

Seguimiento de eventos de routing de tareas en un entorno empresarial de Contact Center

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Registros necesarios](#)

[Antecedentes](#)

[CCP y enrutamiento de tareas](#)

[Análisis de registro](#)

[Flujo de mensajes simple](#)

[Descargar registros de CCP](#)

[Uso de RTMT](#)

[Utilizar la línea de comandos de CCP](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe el flujo de mensajes para una nueva tarea que se enruta a un agente en un entorno de Contact Center Enterprise.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Plataforma de colaboración con clientes de Cisco (CCP)
- Cisco Finesse
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de ICM: 12.6(1)
- Finesse Versión: 12.6(1)

- Versión de CCP: 12.5(1) SU1

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Registros necesarios

- API REST pública de CCP (CCBU-ccppublicapps)
 - API CCP REST (CCBU-ccpapi)
 - CCP Runtime Service (CCBU-runtime)
 - Servicios web de escritorio Finesse
 - Servidor ICM CTI (ctisvr)
 - ICM Media Routing PIM (mr pim)
 - Router ICM (rtr)
-

Nota:

- Para un seguimiento detallado de las tareas en el registro de WebServices, habilite un nivel de seguimiento más alto dentro de Finesse WebServices usando el comando: `utils finesse log configuration update webservices ROOT TRACE`
- La actualización del nivel de configuración del registro a DEBUG o TRACE puede afectar el rendimiento del sistema Finesse.

Antecedentes

Enrutamiento de tareas describe la capacidad de los sistemas para enrutar solicitudes de diferentes canales de medios a cualquier agente de un centro de contacto.

Las aplicaciones multicanal de terceros pueden utilizar la cola universal integrándose con CCE a través de las API de enrutamiento de tareas.

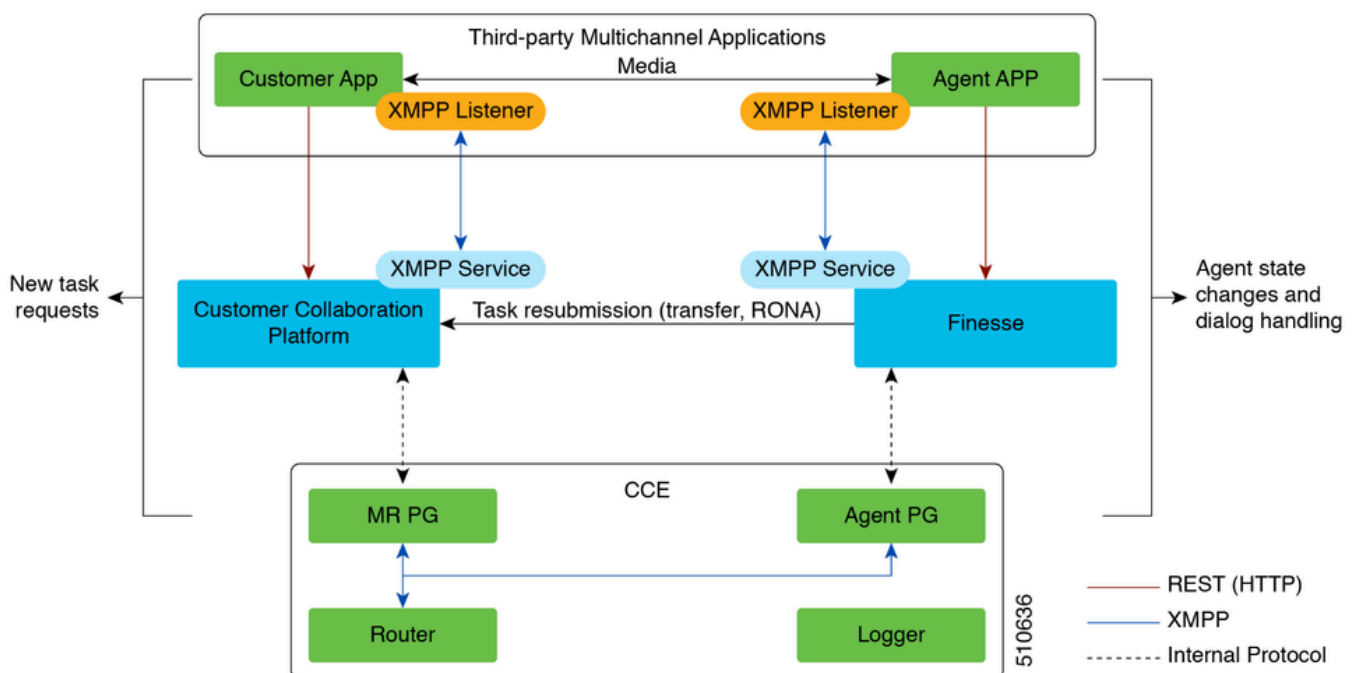
Las API de enrutamiento de tareas proporcionan una forma estándar de solicitar, poner en cola, enrutar y administrar tareas multicanal de terceros en CCE.

CCP y enrutamiento de tareas

Las aplicaciones multicanal de terceros utilizan la API Task de las ECC para enviar tareas que no son de voz a CCE.

La API funciona junto con fuentes de tareas, campañas y notificaciones de CCP para transferir solicitudes de tareas al centro de contacto para su enrutamiento.

La API de tareas admite el uso de variables de llamada y variables ECC para las solicitudes de tareas. Utilice estas variables para enviar información específica del usuario con la solicitud, incluidos atributos de los medios como la URL de la sala de chat o el identificador de correo electrónico.



Análisis de registro

Flujo de mensajes simple

1. La aplicación multicanal de terceros envía un evento NEW_TASK al PG MR.
2. MR PG consume esta solicitud NEW_TASK y envía una solicitud 'Route' al router con el número marcado (DN) configurado
3. Basándose en el DN, el router ejecuta el script asociado y se selecciona un agente disponible.
4. A continuación, el router envía un DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND al opc de los PG del agente; según este, ctisvr coloca al agente en estado RESERVED.
 - Al mismo tiempo, el router también envía un mensaje CONNECT al MR PG.
5. MR PG ahora envía un evento DO_THIS_WITH_TASK a la aplicación.
6. La aplicación envía un OFFER_TASK_IND al activisvr, indicando que se ha ofrecido una tarea al agente.
 - En respuesta, el ctisvr devuelve un OFFER_TASK_EVENT confirmando que el agente especificado se ha reservado para gestionar la tarea especificada
7. A continuación, la aplicación envía un START_TASK_IND al activador indicando que el agente ha comenzado.
 - Ctisvr responde con START_TASK_EVENT confirmando que el agente especificado ha comenzado a gestionar la tarea.
8. Mientras se procesan estos eventos START_TASK_IND, ctisvr actualiza el estado del agente a ACTIVE para el MRD sin voz y la sesión está ahora activa.
9. Una vez finalizada la sesión, el activismo recibe el mensaje END_TASK_IND que indica que la tarea ha finalizado y, a continuación, se envía un mensaje END_TASK_EVENT como respuesta.

Estados de agente para dominios de enrutamiento de medios (MRD) sin voz:

- NO PREPARADO: el agente está conectado al MRD, pero se encuentra en el estado No preparado
- NO ACTIVO: el agente está conectado al MRD y se encuentra en el estado Preparado
- RESERVADO: la tarea se presenta al agente.
- ACTIVO: la tarea se ha aceptado y el agente participa activamente en la gestión de la tarea.

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-CCPPUBLICAPPS

<#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__CCPPUBLICAPPS-6-REQUEST_INITIATED: %[De
0000000011: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.235 -0500: %CCBU_____CCPAPI-6-CREATE_SOCIAL_CONTACT: :

CCBU-RUNTIME

<#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: 9
0000000057: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.246 -0500: %CCBU_____FEEDS-6-CREATE_SOCIAL_CONTACT: :

CCBU-RUNTIME

<#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-RUNTIME

<#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: %

SR. 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 DIDRe1Seq#=1 GrpDe1Key=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]

SR. 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: ?
0000000115: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.509 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_
0000000116: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.511 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-SOCIAL_CONTACT_PUBLISH_

SocialContact State = reserved:

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

WEBSERVICES y 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: PeripheralID=5000 PeripheralType=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

SERVICIOS WEB

<#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 task is started.
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

SERVICIOS WEB

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

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.104611]

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 UniqueID=1080

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

SERVICIOS WEB

<#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:

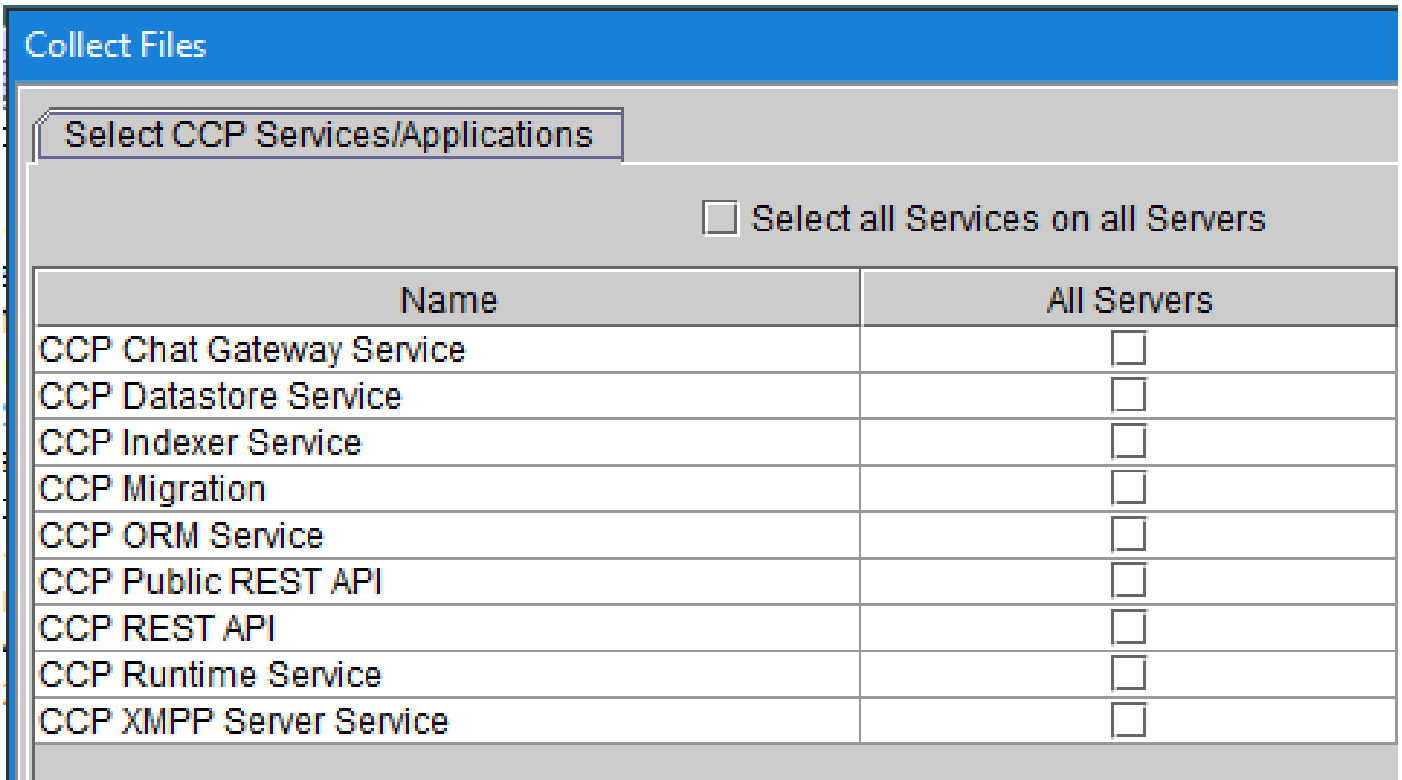
0000001461: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.641 -0500: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: CONTACT_

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: %
0000000122: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.694 -0500: %CCBU_____EVENTING-6-DS_NOTIFICATION_EVENT: %
0000000034: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.694 -0500: %CCBU_____MSGPROXY-6-MSG_INCOMING_FROM_BUS: %
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_

Descargar registros de CCP

Uso de 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"/>

Utilizar la línea de comandos de CCP

Enumerar directorios y archivos:

```
<#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
```

Descargar archivos de registro:

```
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 active log mmca/logs/tomcat/*
```

Información Relacionada

12.6(1)

[Guía de características de UCCE: enrutamiento de tareas](#)

12.6(2)

[Guía de características de UCCE: enrutamiento de tareas](#)

[Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).