

O Jabber para chaves de registro persistentes do Windows evita a instalação

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve como resolver um problema causado por chaves de registro persistentes quando você instala ou atualiza o Cisco Jabber para Windows.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco Jabber para Windows
- Sistema operacional Microsoft Windows versão 7 (32 e 64 bits)
- Sistema operacional Microsoft Windows versão 10 (32 e 64 bits)

Componentes Utilizados

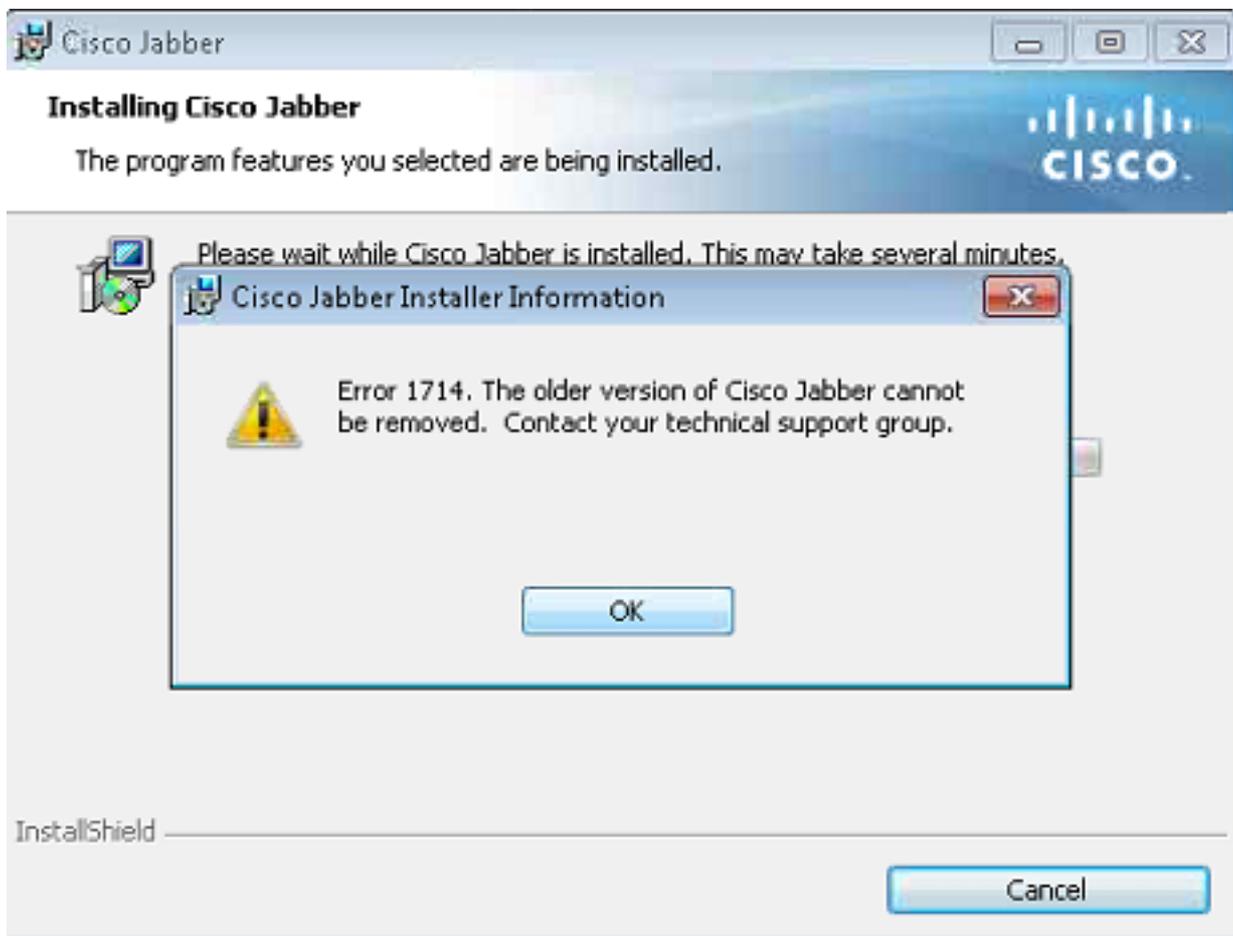
Este documento não está restrito a versões específicas de hardware ou software.

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

Quando você tenta instalar ou atualizar o Cisco Jabber para Windows versão 9.x ou posterior, a tentativa falha e você recebe esta mensagem de erro:

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



Causa

Os programas instalados através do ficheiro Microsoft Installer (MSI) contêm uma entrada na chave de desinstalação com um valor de Windows Installer de um (1). Quando a função **Adicionar/Remover Programas** encontrar esta entrada, ela revisa o nome da chave e a altera. Em seguida, procura uma chave nomeada com o GUID reordenado neste local:

HKLM > Software > Classes > Instalador > Produtos

Como a chave do registo está corrompida, ela deve ser excluída.

Solução

Clique em **OK** para coletar os registos do Windows Installer; em seguida, localize o registo que aponta para a **ARPPReduction** e veja qual **registo** é afetado.

Aqui está um exemplo dos registos de instalação do 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.

Na máquina cliente, clique em **Executar > Regedit** e navegue até estes locais:

HKLM > Software > Classes > Instalador > Produtos >937AF36BFC6407249B30095F96E8FD93 > SourceList

Exclua as teclas, reinicie o computador e reinicie o processo de instalação ou atualização.

Note: O acesso administrativo pode ser necessário para acessar as chaves do Registro no computador.