

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Программное средство Обучения новым навыкам Агента Унифицированного предприятия Contact Center (UCCE) является дополнительным, на основе браузера приложение, разработанное для использования супервизорами Центра обработки вызовов IPCC. Это программное средство позволяет вам изменять обозначения группы умений агентов на вашей команде, и быстро обзорных участников группы умений и подробных данных об индивидуальных агентах.

Этот документ обсуждает, как устранить неполадки Ошибок SQL, которые происходят, когда вы используете программное средство Обучения новым навыкам Агента UCCE, чтобы добавить или удалить навыки.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### **Используемые компоненты**

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5 (2).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### **Условные обозначения**

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## **Проблема**

Когда вы пытаетесь добавить или удалить навыки для агентов, использующих программное

средство Обучения новым навыкам Агента UCCE, сообщения ошибки SQL получены.

Когда навыки добавлены, это сообщение получено:

Когда навыки удалены, это сообщение получено:

Однако при рассмотрении журналов configlogger вы видите, что добавление/удаление произошло дважды. Обучение новым навыкам происходит прекрасное, но оно отображается, сообщение об ошибках из-за копии добавляють/удаляют.

Это происходит при использовании Internet Explorer 8 браузеров, чтобы добавить или удалить навыки агента, затем нажимая кнопку save внизу страницы.

## Решение

Как обходной путь, используйте кнопку save наверху веб-страницы, чтобы сохранить изменения или использовать другой поддерживаемый обозреватель. Для получения информации о поддержке обозревателя обратитесь к [Браузерам UCCE](#). Эта проблема устранена в UCCE 8.5 (4) и 9.0 (1). См. идентификатор ошибки Cisco [CSCtw88666 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Дополнительные сведения

- [Аппаратные средства и Спецификация Системного программного обеспечения \(Перечень материалов\) для Cisco Унифицированный ICM / Contact Center Enterprise & Hosted Release 8.5 \(x\)](#)
- [Руководство пользователя Supervisor Desktop ОС СТИ для Cisco Unified Contact Center Enterprise и размещенный](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)