

Unified Contact Center Enterprise Diagnostic Portico non elenca i processi o i servizi

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo articolo viene descritto come risolvere un problema con Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Diagnostic Framework Portico che non elenca i processi o i servizi.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- UCCE
- Diagnostic Framework Portico

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

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

Quando si apre il Portico di Diagnostic Framework non è possibile elencare i servizi o i processi.

Quando si tenta di elencare i servizi disponibili:

```
ListServicesReply (Error)
```

```
No ICM service found.
```

Quando si tenta di elencare i processi, non viene elencato alcun processo.

Dalla CLI del sistema, **show process** genera un avviso:

```
admin:show processes
```

```
Warning: org.apache.xerces.jaxp.SAXParserImpl$JAXPSAXParser:
Property 'http://www.oracle.com/xml/jaxp/properties/entityExpansionLimit' is not recognized.
Warning: org.apache.xerces.parsers.SAXParser:
Feature 'http://javax.xml.XMLConstants/feature/secure-processing' is not recognized. Warning:
org.apache.xerces.parsers.SAXParser:
Property 'http://www.oracle.com/xml/jaxp/properties/entityExpansionLimit' is not recognized.
```

Se si accede all'URL <https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/>, non funziona:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
- <dp:ListProcessesReply ReturnCode="0"
xmlns:dp="
http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal"<http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal%22>>;
<dp:Schema Version="1.0" /> </dp:ListProcessesReply>
```

Soluzione

Ciò si verifica a causa di un errore di Strumentazione gestione Windows (WMI).

Dai registri di Framework di diagnostica è possibile visualizzare un'eccezione dai servizi WMI quando viene recuperato lo stato del servizio:

```
148048: LCDSA4104: Aug 17 2017 05:42:58.126 -04:00: %ListServices-INFO-[3132736] Request
received.
148049: LCDSA4104: Aug 17 2017 05:42:58.126 -04:00: %ListServices-INFO-[3132736] Creating reply:
148050: LCDSA4104: Aug 17 2017 05:42:58.126 -04:00: %ListServices-DEBUG-[3132736] Retrieving ICM
Services Installed on the System
148051: LCDSA4104: Aug 17 2017 05:42:58.131 -04:00: %ListServices-ERROR-[3132736] Exception
while getting the service: Not found
148052: LCDSA4104: Aug 17 2017 05:42:58.136 -04:00: %ListServices-DEBUG-[3132736] The Exception
trace is :
at System.Management.ManagementException.ThrowWithExtendedInfo(ManagementStatus errorCode) at
System.Management.ManagementScope.InitializeGuts(Object o) at
System.Management.ManagementScope.Initialize() at
System.Management.ManagementObject.Initialize(Boolean getObject) at
System.Management.ManagementObject.Get() at
Cisco.ICM.Serviceability.Diagnostics.DFSvcMgr.ListServices(String sInstance)
```

Per risolvere il problema, ricreare gli archivi WMI. Vedere [Ricostruzione dell'archivio WMI](#).