

Dépannez la perte persistante de la valeur de variable après reprise de routeur de l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Référence](#)

Introduction

Ce document décrit des questions sur la perte variable persistante de configuration dans Unified Contact Center Enterprise (UCCE) et l'environnement emballé du Contact Center Enterprise (PCCE) après que reprise de routeur missile aux performances améliorées.

Des variables d'utilisateur sont créées pour être utilisées comme mémoire temporaire qui peut être testée avec si noeud. Par exemple, la variable d'utilisateur a appelé des **userOpenHours** à utiliser comme zone de mémoire temporaire pour une valeur de chaîne utilisée par si noeud.

Après que vous définissiez une variable, vous pouvez alors employer Formula Editor pour accéder à la variable et la mettre en référence dans les expressions, juste comme vous avec une variable intégrée.

Conditions préalables

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

UCCE

PCCE

Windows Server 2012

[Composants utilisés](#)

UCCE 11.x

PCCE 11.x

Historical Data Server (HDS)

Problème

Dans l'environnement CCE, il y a des conditions qui sont liées aux valeurs de variables persistantes étant perdues. C'est la liste de la plupart des conditions communes et la solution est identique :

1. Vous configurez variable persistant et cochez la case persistante est dans la liste de variable d'utilisateur et sauvegarde la configuration. Mais, quand vous exécutez la requête de la table Persistant-variable, la table est vide.
2. La reprise du routeur ou de l'exit_router missile aux performances améliorées entraîne la perte de la valeur de la variable persistante.
3. La variable persistante ne réplique pas vers HDS.

The screenshot shows the 'User Variable List' configuration window. On the left, there is a 'Select filter data' section with 'Optional Filter' set to 'None', 'Condition' and 'Value (Case Sensitive)' dropdowns, and buttons for 'Save', 'Retrieve', and 'Cancel filter changes'. Below this is a table of user variables:

Variable name	Object type
userClosed	User Variable

On the right, the 'Attributes' section for the selected variable 'userClosed' is shown:

- Variable name: * userClosed
- Object type: * User Variable
- Data type: * Long
- Persistent:
- Description: Check Closed Hours

A red arrow points from the 'Persistent' checkbox to the 'Attributes' section.

Solution

Des variables persistantes doivent être écrites au routeur missile aux performances améliorées de table de DB pour relire après que reprise ou réinitialisation de routeur missile aux performances améliorées.

Du config. la variable de liste des utilisateurs de gestionnaire, s'assurent que la case persistante est vérifiée. Ceci s'assure que la valeur dans la variable persistante est écrite dans la base de données.

Cependant, après registre contrôle le comportement.

Pour changer le traitement des variables persistantes, changez le registre sur l'enregistreur (dégrossissent A et le côté B, si duplexé) :

HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ missile aux performances améliorées \ instance_name \ LoggerA \ enregistreur \ CurrentVersion \ HistoricalData \ persistant \ variable

Valeur : **variable 1=Write persistante à la base de données**

0=Do ne pas écrire la variable persistante à la base de données

En outre, changez le registre sur chaque HDS, si vous voulez répliquer la variable persistante sur HDS :

HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ missile aux performances améliorées \ instance_name \ distributeur \ RealTimeDistributor \ CurrentVersion \ enregistreur \ CurrentVersion \ HistoricalData \ persistant \ variable

Valeur : **réplication 1=Enable au HDS**

0=Do non replié au HDS (valeur par défaut)

Ce comportement a été documenté dans le défaut [CSCug43282](#).

Référence

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