

La tentative de requalification CCMP génère l'erreur « Échec de la demande d'opération globale : SEC_Provision_Route »

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le problème où les utilisateurs superviseurs de Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) ne peuvent pas effectuer de transactions de requalification.

Conditions préalables

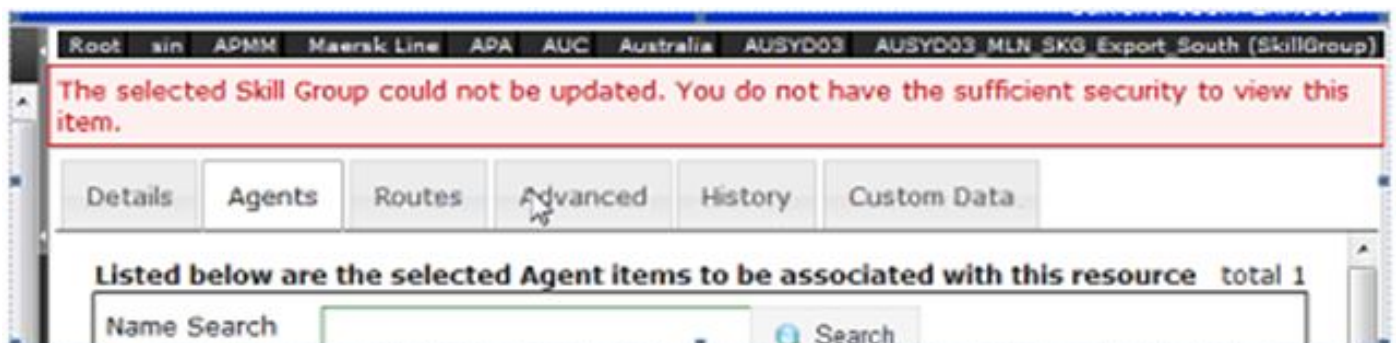
Comprendre l'administration de CCMP

Exigences

Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

Problème

Après la mise à niveau de CCMP de 8.5 à 10.5. La requalification de l'agent par le superviseur utilisant l'onglet Groupe de compétences dans CCMP échouera avec l'erreur suivante...



La recherche de l'erreur pointe vers les CDETS suivants et contournement.

[CSCup34703](#) - La mise à niveau de CCMP de 8.5(4) à 9.1(1) empêche les utilisateurs de se

requelifier

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

Error messages in the logs:

Specific Error:

2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception: LoadEntitiesCommand Exception: Ex

Message: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path: /tenant

Source: Exony

at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security

at System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()

at Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() in t:\Dev\Source\Report

at Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(DatabaseMethod method, Boolean allow

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
```

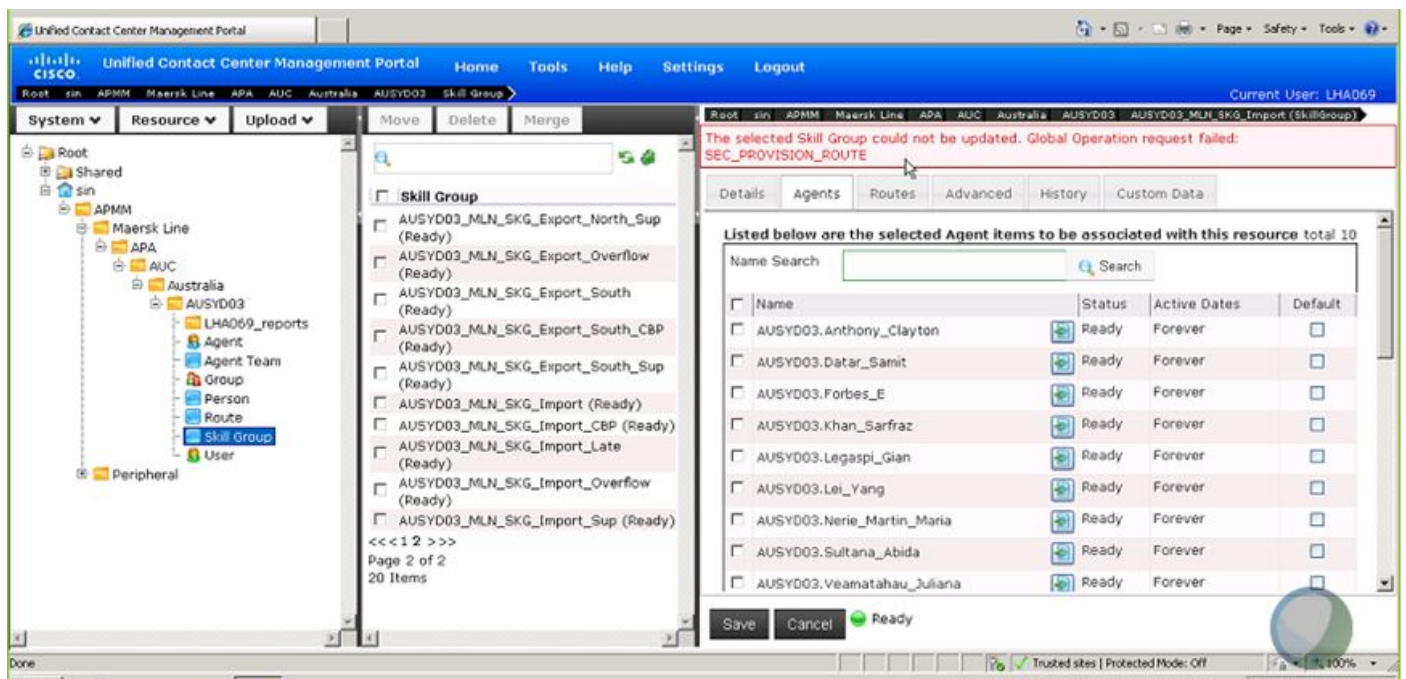
```
on rsm.PARENT_ITEM_BIZ_URN = s.ITEM_BIZ_URN
```

```
inner join TB_DIM_ROUTE as r
```

```
on rsm.CHILD_ITEM_BIZ_URN = r.ITEM_BIZ_URN
```

restart the app server

La solution de contournement a été appliquée, mais l'erreur suivante a persisté.



À ce stade, le programme CCMP fonctionne correctement.

- Les transactions de provisionnement ont réussi.

- Dans l'onglet Agent, la requalification fonctionne.
- Dans l'onglet Groupe de compétences, la requalification échoue avec l'erreur ci-dessus lors de l'utilisation des informations de supervision
- Dans l'onglet Groupe de compétences, la requalification réussit lors de l'utilisation des identifiants admin

Le message d'erreur pointe toujours vers [CSCup34703](#) , sauf qu'il n'y a aucun message d'erreur attendu spécifique dans le journal.

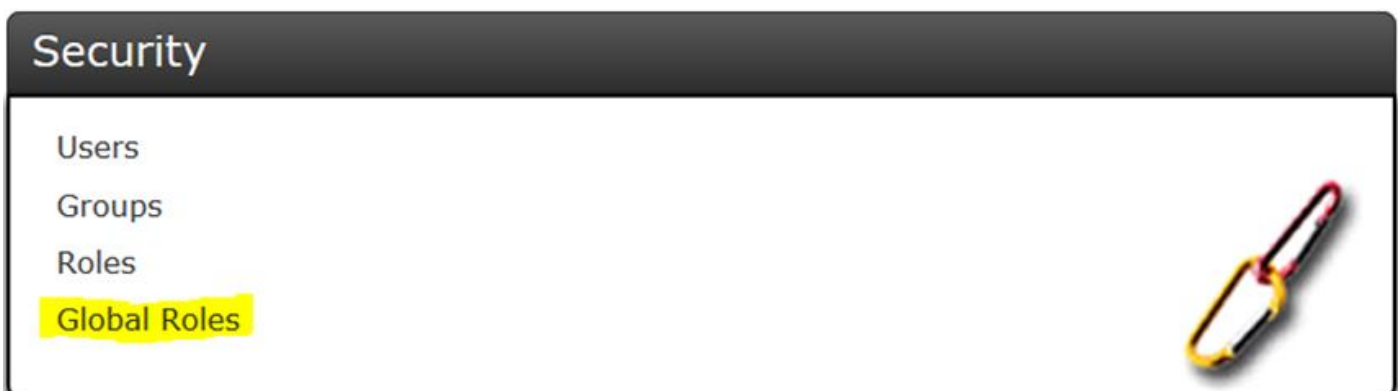
```

2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception :
LoadEntitiesCommand Exception : Exony.Security.ExonySecurityException
Message : échec de la demande d'autorisation d'opération - Demande : Opération :
SEC_LIST_DIMENSIONS, Chemin : /tenant1
Source : Exony
à Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand(), à l'adresse :
\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:ligne 132
à System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
à Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() dans
le répertoire
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand.cs:
41
à Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(méthode
DatabaseMethod, méthode booléenne allowTransaction, Exception& exception) dans
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860

```

Solution

Le problème était spécifique aux rôles globaux qui doivent avoir été réinitialisés lors de la mise à niveau de la base de données (DB). Il est nécessaire d'activer l'option « Provisionner les routes » au niveau du rôle global car les routes peuvent avoir des appartenances à des compétences qui ont ensuite permis à l'utilisateur de requalifier etc. sans obtenir l'erreur.



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.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.