

Windows 프로그램 추가/제거에 반영되지 않은 CVP 업그레이드 버전 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 CVP(Customer Voice Portal) 업그레이드 버전이 Windows 소프트웨어 추가 및 제거에 반영되지 않은 경우의 문제 해결 절차에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 제품에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- CVP 서버
- Windows 운영 체제

사용되는 구성 요소

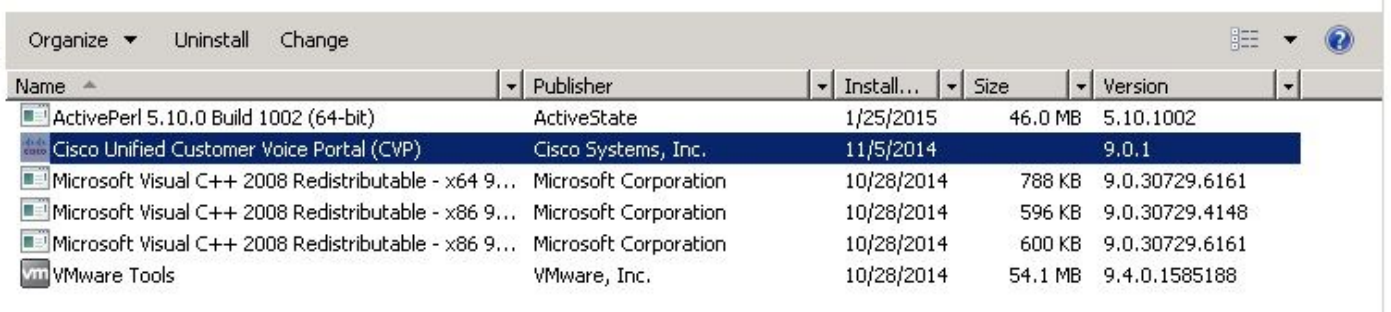
이 문서의 정보는 다음 제품 및 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 서버 10.5
- CVP Server 9.0(1)
- CVP 운영 콘솔(OAMP)

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

문제

CVP 서버를 10.5 버전으로 업그레이드할 때 프로그램 추가/제거의 버전 세부 정보를 업데이트할 수 없습니다. 여전히 이전 버전을 표시할 수 있습니다. 그림과 같이.



Name	Publisher	Install...	Size	Version
ActivePerl 5.10.0 Build 1002 (64-bit)	ActiveState	1/25/2015	46.0 MB	5.10.1002
Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)	Cisco Systems, Inc.	11/5/2014		9.0.1
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	788 KB	9.0.30729.6161
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	596 KB	9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	600 KB	9.0.30729.6161
VMware Tools	VMware, Inc.	10/28/2014	54.1 MB	9.4.0.1585188

솔루션

버전 세부사항은 CVPserver의 프로그램 추가/제거에서 업데이트되지 않으므로 먼저 업그레이드가 성공적으로 수행되었는지 확인해야 합니다. 자세한 단계는 다음과 같습니다.

1단계. 이 정보를 확인하고 생산에 영향을 미치지 않는지 확인합니다. CVP 진단 페이지에서 CVP 버전을 교차 확인합니다. <https://<CVP 서버 IP/호스트 이름>:8443/cvp/diag>. 그림과 같이.

CVP Diagnostic Frame View - Windows Internet Explorer

http://localhost:8000/cvp/diag

CVP Diagnostic Frame View

HANDLED_EXCEPTION:	<input type="checkbox"/>	SECURITY:	<input type="checkbox"/>	EXTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
OOOQUEUE:	<input type="checkbox"/>	LICENSING:	<input type="checkbox"/>	INTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
GARBAGE_COLLECTOR:	<input type="checkbox"/>	STARTUP:	<input type="checkbox"/>	CODE_BRANCH:	<input type="checkbox"/>
MESSAGE:	<input type="checkbox"/>	SHUTDOWN:	<input type="checkbox"/>	CODE_MARKER:	<input type="checkbox"/>
RPT_JDBC:	<input type="checkbox"/>	STATS:	<input type="checkbox"/>	CLASS_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_CALL_REG:	<input type="checkbox"/>	SNMP:	<input type="checkbox"/>	LOCAL_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_BATCH:	<input type="checkbox"/>	SAF:	<input type="checkbox"/>		

Set

[DEBUG/0](#) - [DEBUG/41](#) - [DEBUG/40](#)

NAME	LEVEL	MASK
SIP	DEBUG	41
org.springframework	WARN	0
org.apache	ERROR	0
RPT	INFO	0
SIP.INOUT	WARN	0
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs	ERROR	0
Infrastructure	INFO	0
IVR	DEBUG	41
mmca	INFO	0
ICM	DEBUG	41
MSGBUS	INFO	0

Set packet length of stack IN-OUT traces:

Call Server Version: CVP 10.5(1) Build=189
 SIP Stack Version: Caffeine 3.1.3.510
 Uptime: 0:03:06
 Memory - in use:1046937600 bytes, free:841556304 bytes
 Processed at: Tue May 03 03:50:39 CDT 2016

2단계. 설치 로그, 경로를 확인합니다. C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstall.log 파일 및 파일이 오류 없이 성공적으로 복사되었는지 확인합니다. 이 로그 코드 조각에 표시된 대로

<#root>

[5-3-2016 03:46:40] Informational: "wrapper.java.additional.9= -Djava.rmi.server.hostname=XX.XX.XX.XX"
[5-3-2016 03:46:40] Informational: UpdateWrapperConfwithIPAddress: conf file found. Exit the ifelse bl
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Exit UpdateWrapperConfwithIPAddress
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Set file attributes for C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties to FI
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.CVPServer = 1" has been inserted into cvp-pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT" has been inserted into cvp-p
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Found and deleted old Log Analysis shortcut link
[5-3-2016 03:46:40] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=

[5-3-2016 03:46:40] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Updating Time Zone Information
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Running Sun Java Time Zone updater for JRE 1.6
[5-3-2016 03:46:52] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=

[5-3-2016 03:46:52] Informational:

Copy succeeded

[5-3-2016 03:46:52] Informational:

update Complete

3단계. C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties에서 패키지 세부 정보를 확인합니다. 그림과 같이.

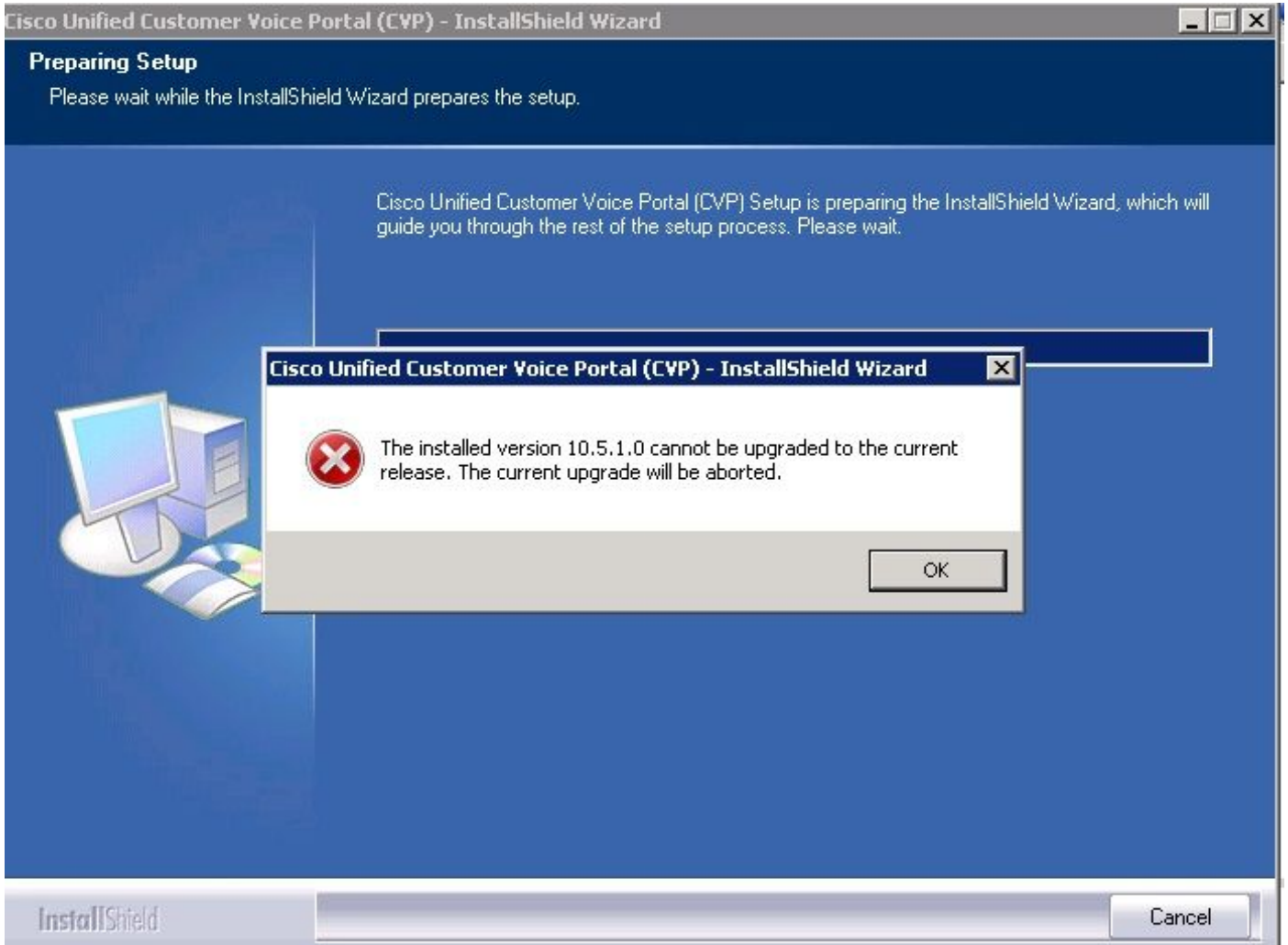
```
cvp_pkgs - Notepad
File Edit Format View Help
# ---- Packages installed on this server (0=package not installed, 1=package is installed) ----
cvp-pkgs.CVP5Server = 1
cvp-pkgs.OPSConsoleServer = 0
cvp-pkgs.Reporting = 0
cvp-pkgs.RemoteOperations = 0
cvp-pkgs.VMS = 0
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatULaw = 1
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 0

# ---- web Application server used for components ----
# ---- WAS=IBM websphere Application server ---
# --- TOMCAT=Apache tomcat ---
# --- NONE=this feature is not in use
cvp-pkgs.was-voiceXMLServer = TOMCAT
cvp-pkgs.was-CVP = NONE
```

4단계. CVP 버전 파일의 버전 업데이트를 교차 확인합니다. 경로: C:\Cisco\CVP\conf\VERSION 파일의 세부 정보입니다.

```
PRODUCT_NAME=CVP
MAJOR_NUMBER=10
MINOR_NUMBER=5
MAINT_NUMBER=1
SR_NUMBER=0
ES_NUMBER=0
DROP_NUMBER=0
BUILD_NUMBER=189
BUILD_TIMESTAMP=1401424905000
```

5단계. 정확히 동일한 빌드의 CVP 설치 프로그램 파일을 다시 실행합니다. 최신 버전과 동일한 파일이 설치된 경우 현재 업그레이드가 중단됩니다. 또한 설치가 이전에 성공적으로 완료되었음을 확인합니다. 그림과 같이.



6단계. Microsoft uninstall CVP 레지스트리 값

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{759BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}에서 올바른 버전을 가지고 있는지 확인합니다. 이 레지스트리 세부 정보는 프로그램 추가/제거에 표시된 버전과 직접 연결됩니다.

이 단계는 그림과 같이 등록 값에 이전 버전 번호가 있는 경우 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.

- 레지스트리 편집기의 위치로 이동합니다.
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{759BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
- 화면 오른쪽 창에서 Display Version(버전 표시) 아이콘을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
팝이 표시되면 수정을 선택합니다.
- 다른 팝이 표시되면 Value Data(값 데이터) 필드를 10.5.1로 편집합니다.

Registry Editor

File Edit View Favorites Help

- HomeGroup
- IME
- Installer
- Internet Settings
- MMDDevices
- OEMInformation
- OOBE
- PhotoPropertyHandler
- Policies
- PreviewHandlers
- PropertySystem
- Reliability
- RenameFiles
- Run
- RunOnce
- Setup
- SharedDLLs
- Shell Extensions
- ShellCompatibility
- ShellServiceObjectDelayLoad
- SMDEn
- StructuredQuery
- SysPrepTapi
- Telephony
- Themes
- Uninstall
 - {1F1C2DFC-2D24-3E06-BCB8-725134ADF989}
 - {7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}**
 - {9BES18E6-ECC6-35A9-88E4-87755C07200F}
 - AddressBook
 - Connection Manager
 - DirectDrawEx
 - Fontcore
 - IE40
 - IE4Data
 - IESBAKEX
 - IEData
 - MobileOptionPack
 - SchedulingAgent
 - WIC
- URL
- UserPictureChange

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	(value not set)
DisplayIcon	REG_SZ	C:\Cisco\CVP\resources\CVP.ico
DisplayName	REG_SZ	Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
DisplayVersion	REG_SZ	9.0.1
InstallDate	REG_SZ	20141105
InstallLocation	REG_SZ	C:\Cisco\CVP
InstallSource	REG_SZ	W:\CVP\Installer_Windows\
Language	REG_DWORD	0x00000009 (9)
LogFile	REG_SZ	C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
LogMode	REG_DWORD	0x00000001 (1)
MajorVersion	REG_DWORD	0x00000009 (9)
MinorVersion	REG_DWORD	0x00000000 (0)
ModifyPath	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
NoRepair	REG_DWORD	0x00000001 (1)
ProductGuid	REG_SZ	{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
Publisher	REG_SZ	Cisco Systems, Inc.
RegCompany	REG_SZ	Microsoft
RegOwner	REG_SZ	Microsoft
UninstallString	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
URLInfoAbout	REG_SZ	http://www.cisco.com
Version	REG_DWORD	0x09000001 (150994945)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.