

CCMP Reskill-poging genereert fout "Global Operations request faalde: SEC_provision_Route"

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document schetst de kwestie waar de Supervisor Management Portal (CCMP) van Cisco Unified Contact Center Management Portal (CMP) geen wederverkooptransacties kunnen uitvoeren.

Voorwaarden

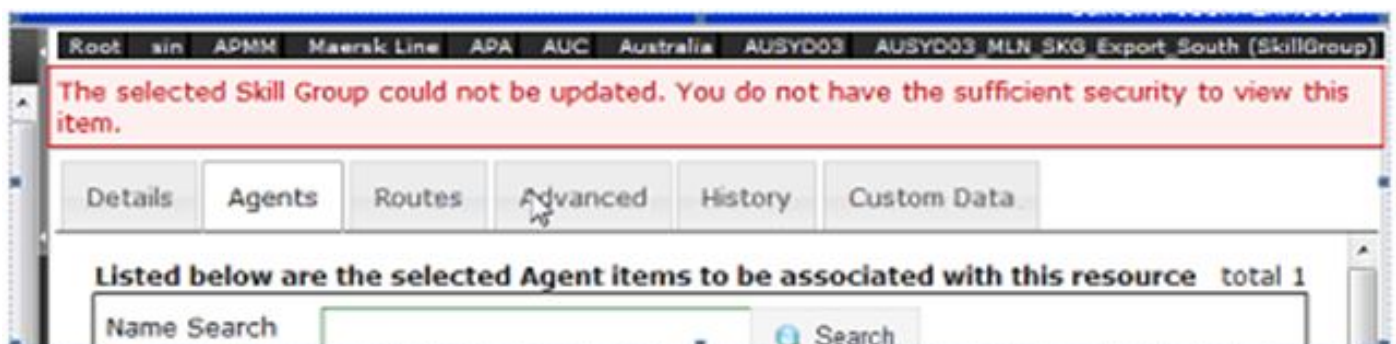
Begrijp het beheer van CCMP

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Probleem

Na een upgrade van de CCMP van 8.5 naar 10.5. Agent-reskill door supervisor met behulp van vaardigheidsgroepstab in CCMP zal mislukken met de volgende fout...



Het onderzoek van de fouten wijst op de volgende CDETS en de werkwijze.

[CSCup34703](#) - Het verbeteren van het CCMP van 8.5(4) naar 9.1(1) voorkomt dat gebruikers vermoorden

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:

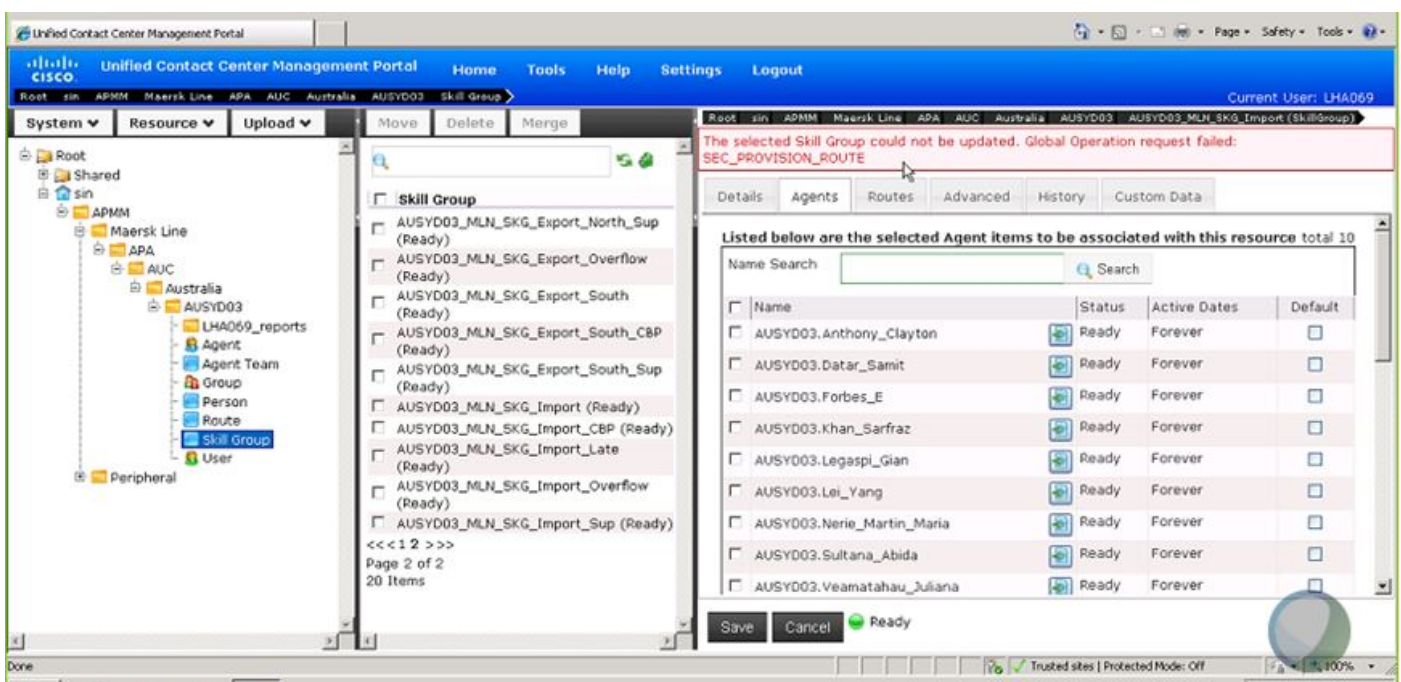
```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exception: LoadEntitiesCommand
Exception: Exony.Security.ExonySecurityException
Message: Request for operation permission failed - Demand: Operation: SEC_LIST_DIMENSIONS, Path:
/tenant1
Source: Exony
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() 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
```

De tijdelijke versie is toegepast maar de volgende fout blijft bestaan.



Op dit punt werkt het CCMP naar behoren anders.

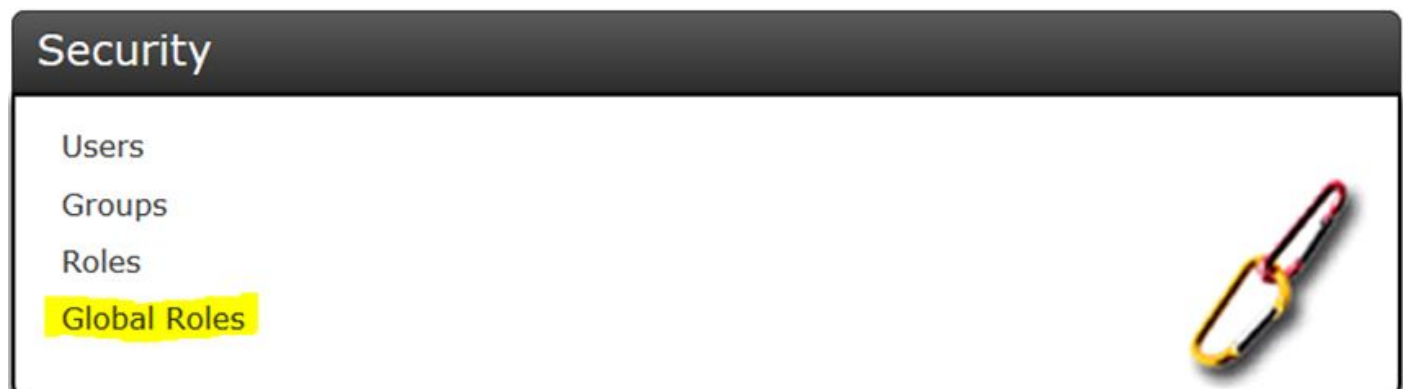
- Provisioning. Transacties slagen.
- Van agent tab, werkt wedermoord.
- Van het tabblad vaardigheidsgroep **faalt** reskill met fout hierboven bij het gebruiken van **Supervisor geloofsbrieven**
- Van het tabblad vaardigheidsgroep **slaagt** reskill in het gebruik van **admin geloofsbrieven**

De foutmelding verwijst nog steeds naar [CSCup34703](#), maar er is geen specifieke verwachte foutmelding in het logbestand.

```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommando, uitzondering:
Uitzondering ladenEntitiesOpdracht: Exony.Security.ExonySecurityException
Bericht: Aanvraag van exploitatievergunning is mislukt - Eis: Bediening:
SEC_LIST_DIMENSIES, Pad: /tenant1
Bron: exony
bij Exony.Security.ExonyoperationPermission.Demand() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132
op System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
op Exony.Reporting.Application.Provisioning.loadEntitiesOpdracht.ExecuteCommo() in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\loadEntitiesO
ptie.cs:line 41
op Exony.Reporting.Application.DataOpdracht.ExecuteMethodeWithRetries
(DatabaseMethode, Booleaans staanTransaction, Exception& Exception) in
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommcs:line 860
```

Oplossing

Het probleem was specifiek voor de mondiale rollen die moesten zijn gereset tijdens de DB-upgrade. de "Voorzieningen Routes" moeten op mondiaal Rol-niveau mogelijk worden gemaakt, aangezien Routes zich kunnen aansluiten bij Skills waardoor de gebruiker enz. opnieuw kon doden zonder de fout te krijgen.



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.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.