

CCMPスキル変更の試行でエラー「Global Operation request failed: SEC_Provision_Route」が生成される

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Management Portal(CCMP)のスーパーバイザユーザがリスキルトランザクションを実行できない問題の概要について説明します。

前提条件

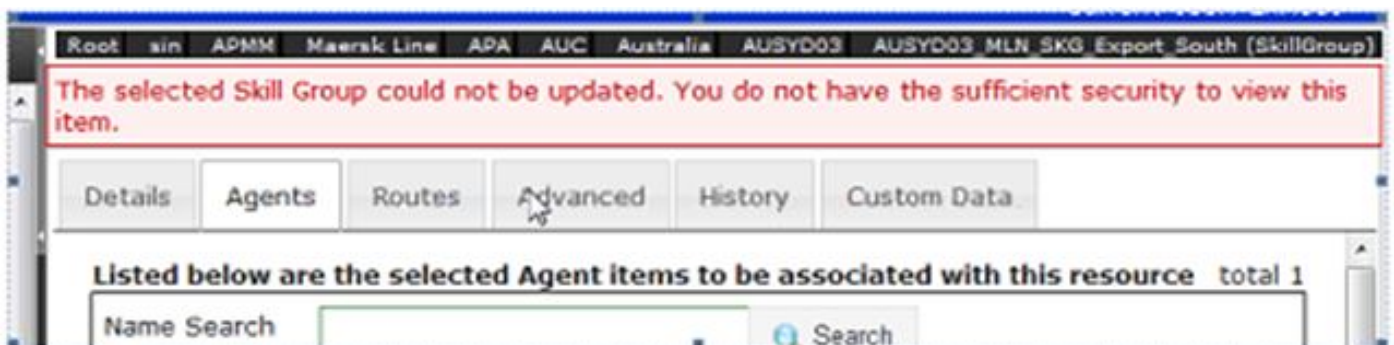
CCMPの管理について

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

問題

CCMPを8.5から10.5にアップグレードした後。CCMPのスキルグループタブを使用したスーパーバイザによるエージェントのスキル変更が失敗し、次のエラーが表示されます。



エラーの調査では、次のCDETSと回避策が指摘されています。

[CSCup34703](#) :CCMPを8.5(4)から9.1(1)にアップグレードすると、ユーザのリスキルが停止する

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:

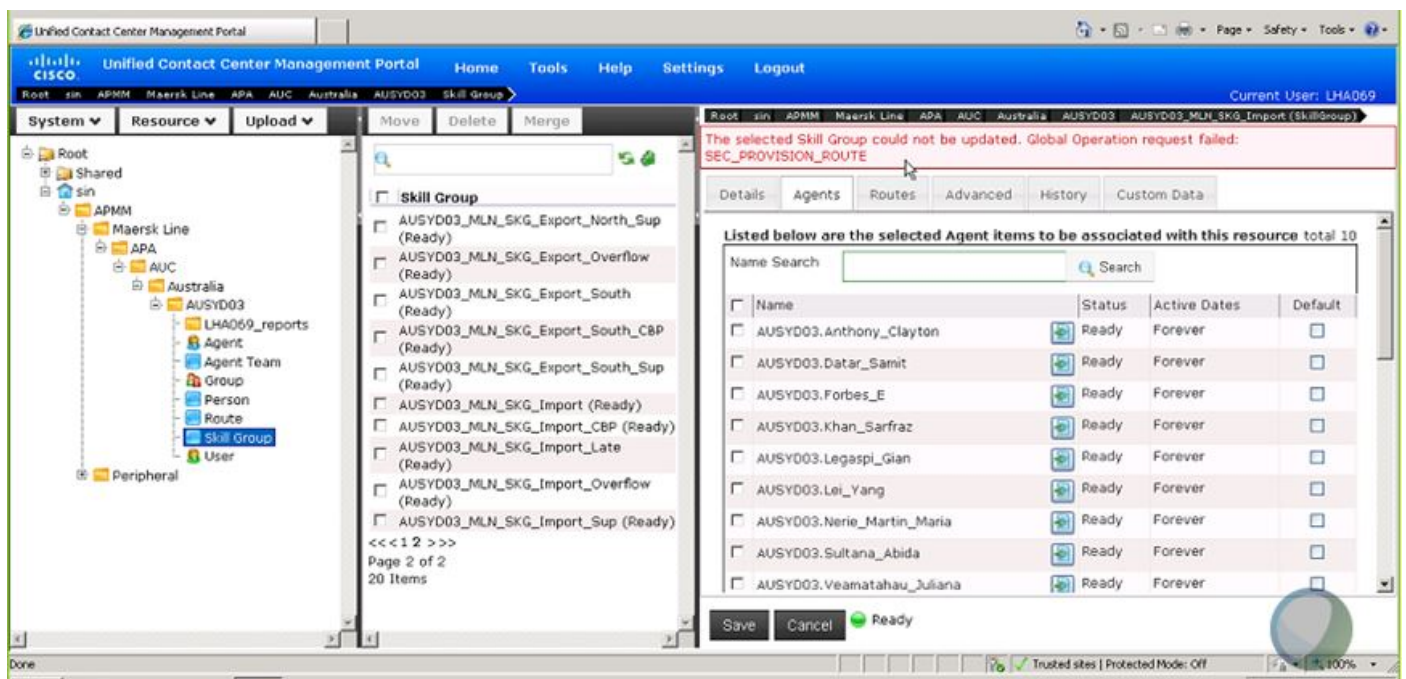
```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception: LoadEntitiesCommand Exception: Ex
Message: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path: /tenant
Source: Exony
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security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

回避策は適用されましたが、次のエラーが続きます。



この時点で、それ以外の場合はCCMPは正常に動作しています。

- プロビジョニングトランザクションが成功しました。
- Agentタブから、reskillが動作します。
- スキルグループタブで、スーパーバイザクレデンシアルを使用しているときに、上記のエラ

ーによりスキル変更が失敗する

- スキルグループタブから、管理者クレデンシャルを使用する場合に再スキルが成功します。

このエラーメッセージは、ログに特定の予期されるエラーメッセージがない場合を除き、引き続き [CSCup34703](#) を指しています。

2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand例外 :

LoadEntitiesCommand例外 : Exony.Security.ExonySecurityException

メッセージ : 操作のアクセス許可の要求に失敗しました - 要求 : 操作 :

SEC_LIST_DIMENSIONS、パス : /tenant1

出典 : Exony

t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line

132のExony.Security.ExonyOperationPermission.Demand()

System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()の場合

t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand

41のExony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand()

t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line

860の

Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(DatabaseMethod
method, Boolean allowTransaction, Exception& exception)

解決方法

この問題は、データベース(DB)のアップグレード中にリセットする必要があるグローバルロールに固有のものです。ルートにはスキルへのメンバーシップがあり、ユーザーがエラーを取得せずにスキルなどを再スキルできるようになるため、グローバルロールレベルで[ルートのプロビジョニング]を有効にする必要があります。

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.

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。