

Intelligent Contact Management (ICM) ルータ再起動後の固定変数値消失のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[参考資料](#)

概要

このドキュメントでは、ICM ルータ再起動後の Unified Contact Center Enterprise (UCCE) および Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) 環境で固定変数設定が失われる問題について説明します。

ユーザ変数は If ノードでテストできる一時ストレージとして使用するために作成される変数です。たとえば `userOpenHours` というユーザ変数は、If ノードで使用する文字列値の一時ストレージエリアとして使用されます。

変数を定義すると、(組み込みの変数と同様に) 数式エディタからその変数にアクセスしたり、式の中で参照したりすることができます。

前提条件

次の項目に関する知識が推奨されます。

UCCE

PCCE

Windows Server 2012

使用するコンポーネント

UCCE 11.x

PCCE 11.x

Historical Data Server (HDS)

問題

CCE 環境において、固定変数の値の喪失につながる条件があります。次に挙げるのは最もよく

ある条件で、解決策は共通です。

1. 固定変数を設定し、[User Variable List] の [Persistent] ボックスにチェックを入れて設定を保存する。しかし、[Persistent-Variable] テーブルでクエリを実行すると、テーブルは空になっている。
2. ICM ルータを再起動するか exit_router を実行すると固定変数の値が失われる。
3. 固定変数が HDS に複製されない。

The screenshot shows the 'User Variable List' configuration window. On the left, there are filter options: 'Select filter data', 'Optional Filter' (set to 'None'), 'Condition', and 'Value (Case Sensitive)'. Below these are 'Save', 'Retrieve', and 'Cancel filter changes' buttons. The main area shows a list of variables with 'userClosed - User Variable' selected. On the right, the 'Attributes' section is expanded, showing: 'Variable name' (userClosed), 'Object type' (User Variable), 'Data type' (Long), 'Persistent' (checked), and 'Description' (Check Closed Hours). A red arrow points to the 'Persistent' checkbox.

解決策

ICM ルータの再起動またはリポート後に ICM ルータが固定変数をリードバックするようにするには、固定変数を [DB] テーブルに書き込む必要があります。

[Config. manager] の [user list variable] で [Persistent] チェックボックスにチェックを入れます。これにより固定変数の値がデータベースに書き込まれます。

ただし、動作は次のレジストリで制御されています。

固定変数の処理を変更するには、ロガー（デュプレックス モードの場合は Side A と Side B ）のレジストリを変更します。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\instance_name\LoggerA\Logger\CurrentVersion\HistoricalData\Persistent\Variable

[Value] : 1 = 固定変数をデータベースに書き込む

0 = 固定変数をデータベースに書き込みしない

また、HDS に固定変数を複製したい場合は、各 HDS のレジストリを変更します。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\instance_name\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\Logger\CurrentVersion\HistoricalData\Persistent\Variable

[Value] : 1 = HDS への複製を有効にする

0 = HDS に複製しない (デフォルト値)

この問題は [CSCug43282](#) として登録されています。

参考資料

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