

# Das Unified Contact Center Enterprise Diagnostic-Portal listet die Prozesse oder Services nicht auf.

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

## Einführung

In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie ein Problem mit dem Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Diagnose-Framework-Portal beheben, in dem die Prozesse oder Services nicht aufgeführt sind.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- UCCE
- Diagnostic Framework-Portal

### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Problem

Wenn Sie das Diagnostic Framework-Portal öffnen, können Sie die Dienste oder Prozesse nicht auflisten.

Wenn Sie versuchen, die Services aufzulisten, die Sie erhalten:

ListServicesReply (Error)

No ICM service found.

Wenn Sie versuchen, die Prozesse aufzulisten, wird nichts aufgelistet.

Über die System-CLI `show process` gibt eine Warnung aus:

```
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.
```

Wenn Sie auf die URL zugreifen `https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/funktioniert es nicht:`

```
<?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>
```

## Lösung

Dies ist auf einen WMI-Fehler (Windows Management Instrumentation) zurückzuführen.

In den Diagnose-Framework-Protokollen wird beim Abrufen des Dienststatus eine Ausnahme von WMI-Diensten angezeigt:

```
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)
```

Um das Problem zu beheben, erstellen Sie die WMI-Repositorys neu. Siehe [Neuerstellen des WMI-Repository](#).