

Pesquise defeitos a perda persistente do valor de variável após o reinício do roteador do Intelligent Contact Management (ICM)

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Referência](#)

Introdução

Este documento descreve edições na perda persistente da configuração variável na empresa unificada do Contact Center (UCCE) e no ambiente empacotado da empresa do Contact Center (PCCE) depois que reinício do roteador de ICM.

As variáveis do usuário são criadas para ser usadas como um armazenamento temporário que possa ser testado com se nó. Por exemplo, a variável do usuário chamou os **userOpenHours** a ser usados como uma área de armazenamento temporário para um valor de série usado pelo se nó.

Depois que você define uma variável, você pode então usar o Editor de fórmula para alcançar a variável e provê-la nas expressões, apenas como você com uma variável do acessório.

Pré-requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

UCCE

PCCE

Windows Server 2012

[Componentes Utilizados](#)

UCCE 11.x

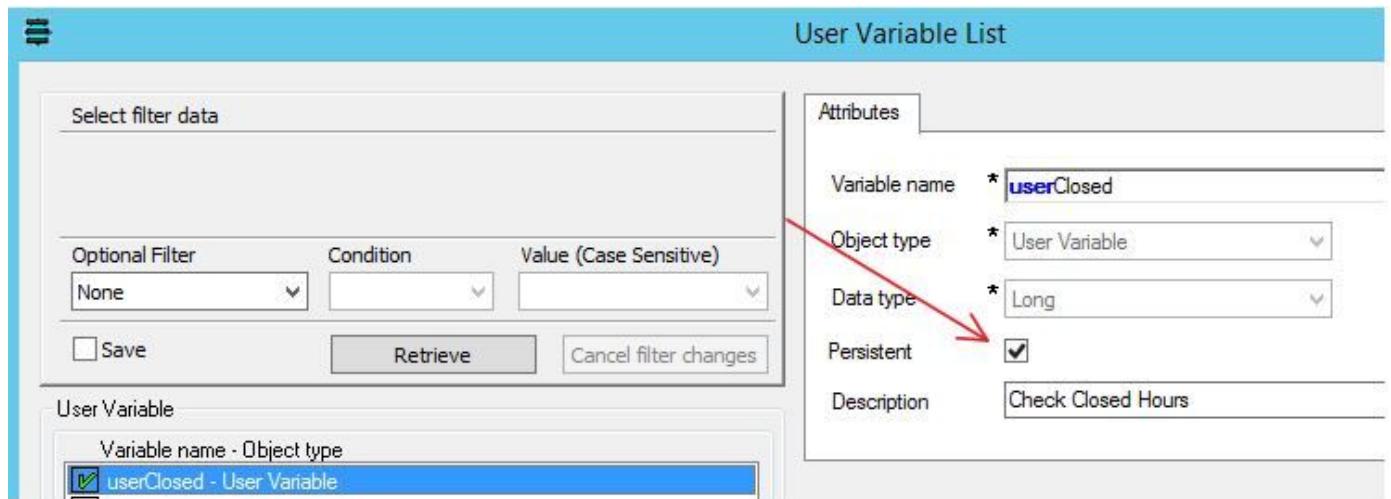
PCCE 11.x

Historical Data Server (HDS)

Problema

No ambiente CCE, há as circunstâncias que são relacionadas aos valores de variáveis persistentes que estão sendo perdidos. Esta é a lista da maioria de circunstâncias comuns e a solução é idêntica:

1. Você configura variável persistente e a caixa persistente da verificação está na lista variável do usuário e salvar a configuração. Mas, quando você executa a pergunta da tabela Persistente-variável, a tabela está vazia.
2. O reinício do roteador de ICM ou do exit_router causa a perda do valor da variável persistente.
3. A variável persistente não replicate ao HDS.



Solução

As variáveis persistentes devem ser escritas ao roteador de ICM da tabela DB para ler para trás depois que reinício ou repartição do roteador de ICM.

Da configuração, a variável da lista de usuários do gerente, assegura-se de que a caixa persistente do tiquetaque esteja verificada. Isto assegura-se de que o valor na variável persistente esteja escrito no base de dados.

Contudo, depois do registro controla o comportamento.

Para mudar o tratamento de variáveis persistentes, mude o registro no registador (lado A e lado B, se duplexed):

HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ instance_name \ LoggerA \ registador \ Versão atual \ HistoricalData \ persistente \ variável

Valor: **variável 1=Write persistente ao base de dados**

0=Do para não escrever a variável persistente ao base de dados

Além, mude o registro em cada HDS, se você quer replicate a variável persistente no HDS:

HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ instance_name \ distribuidor \ RealTimeDistributor \ Versão atual \ registador \ Versão atual \ HistoricalData \ persistente \ variável

Valor: **replicação 1=Enable ao HDS**

0=Do replicate ao HDS (valor padrão)

Este comportamento foi documentado no defeito [CSCug43282](#).

Referência

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