

ICM(Intelligent Contact Management) 라우터를 재시작한 후 영구 변수의 값 손실 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[참조](#)

소개

이 문서에서는 ICM 라우터 재시작 후 UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 및 PCCE(Packaged Contact Center Enterprise) 환경에서 지속적 변수 구성 손실에 대한 문제를 설명합니다.

If 노드를 사용하여 테스트할 수 있는 임시 저장소로 사용할 사용자 변수가 생성됩니다. 예를 들어 userOpenHours라는 사용자 변수는 If 노드에서 사용하는 문자열 값에 대한 임시 저장 영역으로 사용됩니다.

변수를 정의한 후에는 내장 변수에서와 마찬가지로 공식 편집기를 사용하여 변수에 액세스하고 표 형식에서 변수를 참조할 수 있습니다.

사전 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

UCCE

PCCE

Windows Server 2012

구성 요소 Used

UCCE 11.x

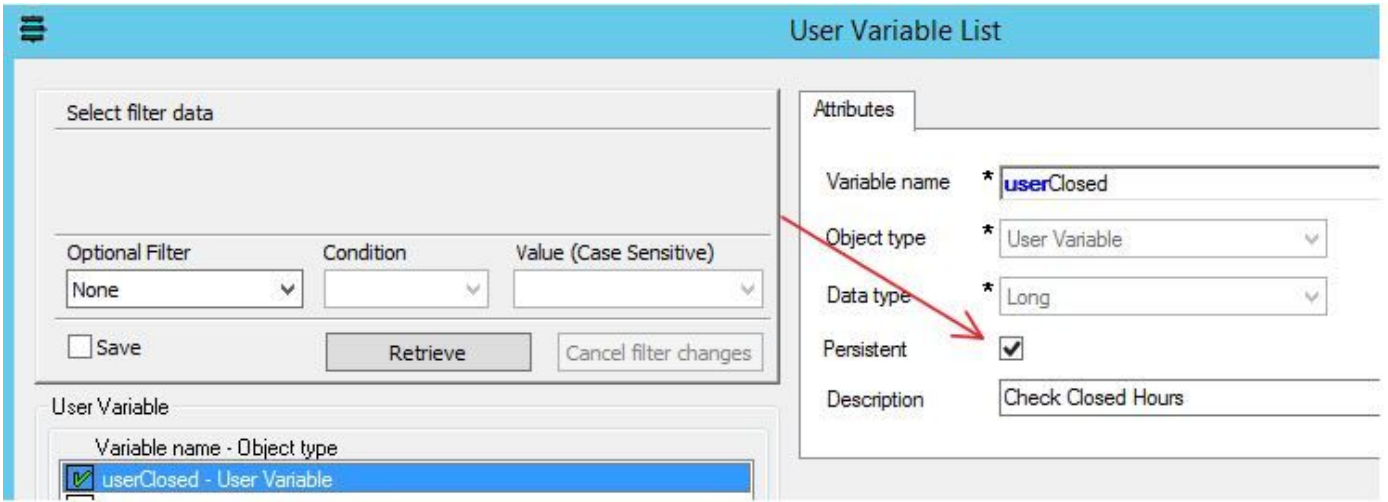
PCCE 11.x

기록 데이터 서버(HDS)

문제

CCE 환경에서는 영구 변수의 값이 손실되는 것과 관련된 조건이 있습니다. 다음은 가장 일반적인 조건의 목록이며 솔루션은 동일합니다.

1. 영구 변수를 구성하고 영구 확인란이 사용자 변수 목록에 있음을 선택하고 구성을 저장합니다. 그러나 Persistent-Variable 테이블에서 쿼리를 실행하면 테이블이 비어 있습니다.
2. ICM 라우터 또는 exit_router를 다시 시작하면 영구 변수 값이 손실됩니다.
3. 영구 변수가 HDS로 복제되지 않습니다.



솔루션

ICM 라우터를 다시 시작하거나 재부팅한 후 ICM 라우터가 다시 읽히도록 하려면 영구 변수를 DB 테이블에 기록해야 합니다.

컨피그레이션에서 관리자 사용자 목록 변수, 영구 체크 박스가 선택되었는지 확인합니다. 이렇게 하면 영구 변수의 값이 데이터베이스에 기록됩니다.

그러나 다음 레지스트리가 동작을 제어합니다.

영구 변수의 처리를 변경하려면 로거에서 레지스트리를 변경합니다(이중화된 경우 A측과 B측).

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

가치: 1=데이터베이스에 영구 변수 쓰기

0=데이터베이스에 영구 변수 쓰기 안 함

또한 HDS에서 영구 변수를 복제하려면 각 HDS의 레지스트리를 변경합니다.

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\instance_name\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\Logger\CurrentVersion\Historical

가치: 1=HDS에 복제 사용

0=HDS로 복제하지 않음(기본값)

이러한 동작은 결함 CSCug43282에 [설명되어 있습니다](#).

참조

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_ent_schema-handbook/UCCE_BK_D563D6DB_00_db-schema-handbook_chapter_010.html#UCCE_RF_PAB332EF_00

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.