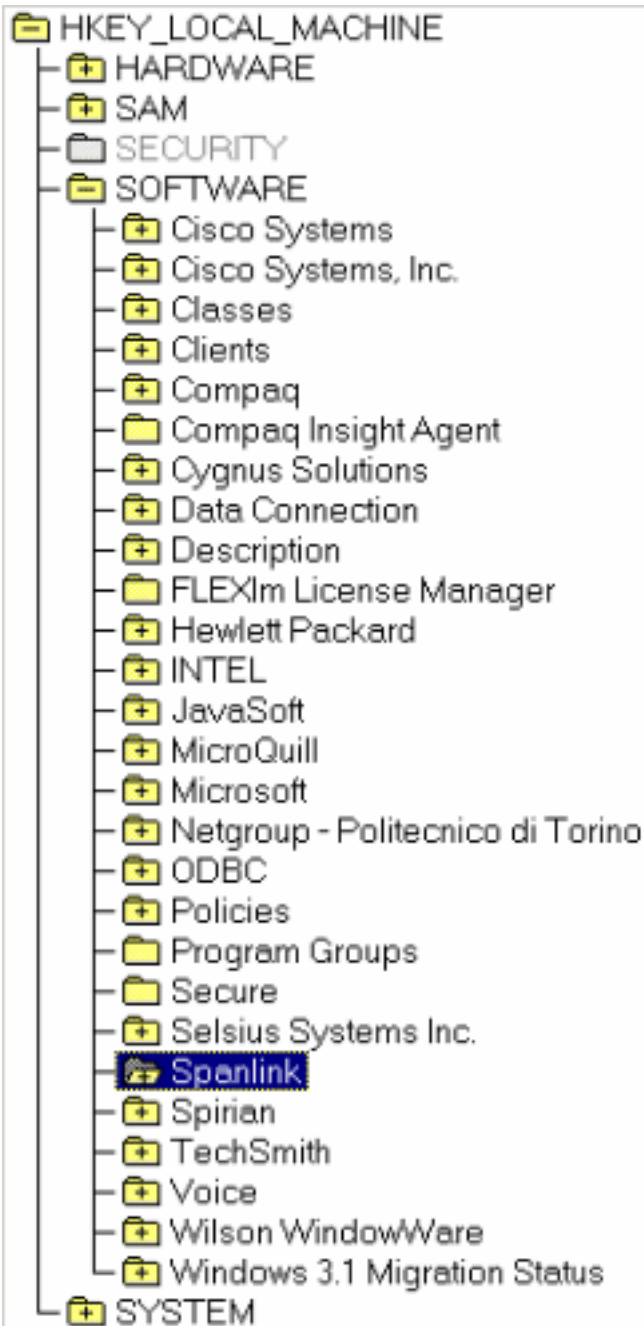
1. 刪除Desktop Administrator。
2. 刪除案頭伺服器。
3. 對案頭底座運行Add/Remove(請參閱圖2)。圖2 — 新增/刪除程式



4. 重新啟動電腦。
5. 導航到此登錄檔項以刪除Spanlink(請參見圖3)。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink

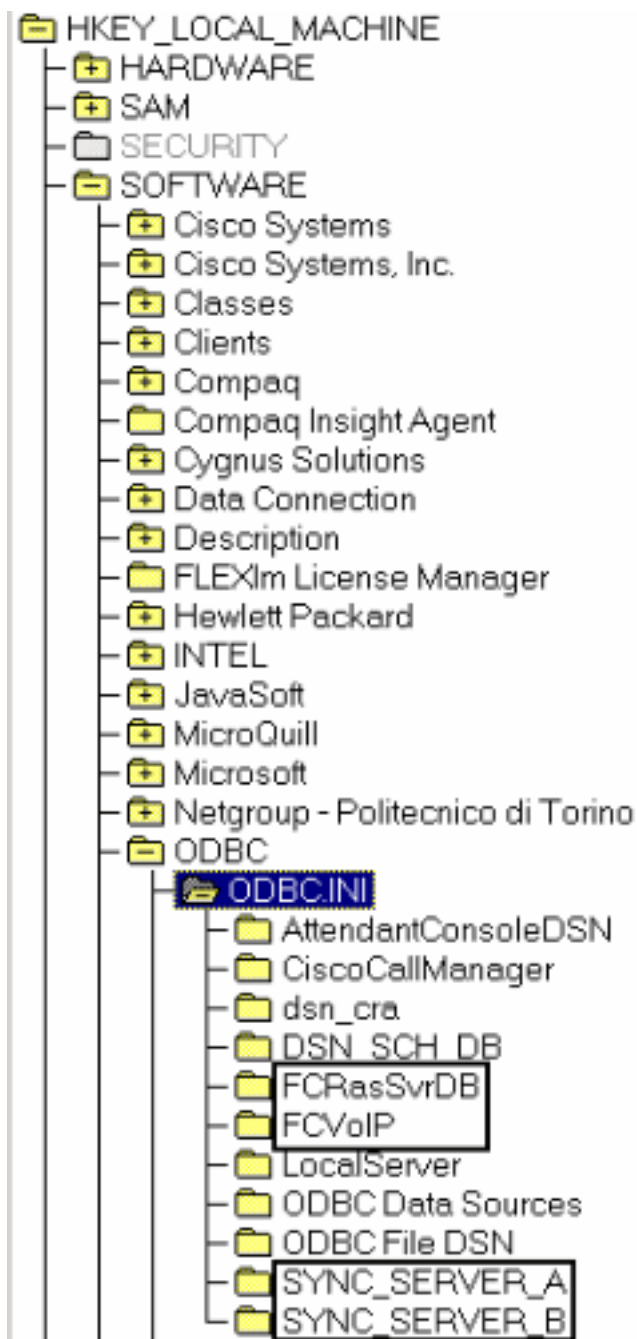
圖3 — 導航到Spanlink鍵



6. 導航至以下鍵：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI

7. 刪除這些檔案(請參見圖4):FCRasSvrDBFCVoIPSYNC\_SERVER\_ASYN\_SERVER\_B圖4 — 刪除四個登錄檔項



8. 導航到此登錄檔項：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\ SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

9. 刪除圖5中紅色箭頭指示的鍵。圖5 — 刪除紅色箭頭所示的登錄檔項



10. 導航到此登錄檔項：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services

11. 刪除以下鍵：FastCall聊天伺服器RASCALServerSpanlink FastCall企業伺服器

spkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer

12. 如果案頭伺服器安裝在自己的電腦上（非共存），請刪除以下登錄檔項

：MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTtomcat

13. 在更改登錄檔後重新啟動伺服器。

14. 導航到c:\program files\cisco錄。

15. 開啟名稱與\*Mgr.cfg和InstallManager.cfg匹配的所有檔案，如表1所示。表1 — 名稱與

\*Mgr.cfgInstallManager.cfg匹配的檔案

16. 在「安裝程式設定」部分中，記下CfgFileLocation鍵指定的位置。這是您的網路配置資料夾。因此，如果您計畫刪除所有案頭管理員，請導航到相應位置並將其刪除，如圖6所示。圖6

— 刪除基本資料夾

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
CfgFileLocation=\\10.89.228.118\DESKTOP_CFG
```

Remove

在「安裝程式

設定」部分中，記下Base Folder鍵指定的位置。導航到這些位置，然後刪除它們，如圖7所示。如果已將軟體安裝到多個位置，請對每個位置重複相同的操作。圖7 — 註解

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
```

Remove

17. 刪除Base Folder鍵指定的目錄，如圖7所示。

18. 刪除以下目錄：c:\Program Files\Cisco\Commonc:\Program Files\Cisco\Desktopc:\Program Files\Spanlink

19. 刪除系統驅動器上C:\program files\InstallShield Installation Information目錄下的這些資料夾：

```
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)

**附註：** 這是一個隱藏目錄。更改資料夾設定以檢視它。

## **相關資訊**

- [技術支援 - Cisco Systems](#)