

CCMP Обучает попытку новым навыкам, генерирует ошибку "Глобальный подведенный запрос Операции: SEC_Provision_Route"

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ выделяет проблему, где Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP), который пользователи супервизора неспособны выполнить, обучает транзакции новым навыкам.

Предварительные условия

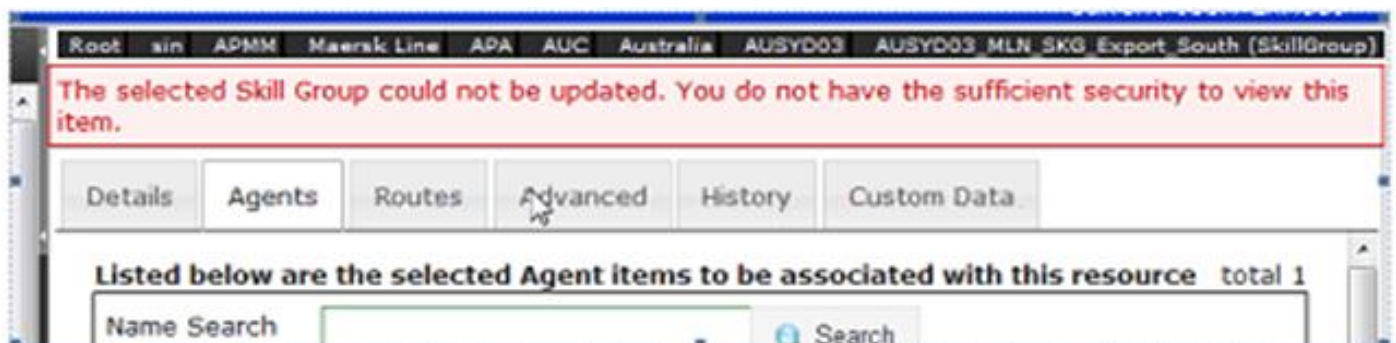
Поймите администрирование CCMP

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Проблема

После обновления CCMP от 8.5 до 10.5. Агент обучает новым навыкам супервизором с помощью вкладки группы умений в CCMP, откажет с ошибкой слежения?

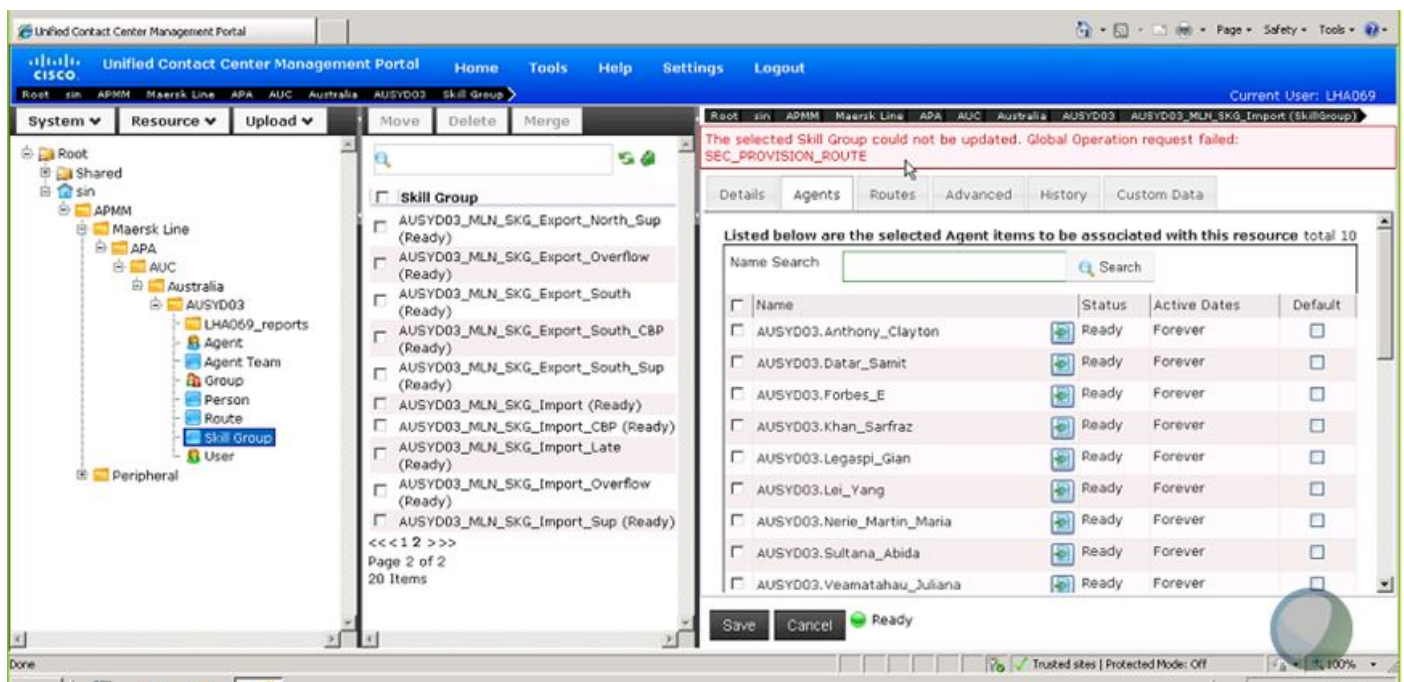


Исследование ошибки указывает к следующему CDETS и обходному пути.

[CSCup34703](#) - Обновление CCMP от 8.5 (4) к 9.1 (1) мешает пользователям обучить новым НАВЫКАМ

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 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

Обходной путь был применен, но сохранилась ошибка слежения.



На этом этапе CCMP работает должным образом иначе.

- Настраивающие транзакции успешно выполняются.
- От вкладки agent обучите новым навыкам, работает.
- От вкладки группы умений обучите **свои новым навыкам** с ошибкой выше при использовании **учетных данных супервизора**
- От вкладки группы умений обучите новым навыкам, **успешно выполняется** при использовании **учетных данных admin**

Неподвижная точка сообщения об ошибках к [CSCup34703](#), кроме в журнале нет никакого определенного сообщения ожидаемой погрешности.

05.06.2014 приложений,692 DEBUG 4224 4:56:55. Исключение DataCommand:
исключение LoadEntitiesCommand: Exony. Безопасность. ExonySecurityException
Сообщение: Запрос о разрешениях операции отказал - Требование: Операция:
SEC_LIST_DIMENSIONS, Путь:/tenant1
Источник: Exony
в Exony. Безопасность. ExonyOperationPermission. Требование () в
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
в Системе. Безопасность. PermissionSet. DemandNonCAS ()
в Exony. Создание отчетов. Приложение. Инициализация. LoadEntitiesCommand.
ExecuteCommand () в
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesC
ommand.cs:line 41
в Exony. Создание отчетов. Приложение. DataCommand. ExecuteMethodWithRetries
(метод DatabaseMethod, булевская переменная allowTransaction, исключение
Exception&) в
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860

Решение

Проблема была определенной для Глобальных Ролей, которые, должно быть, были перезагружены во время Базы данных (DB) обновление. это требуется, чтобы включить "Маршруты Условия" на Глобальном уровне Роли, так как Маршруты могут иметь членства в Навыках , которые тогда позволили пользователю обучать новым навыкам и т.д., не получая ошибку.

Security

Users

Groups

Roles

Global Roles



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.