

La tentativa de Reskill del CCMP genera petición de la operación global del error la “fallada: SEC_Provision_Route”

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento delinea el problema donde están incapaces los usuarios del supervisor del Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) de realizar las transacciones del reskill.

Prerequisites

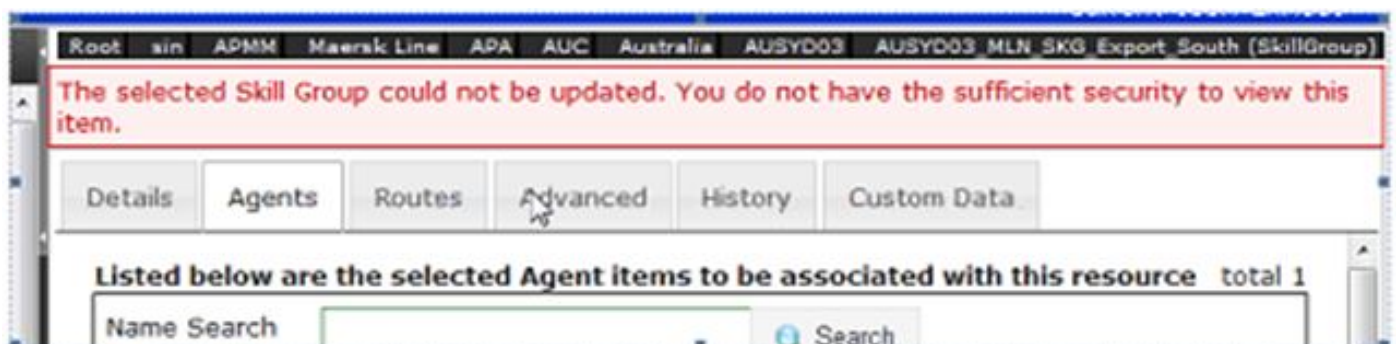
Entienda la administración del CCMP

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Problema

Después de la actualización del CCMP a partir del 8.5 a 10.5. El reskill del agente por el supervisor que usa la lengüeta del grupo de capacidades en el CCMP fallará con el error siguiente...



La investigación del error señala al CDETS y a la solución alternativa siguientes.

[CSCup34703](#) - Actualizar el CCMP a partir de 8.5(4) a 9.1(1) para a los usuarios de la readaptación

Symptom:

Error message seen when adding or removing the Agents from a SG. Error attached to the defect.

Conditions:

This is because there is a new link between the route and skillgroup which is now imported, used by the system to add functionality and enforced by security i.e. the user must have rights to browse routes that are linked to skill groups. This essentially means that they should be stored in the same folder as the skillgroup to ensure security is ok.

Error messages in the logs:

Specific Error:

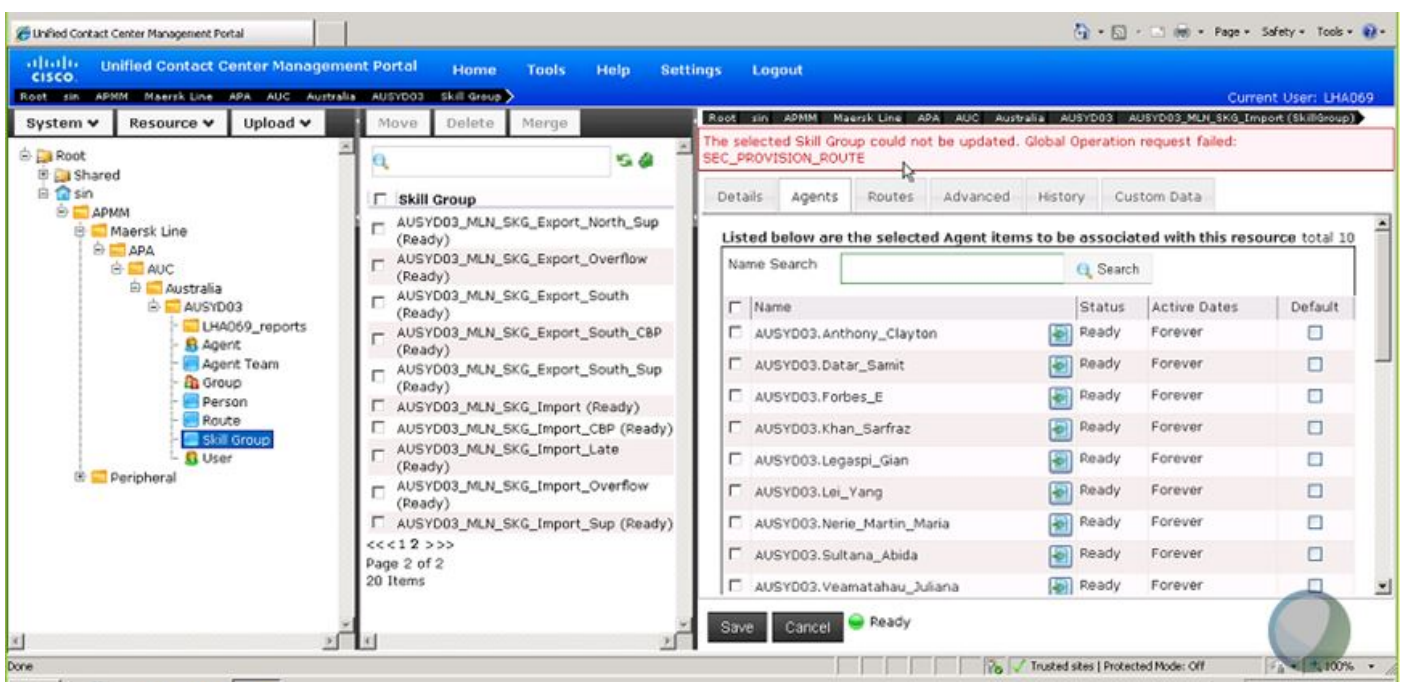
```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception: LoadEntitiesCommand
Exception: Exony.Security.ExonySecurityException
Message: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path:
/tenant1
Source: Exony
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
at System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
at Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand.
cs:line 41
at Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(DatabaseMethod method,
Boolean allowTransaction, Exception& exception) in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860
```

Workaround:

We can run the following script on both DB servers to move the routes to the skillgroup folder update r

```
set r.FOLDER_ID = s.FOLDER_ID
from VW_DIM_ROUTE_SKILLGROUP_MEMBER as rsm
inner join TB_DIM_SKILLGROUP as s
on rsm.PARENT_ITEM_BIZ_URN = s.ITEM_BIZ_URN
inner join TB_DIM_ROUTE as r
on rsm.CHILD_ITEM_BIZ_URN = r.ITEM_BIZ_URN
restart the app server
```

La solución alternativa era aplicada pero el error siguiente persistió.



En este momento, el CCMP está trabajando correctamente de otra manera.

- Las transacciones de disposición tienen éxito.
- De la lengüeta del agente, trabajos del reskill.
- De la lengüeta del grupo de capacidades, el reskill **falla** con el error sobre al usar las **credenciales del supervisor**
- De la lengüeta del grupo de capacidades, el reskill **tiene éxito** al usar las **credenciales admin**

El mensaje de error todavía señala a [CSCup34703](#), a menos que haya no mensaje de error previsto específico en el registro.

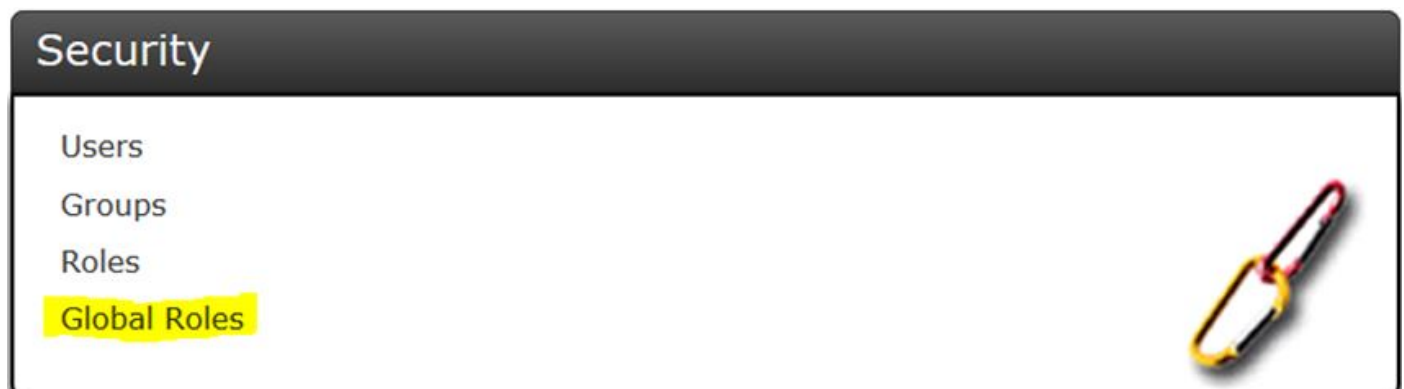
```

2014-06-05 excepción del DEBUG 4224 Application.DataCommand de 04:56:55,692:
Excepción de LoadEntitiesCommand: Exony.Security.ExonySecurityException
Mensaje: Pedido el permiso de la operación fallado - Demanda: Operación:
SEC_LIST_DIMENSIONS, trayectoria: /tenant1
Fuente: Exony
en Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() en
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
en System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
en Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand () en
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesC
ommand.cs:line 41
en Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries (método de
DatabaseMethod, allowTransaction booleano, excepción de Exception&) en
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860

```

Solución

El problema era específico a los papeles globales que se deben haber reajustado durante la actualización de la base de datos (DB). se requiere para habilitar la “disposición rutea” en el nivel global del papel puesto que las rutas pueden tener calidades de miembro a las habilidades que entonces permitieron al usuario al reskill etc. sin conseguir el error.



Global Roles

New

Delete

Roles

Name

Global Advanced

Global Basic

Global Host

System Advanced

Back

Details

Tasks

Members

Name **Global Advanced**

Description

Enabled

Hidden

Save

Back

- Provision PrecisionQueueStep
- Provision ReasonCode
- Provision RemoteAdmin
- Provision Route
- Provision RoutePartition (unlicensed)
- Provision RoutingScript (unlicensed)
- Provision Script (unlicensed)
- Provision Service

Provision Precision Queue Steps.
Provision Reason Codes.
Provision RemoteAdmins.
Provision Routes.
Provision Route Partitions.
Provision Routing Scripts.
Provision Scripts.
Provision Service.