

UCCE: Demostraciones de la herramienta de la readaptación del agente error SQL

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

La herramienta unificada de la readaptación del agente de la empresa del Centro de contacto (UCCE) es una opcional, las aplicaciones basadas en el buscador diseñadas para uso de los supervisores del centro de llamadas IPCC. Esta herramienta permite que usted cambie las designaciones del grupo de capacidades de los agentes en su equipo, y ve rápidamente los miembros y a los detalles del grupo de capacidades en los agentes individuales.

Este documento discute cómo resolver problemas los errores SQL que ocurren cuando usted utiliza la herramienta de la readaptación del agente UCCE para agregar o para quitar las habilidades.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5(2).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Error SQL los mensajes se reciben cuando usted intenta agregar o borrar las habilidades para los agentes usando la herramienta de la readaptación del agente UCCE.

Cuando se agregan las habilidades, se recibe este mensaje:

```
SQL Server Error
Error: 2627, State 1, Severity: 14
Violation of PRIMARY KEY constraint 'XPKSkill_Group_Members'.
Cannot insert duplicate key in object 'dbo.t_Skill_Group_Member'.
```

Cuando se borran las habilidades, se recibe este mensaje:

```
delete t_Skill_Group_Member where SkillGroupSkillTargetID = <ID>
and AgentSkillTargetID = <ID>' did not locate a record.
The database that originated the query does not match the Logger database.
```

Sin embargo, si usted mira los registros del configlogger, usted puede ver que ocurrió el agregar/la cancelación dos veces. La re-habilidad ocurre muy bien, pero visualiza el mensaje de error debido al duplicado agrega/cancelación.

Esto ocurre al usar a un navegador del Internet Explorer 8 para agregar o para quitar las habilidades del agente, después haciendo clic el botón Save Button en la parte inferior de la página.

Solución

Como solución alternativa, utilice el botón Save Button en la cima de la página web para salvar los cambios, o utilice a un diverso buscador admitido. Para la información sobre el soporte de buscador, refiera a los [navegadores UCCE](#). Este problema se repara en UCCE 8.5(4) y 9.0(1). Refiera al Id. de bug Cisco [CSCtw88666](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Información Relacionada

- [La especificación del soporte físico y del software del sistema \(Lista de materiales\) para Cisco unificó la empresa del Centro de contacto ICM/y la versión recibida 8.5\(x\)](#)
- [Guía del usuario del Supervisor de escritorio del SISTEMA OPERATIVO CTI para el Cisco Unified Contact Center Enterprise y recibido](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)