

Il tentativo di riesecuzione del protocollo CCMP genera l'errore "Richiesta di operazione globale non riuscita: SEC_Provision_Route"

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento delinea il problema se gli utenti del supervisore Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) non sono in grado di eseguire transazioni di riqualificazione.

Prerequisiti

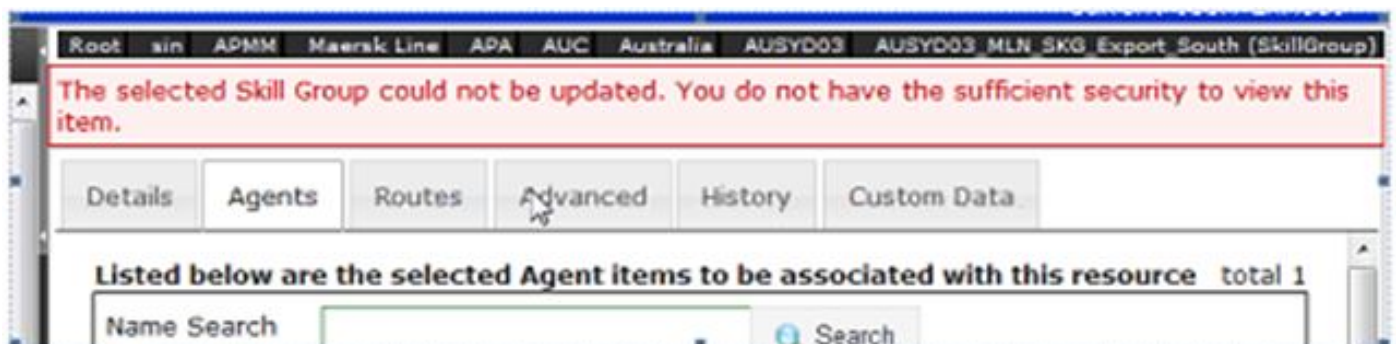
Informazioni sull'amministrazione di CCMP

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Problema

Dopo l'aggiornamento di CCMP dalla versione 8.5 alla versione 10.5. La riqualificazione dell'agente da parte del supervisore tramite la scheda del gruppo di abilità in CCMP non riuscirà con l'errore seguente...



La ricerca di errori fa riferimento ai seguenti CDETS e alle soluzioni alternative.

[CSCup34703](#) - L'aggiornamento del protocollo CCMP da 8.5(4) a 9.1(1) impedisce agli utenti di riqualificare

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: Exo

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
```

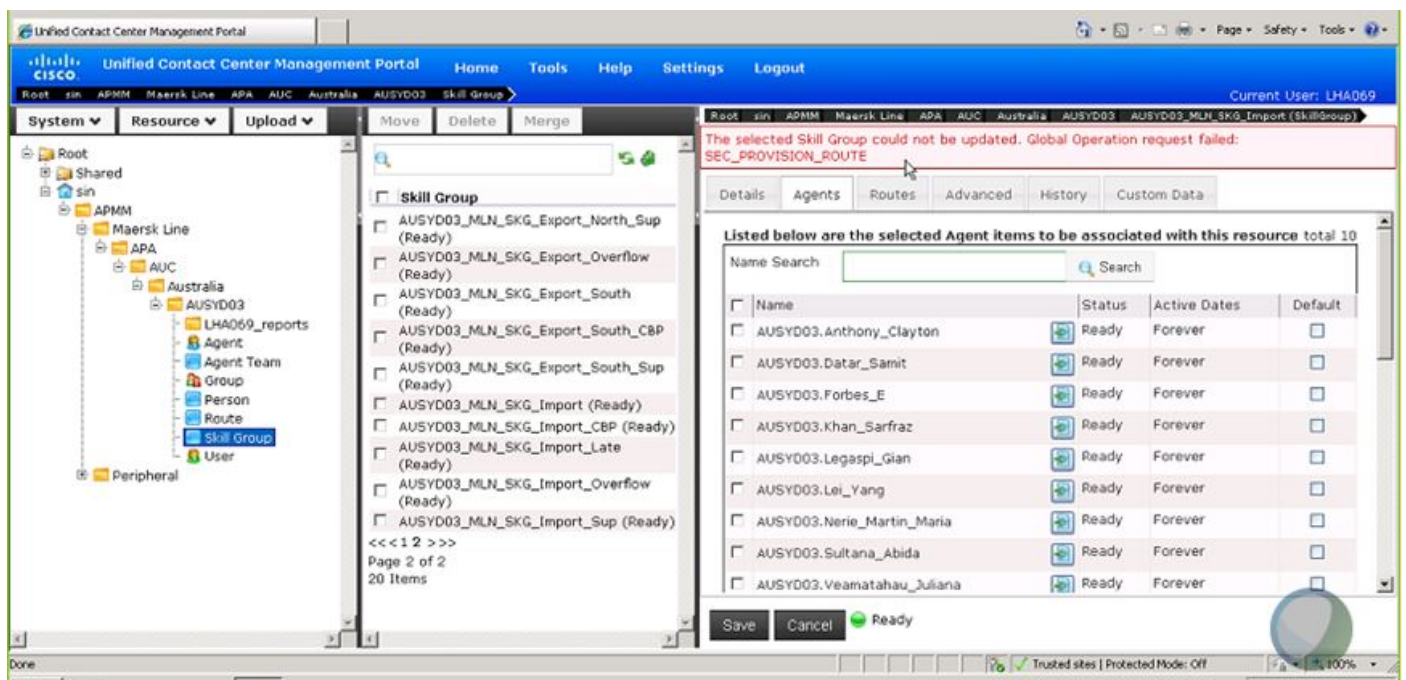
```
on rsm.PARENT_ITEM_BIZ_URN = s.ITEM_BIZ_URN
```

```
inner join TB_DIM_ROUTE as r
```

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

```
restart the app server
```

La soluzione è stata applicata ma l'errore seguente persiste.



A questo punto, il protocollo CCMP funziona correttamente anche in caso contrario.

- Provisioning delle transazioni completato.
- Dalla scheda dell'agente, la riqualificazione funziona.
- Nella scheda Gruppo di competenze, la riqualificazione non riesce con l'errore riportato sopra quando si utilizzano le credenziali del supervisore
- Dalla scheda del gruppo di competenze, la riqualificazione riesce quando si utilizzano le credenziali di amministratore

Il messaggio di errore fa ancora riferimento a [CSCup34703](#) , a eccezione del fatto che non è presente alcun messaggio di errore previsto specifico nel log.

```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Eccezione:
LoadEntitiesCommand Eccezione: Exony.Security.ExonySecurityException
Messaggio: richiesta di autorizzazione operazione non riuscita - Richiesta: Operazione:
SEC_LIST_DIMENSIONS, Percorso: /tenant1
Fonte: Exony
in Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
in System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
in Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesComman
41
in Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(metodo
DatabaseMethod, Boolean allowTransaction, Exception& exception) in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860
```

Soluzione

Il problema era specifico dei ruoli globali che devono essere stati reimpostati durante l'aggiornamento del database (DB). È necessario abilitare il "Provisioning delle route" a livello di ruolo globale, poiché le route possono avere appartenenze a Skills che consentono all'utente di riqualificare e così via senza ricevere l'errore.



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.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).