لمعلا راطإ ةباوبل يوديلا تيبثتلا لجسلا تافلمو يصيخشتلا

المحتويات

<u>المقدمة</u> <u>المتطلبات الأساسية</u> <u>المكونات المستخدمة</u> <u>المشكلة</u> <u>استكشاف الأخطاء وإصلاحها</u> <u>الحل</u>

المقدمة

يصف هذا المستند الإجراء المستخدم لاسترداد تثبيت فاشل لمادة إطار عمل التشخيص Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco UCCE •
- Diagnostic Framework Portico •
- خدمات Microsoft Windows والتسجيل و CLI

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى Cisco UCCE، الإصدار 8.5 و 9.0.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

المشكلة

بعد تثبيت جديد أو ترقية تحديث، قد لا يتم تحميل صفحة Diagnostic Framework Portico. وبالإضافة إلى ذلك، قد لا تظهر خدمة **إطار عمل تشخيص إدارة الاتصالات الذكية (ICM)** من Cisco في **services.msc**.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

قم بالوصول إلى عناوين URL هذه من الخادم المحلي الذي يقوم Portico بتشغيله للوصول إلى صفحة تشخيص. Portico. تأكد من تحديث مالكي الأماكن <**UCCE-server-IP**>و<instance-name> وفقا لذلك لبيئتك.

- https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu •
- https://<UCCE-server-IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu
 - https://<UCCE-server-IP>:7890/icm- •

<InstanceName=<instance-name?dp/rest/analysisManager/GetMenu</pre>

إذا لم تعمل عناوين URL الواردة أعلاه، ارجع إلى ملفات السجل التالية للحصول على معلومات إضافية:

- C:\ icm\serviceability\diagnostics\logs
 - C:\Temp\icminstall.log •

```
في حالة حدوث أي من أخطاء مثبت مرجع السجلات هذه، يمكنك مراجعة سجلات InstallUtil. للقيام بذلك، انتقل إلى
C: > Windows > Microsoft.NET > Framework > v2.0.50727 > InstallUtil، ثم افتح
InstallUtil.INSTALLLOGFILE.
```

الحل

أكمل الخطوات التالية لتثبيت إطار العمل التشخيصي يدويا:

```
1. فتح موجه أوامر.
```

```
2. دخلت هذا أمر:
C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\InstallUti1.exe
C:\icm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe
تم تثبيت إطار عمل التشخيص الآن، كما هو موضح في هذه الصورة:
```



إذا كانت الخدمة موجودة بالفعل على جهازك، فستحصل على هذه الرسالة:

An exception occurred during the Install phase. System.ComponentModel.Win32Exception: The specified service already exists يتم إجراء التثبيت بطريقة قابلة للمعاملات؛ وفي حالة فشل تثبيت أحد التجميعات، يتم تأجيل تثبيت كافة التجميعات الأخرى. لم يتم إجراء عملية إزالة التثبيت.

ملاحظة: بعد التثبيت اليدوي لبوابة إطار العمل التشخيصي، قد تفشل العمليات (في أسفل يمين لقطة الشاشة التالية) في إظهار الحالة. في حالة التثبيت بشكل صحيح، يجب عرض المعلومات الموجودة في أسفل يسار لقطة الشاشة.

Diagnostic	Framework Portico - Windows Internet Explorer	Unified ICM-CCE-CCH Diagnostic	Framework Portico - Windows Internet Explorer
calhost:789	i0/tam-dp/t 🔎 💌 😒 🥌 👉 🔀 🎯 Unified IOM-CCE	🔆 🕞 🗢 🎯 https://10.10.10.30:	7890/cm- 🔎 😵 😣 🕁 🗙 🎯 Unified ICM-
onCate	CTI Server 1B nodeman.exe : 2.00:21:50 nmm.exe : 2.00:21:46 ctisrvr.exe : ucce-CG1B ctisvr - [IDLE 10.10.10.13] F	GetAlarms Configuration ListConfigurationCate	CTI Server 1A nodeman.exe : 2.00:23:07 nmm.exe : 2.00:23:05 Ctisrvr.exe : 2.00:23:03
5	Administration and Data Server nodeman.exe : 2.00:21:12 nmm.exe : 2.00:21:08 configlogger.exe : ucce-Distributor configlogger : 2	Inventory ListAppServers	Administration and Data Server nodeman.exe : 2.00:22:07 nmm.exe : 2.00:22:02 configlogger.exe : 2.00:21:45
ense nents	cmsnode.exe : ucce-Distributor cmsnode : 2.00:20:3 Cms_JServer.exe : ucce-Distributor cms_Jserver : 2. replication.exe : ucce-Distributor replication : 2.00:2 rtclient.exe : ucce-Distributor rtclient : 2.00:20:32 rtdist.exe : ucce-Distributor rtclist : 2.00:20:32	GetProductLicense Log ListLogComponents ListLogEiles	cmsnode.exe : 2.00:21:45 Cms_JServer.exe : 2.00:21:45 replication.exe : 2.00:21:45 rtclient.exe : 2.00:21:45 rtdist.exe : 2.00:21:45
	updateaw.exe : ucce-Distributor updateaw : 2.00:20 Logger B nodeman.exe : 2.00:21:12 nmm.exe : 2.00:21:12 csfs.exe : ucce-LoggerB csfs : 2.00:20:50 recovery.exe : ucce-LoggerB recovery : 2.00:20:50 replication.exe : ucce-LoggerB replication : 2.00:20:	Network GetNetStat GetIPConfig GetTraceRoute GetPing	updateaw.exe : 2.00:20:47 Logger A nodeman.exe : 2.00:22:06 nmm.exe : 2.00:22:05 configlogger.exe : 2.00:22:04 csfs.exe : 2.00:22:04 histlogger.exe : 2.00:22:04
:eInform rValue ormatior	configlogger.exe : ucce-LoggerB configlogger : 00: histlogger.exe : ucce-LoggerB histlogger : 00:21:45 Peripheral Gateway 1B nodeman.exe : 2.00:21:47 nmm exe : 2.00:21:46 itapigw.exe : ucce-PG1B jtapigw - jgw1 - [IDLE] :	Performance GetPerformanceInform GetPerfCounterValue Platform GetPlatformInformation	recovery.exe : 2.00:22:04 replication.exe : 2.00:22:03 Peripheral Gateway 1A nodeman.exe : 2.00:23:06 nmm.exe : 2.00:23:05 jtapigw.exe : 2.00:22:26

إذا لم تقم عمليات قائمة منافذ تشخيص ICM **وأوامر** عرض ICL الموحدة بإظهار حالة عمليات ICM بعد اكتمال التثبيت اليدوي، انتقل إلى HKEY_LOCAL_MACHINE > <mark>النظام > CurrentControlSet > الخدمات ></mark> DiagFwSvc وتحقق من تعيين **النوع** على 272) 0x000110(.

 €···· CLFS clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim cndide cmdide clr_optim clr_optim clr_optim cndide clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim cndide clr_optim clr_optim clr_optim clr_optim c	izat izat izat izat izat izat izat izat	REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_DWORD REG_EXPAND_SZ	(value not set) Provides a web-based diagnostic service for Ci Cisco ICM Diagnostic Framework 0x00000001 (1)
Composit Composit Composit COMSysJ crcdisk crypt32 CryptSvc DCLocate DComLau efragsv DfsC Dhcp DiagFwS	t teBi App	REG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD	"C: \icm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwS\ LocalSystem 0x00000002 (2) 0x00000110 (272) 0x00000001 (1)

إذا كان تغيير السجل مطلوبا، أعد تشغيل الخادم لتنفيذ التغيير. بعد إعادة التشغيل، يجب أن تعرض حالة عمليات UCCE بشكل صحيح.

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما