

Tenere traccia degli eventi di instradamento dei task in un ambiente aziendale di contact center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Registri necessari](#)

[Premesse](#)

[CCP e task routing](#)

[Analisi log](#)

[Flusso di messaggi semplice](#)

[Scarica registri CCP](#)

[Utilizzo di RTMT](#)

[Uso della riga di comando CCP](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il flusso di messaggi per una nuova attività instradata a un agente in un ambiente Contact Center Enterprise.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

- Versione CCP: 12.5(1) SU1

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Registri necessari

- API REST pubblico CCP (CCBU-ccppublicapps)
 - CCP REST API (CCBU-ccpapi)
 - Servizio runtime CCP (CCBU-runtime)
 - Servizi Web Finesse Desktop
 - Server CTI ICM (ctisvr)
 - PIM (ICM Media Routing PIM)
 - Router ICM (rtr)
-

Nota:

- Per un controllo dettagliato delle attività nel log di WebServices, abilitare un livello di traccia superiore in Finesse WebServices utilizzando il comando: utilizza finesse log configuration update webservices ROOT TRACE
- L'aggiornamento del livello di configurazione del log su DEBUG o TRACE può influire sulle prestazioni del sistema Finesse.

Premesse

L'instradamento delle attività descrive la capacità dei sistemi di instradare le richieste provenienti da diversi canali multimediali a qualsiasi agente di un contact center.

Le applicazioni multicanale di terze parti possono utilizzare la coda universale integrandosi con CCE tramite le API di Routing delle operazioni.

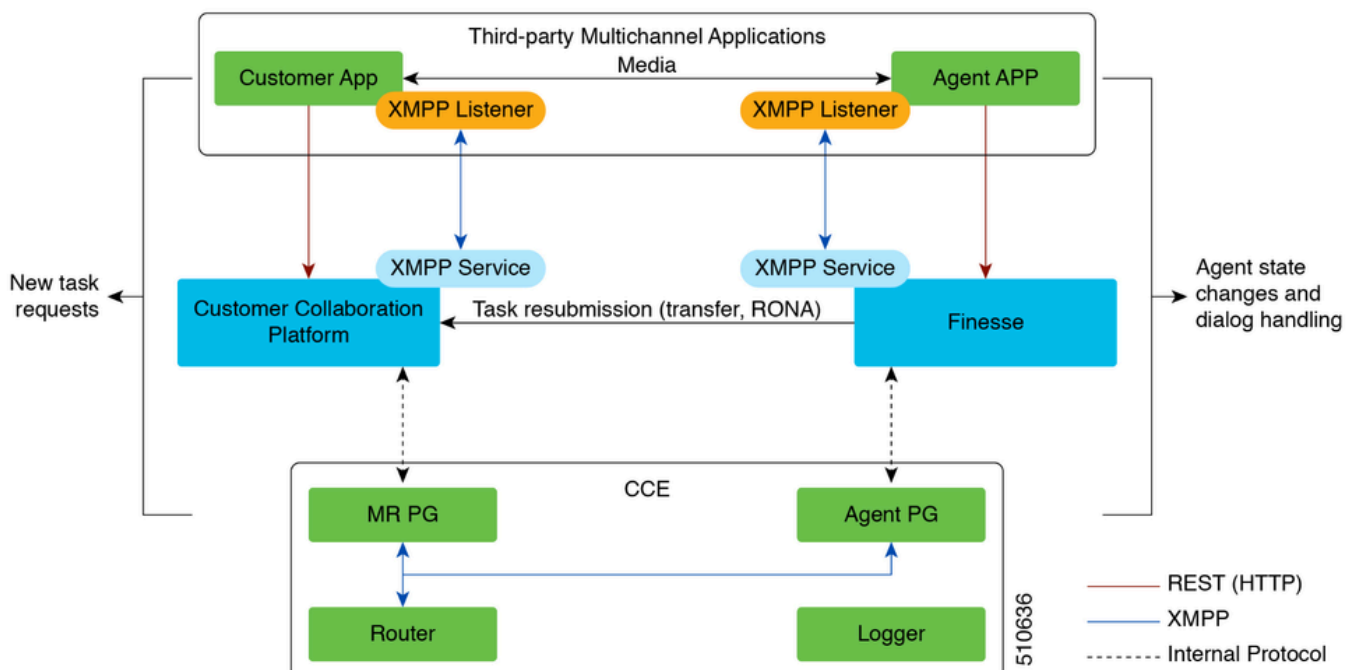
Le API di instradamento delle operazioni forniscono un modo standard per richiedere, mettere in coda, instradare e gestire le operazioni multicanale di terze parti in CCE.

CCP e task routing

Le applicazioni multicanale di terze parti utilizzano l'API delle attività dei CCP per inviare operazioni non vocali a CCE.

L'API funziona in combinazione con i feed attività, le campagne e le notifiche CCP per passare le richieste di attività al contact center per il routing.

L'API Task supporta l'utilizzo di variabili Call e ECC per le richieste di attività. Utilizzare queste variabili per inviare informazioni specifiche dell'utente con la richiesta, inclusi attributi del supporto quali l'URL della chat room o l'handle di posta elettronica.



Analisi log

Flusso di messaggi semplice

1. L'applicazione multicanale di terze parti invia un evento NEW_TASK a MR_PG.
2. MR_PG utilizza questa richiesta NEW_TASK e invia una richiesta 'Route' al router con il numero composto (DN)
3. In base al DN, il router esegue lo script associato e viene selezionato un agente disponibile.
4. Il router invia quindi un messaggio DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND all'opzione PG dell'agente; in base a questo messaggio, ctisvr pone l'agente in stato RISERVATO.
 - Allo stesso tempo, il router invia un messaggio CONNECT al prompt MRPG.
5. MR_PG invia un evento DO_THIS_WITH_TASK all'applicazione.
6. L'applicazione invia un'offerta_TASK_IND al ctisvr, indicando che all'agente è stato offerto un task.
 - In risposta, il ctisvr invia un messaggio offer_TASK_EVENT per confermare che l'agente specificato è stato riservato per la gestione dell'attività specificata
7. Successivamente, l'applicazione invia un messaggio START_TASK_IND al ctisvr per segnalare che l'agente è iniziato.
 - Ctisvr risponde con START_TASK_EVENT per confermare che l'agente specificato ha avviato la gestione dell'operazione.
8. Durante l'elaborazione dell'evento START_TASK_IND, ctisvr aggiorna lo stato dell'agente su ATTIVO per l'MRD non voce e la sessione è ora attiva.
9. Al termine della sessione, il ctisvr riceve un messaggio END_TASK_IND indicante che l'attività è terminata e invia un messaggio END_TASK_EVENT in risposta.

Stati agente per domini di routing dei supporti non vocali (MRD):

- NON PRONTO - L'agente è collegato a MRD, ma si trova nello stato Non pronto
- NOT ACTIVE - L'agente è collegato a MRD ed è nello stato Ready
- RISERVATO: l'attività viene presentata all'agente.
- ATTIVO: il task è stato accettato e l'agente è attivamente impegnato nella gestione del task.

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: %

RUNTIME CCBU

<#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: %

RUNTIME CCBU

<#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: %

RUNTIME CCBU

<#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: %

SIGNOR 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: 5AA797871000018D0000004139ED7AD5
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]
```

SIGNOR 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: S

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: S

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 e 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

SERVIZI 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 = 356
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 UniqueI

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 wh

08:56:53:745 cg3A-ctisvr Trace: START_TASK_EVENT: PeripherlID=5000 PeripherlType=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

SERVIZI 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.

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

SERVIZI 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_

Scarica registri CCP

Utilizzo di RTMT

Collect Files

Select CCP Services/Applications

Select all Services on all Servers

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"/>

Uso della riga di comando CCP

Elenca directory e file:

```
<#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
```

Scarica file 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/*

Informazioni correlate

12.6(1)

[Guida alle funzionalità UCCE - Task Routing](#)

12.6(2)

[Guida alle funzionalità UCCE - Task Routing](#)

[Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).