

A tentativa CCMP Reskill gerencie o pedido da operação global do erro “falhado: SEC_Provision_Route”

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento esboça a edição onde os usuários do supervisor do Portal de gerenciamento Cisco Unified Contact Center (CCMP) são incapazes de executar transações do reskill.

Pré-requisitos

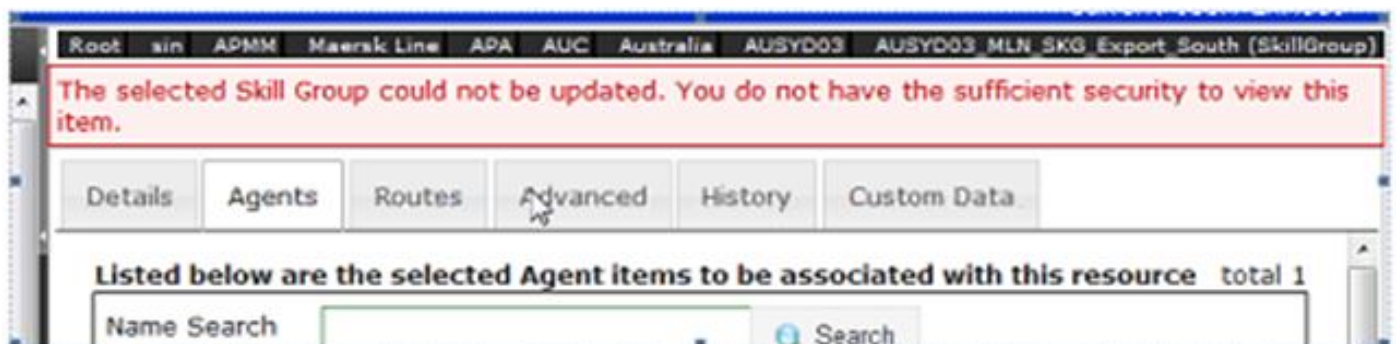
Compreenda a administração do CCMP

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Problema

Após a elevação do CCMP de 8.5 a 10.5. O reskill do agente pelo supervisor que usa a aba do grupo de habilidades no CCMP falhará com o seguinte erro?



A pesquisa do erro aponta ao seguintes CDETS e ação alternativa.

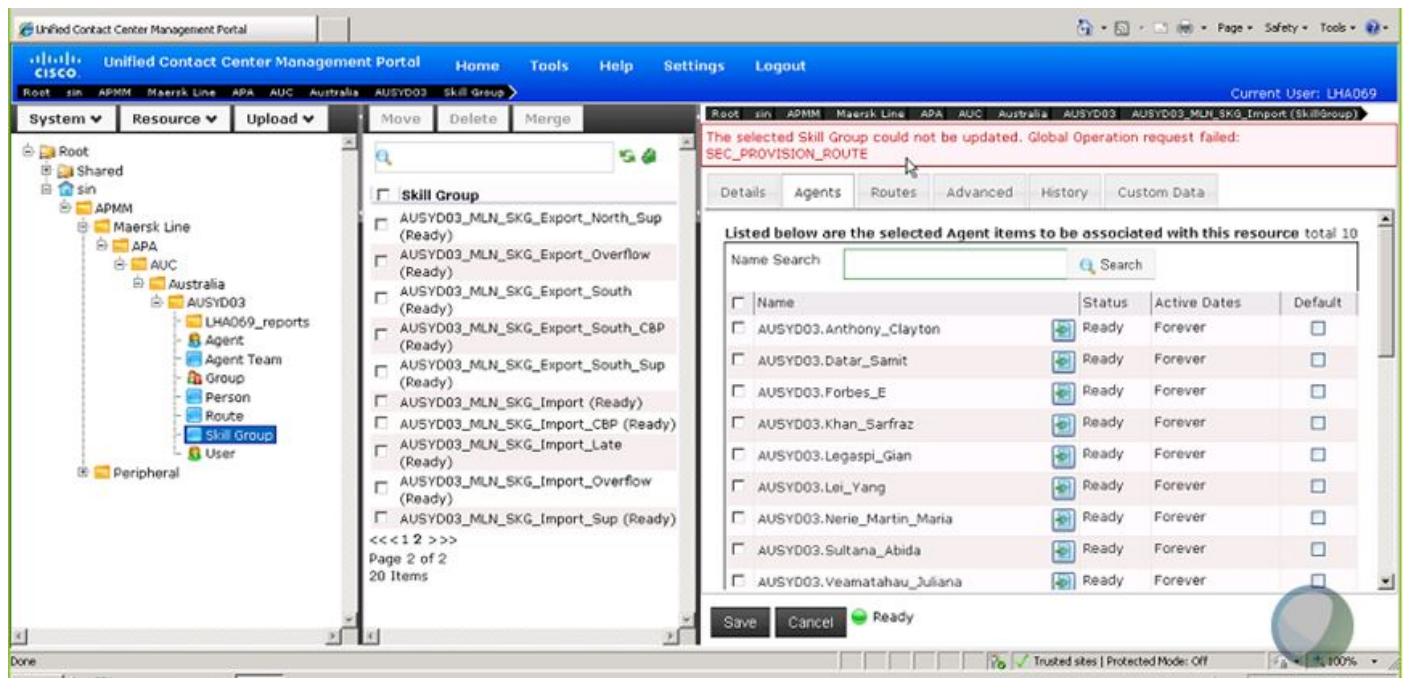
[CSCup34703](#) - Promover o CCMP de 8.5(4) a 9.1(1) para usuários da nova formação

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.ExonySecurityExceptionMessage: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path: /tenant1Source: Exonyat Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132at 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 41at 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 86Workaround:We can run the following script on both DB servers to move the routes to the skillgroup folderupdate 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_URNrestart the app server

A ação alternativa era aplicada mas o seguinte erro persistiu.



Neste momento, o CCMP está trabalhando corretamente de outra maneira.

- As transações do abastecimento sucedem.
- Da aba do agente, trabalhos do reskill.
- Da aba do grupo de habilidades, o reskill **falha** com erro acima de ao usar **credenciais do supervisor**
- Da aba do grupo de habilidades, o reskill **sucedem** ao usar **credenciais admin**

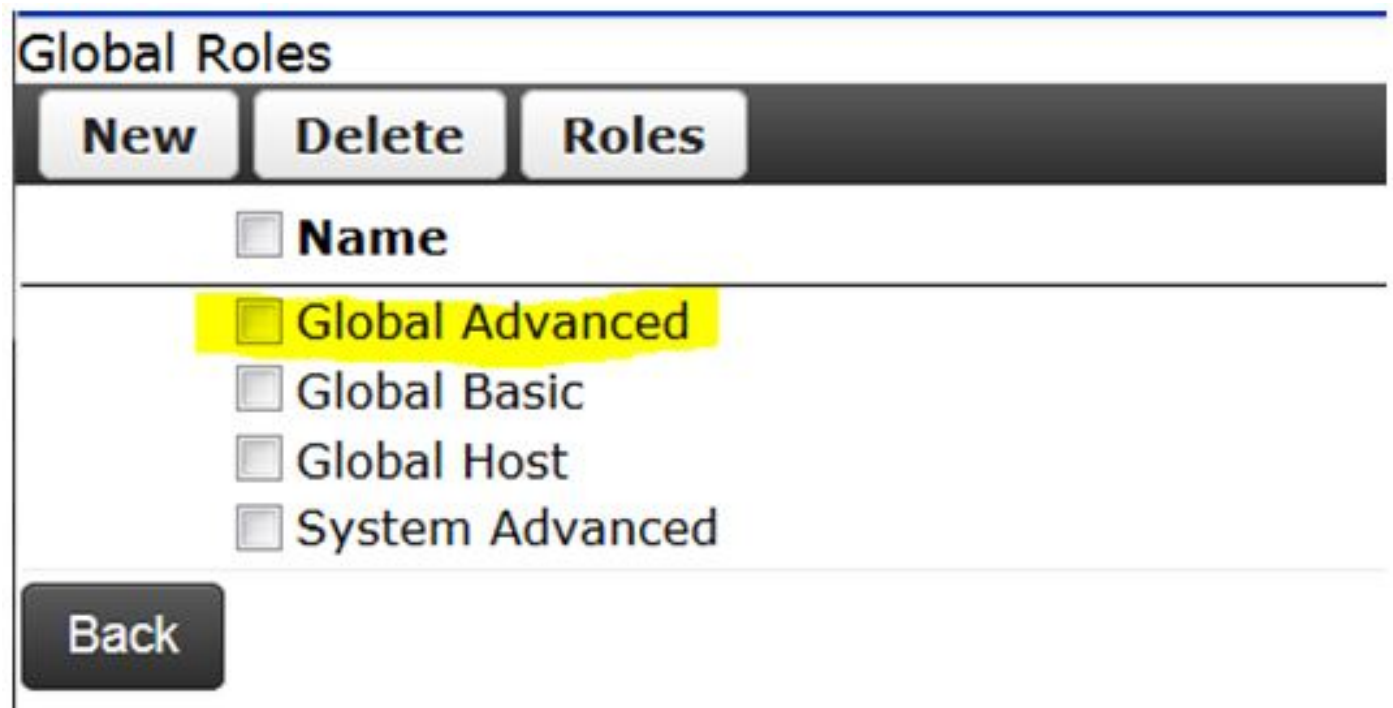
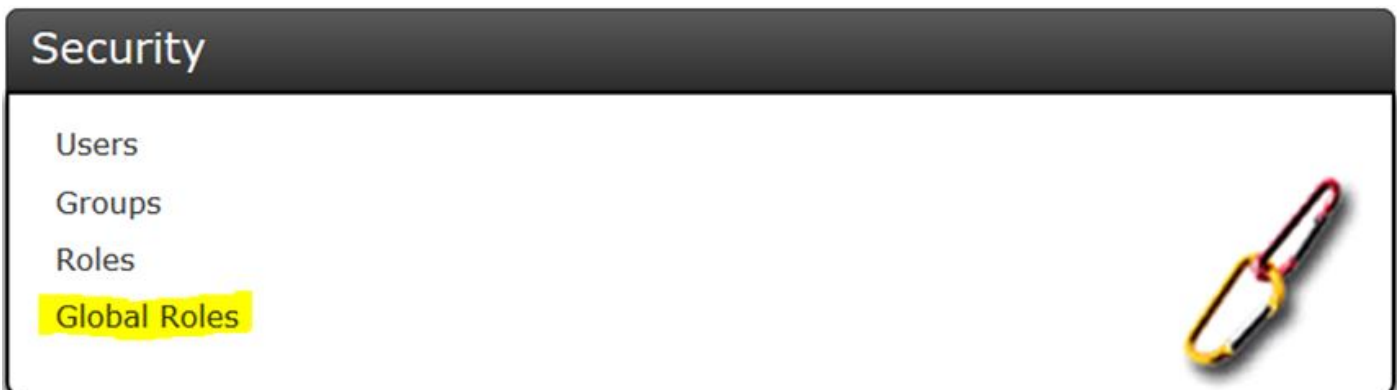
O Mensagem de Erro ainda aponta a [CSCup34703](#), a não ser que haja não um específico espere o Mensagem de Erro no log.

2014-06-05 04:56:55,692 DEBUGAM uma exceção 4224 Application.DataCommand:
 Exceção de LoadEntitiesCommand: Exony.Security.ExonySecurityException
 Mensagem: Pedido para a permissão da operação falhada - Procura: Operação:
 SEC_LIST_DIMENSIONS, trajeto: /tenant1
 Fonte: Exony

em Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() em
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
em System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
em Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand () em
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesC
ommand.cs:line 41
em Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries (método de
DatabaseMethod, allowTransaction booleano, exceção de Exception&) em
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860

Solução

A edição era específica aos papéis globais que devem ter sido restaurados durante a elevação do base de dados (DB). exige-se para permitir a “disposição distribuí” a nível global do papel desde que as rotas podem ter sociedades às habilidades que permitiram então o usuário ao reskill etc. sem obter o erro.



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.