

Installazione manuale e file di registro del portale di Diagnostic Framework

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive la procedura utilizzata per ripristinare un'installazione non riuscita del portico Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Diagnostic Framework.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco UCCE
- Diagnostic Framework Portico
- Servizi Microsoft Windows, Registro di sistema e CLI

Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco UCCE versioni 8.5 e 9.0.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Dopo una nuova installazione o un aggiornamento, la pagina Portico di Diagnostic Framework potrebbe non essere caricata. È inoltre possibile che il servizio **Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Diagnostic Framework** non venga visualizzato in **services.msc**.

Risoluzione dei problemi

Accedere a questi URL dal server locale su cui è in esecuzione Portico per accedere alla pagina Portico Diagnostic. Assicurarsi di aggiornare i segnaposto **<UCCE-server-IP>** e **<Instance-Name>** in base all'ambiente.

- <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>>

Se gli URL indicati sopra non funzionano, fare riferimento a questi file di log per ulteriori informazioni:

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

Se uno di questi registri fa riferimento a errori del programma di installazione, è possibile esaminare i registri **InstallUtil**. A tale scopo, passare a **C: > Windows > Microsoft.NET > Framework > v2.0.50727 > InstallUtil**, quindi aprire **InstallUtil.INSTALLLOGFILE**.

Soluzione

Per installare manualmente il framework di diagnostica, completare i seguenti passaggi:

1. Aprire un prompt dei comandi.
2. Immettere i seguenti comandi:

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

Framework di diagnostica è ora installato, come illustrato nell'immagine seguente:

```
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.

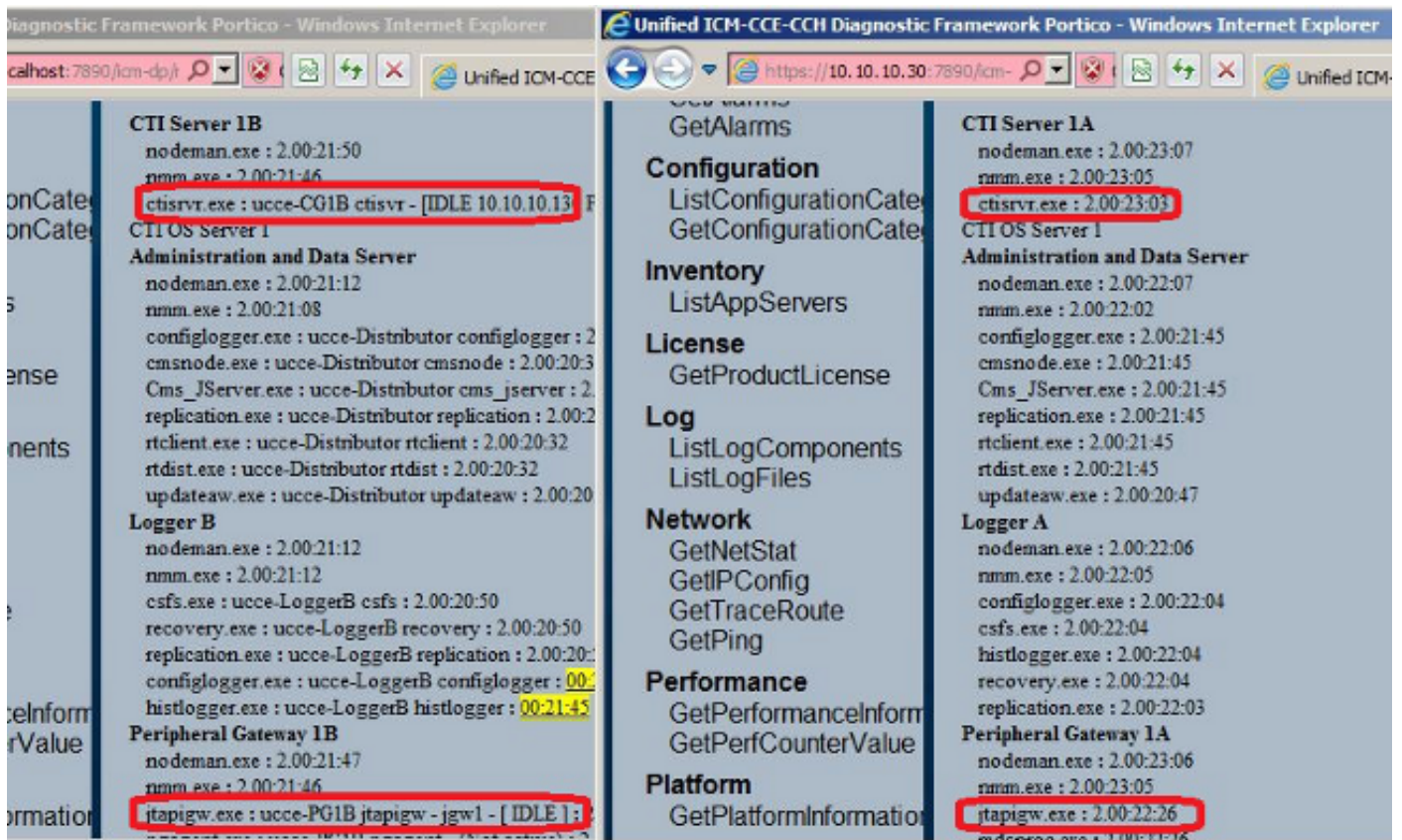
C:\Users\Administrator>_
```

Se il servizio esiste già nel computer, viene visualizzato il seguente messaggio:

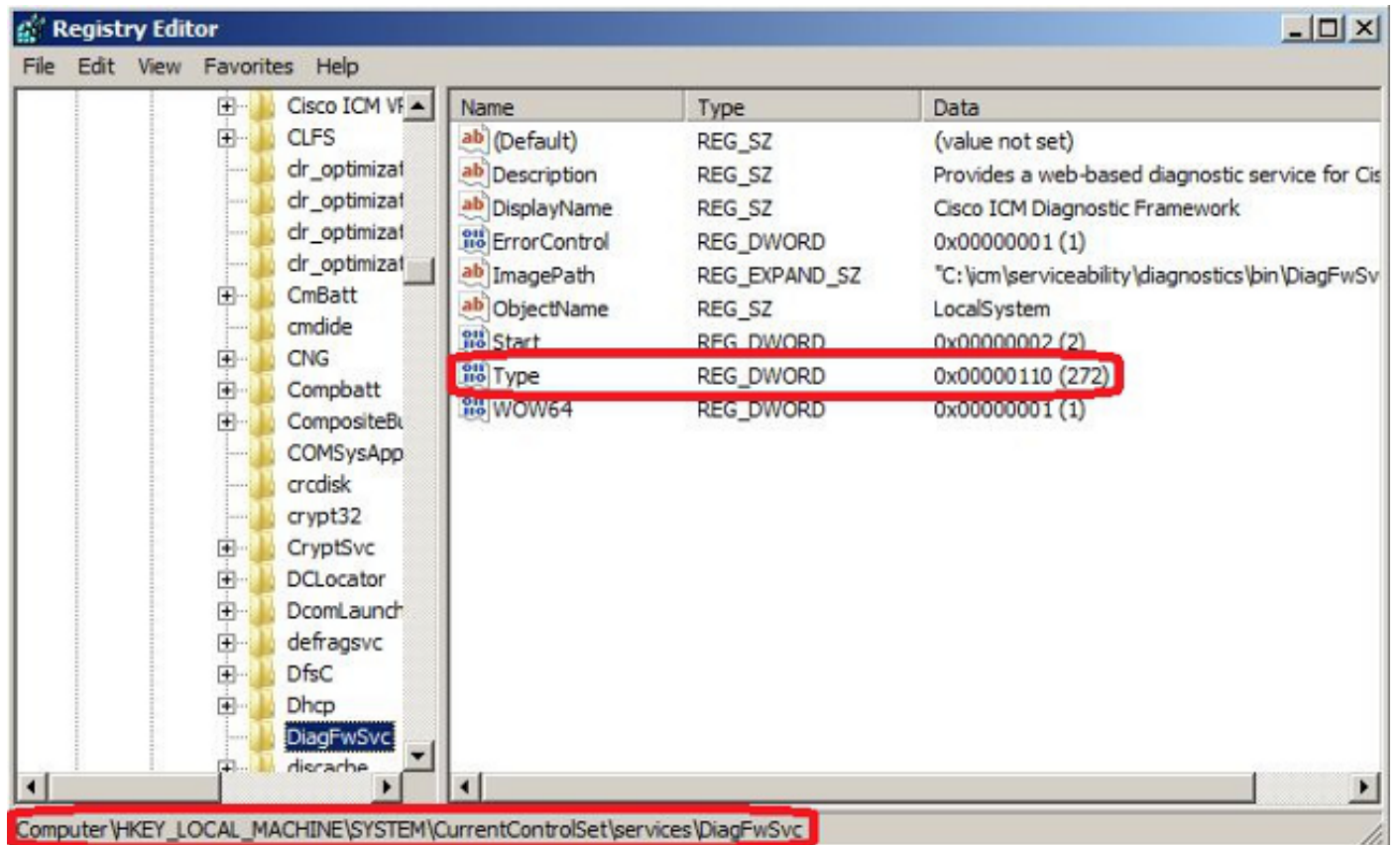
```
An exception occurred during the Install phase.
System.ComponentModel.Win32Exception: The specified service already exists
```

L'installazione viene eseguita secondo una modalità transazionale; se l'installazione di uno degli assembly non riesce, l'installazione di tutti gli altri assembly viene posticipata. Disinstallazione non sottoposta a transazione.

Nota: Dopo l'installazione manuale del Portico di Diagnostic Framework, i processi (nella parte inferiore destra della schermata successiva) potrebbero non visualizzare uno stato. Se l'installazione è corretta, le informazioni nella parte inferiore sinistra dello screenshot dovrebbero essere visualizzate.



Se i comandi ListProcesses e Unified CLI **show processes** di non visualizzano lo stato dei processi ICM dopo il completamento dell'installazione manuale, passare a **HKEY_LOCAL_MACHINE > SYSTEM > CurrentControlSet > services > DiagFwSvc** e verificare che **Type** sia impostato su **0x000110 (272)**.



Se è necessaria una modifica del Registro di sistema, riavviare il server per eseguire il commit della modifica. Dopo il riavvio, lo stato dei processi UCCE deve essere visualizzato correttamente.