

UCCE : L'outil de formation d'agent affiche l'erreur sql

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

L'outil de formation d'agent d'Unified Contact Center Enterprise (UCCE) est un facultatif, application navigateur à être utilisée par des superviseurs de centre d'appels IPCC. Cet outil te permet pour changer les désignations de groupe de compétences des agents sur votre équipe, et visualise rapidement des membres et des petits groupes de groupe de compétences sur des agents individuels.

Ce document discute comment dépanner les erreurs SQL qui se produisent quand vous utilisez l'outil de formation d'agent UCCE pour ajouter ou enlever des qualifications.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5(2).

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Des messages d'erreur sql sont reçus quand vous essayez d'ajouter ou supprimer des qualifications pour les agents utilisant l'outil de formation d'agent UCCE.

Quand les qualifications sont ajoutées, ce message est reçu :

```
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'.
```

Quand les qualifications sont supprimées, ce message est reçu :

```
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.
```

Cependant, si vous regardez les logs de configlogger, vous pouvez voir que l'ajouter/effacement s'est produit deux fois. La re-compétence se produit bien, mais elle affiche le message d'erreur dû au doublon ajoutent/effacements.

Ceci se produit en utilisant un navigateur de l'Internet Explorer 8 pour ajouter ou enlever des compétences d'un agent, cliquant sur alors le bouton de sauvegarde au bas de page.

Solution

Comme contournement, utilisez le bouton de sauvegarde en haut de la page Web afin de sauvegarder les modifications, ou utilisez un navigateur pris en charge différent. Pour les informations sur la prise en charge du navigateur, référez-vous aux [navigateurs UCCE](#). Cette question est réparée dans UCCE 8.5(4) et 9.0(1). Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCtw88666](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Spécification de matériel et de logiciel système \(nomenclature\) pour le Contact Center Enterprise missile aux performances améliorées de Cisco Unified et la version hébergée 8.5\(x\)](#)
- [Guide utilisateur de Supervisor Desktop de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI pour le Cisco Unified Contact Center Enterprise et hébergé](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)