

# Manuelle Installations- und Protokolldateien für das Diagnostic Framework-Portal

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Lösung](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird das Verfahren beschrieben, mit dem eine fehlgeschlagene Installation des Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Diagnostic Framework-Portfolios wiederhergestellt werden kann.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco UCCE
- Diagnostic Framework-Portal
- Microsoft Windows Services, Registrierung und CLI

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den Cisco UCCE Versionen 8.5 und 9.0.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

# Problem

Nach einer Neuinstallation oder Aktualisierung wird die Portseite für das Diagnostic Framework-Programm möglicherweise nicht geladen. Zusätzlich wird der Service **Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Diagnostic Framework** möglicherweise nicht in **services.msc** angezeigt.

## Fehlerbehebung

Greifen Sie auf diese URLs vom lokalen Server zu, auf dem Portico ausgeführt wird, um zur Seite "Portico Diagnostic" zu gelangen. Stellen Sie sicher, dass Sie die **<UCCE-server-IP>** und **<Instance-Name>** Platzhalter für Ihre Umgebung entsprechend aktualisieren.

- <https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu>
- <https://<UCCE-server-IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu>
- <https://<UCCE-server-IP>:7890/icm-dp/rest/AnalysisManager/GetMenu?InstanceName=<Instance-Name>>

Wenn die oben genannten URLs nicht funktionieren, finden Sie weitere Informationen in diesen Protokolldateien:

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

Wenn eines dieser Protokolle auf Installationsfehler verweist, können Sie die **InstallUtil**-Protokolle überprüfen. Navigieren Sie dazu zu **C: > Windows > Microsoft.NET > Framework > v2.0.50727 > InstallUtil**, und öffnen Sie **InstallUtil.INSTALLLOGFILE**.

## Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um das Diagnostic Framework manuell zu installieren:

1. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung.
2. Geben Sie folgende Befehle ein:

```
C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\InstallUtil.exe  
C:\icm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe
```

Das Diagnose-Framework ist jetzt installiert, wie in diesem Bild gezeigt:

```
Administrator: Command Prompt
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\Administrator>C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\InstallUtil.exe C:\nicm\serviceability\di
Microsoft (R) .NET Framework Installation utility Version 2.0.50727.5420
Copyright (c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

Running a transacted installation.

Beginning the Install phase of the installation.
See the contents of the log file for the C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe assembly's progr
The file is located at C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.InstallLog.
Installing assembly 'C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe'.
Affected parameters are:
  logtoconsole =
  assemblypath = C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe
  logfile = C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.InstallLog
Installing service DiagFwSvc...
Service DiagFwSvc has been successfully installed.
Creating EventLog source DiagFwSvc in log Application...

The Install phase completed successfully, and the Commit phase is beginning.
See the contents of the log file for the C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe assembly's progr
The file is located at C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.InstallLog.
Committing assembly 'C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe'.
Affected parameters are:
  logtoconsole =
  assemblypath = C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.exe
  logfile = C:\nicm\serviceability\diagnostics\bin\DiagFwSvc.InstallLog

The Commit phase completed successfully.

The transacted install has completed.

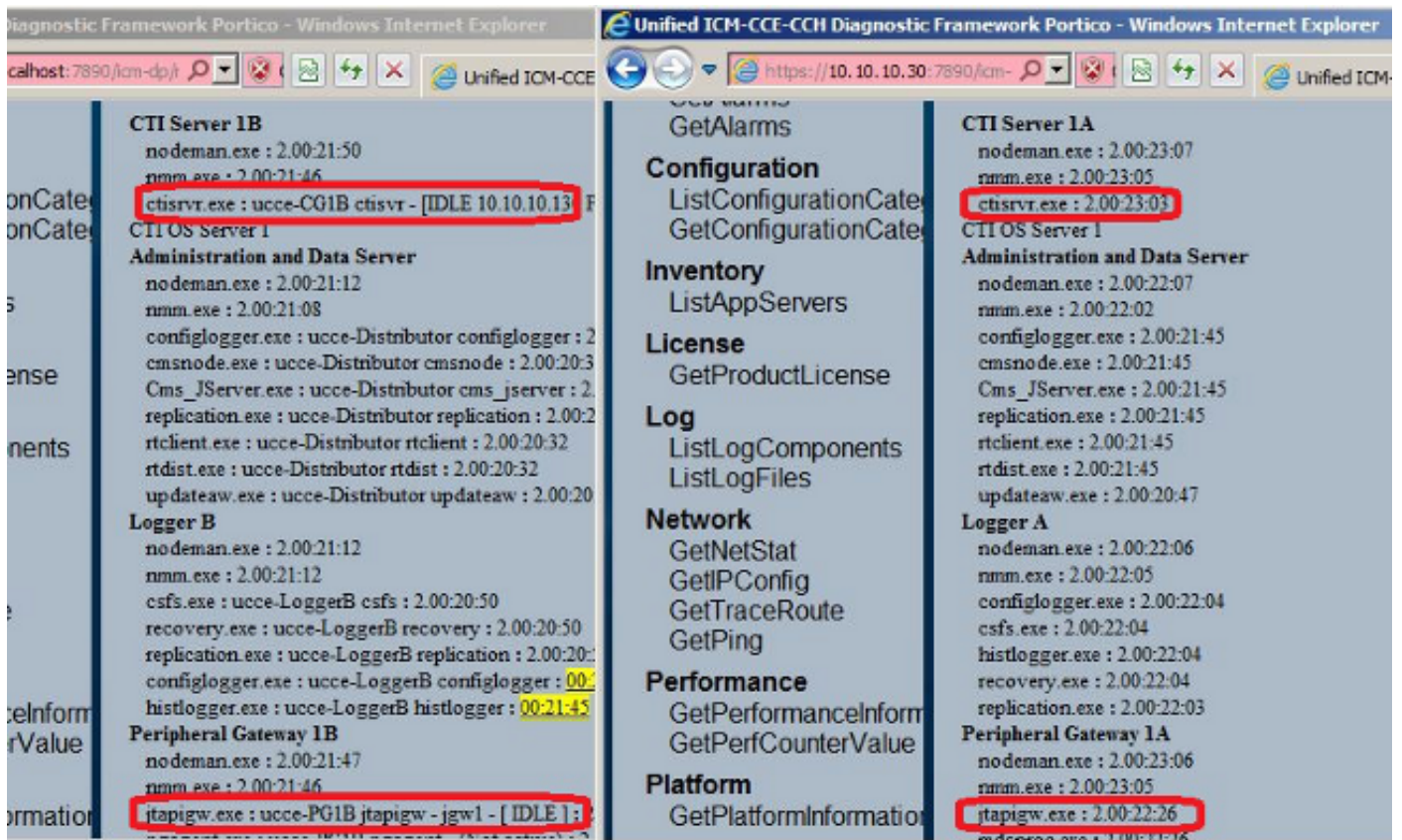
C:\Users\Administrator>_
```

Wenn der Dienst bereits auf Ihrem Computer vorhanden ist, erhalten Sie die folgende Meldung:

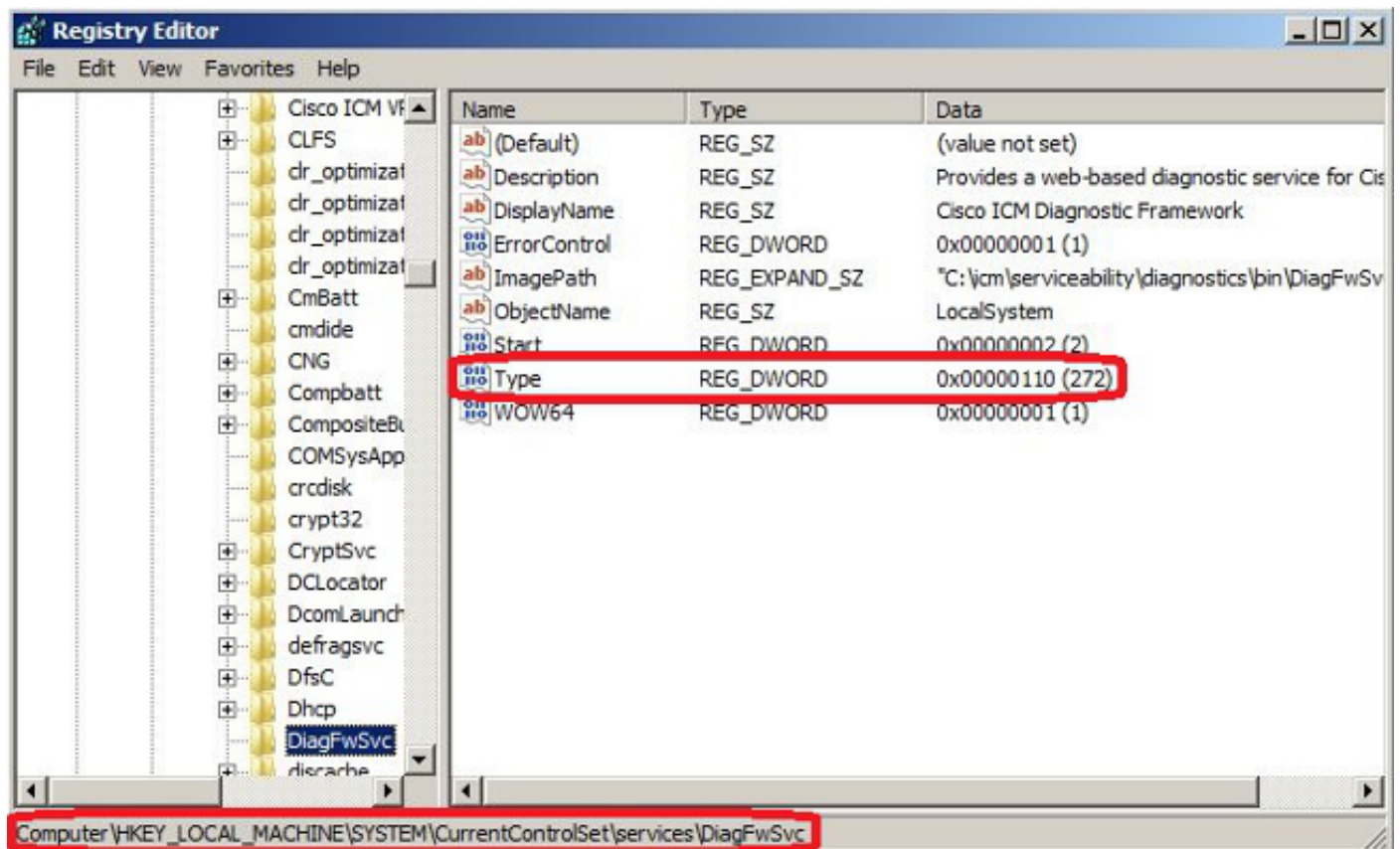
```
An exception occurred during the Install phase.
System.ComponentModel.Win32Exception: The specified service already exists
```

Die Installation erfolgt transaktional. Wenn eine der Assemblys nicht installiert werden kann, wird die Installation aller anderen Assemblys verschoben. Die Deinstallation wird nicht transaktioniert.

**Hinweis:** Nach der manuellen Installation des Diagnostic Framework Portico können die Prozesse (unten rechts im nächsten Screenshot) möglicherweise keinen Status anzeigen. Bei korrekter Installation werden die Informationen unten links im Screenshot angezeigt.



Wenn die Befehle ICM Diagnostic ListProcesses und Unified CLI Show Processes nicht den Status von ICM-Prozessen anzeigen, nachdem die manuelle Installation abgeschlossen ist, navigieren Sie zu **HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SYSTEM > CurrentControlSet > services > DiagFwSvc**, und überprüfen Sie, ob der auf **0x** festgelegt ist. 000110 (272).



Wenn eine Registrierungsänderung erforderlich ist, starten Sie den Server neu, um die Änderung zu bestätigen. Nach dem Neustart sollte der Status der UCCE-Prozesse korrekt angezeigt

werden.