

# 對智慧聯絡管理(ICM)路由器重新啟動後持續變數的值丟失進行故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[參考](#)

## 簡介

本文檔介紹有關在ICM路由器重新啟動後Unified Contact Center Enterprise(UCCE)和Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)環境中持續變數配置丟失的問題。

建立使用者變數以用作臨時儲存，可以通過If節點進行測試。例如，名為userOpenHours的使用者變數將用作If節點使用的字串值的臨時儲存區域。

定義變數後，您就可以使用公式編輯器訪問變數並在表達式中引用它，就像使用內建變數一樣。

## 必要條件

思科建議您瞭解以下主題：

UCCE

PCCE

Windows Server 2012

元件 已使用

UCCE 11.x

PCCE 11.x

歷史資料伺服器(HDS)

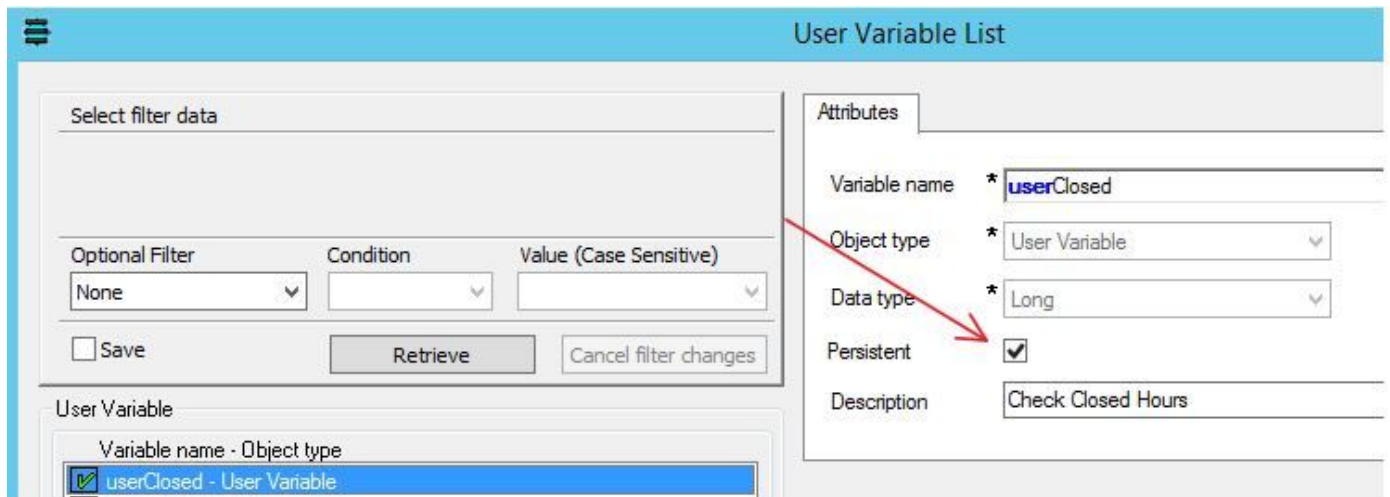
## 問題

在CCE環境中，存在與永久變數的值丟失相關的條件。這是最常見條件的清單，解決方案是相同的：

- 1.配置永續性變數，並選中「使用者變數清單」中的永續性框並儲存配置。但是，當您從Persistent-Variable表運行查詢時，表為空。

2.重新啟動ICM Router或exit\_router會導致永久變數的值丟失。

3.永續性變數無法複製到HDS。



## 解決方案

要使ICM路由器在ICM路由器重新啟動或重新啟動後回讀，必須將持久變數寫入資料庫表。

從配置。manager使用者清單變數，確保已選中持久勾選框。這可確保持久變數中的值寫入資料庫。

但是，以下登錄檔控制此行為。

要更改永續性變數的處理，請更改記錄器上的登錄檔（A側和B側，如果重複）：

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

值： 1=將永續性變數寫入資料庫

0=不將永續性變數寫入資料庫

此外，如果要複製HDS上的永續性變數，請更改每個HDS上的登錄檔：

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

值： 1=啟用到HDS的複製

0=不複製到HDS（預設值）

此行為已記錄在[CSCug43282](#)缺陷中。

## 參考

[http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/icm\\_enterprise/cm\\_enterprise\\_11\\_5\\_1/Reference/Guide/UCCE\\_BK\\_D563D6DB\\_00\\_db-schema-](http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/cm_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](#)