

統一聯絡中心企業診斷門戶未列出流程或服務

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文描述如何修復未列出流程或服務的Unified Contact Center Enterprise(UCCE)診斷框架門戶的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- UCCE
- 診斷框架門廊

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

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

開啟診斷框架門戶時，無法列出服務或進程。

當您嘗試列出獲得的服務時：

```
ListServicesReply (Error)
```

```
No ICM service found.
```

當您嘗試列出進程時，未列出任何內容。

在系統CLI中，`show process` 命令會顯示警告：

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.
如果您存取URL https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/ , 它不起作用 :
```

```
<?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>
```

解決方案

出現這種情況是因為Windows Management Instrumentation(WMI)失敗。

從診斷框架日誌中，在檢索服務狀態時可以看到WMI服務中的異常：

```
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)
```

為了解決此問題，請重新建立WMI儲存庫。請參閱[重建WMI儲存庫](#)。