

CCMP 다시 시도 시 "글로벌 작업 요청 실패: SEC_Provision_Route" 오류가 발생합니다.

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CCMP(Unified Contact Center Management Portal) 슈퍼바이저 사용자가 리 킬 트랜잭션을 수행할 수 없는 문제를 간략하게 설명합니다.

사전 요구 사항

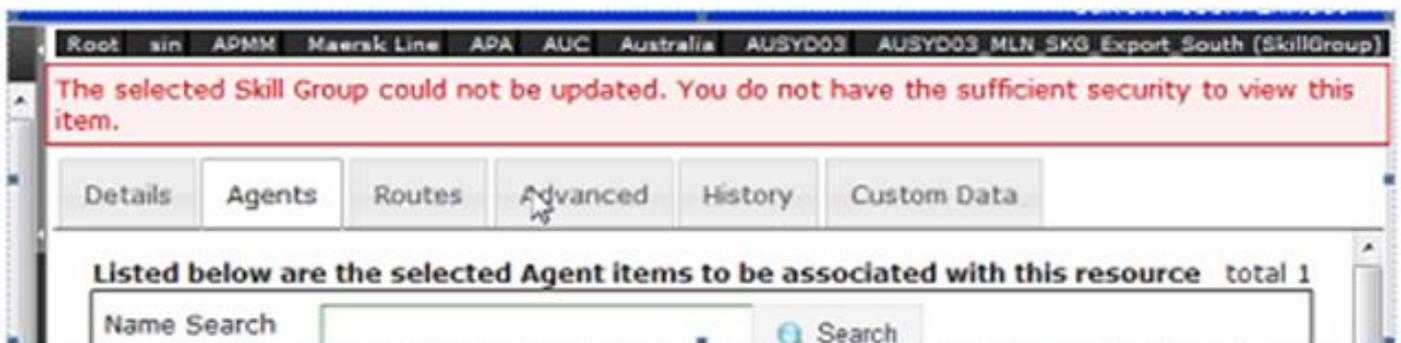
CCMP 관리 이해

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

문제

CCMP를 8.5에서 10.5로 업그레이드한 후 CCMP에서 직무 그룹 탭을 사용하여 슈퍼바이저가 상담원 직무 재습득을 수행하면 다음 오류와 함께 실패하게 됩니다.



오류 연구는 다음 CDETS 및 해결 방법을 가리킵니다.

[CSCup34703](#) - CCMP를 8.5(4)에서 9.1(1)로 업그레이드하면 사용자가 다시 실패할 수 없음

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:

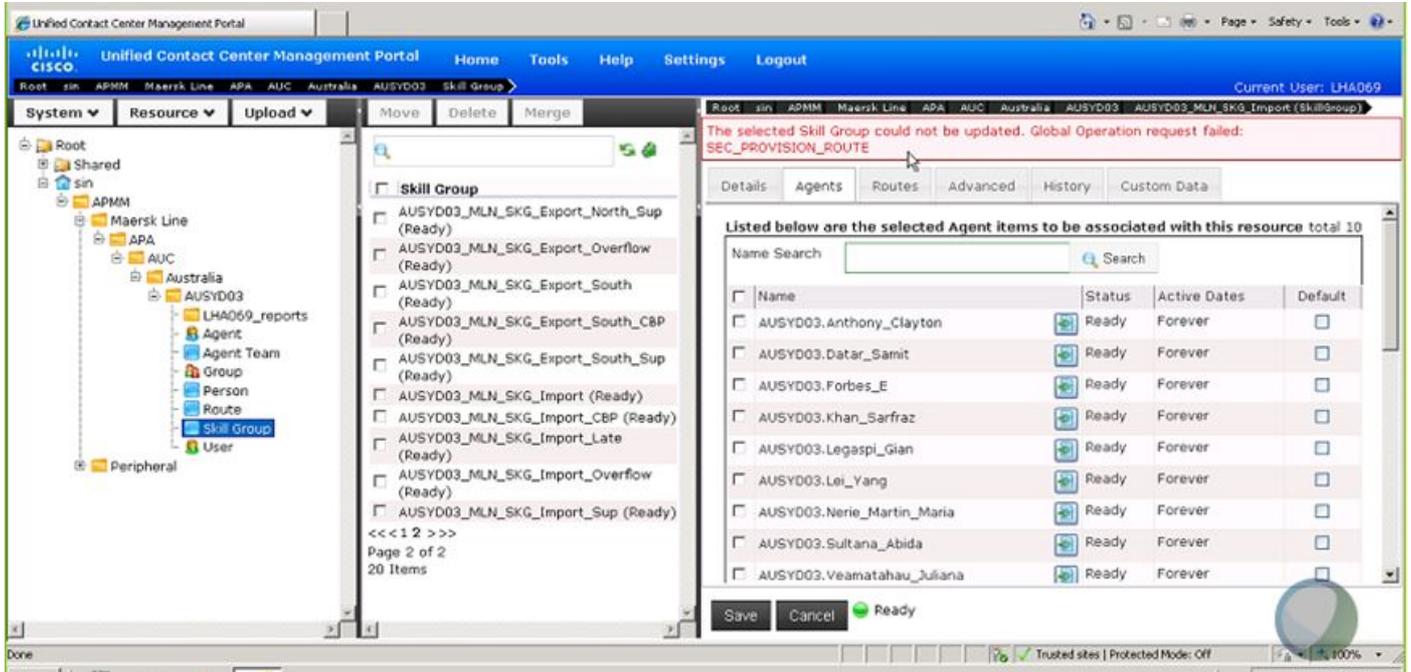
We can run the following script on both DB servers to move the routes to the skillgroup folder update r

```

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

```

해결 방법이 적용되었지만 다음 오류가 지속되었습니다.



이 시점에서 CCMP가 제대로 작동하지 않습니다.

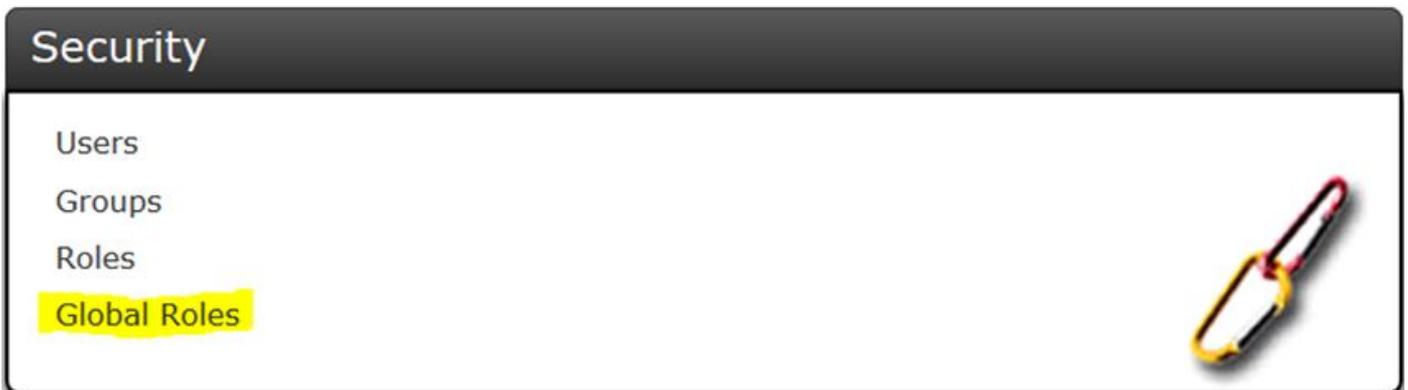
- 트랜잭션을 프로비전합니다.
- 상담원 탭에서 재설치가 수행됩니다.
- 수퍼바이저 자격 증명을 사용할 때 직무 그룹 탭에서 위의 오류와 함께 리킬이 실패합니다
- 직무 그룹 탭에서 관리자 자격 증명을 사용할 때 직무 재습득에 성공합니다.

오류 메시지는 로그에 특정 예상 오류 [메시지](#) 가 없다는 점을 제외하고 CSCup34703을 계속 가리킵니다.

```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand 예외:
LoadEntitiesCommand 예외: Exony.Security.ExonySecurityException
메시지: 작업 권한 요청 실패 - 수요: 작업: SEC_LIST_DIMENSIONS, 경로: /tenant1
출처: Exony
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs의
Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand()에서 132행
System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand.cs의
41의 Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand()
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line
860의
Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(DatabaseMethod 메서드,
부울 allowTransaction, 예외 및 예외)
```

솔루션

이 문제는 데이터베이스(DB) 업그레이드 중에 재설정되어야 하는 전역 역할에만 해당됩니다. 경로에 Skills에 대한 멤버 자격이 있을 수 있으므로 전역 역할 수준에서 "경로 프로비전"을 사용하도록 설정해야 합니다. 그러면 사용자가 오류를 가져오지 않고 다시 kill 등을 수행할 수 있습니다.



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.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.