

# Probleemoplossing voor waardeverlies van aanhoudende variabele na herstart van de ICM-router (Intelligent Contact Management)

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Referentie](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft problemen met betrekking tot het persistente variabele configuratieverlies in de Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en de Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)-omgeving na het opnieuw opstarten van de ICM-router.

De gebruikersvariabelen worden gecreëerd om als tijdelijke opslag te worden gebruikt die met een Als knooppunt kan worden getest. Bijvoorbeeld, gebruiker variabele genaamd **userOpenHours** om gebruikt te worden als tijdelijk opslaggebied voor een string waarde gebruikt door een if knooppunt.

Nadat u een variabele definieert, kunt u de FormFiller-editor gebruiken om de variabele te benaderen en er de variabele in expressies naar te verwijzen, net zoals u met een ingebouwde variabele wilt doen.

## Voorwaarden

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

UCCES

PCCE

Windows Server 2012

### Componenten Gebruikt

UCS CE11.x

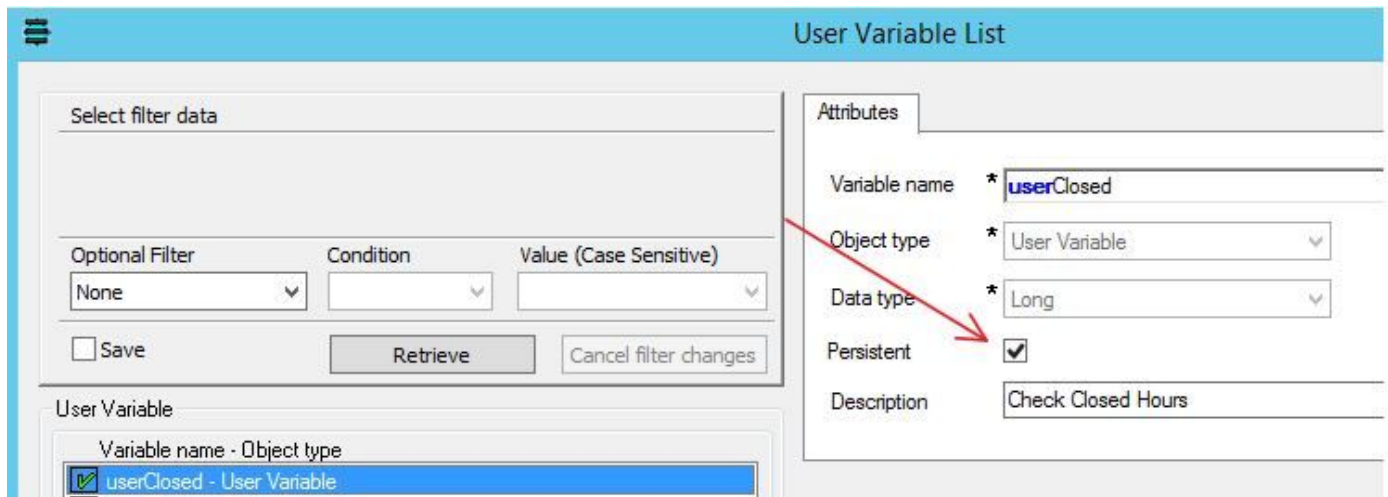
PCCE 11.x

Historische gegevensserver (HDS)

## Probleem

In CCE-omgeving zijn er omstandigheden die verband houden met het verlies van waarden van persistente variabelen. Dit is de lijst van de meest voorkomende aandoeningen en de oplossing is identiek:

1. U vormt een aanhoudend variabel apparaat en controleer een aanhoudend veld in de lijst met gebruikersvariabelen en slaat de configuratie op. Maar wanneer je een query uit een Persistent-variabele tabel voert, is tabel leeg.
2. Start de ICM router of exit\_router opnieuw op, veroorzaakt verlies van de waarde van de persistente variabele.
3. Een aanhoudende variabele is niet in overeenstemming met HDS.



## Oplossing

Persistente variabelen moeten aan de DB-tabel worden geschreven om de ICM router te kunnen lezen na ICM-router opnieuw te starten of opnieuw op te starten.

Van de Config. Om te garanderen dat het aanvinkvakje aanvinkt, dient de gebruiker de variabele te beheren. Dit waarborgt de waarde in persistente variabele in database.

Maar na registratie wordt het gedrag bepaald.

Om de behandeling van persistente variabelen te veranderen, wijzigt u het register op de logger (zij A en zij B, indien gemengd):

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

Value: **1=Schrijf een persistente variabele aan database**

0=Schrijf geen persistente variabele aan database

Verander daarnaast de registratie op elke HDS, als u persistente variabele op HDS wilt repliceren:

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

Value: **1=replicatie naar HDS inschakelen**

0=Niet kopiëren naar de HDS (standaardwaarde)

Dit gedrag is gedocumenteerd in een defect [CSCug43282](#).

## Referentie

[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](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)