

UCCE : エージェントのスキル変更ツールで SQL エラーが表示される

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

Unified Contact Center Enterprise (UCCE) エージェント再skilling ツールは IPCC コールセンター スーパーバイザによって使用のために設計されているオプションの、ブラウザ・ベースのアプリケーションです。このツールはチームのエージェントのスキルグループ指定を変更することを可能にし素早く個々のエージェントのスキルグループメンバーおよび詳細を表示します。

この資料はスキルを追加するか、または取除くのに UCCE エージェント再skilling ツールを使用すると生じる SQL エラーを解決する方法を説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

[使用するコンポーネント](#)

この文書に記載されている情報は Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5(2) に基づいています。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。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。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

SQL エラー メッセージは UCCE エージェント再skilling ツールを使用してエージェントのためのスキルを追加するか、または削除を試みるとき受け取られます。

スキルが追加されるとき、このメッセージは受け取られます:

```
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'.
```

スキルが削除されるとき、このメッセージは受け取られます:

```
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.
```

ただし、configlogger ログを検知すれば、追加/削除が二度発生したことがわかります。再スキルはうまく発生しますがと、重複によるエラーメッセージを付け加えましたり/削除表示します。

これはそれからページの一番下に SAVE ボタンをクリックするエージェント技術を、追加するか、または取除くのに Internet Explorer 8 ブラウザを使用すると発生します。

解決策

対応策として、変更を保存するために SAVE ボタンを Web ページの上で使用するかまたは別のサポートされたブラウザを使用して下さい。ブラウザ サポートの情報は、[UCCE ブラウザ](#)を参照して下さい。この問題は UCCE 8.5(4) および 9.0(1) で解決されます。Cisco バグ ID [CSCtw88666](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい。

関連情報

- [Cisco Unified ICM コンタクトセンター企業及びホストされたリリース 8.5\(x\) のためのハードウェアおよびシステム ソフトウェア 仕様 \(資材表 \)](#)
- [CTI OS スーパーバイザ デスクトップ ユーザガイド Cisco Unified Contact Center Enterprise のための及びホストされる](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)