

# Las claves de registro persistentes de Jabber para Windows impiden la instalación

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver un problema causado por las claves de registro persistentes al instalar o actualizar Cisco Jabber para Windows.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- Cisco Jabber para Windows
- Sistema operativo Microsoft Windows versión 7 (32 y 64 bits)
- Sistema operativo Microsoft Windows versión 10 (32 y 64 bits)

## Componentes Utilizados

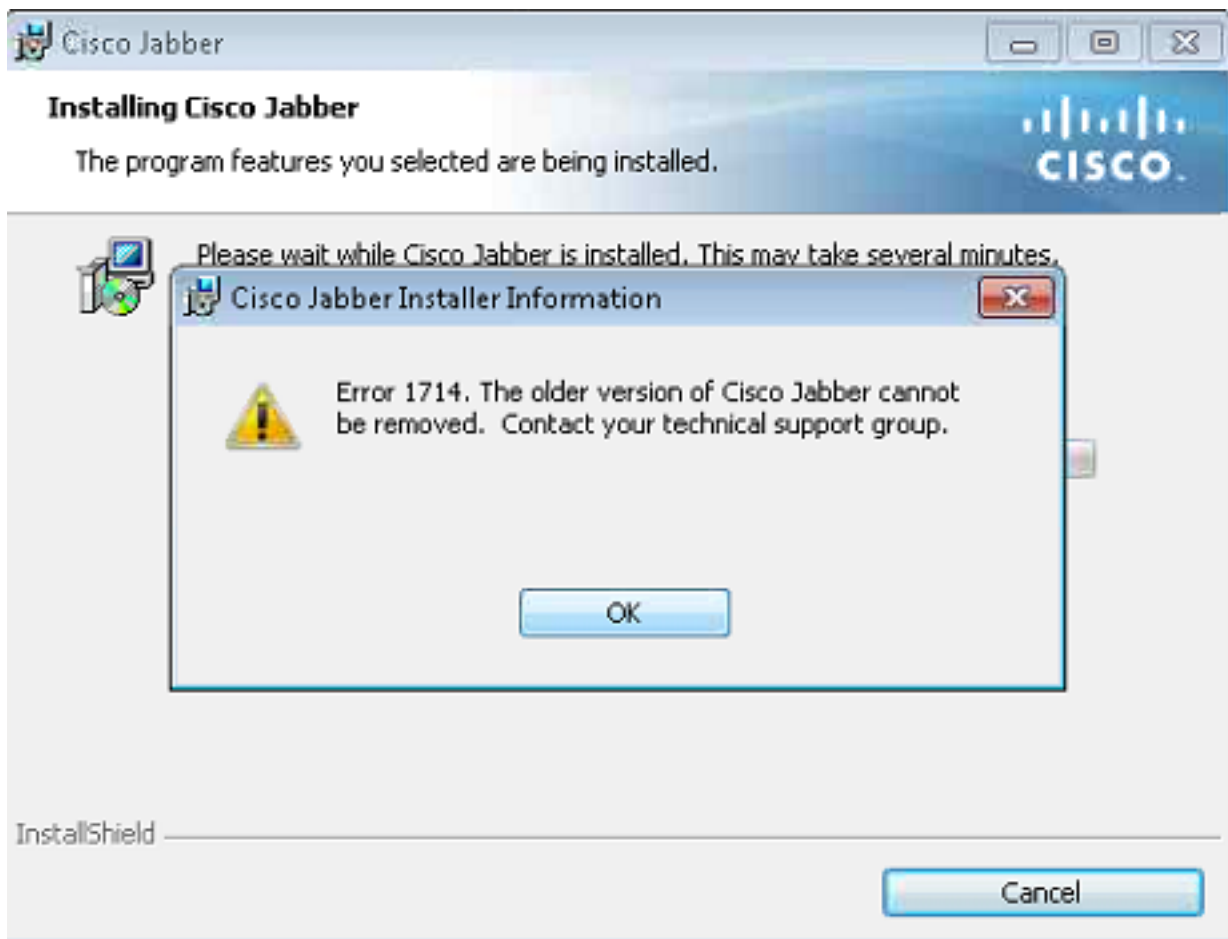
Este documento no se limita a versiones específicas de hardware o software.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Problema

Cuando intenta instalar o actualizar Cisco Jabber para Windows versión 9.x o posterior, el intento falla y recibe este mensaje de error:

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



## Causa

Los programas instalados a través del archivo de Microsoft Installer (MSI) contienen una entrada en la clave de desinstalación con un valor de Windows Installer de uno (1). Cuando la función **Agregar o quitar programas** encuentra esta entrada, revisa el nombre de la clave y la modifica. A continuación, busca una clave denominada con el GUID reordenado en esta ubicación:

**HKLM > Software > Clases > Instalador > Productos**

Puesto que la clave del Registro está dañada, debe eliminarse.

## Solución

Haga clic en **Aceptar** para recopilar los registros de Windows Installer; a continuación, busque el registro que apunta a **ARPProducción** y vea qué **registro** se ve afectado.

Este es un ejemplo de los registros de instalación de Jabber:

```
MSI (s) (00:68) [13:39:25:865]: Doing action: RemoveExistingProducts
Action 13:39:25: RemoveExistingProducts. Removing applications
Action start 13:39:25: RemoveExistingProducts.
RemoveExistingProducts: Application: {B63FA739-46CF-4270-B903-90F5698EDF39}, Command line:
UPGRADINGPRODUCTCODE={F5C0DBF4-2D93-4A73-9AF3-E931AFF8BAF9} CLIENTPROCESSID=13016
CLIENTUILEVEL=0 REMOVE=ALL
```

```
MSI (s) (00:24) [13:39:25:880]: Unexpected or missing value (name: 'PackageName', value: '') in
key 'HKLM\Software\Classes\Installer\Products\937AF36BFC6407249B30095F96E8FD93\SourceList'
```

CustomAction returned actual error code 1610 (note this may not be 100% accurate if translation happened inside sandbox)

MSI (s) (00:68) [13:39:25:880]: Note: 1: 1714 2: Cisco Jabber 3: 1610

MSI (c) (D8:B8) [13:39:28:589]: Doing action: setErrorUnknownError

Action 13:39:28: setErrorUnknownError.

Action start 13:39:28: setErrorUnknownError.

MSI (c) (D8:B8) [13:39:28:589]: PROPERTY CHANGE: Modifying ERROR\_INSTALL property. Its current value is '0'. Its new value: '4'.

Action ended 13:39:28: setErrorUnknownError. Return value 1.

Error 1714. The older version of Cisco Jabber cannot be removed. Contact your technical support group. System Error 1610.

MSI (s) (00:68) [13:39:28:605]: Product: Cisco Jabber -- Error 1714. The older version of Cisco Jabber cannot be removed. Contact your technical support group. System Error 1610.

En el equipo cliente, haga clic en **Ejecutar > Regedit** y desplácese a estas ubicaciones:

**HKLM > Software > Classes > Installer > Products >937AF36BFC6407249B30095F96E8FD93 > SourceList**

Elimine las claves, reinicie el equipo y reinicie el proceso de instalación o actualización.

**Nota:** Es posible que se requiera acceso administrativo para acceder a las claves del Registro en el equipo.