

# 診斷框架Portico未列出服務或進程

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[疑難排解](#)

[解決方案](#)

## 簡介

(ICM)

## 必要條件

### 需求

本文件沒有特定需求。

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據思科整合客服中心企業版(UCCE)11.5。

本文檔中的資訊是基於UCCE版本11.5建立的。但此資訊擴展到了UCCE版本10.X和11.X。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題

升級ESXi並重新啟動ESXi Host Server後，ICM Diagnostic Portico無法顯示ICM服務或進程。

診斷門戶日誌顯示以下錯誤消息：

```
"List Services Error: Exception while getting the service: Invalid Class" "No ICM services available"
```

## 疑難排解

步驟1.診斷門戶依賴於Windows Management Instrumentation(WMI)

功能正常。 需要檢查WMI服務是否工作正常。

## 步驟2.轉到Windows應用程式和系統事件檢視器日誌

檢查是否應用了影響WMI服務的組策略。

## 步驟3. 在ICM Windows伺服器中，轉到「開始」>「運行」並鍵入「mmc」。

開啟控制檯後，按一下「新增/刪除管理單元」>「新增WMI」，然後按一下「確定」

## 步驟4. 在左側窗格中，按一下右鍵「WMI控制元件」，然後按一下「屬性」。

如果成功看到WMI屬性，則WMI服務工作正常。

如果收到錯誤（如圖所示），則很可能是WMI服務已損壞並需要重建。

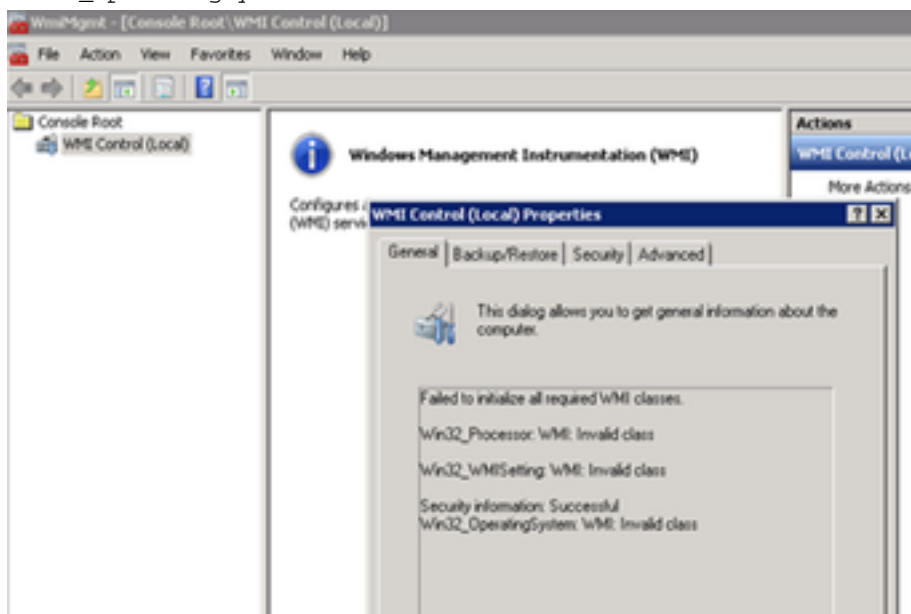
```
Error: Failed to initialize all required WMI classes.
```

```
Win32_Processor WMI: Invalid class
```

```
Win32_WMISetting WMI: Invalid class
```

```
Security information: Successful
```

```
Win32_OperatingSystem WMI: Invalid class
```



## 解決方案

### 步驟1.驗證「DiagFwSvc」型別，值必須為「0x0000110(272)」

註冊金鑰路徑：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SYSTEM > CurrentControlSet > 服務 > DiagFwSvc

驗證型別是否設定為「0x0000110(272)」。

如果不是，需要將Type值設定為「0x0000110(272)」，停止WMI服務並啟動它。

如果這不能解決問題，則繼續執行解決方案步驟2。

步驟2.重建Windows Server WMI服務。

以下是修復WMI的一些基本准則，強烈建議聯絡

windows系統管理員，請完成以下步驟以重建WMI服務。

a.禁用並停止WMI服務。

1.轉到windows命令提示符並鍵入：

```
sc config winmgmt start= disabled
```

2.然後，鍵入：

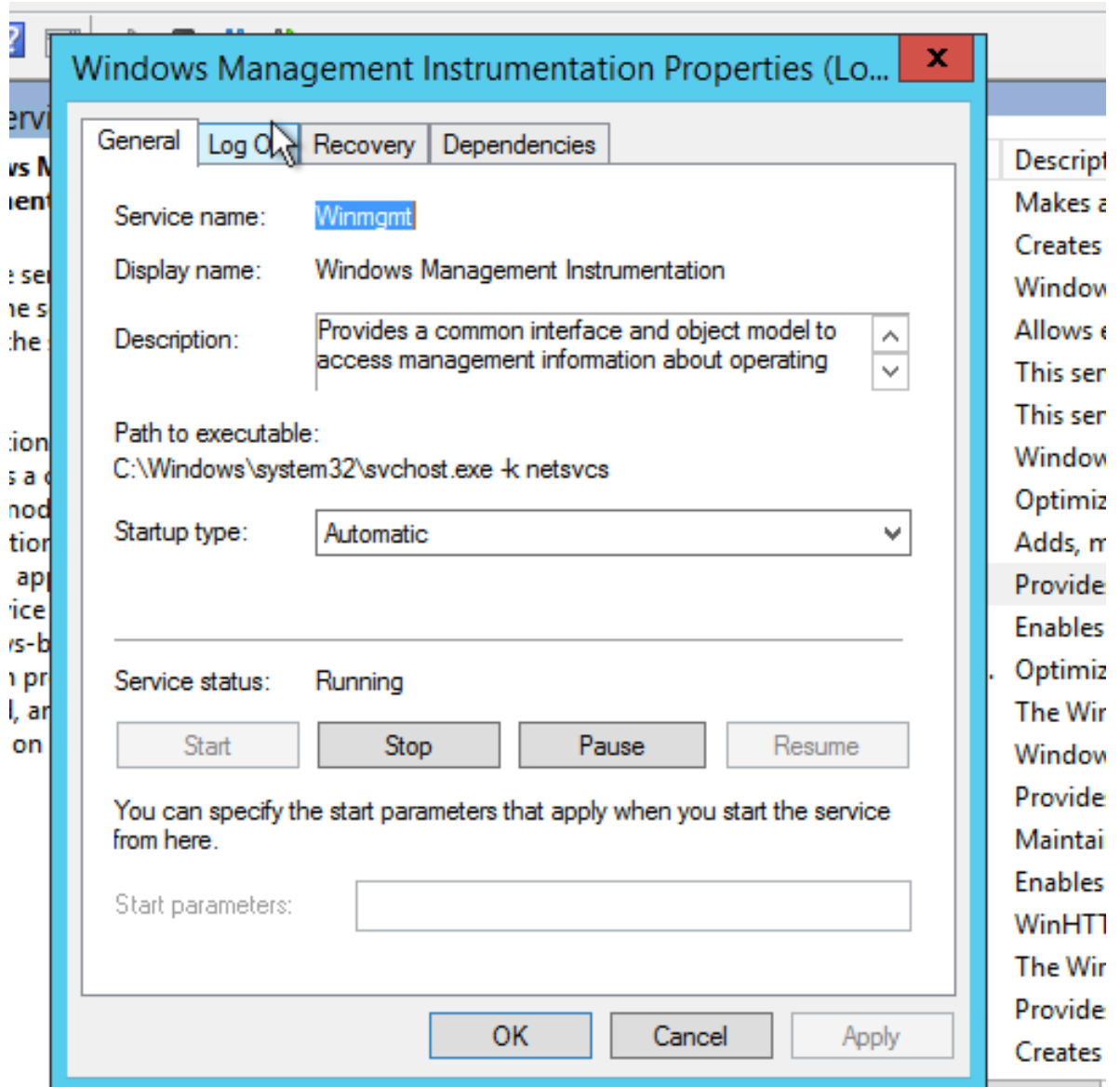
```
net stop winmgmt
```

b.在windows命令提示符下運行以下命令：

```
Winmgmt /salvagerepository %windir%\System32\wbem
```

```
Winmgmt /resetrepository %windir%\System32\wbem
```

c.從Windows服務重新啟用WMI服務，並將「啟動型別」設定為「自動」



d. 重新啟動windows伺服器