

CCMP Reskill嘗試生成錯誤「全域性操作請求失敗：SEC_Provision_Route」

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔概述了思科統一聯絡中心管理門戶(CCMP)主管使用者無法執行重新發起事務的問題。

必要條件

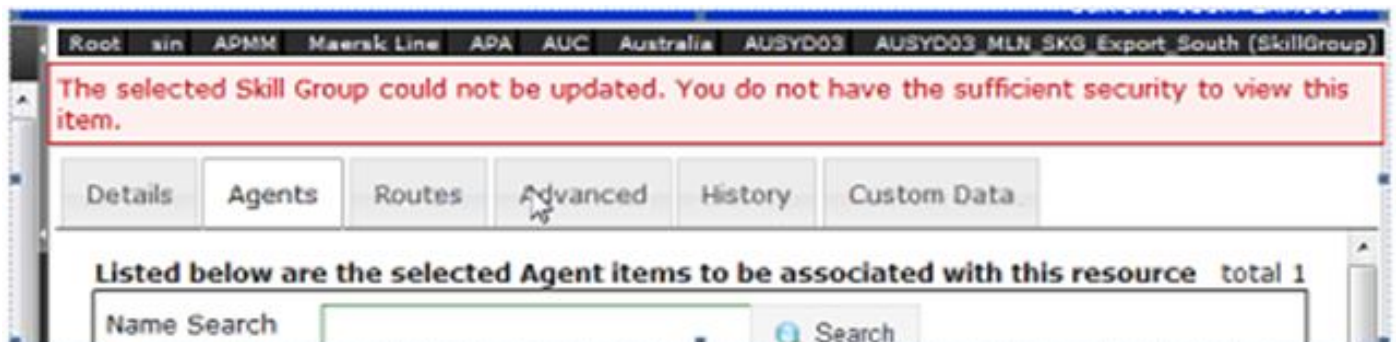
瞭解CCMP的管理

需求

本文件沒有特定需求。

問題

在CCMP從8.5升級到10.5之後。使用CCMP中的「技能組」頁籤由主管重新啟動座席將失敗，並出現以下錯誤.....



誤差的研究主要有以下幾個方面：CDETS及其解決方法。

[CSCup34703](#) - 將CCMP從8.5(4)升級到9.1(1)，會阻止使用者重新開機

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
```

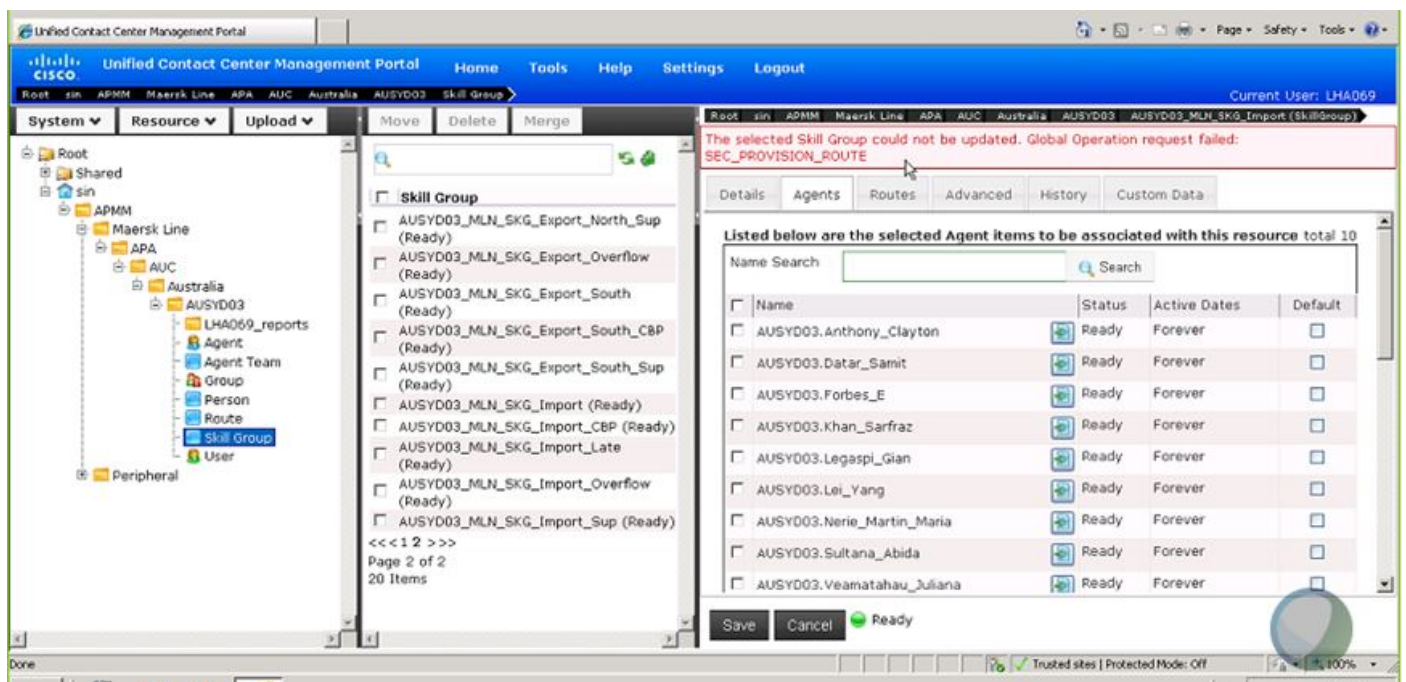
```
on rsm.PARENT_ITEM_BIZ_URN = s.ITEM_BIZ_URN
```

```
inner join TB_DIM_ROUTE as r
```

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

restart the app server

已應用解決方法，但以下錯誤仍然存在。



此時，CCMP工作正常，否則無法正常工作。

- 設定事務成功。
- 從「代理」頁籤中，重新捕獲工作。
- 在技能組頁籤中，使用主管憑據時，重新設定失敗，出現上述錯誤
- 從技能組頁籤中，使用管理員憑據時重新終止

錯誤消息仍然指向[CSCup34703](#)，但日誌中沒有特定的預期錯誤消息。

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

LoadEntitiesCommand異常： Exony.Security.ExonySecurityException

消息：請求操作許可權失敗 — 需求：操作： SEC_LIST_DIMENSIONS，路徑： /tenant1

來源： Exony

在t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:line 132中的Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand()

在System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()

在Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand()的

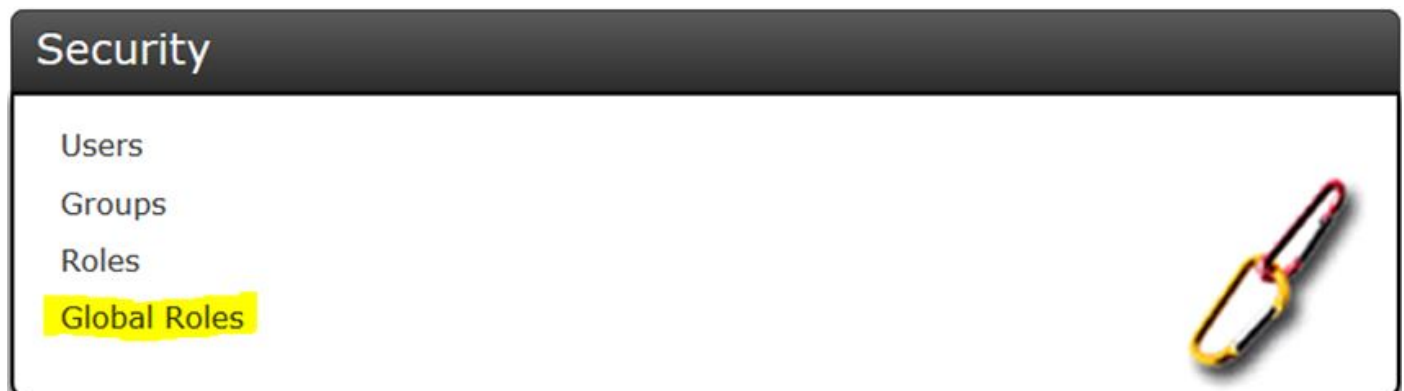
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand.cs:line 41

在t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860中的

Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries (DatabaseMethod方法、 Boolean allowTransaction、 Exception& exception)

解決方案

此問題是特定於在資料庫(DB)升級期間必須重置的全域性角色的問題。必須在全域性角色級別啟用「設定路由」，因為路由可以擁有技能的成員資格，然後允許使用者重新啟動等，而不會收到錯誤。



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.

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。