

Der CCMP-Reskill-Versuch generiert den Fehler "Globale Anfrage ist fehlgeschlagen: SEC_Provission_Route"

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird das Problem beschrieben, dass Benutzer des Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP)-Supervisors keine Reskill-Transaktionen durchführen können.

Voraussetzungen

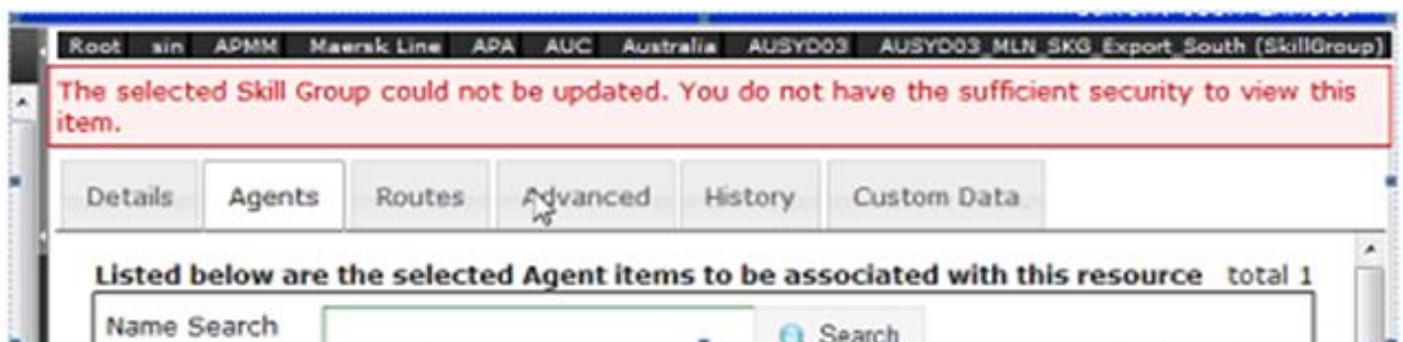
Verständnis der Administration von CCMP

Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Problem

Nach dem Upgrade von CCMP von 8.5 auf 10.5 Das Reskill von Agenten durch den Supervisor auf der Registerkarte "Skill Group" (Qualifikationsgruppen) in CCMP schlägt fehl, und es wird folgender Fehler angezeigt.



Die Fehlerforschung verweist auf folgende CDETS und Problemumgehung.

[CSCup34703](#) - CCMP-Aktualisierung von 8.5(4) auf 9.1(1) verhindert, dass Benutzer erneut töten

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:

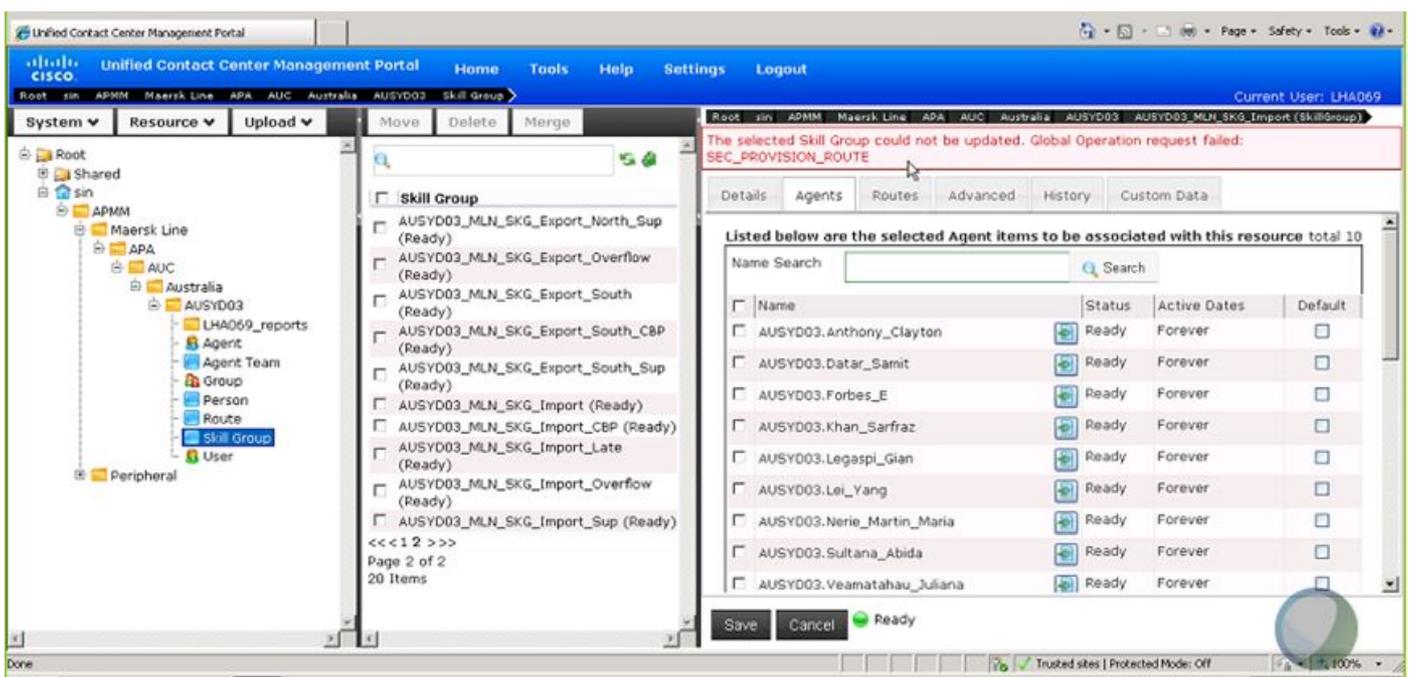
```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception: LoadEntitiesCommand
Exception: Exony.Security.ExonySecurityException
Message: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path:
/tenant1
Source: Exony
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
at 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 41
at 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
```

Die Problemumgehung wurde angewendet, aber der folgende Fehler wurde behoben.



An diesem Punkt funktioniert CCMP auf andere Weise ordnungsgemäß.

- Bereitstellungstransaktionen sind erfolgreich.
- Auf der Registerkarte Agent wird das Reskill-Verfahren ausgeführt.
- Auf der Registerkarte "Skill Group" (Qualifikationsgruppe) **schlägt** Reskill bei Verwendung der **Supervisor-Anmeldeinformationen mit dem** oben angegebenen Fehler **fehl**.
- Auf der Registerkarte "Skill Group" (Kompetenzgruppe) **ist** Reskill **erfolgreich**, wenn **Administratorberechtigungen** verwendet werden.

Die Fehlermeldung verweist weiterhin auf [CSCup34703](#), außer dass im Protokoll keine bestimmte erwartete Fehlermeldung angezeigt wird.

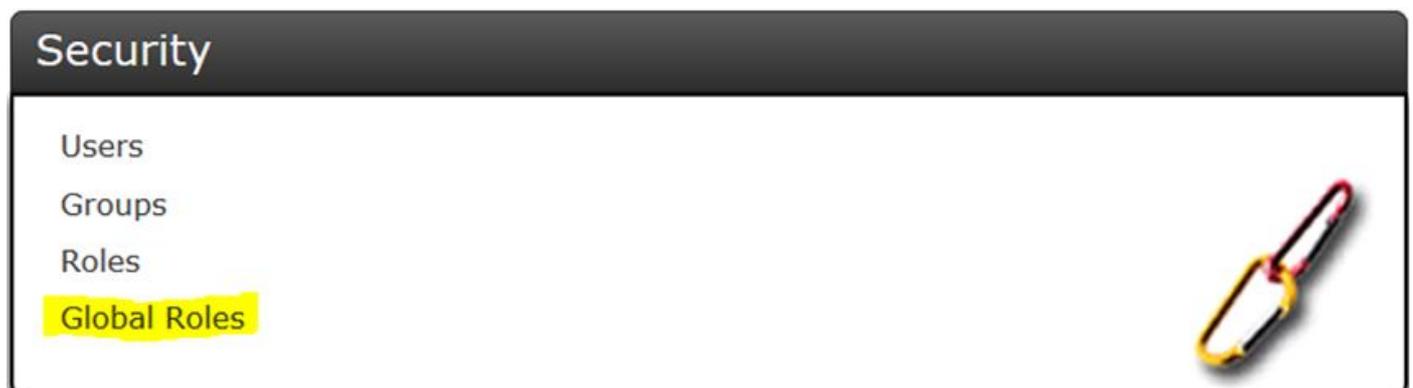
```

2014-06-05 04:56:55.692 DEBUG 4224 Application.DataCommand-Ausnahme:
LoadEntitiesCommand-Ausnahme: Exony.Security.ExonySecurityException
Nachricht: Anfrage für Betriebsgenehmigung fehlgeschlagen - Anforderung: Betrieb:
SEC_LIST_DIMENSIONS, Pfad: /tenant1
Quelle: Extra
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
at System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
at Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesC
ommand.cs:line 41
at Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(DatabaseMethod-
Methode, Boolean allowTransaction, Exception& exception) in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860

```

Lösung

Das Problem bezog sich ausschließlich auf die globalen Rollen, die während der Datenbankaktualisierung (DB) zurückgesetzt werden müssen. Es ist erforderlich, die "Provision Routes" auf der Ebene der globalen Rolle zu aktivieren, da Routen Mitgliedschaften zu Fähigkeiten haben können, die es dem Benutzer erlaubt, usw. umzubringen, ohne den Fehler zu erhalten.



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.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.