

Pérdida persistente del valor de variable del Troubleshooting después del reinicio del router del Intelligent Contact Management (ICM)

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Referencia](#)

Introducción

Este documento describe los problemas en la pérdida persistente de la Configuración variable en la empresa unificada del Centro de contacto (UCCE) y el entorno embalado de la empresa del Centro de contacto (PCCE) después de que reinicio del router ICM.

Las Variables variables de usuario se crean para ser utilizadas como almacenamiento temporario que se pueda probar con si nodo. Por ejemplo, la Variable variable de usuario llamó los **userOpenHours** que se utilizarán como área del almacenamiento temporario por un valor de la cadena usado por si nodo.

Después de que usted defina una variable, usted puede entonces utilizar el Editor Formula para acceder la variable y referirse a ella a las expresiones, apenas como usted con una variable del accesorio.

Prerrequisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

UCCE

PCCE

Servidor Windows 2012

Componentes Utilizados

UCCE 11.x

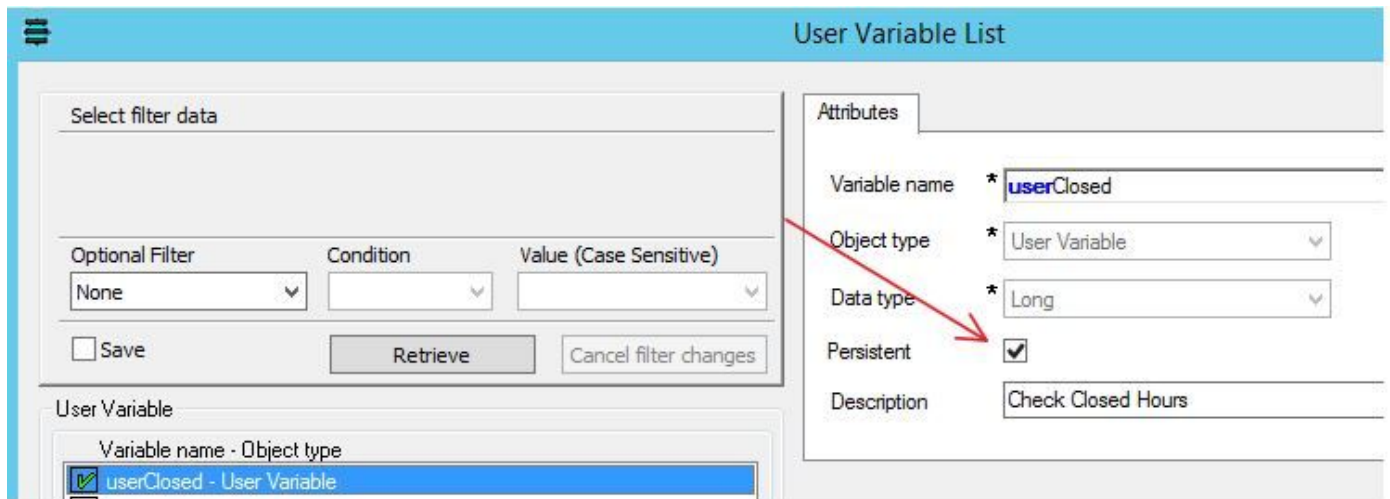
PCCE 11.x

Historical Data Server (HDS)

Problema

En el entorno CCE, hay las condiciones que se relacionan con los valores de variables persistentes que son perdidos. Ésta es la lista de la mayoría de las condiciones comunes y la solución es idéntica:

1. Usted configura variable persistente y marca el cuadro persistente está en la lista de la Variable variable de usuario y salva la configuración. Pero, cuando usted funciona con la interrogación de la tabla Persistente-variable, la tabla está vacía.
2. El reinicio del router ICM o del exit_router causa la pérdida del valor de la variable persistente.
3. La variable persistente no puede replicar al HDS.



Solución

Las variables persistentes se deben escribir al router ICM de la tabla DB para releer después de que reinicio o reinicialización del router ICM.

De los Config. la variable de la lista de usuario del administrador, se asegura que el cuadro persistente de la señal esté marcado. Esto se asegura que el valor en la variable persistente esté escrito en la base de datos.

Sin embargo, después del registro controla el comportamiento.

Para cambiar el tratamiento de las variables persistentes, cambie el registro en el maderero (lado A y lado B, si está duplicado):

HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ instance_name \ LoggerA \ maderero \ CurrentVersion \ HistoricalData \ persistente \ variable

Valor: **variable persistente 1=Write a la base de datos**

0=Do no escribir la variable persistente a la base de datos

Además, cambie el registro en cada HDS, si usted quiere replicar la variable persistente en el HDS:

**HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ instance_name \ distribuidor \ RealTimeDistributor \ CurrentVersion \ maderero \ CurrentVersion \ HistoricalData **

persistente \ variable

Valor: **replicación 1=Enable al HDS**

0=Do no replegado al HDS (valor predeterminado)

Este comportamiento se ha documentado en el defecto [CSCug43282](#).

Referencia

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_11_5_1/Reference/Guide/UCCE_BK_D563D6DB_00_db-schema-handbook/UCCE_BK_D563D6DB_00_db-schema-handbook_chapter_010.html#UCCE_RF_PAB332EF_00