

Empêcher l'installation des clés de Registre persistantes Jabber pour Windows

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Motif](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre un problème causé par des clés de Registre persistantes lorsque vous installez ou mettez à niveau Cisco Jabber pour Windows.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande de posséder des connaissances sur ces sujets :

- Cisco Jabber pour Windows
- Système d'exploitation Microsoft Windows Version 7 (32 et 64 bits)
- Système d'exploitation Microsoft Windows Version 10 (32 et 64 bits)

Components Used

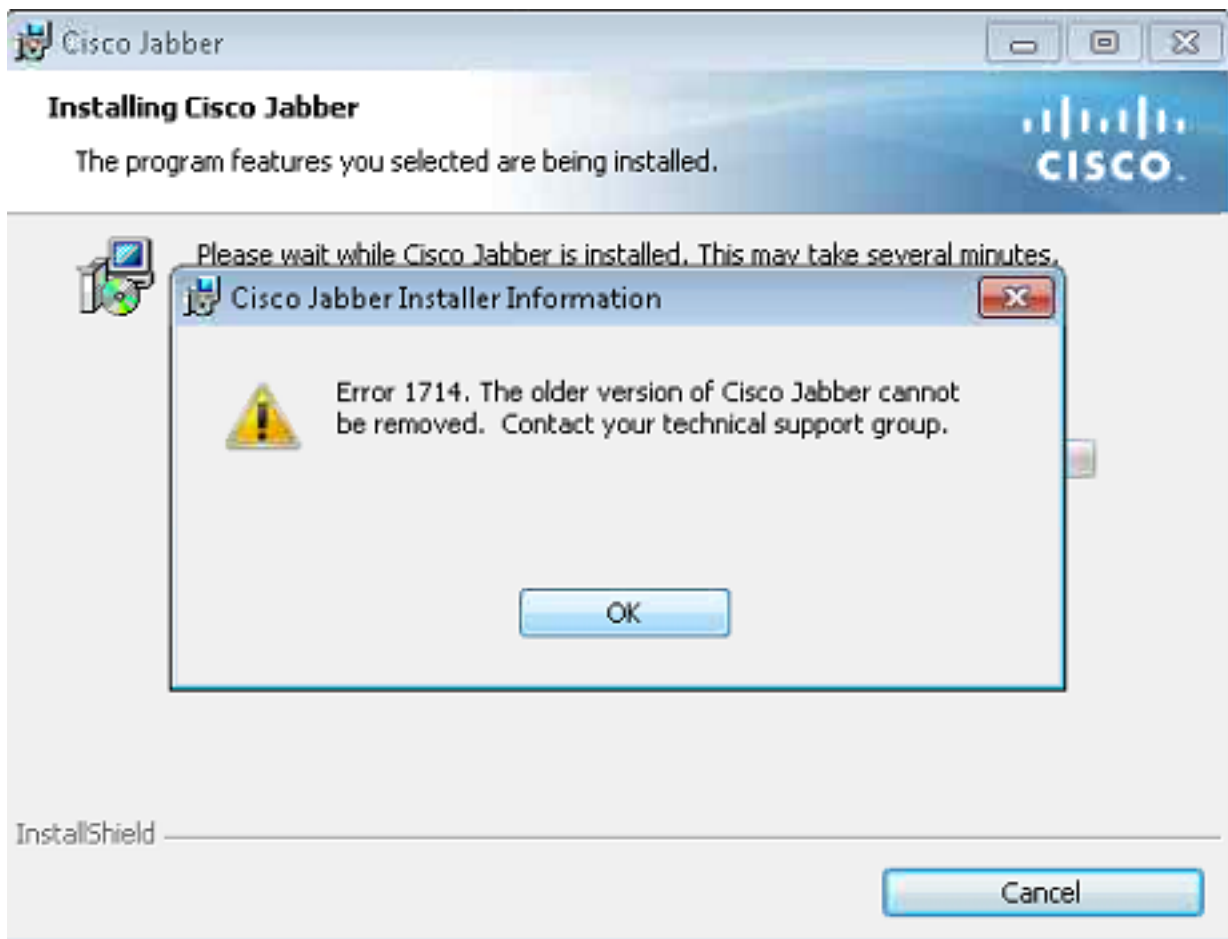
Ce document n'est pas limité à des versions matérielles ou logicielles spécifiques.

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.

Problème

Lorsque vous tentez d'installer ou de mettre à niveau Cisco Jabber pour Windows version 9.x ou ultérieure, la tentative échoue et vous recevez ce message d'erreur :

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



Motif

Les programmes installés via le fichier Microsoft Installer (MSI) contiennent une entrée dans la clé de désinstallation avec une valeur Windows Installer d'un (1). Lorsque la fonction **Ajout/Suppression de programmes** rencontre cette entrée, elle passe en revue le nom de la clé et la modifie. Il recherche ensuite une clé nommée avec le GUID réorganisé à cet emplacement :

HKLM > Logiciels > Classes > Installer > Produits

La clé de Registre étant endommagée, elle doit être supprimée.

Solution

Cliquez sur **OK** afin de collecter les journaux Windows Installer ; puis trouver le registre qui pointe vers **ARPPProduction** et voir quel **registre** est affecté.

Voici un exemple des journaux d'installation 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.

À partir de l'ordinateur client, cliquez sur **Exécuter > Régénérer** et accédez aux emplacements suivants :

HKLM > Logiciels > Classes > Installer > Produits > 937AF36BFC6407249B30095F96E8FD93 > SourceList

Supprimez les clés, redémarrez l'ordinateur et redémarrez le processus d'installation ou de mise à niveau.

Note: Un accès administratif peut être nécessaire pour accéder aux clés de Registre de l'ordinateur.