

# A tentativa de requalificação CCMP gera o erro "Falha na solicitação de operação global: SEC\_Provision\_Route"

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

---

## Introdução

Este documento descreve o problema em que os usuários supervisores do Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) não podem executar transações de requalificação.

## Pré-requisitos

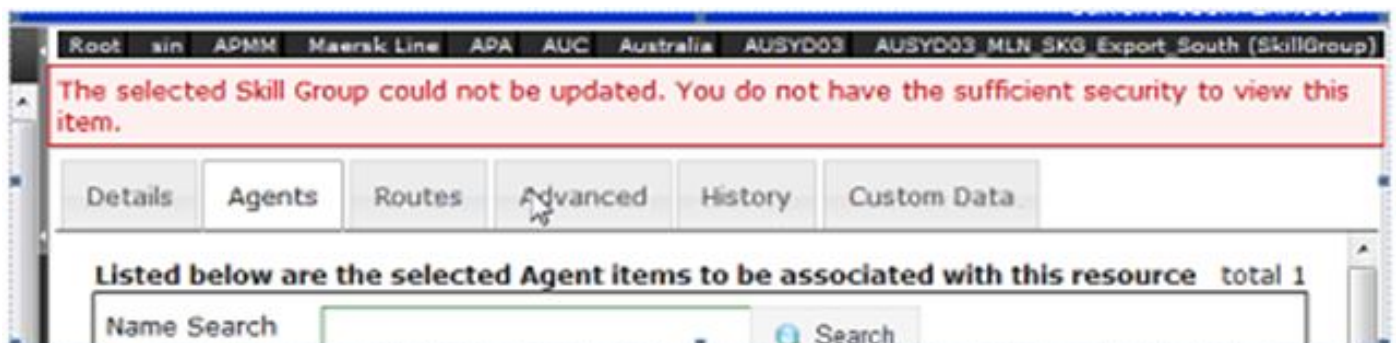
Entender a administração do CCMP

## Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

## Problema

Após a atualização do CCMP de 8.5 para 10.5. A requalificação do agente pelo supervisor usando a guia Grupo de habilidades no CCMP falhará com o seguinte erro...



A pesquisa de erros aponta para os seguintes CDETS e soluções alternativas.

[CSCup34703](#) - A atualização do CCMP de 8.5(4) para 9.1(1) impede que os usuários

## requalifiquem

### 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
```

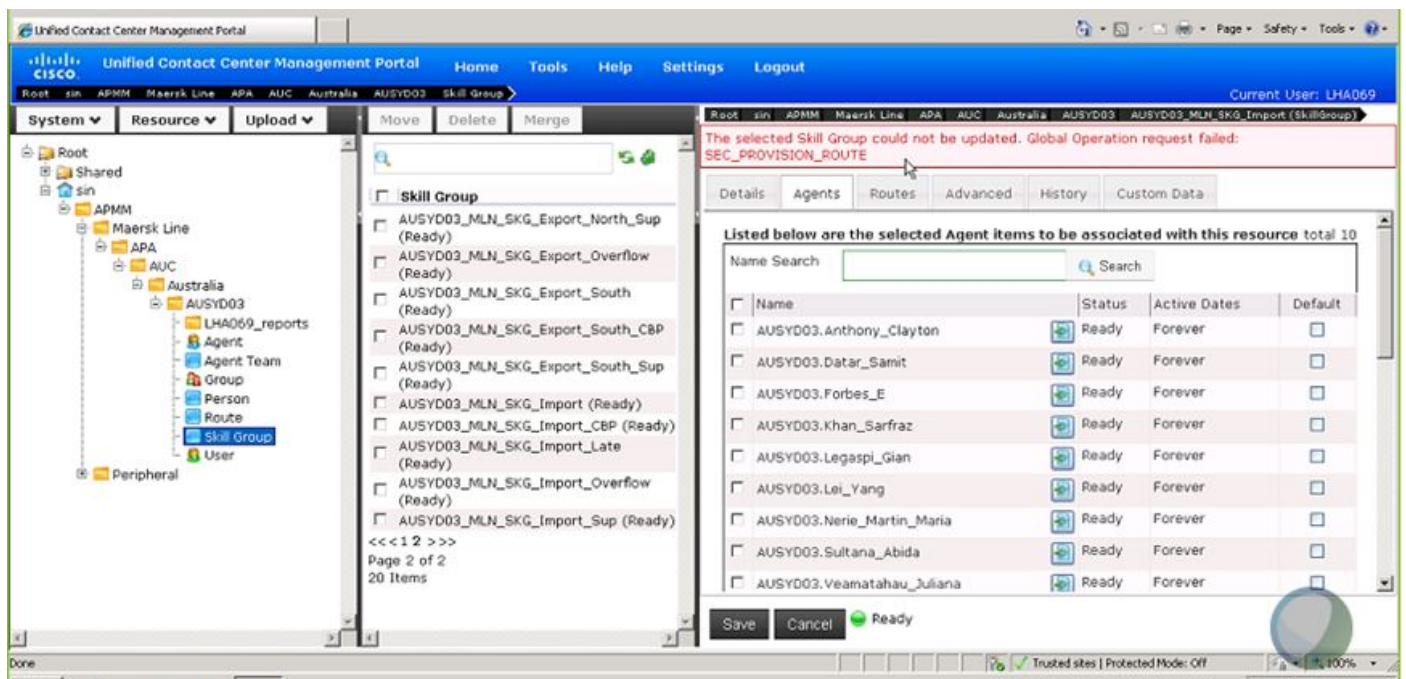
```
at Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() in t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security
at System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
at Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() in t:\Dev\Source\Report
at Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRetries(DatabaseMethod 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
```

A solução alternativa foi aplicada, mas o erro a seguir persistiu.



Neste ponto, o CCMP está funcionando corretamente de outra forma.

- Transações de provisionamento bem-sucedidas.

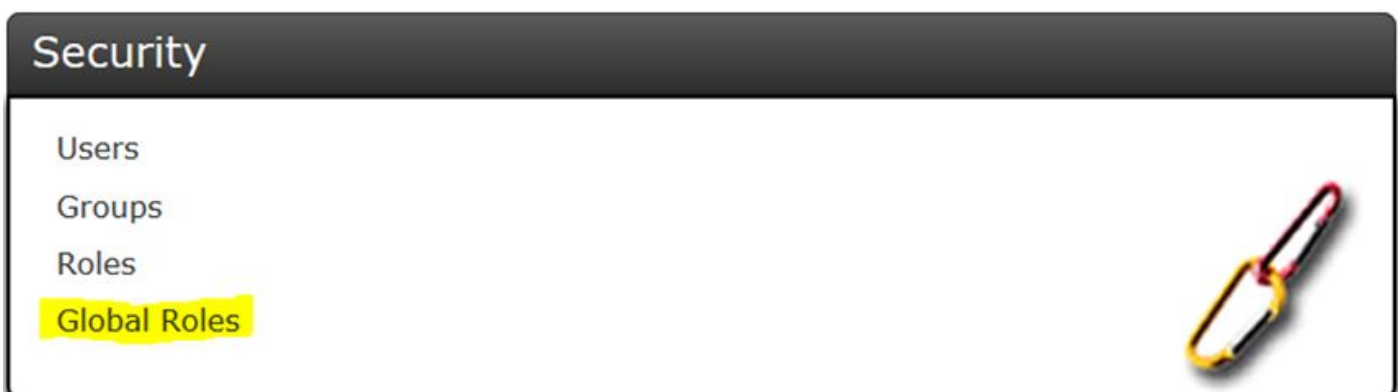
- Na guia do agente, o requalificação funciona.
- Na guia Grupo de habilidades, a requalificação falha com o erro acima ao usar credenciais de supervisor
- Na guia Grupo de habilidades, a requalificação é bem-sucedida ao usar credenciais de administrador

A mensagem de erro ainda aponta para [CSCup34703](#) , exceto que não há mensagem de erro específica esperada no registro.

```
2014-06-05 04:56:55,692 DEBUG 4224 Application.DataCommand Exceção:
LoadEntitiesCommand Exceção: Exony.Security.ExonySecurityException
Mensagem: falha na solicitação de permissão de operação - Demanda: Operação:
SEC_LIST_DIMENSIONS, Caminho: /tenant1
Fonte: Exony
em Exony.Security.ExonyOperationPermission.Demand() em
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony\Security\ExonyOperationPermission.cs:linha 132
em System.Security.PermissionSet.DemandNonCAS()
em Exony.Reporting.Application.Provisioning.LoadEntitiesCommand.ExecuteCommand() em
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application.Provisioning\LoadEntitiesCommand.cs:
41
em Exony.Reporting.Application.DataCommand.ExecuteMethodWithRtries(método
DatabaseMethod, Booleano allowTransaction, Exception&) em
t:\Dev\Source\Reporting\D9_2_1\App\Exony.Reporting.Application\DataCommand.cs:line 860
```

## Solução

O problema era específico das Funções Globais, que devem ter sido redefinidas durante a atualização do Banco de Dados (DB). É necessário habilitar "Provisionar Rotas" no nível da Função Global, pois as Rotas podem ter associações a Habilidades que permitiram que o usuário requalificasse etc. sem obter o erro.



## 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.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.