

# O porttico de diagnóstico corporativo do Unified Contact Center não lista os processos ou serviços

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este artigo descreve como corrigir um problema com o Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Diagnostic Framework Portico que não lista os processos ou serviços.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCE
- Portico de estrutura de diagnóstico

## Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Problema

Quando você abre o Diagnostic Framework Portico, não é possível listar os serviços ou processos.

Quando você tenta listar os serviços que obtém:

```
ListServicesReply (Error)
```

No ICM service found.

Quando você tenta listar os processos, nada é listado.

Na CLI do sistema, a **show process** fornece um aviso:

```
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.
```

Se você acessar o URL <https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/>, não 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>
```

## Solução

Isso acontece devido a uma falha na Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI).

Nos registros da Estrutura de Diagnóstico, você pode ver uma exceção dos serviços WMI quando o status do serviço é recuperado:

```
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 corrigir o problema, recrie os repositórios WMI. Consulte [Reconstruindo o repositório WMI](#).