

CCMP Reskill 試みはエラー「失敗される全球作戦要求を生成します: SEC_Provision_Route」

目次

[はじめに](#)
[前提条件](#)
[要件](#)
[問題](#)
[解決策](#)

概要

Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) スーパーバイザ ユーザが reskill トランザクションを行うことができないところこのドキュメント アウトライン問題。

前提条件

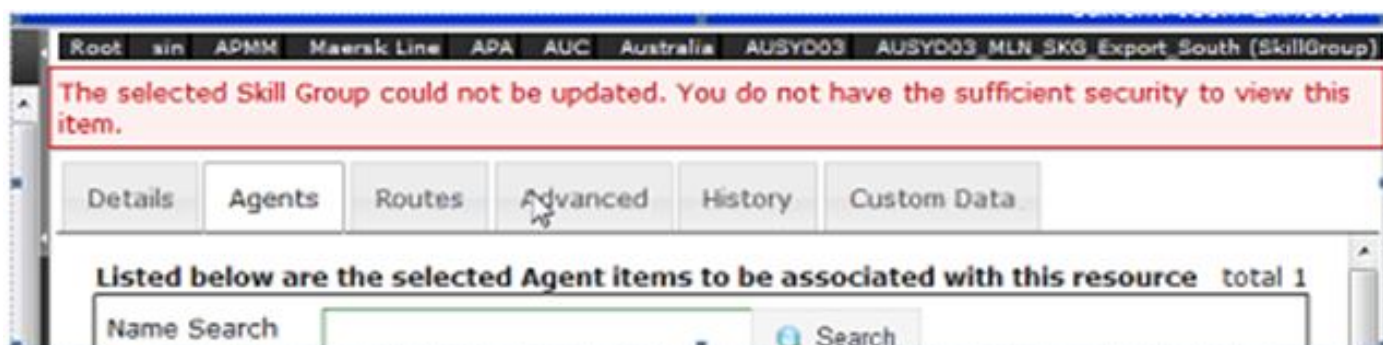
CCMP の管理の言うことがわかって下さい

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。

問題

8.5 から 10.5 まで CCMP のアップグレードの後。CCMP でスキル グループ タブを使用しているスーパーバイザによるエージェント reskill は次のエラーと失敗します...



エラーのリサーチは次の CDETS および回避策を指します。

[CSCup34703](#) - CCMP をから 8.5(4) へ 9.1(1) アップグレードすることは reskilling からユーザを停止します

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:

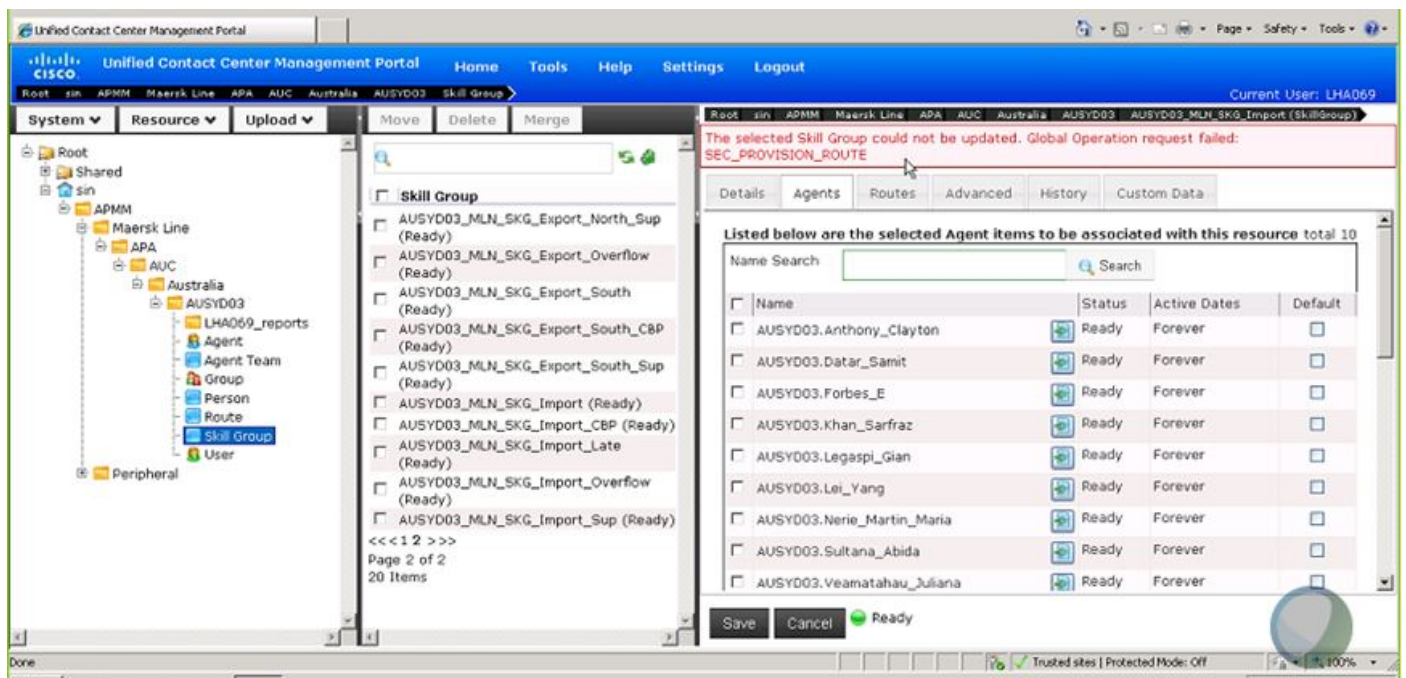
```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception: LoadEntitiesCommand
Exception: Exony.Security.ExonySecurityException
Message: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path:
/tenant1
Source: Exony
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() 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
```

回避策は適用しましたが、次のエラーは続きました。



この時点で、CCMP は別の方法できちんとはたらいしています。

- 提供トランザクションは成功します。

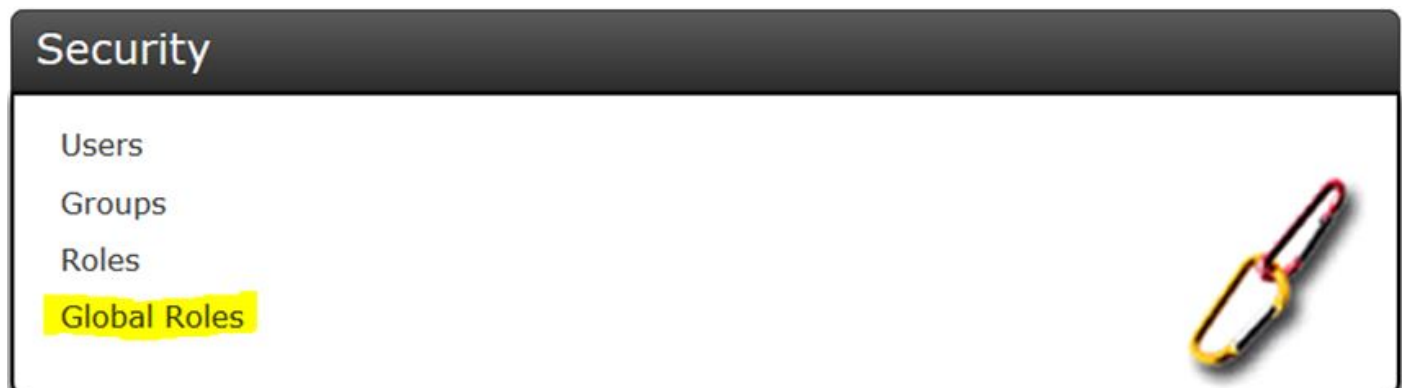
- エージェント タブから、reskill 作業。
- スキル グループ タブから、reskill はエラーとスーパーバイザ 資格情報を使用するときの上の失敗します
- スキル グループ タブから、reskill は admin 資格情報を使用すると成功します

エラー メッセージはまだ [CSCup34703](#) を仕様が期待したログのエラー メッセージをない以外、指します。

```
2014-06-05 04:56:55,692 デバッグ 4224 Application.DataCommand 例外:
LoadEntitiesCommand 例外: Exony.Security.ExonySecurityException
メッセージ : 失敗されるオペレーション権限のための要求-デマンド: オペレーション:
SEC_LIST_DIMENSIONS、パス: /tenant1
出典 : Exony
Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand()
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
で
System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand.cs:line 41 の
Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand ( )
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860
の Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries
( DatabaseMethod 方式、ブール allowTransaction、Exception& 例外 )
```

解決策

問題はデータベース (DB) アップグレードの間にリセットされたにちがいないグローバル なロールに特定でした。ルーティングは reskill 等にエラーを得ないでユーザを可能にしたスキルにメンバーシップがある場合があるのでグローバル なロールので「プロビジョニングするを有効にすることをルーティングします」レベル必要とします。



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.