

Verfolgen von Aufgabenroutingereignissen in einer Contact Center Enterprise-Umgebung

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Erforderliche Protokolle](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[CCP und Task-Routing](#)

[Protokollanalyse](#)

[Einfacher Nachrichtenfluss](#)

[CCP-Protokolle herunterladen](#)

[Verwenden von RTMT](#)

[Verwenden der CCP-Befehlszeile](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird der Meldungsfluss für eine neue Aufgabe beschrieben, die an einen Mitarbeiter in einer Contact Center Enterprise-Umgebung weitergeleitet wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Customer Collaboration-Plattform (CCP)
- Cisco Finesse
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- ICM-Version: 12.6(1)
- Finesse-Version: 12.6(1)

- CCP-Version: 12.5(1) SU1

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Erforderliche Protokolle

- Öffentliche CCP-REST-API (CCBU-Cublicapps)
 - CCP-REST-API (CCBU-ccpapi)
 - CCP-Laufzeitdienst (CCBU-Laufzeit)
 - Finesse Desktop-Web-Services
 - ICM CTI-Server (ctisvr)
 - ICM Media Routing PIM (mr pim)
 - ICM-Router (RTR)
-

Anmerkung:

- Um die Aufgaben im WebServices-Protokoll detailliert zu verfolgen, aktivieren Sie eine höhere Ablaufverfolgungsebene in Finesse WebServices. Verwenden Sie dazu den folgenden Befehl: `utils finesse log configuration update webservices ROOT TRACE`
- Die Aktualisierung der Protokollkonfigurationsebene auf DEBUG oder TRACE kann sich auf die Leistung des Finesse-Systems auswirken.

Hintergrundinformationen

Task-Routing beschreibt die Fähigkeit des Systems, Anfragen von verschiedenen Medienkanälen an beliebige Agenten in einem Contact Center weiterzuleiten.

Multichannel-Anwendungen von Drittanbietern können die universelle Warteschlange verwenden, indem sie über die Task-Routing-APIs in CCE integriert werden.

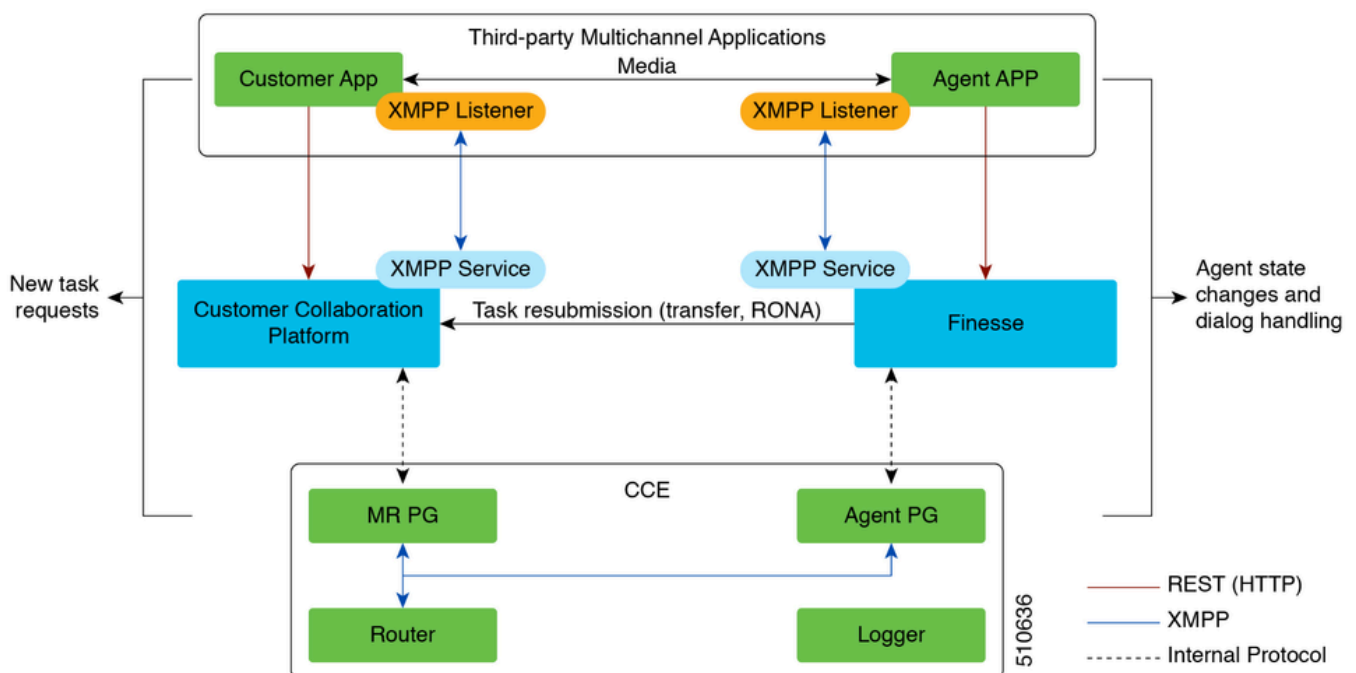
Task-Routing-APIs bieten eine Standardmethode für Anforderung, Warteschlangenzuweisung, Routing und Verarbeitung von Multichannel-Aufgaben von Drittanbietern in CCE.

CCP und Task-Routing

Multichannel-Anwendungen von Drittanbietern verwenden die Task-API von CCPs, um Nicht-Voice-Aufgaben an CCE zu übermitteln.

Die API arbeitet mit CCP Task-Feeds, Kampagnen und Benachrichtigungen zusammen, um Task-Anfragen zur Weiterleitung an das Contact Center weiterzuleiten.

Die Task-API unterstützt die Verwendung von Call-Variablen und ECC-Variablen für Task-Anfragen. Verwenden Sie diese Variablen, um benutzerspezifische Informationen mit der Anfrage zu senden, einschließlich Attribute der Medien wie die Chat-Raum-URL oder das E-Mail-Handle.



Protokollanalyse

Einfacher Nachrichtenfluss

1. Eine Multichannel-Anwendung eines Drittanbieters sendet ein NEW_TASK-Ereignis an den MR PG.
2. MR PG verwendet diese NEW_TASK-Anforderung und sendet eine "Route"-Anforderung an den Router mit der konfigurierten gewählten Nummer (DN).
3. Auf Basis der DN führt der Router das zugehörige Skript aus, und ein verfügbarer Agent wird ausgewählt.
4. Der Router sendet dann eine DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND an den opc der Agenten-PGs, woraufhin ctisvr den Agenten in den Zustand RESERVIERT versetzt.
 - Gleichzeitig sendet der Router eine CONNECT-Nachricht an den MR-PG.
5. MR PG sendet jetzt ein DO_THIS_WITH_TASK-Ereignis an die Anwendung.
6. Die Anwendung sendet eine OFFER_TASK_IND an den ctisvr, was darauf hinweist, dass dem Agenten eine Aufgabe angeboten wurde.
 - Als Antwort sendet der ctisvr einen OFFER_TASK_EVENT zurück, der bestätigt, dass der angegebene Agent für die Ausführung der angegebenen Aufgabe reserviert wurde
7. Als Nächstes sendet die Anwendung eine START_TASK_IND an den ctisvr, die angibt, dass der Agent begonnen hat.
 - Ctisvr antwortet mit START_TASK_EVENT, um zu bestätigen, dass der angegebene Agent mit der Bearbeitung der Aufgabe begonnen hat.
8. Während der Verarbeitung dieses START_TASK_IND-Ereignisses aktualisiert ctisvr den Agentenstatus für das Nicht-Sprach-MRD auf ACTIVE (Aktiv), und die Sitzung ist jetzt aktiv.
9. Wenn die Sitzung beendet ist, erhält der ctisvr die Nachricht END_TASK_IND, die angibt, dass die Aufgabe beendet wurde, und als Antwort wird eine Nachricht END_TASK_EVENT gesendet.

Agentenstatus für Nicht-Voice-Media-Routing-Domänen (MRD):

- NOT READY (NICHT BEREIT) - Agent ist beim MRD angemeldet, befindet sich aber im Status Not Ready (Nicht bereit)
- NOT ACTIVE (NICHT AKTIV): Der Agent ist beim MRD angemeldet und befindet sich im Bereitschaftszustand.
- RESERVIERT - Die Aufgabe wird dem Agenten angezeigt.
- AKTIV - Die Aufgabe wurde angenommen, und der Agent ist aktiv mit der Bearbeitung der Aufgabe befasst.

CTISVR

<#root>

Agent is logged into Finesse and is in the ready status for Task Management:

08:54:27:874 cg3A-ctisvr Trace: AGENT_EVENT: ID=1080 Periph=5000 Ext=1080 Inst=1080 Sig=Finesse UniqueI

08:54:34:531 cg3A-ctisvr Trace: AGENT_EVENT: ID=1080 Periph=5000 Ext=1080 Inst=1080 Sig=Finesse UniqueI

CCBU-CPPUBLICAPPS

<#root>

CCPPublicapps submits a SocialContact Create Request to CCBU-Runtime for a new task:

0000000078: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.233 -0500: %CCBU__CCPUBLICAPPS-6-REQUEST_INITIATED: %[De

0000000011: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.235 -0500: %CCBU_____CCPAPI-6-CREATE_SOCIAL_CONTACT: :

CCBU-LAUFZEIT

<#root>

CCBU-Runtime receives the request to create a SocialContact for a new task:

0000000056: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.243 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-MSG_INCOMING_FROM_BUS: :

0000000057: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.246 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-CREATE_SOCIAL_CONTACT: :

CCBU-LAUFZEIT

<#root>

SocialContact is created and a SocialContactID is generated:

In this step, note down the the SocialContactID and use it to track the task through the rest of the lo

0000000062: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.272 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-SOCIAL_CONTACT_CREATED: :

0000000063: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.273 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-SOCIAL_CONTACT_PROCESSOR: :

0000000064: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.273 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-SOCIAL_CONTACT_CREATED: :

CCBU-LAUFZEIT

<#root>

SocialContact is currently in the unread status:

```
// Campaign ID and the SocialContact tags are associated with the SocialContact.
0000000140: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.329 -0500: %CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Rea
0000000072: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.343 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-RECEIVED_FILTER_SOCIAL_
0000000073: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.344 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-SC_FILTER_CACHE_UPDATE:
0000000074: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.349 -0500: %CCBU_____CAMPAIGN-6-UPDATING_SOCIAL_CONTACT
0000000141: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.366 -0500: %CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Rea
0000000047: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.398 -0500: %CCBU_____NOTIFICATION-6-NOTIFICATION_REQUEST: %
```

HERR PIM

<#root>

MR PIM receives the NEW_TASK event from CCP:

```
08:55:49:391 PG2A-pim3 Trace: Application->PG:
Message = NEW_TASK; Length = 201 bytes
DialogueID = (4) Hex 00000004
SendSeqNo = (1) Hex 00000001
MRDomainID = Undefined
PreviousTask = -1:-1:-1
PreferredAgent = Undefined
Service = (0) Hex 00000000
CiscoReserved = (0) Hex 00000000
ScriptSelector: CumulusTask
ApplicationString1: ae93f5ad-452d-4c52-8057-8d23864a8a8a
ApplicationString2: 5AA797871000018D00000004139ED7AD5
ServiceRequested = (0) Hex 00000000
```

MR PIM sends a NEW_CALL event to the Router for this new task:

```
08:55:49:391 PG2A-pim3 Trace: Send INRCMSGNewCall to Router : :
NEW_CALL RCID=5004 PID=5001 DID=4 DIDRelSeq#=1 GrpDelKey=5004 CRS(RtrDate=-1,RtrCID=-1) RCKSeq#=-1 NICC
```

RTR

<#root>

Router receives the NewCall event and then runs the associated script, which then picks an available agent

```
08:55:49:401 ra-rtr Trace: (4 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(154526,37051928), DN=CumulusTask, ANI=ae93f5ad-4
08:55:49:401 ra-rtr Trace: (4 x 0 : 0 0) CID=(154526,37051928):CumulusTask:Step 1 sending call to Agent
```

Once an agent is picked, the Router sends a Device PreCallIndicator message to the cti server in order to r

```
08:55:49:401 ra-rtr Trace: (4 x 0 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(154526,37051928), PerID=5000, PQ
08:55:49:401 ra-rtr Trace: DN=CumulusTask, ANI=ae93f5ad-452d-4c52-8057-8d23864a8a8a, CED=5AA79787100001
08:55:49:401 ra-rtr Trace: RCKSeqNum=0, DelayQTime=0, DelayRouterTime=0, SGDelayQTime=0
08:55:49:401 ra-rtr Trace: CallGUID=, CustomrID=1 ServiceRequested=0
08:55:49:401 ra-rtr Trace: LocationParamPKID=, LocationParamName=, SIPHeader=
08:55:49:401 ra-rtr Trace: NIC_CalledPartyNumber=CumulusTask ECCPayloadID=1
```

08:55:49:401 ra-rtr Trace: OrigRCCallID{PhyCtrlID=0, RCID=0, DlgID=0x0} OrigOperationType=0

At the same time, Router also sends a CONNECT message to the MR PG:

08:55:49:401 ra-rtr Trace: (4 x 0 : 0 0) Connect: CID=(154526,37051928), EventSelect=0x0, ServiceType=0

08:55:49:401 ra-rtr Trace: (4 x 0 : 0 0) Deleting Dialog.

08:55:50:448 ra-rtr Trace: Agent 5172 from PG domain 5011. [na-0:3[0],RA*] to [res-0+1:3[0],R]

HERR PIM

<#root>

MR PIM receives the CONNECT message from the Router and then sends a DO_THIS_WITH_TASK event to the CCP

08:55:49:391 PG2A-pim3 Trace: MR_Peripheral::On_Router_Connect:

CONNECT RCID=5004 PID=5001 DID=4 DIDRelSeq#=0 CRS(RtrDate=154526,RtrCID=37051928) RCKSeq#=0 ErrorCode=0

08:55:49:391 PG2A-pim3 Trace: PG->Application:

Message = DO_THIS_WITH_TASK; Length = 135 bytes

DialogueID = (4) Hex 00000004

SendSeqNo = (1) Hex 00000001

IcmTaskID = 154526:37051928: 1

SkillGroup = (5199) Hex 0000144f

Service = Undefined

Agent = (5172) Hex 00001434

AgentInfo: 5172

Label:

ApplicationString2:

MRDID = (5011) Hex 00001393

Interruptible = (1) Hex 00000001

CTISVR

<#root>

Agent is RESERVED:

08:55:49:391 cg3A-ctisvr Trace: AGENT_EVENT: ID=1080 Periph=5000 Ext=1080 Inst=1080 Sig=Finesse UniqueI

08:55:49:391 cg3A-ctisvr Trace: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND - Instrument=1080 RouterCallKey=154526 37051

CCBU-CCPAPI

<#root>

SocialContact State = queued:

0000000114: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.508 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-DS_NOTIFICATION_EVENT: 9
0000000115: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.509 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_9
0000000116: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.511 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_9

SocialContact State = reserved:

0000000118: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.573 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-DS_NOTIFICATION_EVENT: 9
0000000119: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.573 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_9
0000000120: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.574 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_9

WEBSERVICES und CTISVR

<#root>

OFFER_TASK_IND sent to cti server by Finesse:

103624: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:55:58.952 -0500]: [COMMAND_POOL-1-worker-9]: [c

08:55:58:923 cg3A-ctisvr Session 3: MsgType:OFFER_TASK_IND (InvokeID:0x8a88 MRDID:5011 ICMAgentID:5172
08:55:58:923 cg3A-ctisvr Session 3: TaskID:154526/37051928/1ARMSkillGroupID:5199 ARMServiceID:N/A)
08:55:58:923 cg3A-ctisvr Trace: ProcessOfferTaskInd - sessionID 3
08:55:58:923 cg3A-ctisvr Trace: SendARMMsg: ARM_OFFER_TASK_IND-- InvokeID = 35464, ClientInvokeID = 354
SkillGroupID = 5199, ServiceID = -1, SessionID = 3

In response, OFFER_TASK_EVENT is sent to Finesse:

08:55:58:923 cg3A-ctisvr Trace: OFFER_TASK_EVENT: PeripherlID=5000 PeripherlType=4 MRDomainID=5011
08:55:58:923 cg3A-ctisvr Trace: TaskID=154526:37051928:1 ICMAgentID=5172 SkillGroupID=5199
08:55:58:923 cg3A-ctisvr Trace: ServiceID=2671908 ApplicationRouted

WEBSERVICES

<#root>

OfferTaskEvent received by Finesse:

103629: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:55:58.953 -0500]: [EVENT_POOL-1-worker-17]: [c.
103630: [INFO]: [call-id [154526_37051928_1]] [agent-id [1080]]: [Jan 30 2024 08:55:58.954 -0500]: [EVE
103631: [INFO]: [call-id [154526_37051928_1]] [agent-id [1080]]: [Jan 30 2024 08:55:58.954 -0500]: [EVE

Finesse now sends START_TASK_IND to cti server:

104059: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:56:53.772 -0500]: [COMMAND_POOL-1-worker-11]: [c

CTISVR

<#root>

START_TASK_IND received from Finesse:

08:56:53:745 cg3A-ctisvr Session 3: MsgType:START_TASK_IND (InvokeID:0x8b47 MRDID:5011 ICMAgentID:5172
08:56:53:745 cg3A-ctisvr Session 3: TaskID:154526/37051928/1ARMSkillGroupID:5199 ARMServiceID:N/A)
08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: ProcessStartTaskInd - sessionID 3
08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: SendARMMsg: ARM_START_TASK_IND-- InvokeID = 35655, ClientInvokeID = 35655
SkillGroupID = 5199, ServiceID = -1, SessionID = 3

Agent is now in the ACTIVE state:

08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: AGENT_EVENT: ID=1080 Periph=5000 Ext=1080 Inst=1080 Sig=Finesse UniqueID=1080

START_TASK_EVENT is sent to Finesse:

// Once the agent is moved to the ACTIVE state and the START_TASK_EVENT is sent to Finesse, this is when the agent starts the task.
08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: START_TASK_EVENT: PeripheralID=5000 PeripheralType=4 MRDomainID=5011
08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: TaskID=154526:37051928:1 ICMAgentID=5172 SkillGroupID=5199
08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: ServiceID=2671908 ApplicationRouted

WEBSERVICES

<#root>

StartTaskEvent received by Finesse:

104066: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:56:53.774 -0500]: [EVENT_POOL-1-worker-19]: [c.
104067: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:56:53.774 -0500]: [EVENT_POOL-1-worker-19]: [c.
104068: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:56:53.774 -0500]: [EVENT_POOL-1-worker-19]: [c.

When the task is ended, END_TASK_IND is forwarded to the cti server by Finesse:

104611: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:58:10.565 -0500]: [COMMAND_POOL-1-worker-13]: [c.

CTISVR

<#root>

END_TASK_IND received from Finesse:

08:58:10:536 cg3A-ctisvr Session 3: MsgType:END_TASK_IND (InvokeID:0x8c2c MRDID:5011 ICMAgentID:5172
08:58:10:536 cg3A-ctisvr Session 3: TaskID:154526/37051928/1ICMDisposition:38 ApplicationDisposition:38
08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: Decode string length error: element "WrapupData", strlen 0, fieldlen 2
08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: ProcessEndTaskInd - sessionID 3
08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: SendARMMsg: ARM_END_TASK_IND-- InvokeID = 35884, ClientInvokeID = 35884
WrapupData = , ApplicationData =

08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: MDSIO::ProcessOPCMessage: received msgtype 97 (CTI_END_TASK_EVENT) ...

Agent is moved to NOT_ACTIVE status and END_TASK_EVENT is send back to Finesse:

08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: AGENT_EVENT: ID=1080 Periph=5000 Ext=1080 Inst=1080 Sig=Finesse UniqueI

08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: END_TASK_EVENT: PeripherlID=5000 PeripherlType=4 MRDomainID=5011

08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: TaskID=154526:37051928:1 PreviousTaskID=-1:-1:-1

08:58:10:536 cg3A-ctisvr Trace: ICMAgentID=5172

WEBSERVICES

<#root>

EndTaskEvent received on Finesse from the CTISVR:

104624: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:58:10.568 -0500]: [EVENT_POOL-1-worker-16]: [c.

END_TASK_EVENT_HANDLER update sent to the Finesse client:

104625: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:58:10.568 -0500]: [EVENT_POOL-1-worker-16]: [c.

104626: [INFO]: [call-id [154526_37051928_1]] [agent-id [1080]]: [Jan 30 2024 08:58:10.569 -0500]: [EVE

104627: [INFO]: [call-id [154526_37051928_1]] [agent-id [1080]]: [Jan 30 2024 08:58:10.569 -0500]: [EVE

Finesse now makes a REST call to CCP for the EndTask event:

104632: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:58:10.569 -0500]: [SM-TASK-NOTIFIER-POOL-1]: [c

CCP returns a successful response indicating that the SocialContact is closed and marked as Handled:

104633: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:58:10.679 -0500]: [SM-TASK-NOTIFIER-POOL-1]: [c

104634: [INFO]: [call-id] [agent-id]: [Jan 30 2024 08:58:10.679 -0500]: [SM-TASK-NOTIFIER-POOL-1]: [c

CCBU-CCAPI

<#root>

CCP receives a request from Finesse to close the SocialContact:

0000001461: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.641 -0500: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: CONTACT_

SocialContact status is updated to Handled:

0000001462: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.650 -0500: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: CONTACT_

0000000165: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.655 -0500: %CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Wri

0000000166: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.665 -0500: %CCBU_____CCP-DS-API-6-CCP_DS_API_MESSAGE: Rea

0000001463: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.676 -0500: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: CONTACT_

```

0000000121: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.680 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-MSG_INCOMING_FROM_BUS: 9
0000000122: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.694 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-DS_NOTIFICATION_EVENT: 9
0000000034: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.694 -0500: %CCBU_____MSGPROXY-6-MSG_INCOMING_FROM_BUS: 9
0000000123: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.694 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_
0000000124: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.696 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_

```

CCP-Protokolle herunterladen

Verwenden von RTMT

Name	All Servers
CCP Chat Gateway Service	<input type="checkbox"/>
CCP Datastore Service	<input type="checkbox"/>
CCP Indexer Service	<input type="checkbox"/>
CCP Migration	<input type="checkbox"/>
CCP ORM Service	<input type="checkbox"/>
CCP Public REST API	<input type="checkbox"/>
CCP REST API	<input type="checkbox"/>
CCP Runtime Service	<input type="checkbox"/>
CCP XMPP Server Service	<input type="checkbox"/>

Verwenden der CCP-Befehlszeile

Verzeichnisse und Dateien auflisten:

```
<#root>
```

```
file list activelog mmca/logs/*
```

```
OR
```

```
file list activelog mmca/logs/* detail
```

```
admin:
```

```
file list activelog mmca/logs/*
```

```
<dir> ccp-chat-gateway
```

```
<dir> ccp-ds-indexer
```

```
<dir> ccp-ds-storage
```

```
<dir> ccp-xmpp-server
```

```
<dir> ccpapi
```

```
<dir> ccppublicapps
<dir> certMgmt
<dir> orm
<dir> runtime
<dir> tomcat
informix-stats.out install_report_server.sh.out
mmca-drs-reg.log sm1_mmca_dbsetup.log
dir count = 10, file count = 4
```

Protokolldateien herunterladen:

```
admin:file get activelog ?
Syntax:
file get activelog file-spec [options]
file-spec  mandatory  file to transfer
options    optional    reltime months|weeks|days|hours|minutes timevalue
                    abstime hh:mm:MM/DD/YY hh:mm:MM/DD/YY
                    match regex
                    recurs
                    compress
```

<#root>

CCP Chat Gateway Service

```
file get activelog mmca/logs/ccp-chat-gateway/*
```

CCP Datastore Service

```
file get activelog mmca/logs/ccp-ds-storage/*
```

CCP Indexer Service

```
file get activelog mmca/logs/ccp-ds-indexer/*
```

CCP ORM Service

```
file get activelog mmca/logs/orm/*
```

CCP Public REST API

```
file get activelog mmca/logs/ccppublicapps/*
```

CCP REST API

```
file get activelog mmca/logs/ccpapi/*
```

CCP Runtime Service

file get activelog mmca/logs/runtime/*

CCP XMPP Server Service

file get activelog mmca/logs/ccp-xmpp-server/*

CCP Tomcat

file get activelog mmca/logs/tomcat/*

Zugehörige Informationen

12.6(1)

[UCCE-Funktionsleitfaden - Aufgabenweiterleitung](#)

12.6(2)

[UCCE-Funktionsleitfaden - Aufgabenweiterleitung](#)

[Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.