

# Unified Contact Center Enterprise Diagnostic Protocol bevat geen processors of services

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit artikel beschrijft hoe een probleem met Unified Contact Center Enterprise (UCCE) diagnostisch raamwerkprotocol kan worden opgelost dat geen lijst van de processen of services bevat.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- UCCES
- Diagnostisch framework Portico

### Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Probleem

Wanneer u een diagnostisch Kader opent kunt u geen lijst van de diensten of processen maken.

Als u probeert een lijst op te maken van de diensten die u krijgt:

```
ListServicesReply (Error)
```

```
No ICM service found.
```

Wanneer u probeert een lijst op te maken van de processen is er niets in de lijst opgenomen.

Van het systeem CLI, `show process` commando waarschuwt:

```
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.
```

Als u toegang hebt tot de URL `https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/`, werkt het niet:

```
<?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>
```

## Oplossing

Dit is het gevolg van een fout in Windows Management Instrumentation (WMI).

Vanaf de diagnostische framework-logbestanden kunt u een uitzondering zien op WMI-services wanneer de servicestatus wordt opgehaald:

```
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)
```

Om de kwestie te repareren, opnieuw de WMI-bestanden aanmaken. Zie [De WMI-opslagplaats herbouwen](#).