

# Unified Contact Center Enterprise Diagnosticポ ートフォリオにプロセスまたはサービスがリス トされない

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

## 概要

この記事では、プロセスやサービスがリストされていないUnified Contact Center Enterprise(UCCE)Diagnostic Framework Protocol(CRF)の問題を修正する方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- UCCE
- 診断フレームワークポートフォリオ

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 問題

診断フレームワークポートフォリオを開くと、サービスまたはプロセスを一覧表示できません。

取得したサービスをリストしようとする、次のようになります。

ListServicesReply (Error)

No ICM service found.

プロセスをリストしようとすると、何もリストされません。

システムCLIから、 `show process` コマンドで警告が表示されます。

```
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.
URL https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/、動作しません。
```

```
<?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>
```

## 解決方法

これは、Windows Management Instrumentation(WMI)の障害が原因で発生します。

診断フレームワークのログから、サービスの状態が取得されたときにWMIサービスから例外を確認できます。

```
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)
```

この問題を解決するには、WMIリポジトリを再作成します。WMIリポ[ジトリの再構築を参照してください](#)。