

Windows 영구 레지스트리 키용 Jabber 설치 금지

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[원인](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Windows용 Cisco Jabber를 설치 또는 업그레이드할 때 영구 레지스트리 키에 의해 발생하는 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Windows용 Cisco Jabber
- Microsoft Windows 버전 7 운영 체제(32비트 및 64비트)
- Microsoft Windows 버전 10 운영 체제(32비트 및 64비트)

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 하드웨어 또는 소프트웨어 버전으로 제한되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제

Windows 버전 9.x 이상용 Cisco Jabber를 설치하거나 업그레이드하려고 하면 시도가 실패하고 다음 오류 메시지가 표시됩니다.

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



원인

Microsoft Installer(MSI) 파일을 통해 설치된 프로그램에는 Windows Installer 값이 1(1)인 제거 키의 항목이 포함되어 있습니다. 프로그램 추가/제거 기능이 이 항목을 발견하면 키 이름을 검토하고 변경합니다. 그런 다음 이 위치에서 순서가 변경된 GUID로 이름이 지정된 키를 검색합니다.

HKLM > 소프트웨어 > 클래스 > 설치 프로그램 > 제품

레지스트리 키가 손상되었으므로 삭제해야 합니다.

솔루션

Windows Installer 로그를 수집하려면 확인을 클릭합니다. 그런 다음 ARPPReduction을 가리키는 레지스트리를 찾아 어떤 레지스트리가 영향을 받는지 확인합니다.

다음은 Jabber 설치 로그의 예입니다.

```
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.

클라이언트 컴퓨터에서 Run(실행) > Regedit(재수정)를 클릭하고 다음 위치로 이동합니다.

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

키를 삭제하고 컴퓨터를 재부팅한 다음 설치 또는 업그레이드 프로세스를 다시 시작합니다.

참고: 컴퓨터의 레지스트리 키에 액세스하려면 관리 액세스가 필요할 수 있습니다.