

Unified Contact Center Enterprise Diagnostic Portico no enumera los procesos ni los servicios

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

En este artículo se describe cómo solucionar un problema con Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Diagnostic Framework Portico que no enumera los procesos o servicios.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- UCCE
- Marco de diagnóstico Portico

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

Cuando abre Diagnostic Framework Portico no puede enumerar los servicios o procesos.

Cuando intente enumerar los servicios que obtiene:

```
ListServicesReply (Error)
```

```
No ICM service found.
```

Cuando intenta enumerar los procesos, no se muestra nada.

Desde la CLI del sistema, el `show process` proporciona una advertencia:

```
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 accede a la URL `https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/`, no funciona:

```
<?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>
```

Solución

Esto ocurre debido a una falla de Instrumental de administración de Windows (WMI).

Desde los registros de Diagnostic Framework puede ver una excepción de los servicios WMI cuando se recupera el estado del servicio:

```
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)
```

Para solucionar el problema, vuelva a crear los repositorios WMI. Vea [Reconstruir el Repositorio WMI](#).