

Jabber for Windowsの永続レジストリキーがインストールを妨げる

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Jabber for Windows をインストールまたはアップグレードするときに永続レジストリ キーが原因で発生する問題を解決する方法を説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- Cisco Jabber for Windows
- Microsoft Windows バージョン 7 オペレーティング システム (32 ビットおよび 64 ビット)
- Microsoft Windows バージョン 10 オペレーティング システム (32 ビットおよび 64 ビット)

使用するコンポーネント

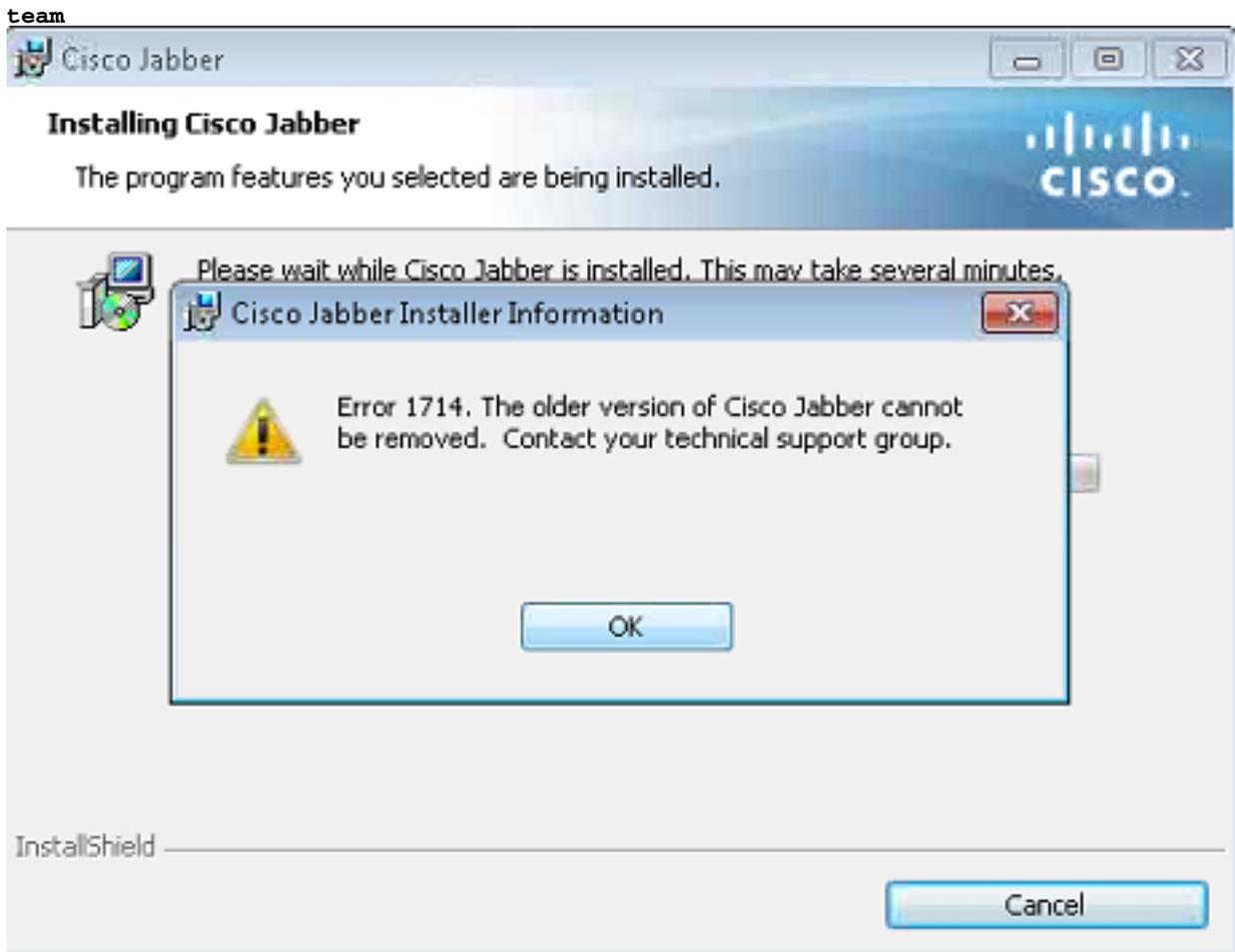
このドキュメントは、特定のハードウェアまたはソフトウェア バージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

Cisco Jabber for Windowsバージョン9.x以降をインストールまたはアップグレードしようとする、試行が失敗し、次のエラーメッセージが表示されます。

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



原因

Microsoft Installer (MSI)ファイルを使用してインストールされるプログラムには、アンインストールキーのエントリが含まれ、Windows Installerの値は1 (1)です。プログラムの追加と削除の機能がこのエントリに遭遇すると、キー名が確認され、変更されます。その後、次の場所で並び替えられた GUID が付いているキーを検索します。

HKLM > Software > Classes > Installer > Products

このレジストリ キーは破損しているため、削除する必要があります。

解決方法

[OK]をクリックして、Windowsインストーラのログを収集します。次に、ARPPReductionを指すレジストリを見つけ、どのレジストリが影響を受けているかを確認します。

Jabberのインストールログの例を次に示します。

```
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.  
クライアント マシンで [Run] をクリックして Regedit と入力し、次の場所に移動します。
```

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

キーを削除し、コンピュータを再起動して、インストールまたはアップグレードプロセスを再起動します。

注：コンピュータのレジストリ キーにアクセスするには、管理アクセス権限が必要である場合があります。