

UCCE: A ferramenta da nova formação do agente mostra o erro SQL

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

A ferramenta unificada da nova formação do agente da empresa do centro de contato (UCCE) é uma opcional, aplicativo baseado em navegador projetado para o uso dos supervisores do centro de chamadas IPCC. Esta ferramenta permite que você mude as designações do grupo de habilidades dos agentes em sua equipe, e vê rapidamente membros e detalhes do grupo de habilidades em agentes individuais.

Este documento discute como pesquisar defeitos os erros SQL que ocorrem quando você usa a ferramenta da nova formação do agente UCCE para adicionar ou remover habilidades.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5(2).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

As mensagens de erro SQL são recebidas quando você tenta adicionar ou suprimir de habilidades para os agentes que usam a ferramenta da nova formação do agente UCCE.

Quando as habilidades são adicionadas, esta mensagem está recebida:

```
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'.
```

Quando as habilidades são suprimidas, esta mensagem está recebida:

```
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.
```

Contudo, se você olha os logs do configlogger, você pode ver que adicionar/supressão ocorreu duas vezes. A re-habilidade ocorre muito bem, mas indica o Mensagem de Erro devido à duplicata adiciona/supressão.

Isto ocorre ao usar um navegador do internet explorer 8 para adicionar ou remover as habilidades do agente, clicando então o botão Save Button na parte inferior da página.

Solução

Como uma ação alternativa, use o botão Save Button na parte superior do página da web a fim salvar as mudanças, ou use um navegador suportado diferente. Para obter informações sobre do suporte de navegador, refira [navegadores UCCE](#). Esta edição é fixada em UCCE 8.5(4) e 9.0(1). Refira a identificação de bug Cisco [CSCTw88666](#) ([clientes registrados somente](#)).

Informações Relacionadas

- [A especificação do hardware e do software do sistema \(conta de materiais\) para Cisco unificou a empresa do centro de contato ICM/& a liberação hospedada 8.5\(x\)](#)
- [Guia do Usuário do supervisor desktop do SO CTI para o Cisco Unified Contact Center Enterprise & hospedado](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)