

# Устраните неполадки потери значения персистентной переменной после перезапуска маршрутизатора Intelligent Contact Management (ICM)

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ссылка](#)

## Введение

Этот документ описывает проблемы на персистентной потере переменной конфигурации в Унифицированное предприятие Contact Center (UCCE) и среда Упакованного предприятия Contact Center (PCCE) после перезапуска маршрутизатора ICM.

Пользовательские переменные созданы, чтобы использоваться в качестве временного хранилища, которое может быть протестировано с Если узел. Например, пользовательская переменная, названная **userOpenHours**, который будет использоваться в качестве области временного хранения для строкового значения, используемого, Если узел.

После определения переменной можно тогда использовать Редактора формул, чтобы обратиться к переменной и сослаться на нее в выражениях, как вы были бы со встроенной переменной.

## Предварительные условия

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

UCCE

PCCE

Windows Server 2012

### Используемые компоненты

UCCE 11. x

PCCE 11. x

Historical Data Server (HDS)

## Проблема

В среде CSE существуют условия, которые отнесены к потерянным значениям персистентных переменных. Это - список наиболее распространенных условий, и решение идентично:

1. Вы настраиваете персистентную переменную и устанавливаете персистентный флажок, находится в Переменном пользователя Списке, и сохраните конфигурацию. Но, когда вы выполнение запросов от Персистентной Таблицы переменных, таблица пуста.
2. Перезапуск Маршрутизатора ICM или exit\_router вызывает потерю значения персистентной переменной.
3. Персистентная переменная не в состоянии реплицировать в 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', and 'Retrieve' and 'Cancel filter changes' buttons. Below it is a table of user variables with 'userClosed - User Variable' selected. On the right, the 'Attributes' section is expanded, showing the following fields: 'Variable name' (userClosed), 'Object type' (User Variable), 'Data type' (Long), 'Persistent' (checked), and 'Description' (Check Closed Hours). A red arrow points from the 'Persistent' checkbox to the 'Object type' dropdown.

## Решение

Персистентные переменные должны быть записаны в Таблицу базы данных чтобы к маршрутизатору ICM для чтения назад после перезапуска маршрутизатора ICM или перезагрузки.

От Config. переменная списка пользователей менеджера, гарантируйте, что установлен персистентный флажок галочки. Это гарантирует, что значение в персистентной переменной записано в базу данных.

Однако следующий реестр управляет поведением.

Для изменения обработки персистентных переменных измените реестр на регистраторе (сторона A и сторона B, если дуплексный):

Системы HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM\instance\_name\LoggerA\Logger\CurrentVersion\HistoricalData\Persistent\Variable

Значение: 1=Write персистентная переменная к базе данных

0=Do не пишут персистентную переменную в базу данных

Кроме того, измените реестр на каждом HDS, если вы хотите реплицировать персистентную

переменную в HDS:

Системы HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM\instance\_name\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\Logger\CurrentVersion\HistoricalData\Persistent\Variable

Значение: 1=Enable репликация к HDS

0=Do не реплицируют в HDS (значение по умолчанию)

Это поведение было задокументировано в дефектный [CSCug43282](#).

#### Ссылка

[http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/icm\\_enterprise/icm\\_enterprise\\_1\\_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](http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_1_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)