

Unified Contact Center Enterprise Diagnostic Portico ne répertorie pas les processus ou services

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Cet article décrit comment résoudre un problème avec le portail Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Diagnostic Framework qui ne répertorie pas les processus ou les services.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCE
- Porticule du cadre de diagnostic

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème

Lorsque vous ouvrez le Portico du cadre de diagnostic, vous ne pouvez pas répertorier les services ou les processus.

Lorsque vous essayez de répertorier les services que vous recevez :

```
ListServicesReply (Error)
```

No ICM service found.

Lorsque vous essayez de répertorier les processus, rien n'est répertorié.

À partir de l'interface de ligne de commande du système, `show process` donne un avertissement :

```
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.
```

Si vous accédez à l'URL <https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/>, cela ne fonctionne pas :

```
<?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>
```

Solution

Cela se produit en raison d'une défaillance WMI (Windows Management Instrumentation).

Dans les journaux du cadre de diagnostic, vous pouvez voir une exception dans les services WMI lorsque l'état du service est récupéré :

```
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)
```

Afin de résoudre le problème, recréez les référentiels WMI. Voir [Reconstruction du référentiel WMI](#).