

# Contact Center Enterprise環境でのタスクルーティングイベントの追跡

## 内容

---

### [はじめに](#)

### [前提条件](#)

#### [要件](#)

#### [使用するコンポーネント](#)

#### [必要なログ](#)

### [背景説明](#)

#### [CCPおよびタスクルーティング](#)

### [ログ分析](#)

#### [単純なメッセージフロー](#)

### [CCPログのダウンロード](#)

#### [RTMTの使用](#)

#### [CCPコマンドラインの使用](#)

### [関連情報](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Contact Center Enterprise(CCE)環境のエージェントにルーティングされる新しいタスクのメッセージフローについて説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Customer Collaborationプラットフォーム(CCP)
- Cisco Finesse
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- ICMバージョン : 12.6(1)
- Finesseバージョン : 12.6(1)
- CCPバージョン : 12.5(1) SU1

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 必要なログ

- CCPパブリックREST API(CCBU-ccppublicapps)
  - CCP REST API(CCBU-CCPAPI)
  - CCPランタイムサービス ( CCBUランタイム )
  - FinesseデスクトップWebサービス
  - ICM CTIサーバ(ctisvr)
  - ICMメディアルーティングPIM(mr pim)
  - ICMルータ(rtr)
- 

注：

- Webサービスログ内のタスクの詳細な追跡を行うには、utils finesse log
-

configuration update webservice ROOT TRACEコマンドを使用して、Finesse WebServices内でより高いトレースレベルを有効にします。

- ログ設定レベルをDEBUGまたはTRACEに更新すると、Finesseシステムのパフォーマンスに影響する可能性があります。

## 背景説明

タスクルーティングとは、異なるメディアチャンネルからの要求をコンタクトセンター内の任意のエージェントにルーティングするシステムの機能を意味します。

サードパーティのマルチチャンネルアプリケーションは、タスクルーティングAPIを通じてCCEと統合することで、ユニバーサルキューを使用できます。

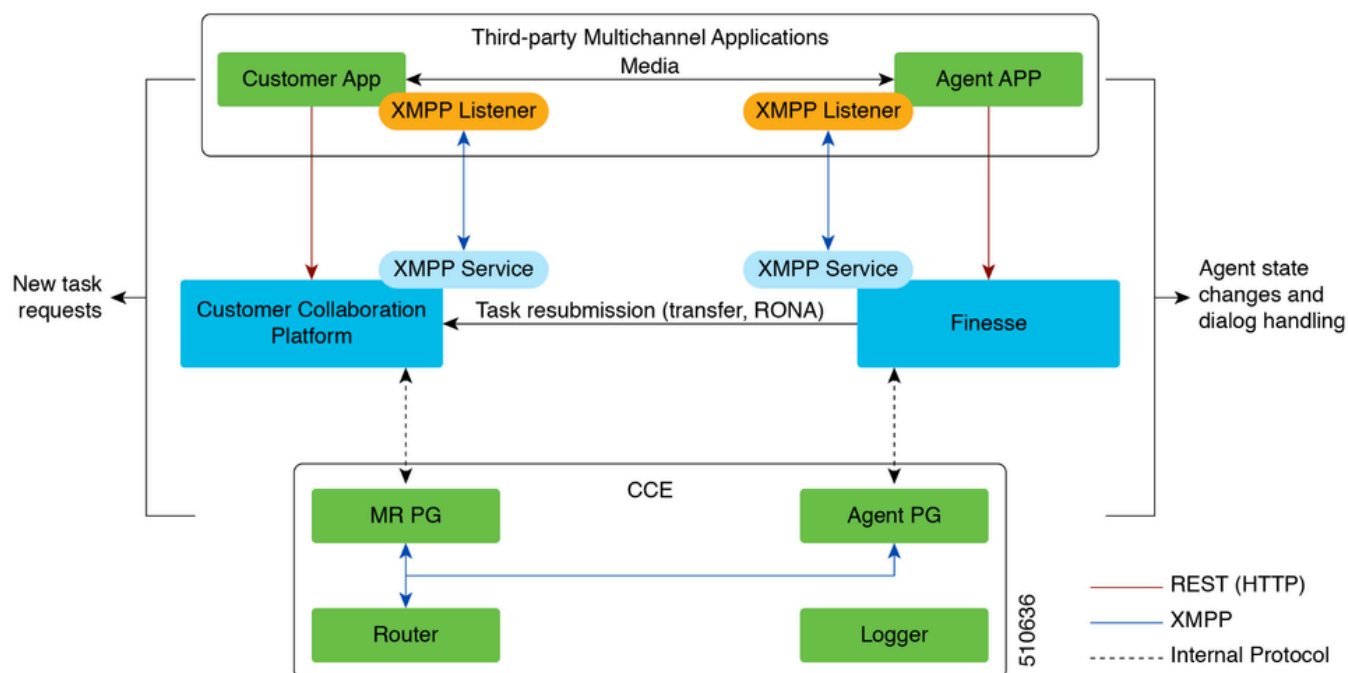
タスクルーティングAPIは、CCEでサードパーティのマルチチャンネルタスクを要求、キューイング、ルーティング、および処理するための標準的な方法を提供します。

## CCPおよびタスクルーティング

サードパーティのマルチチャンネルアプリケーションは、CCPのタスクAPIを使用して、音声以外のタスクをCCEに送信します。

APIはCCPタスクフィード、キャンペーン、および通知と連携して動作し、タスク要求をコンタクトセンターに渡してルーティングします。

タスクAPIは、タスク要求でのコール変数とECC変数の使用をサポートしています。これらの変数を使用して、チャットルームのURLや電子メールハンドルなどのメディアの属性を含む、ユーザ固有の情報を要求と共に送信します。



## ログ分析

## 単純なメッセージフロー

1. サードパーティのマルチチャネルアプリケーションが、MR PGにNEW\_TASKイベントを送信します。
2. MR PGはこのNEW\_TASK要求を消費し、設定されたダイヤル番号(DN)を持つルータに「ルート」要求を送信します
3. DNに基づいて、ルータは関連付けられたスクリプトを実行し、使用可能なエージェントが選択されます。
4. 次にルータはDEVICE\_TARGET\_PRE\_CALL\_INDをAgent PGのopcに送信します。これに基づいて、ctisvrはエージェントをRESERVED状態にします。
  - 同時に、ルータはMR PGにCONNECTメッセージも送信します。
5. MR PGはアプリケーションにDO\_THIS\_WITH\_TASKイベントを送信します。
6. アプリケーションは、エージェントにタスクが提供されたことを示すOFFER\_TASK\_INDをctisvrに送信します。
  - 応答として、ctisvrは、指定されたエージェントが指定されたタスクを処理するために予約されていることを確認するOFFER\_TASK\_EVENTを返信します
7. 次に、アプリケーションはエージェントが開始したことを示すSTART\_TASK\_INDをctisvrに送信します。
  - Ctisvrは、指定されたエージェントがタスクの処理を開始したことを確認するSTART\_TASK\_EVENTで応答します。
8. これらのSTART\_TASK\_INDイベントの処理中に、ctisvrは音声以外のMRDのエージェントステータスをACTIVEに更新し、セッションがアクティブになります。
9. セッションが終了すると、タスクが終了したことを示すEND\_TASK\_INDメッセージがctisvrによって受信され、応答としてEND\_TASK\_EVENTメッセージが送信されます。

音声以外のメディアルーティングドメイン(MRD)のエージェント状態：

- 受信不可：エージェントはMRDにログインしているが、受信不可状態である
- 非アクティブ：エージェントはMRDにログインしており、Ready状態です。
- RESERVED：タスクがエージェントに提示されます。
- ACTIVE：タスクが受け入れられ、エージェントはタスクの処理に積極的に関与しています

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 ( 日本での対応時期未定 )

<#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ランタイム

<#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: 0

## CCBUランタイム

<#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: 0  
0000000063: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.273 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-SOCIAL\_CONTACT\_PROCESSOR: 0  
0000000064: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.273 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-6-SOCIAL\_CONTACT\_CREATED: 0

## CCBUランタイム

<#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: 0  
0000000074: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:55:49.349 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_CAMPAIGN-6-UPDATING\_SOCIAL\_CONTACT: 0

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: %

## MR 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]

## MR 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\_

## WEBサービスと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

## WEBサービス

<#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

## WEBサービス

<#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

## WEBサービス

<#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:

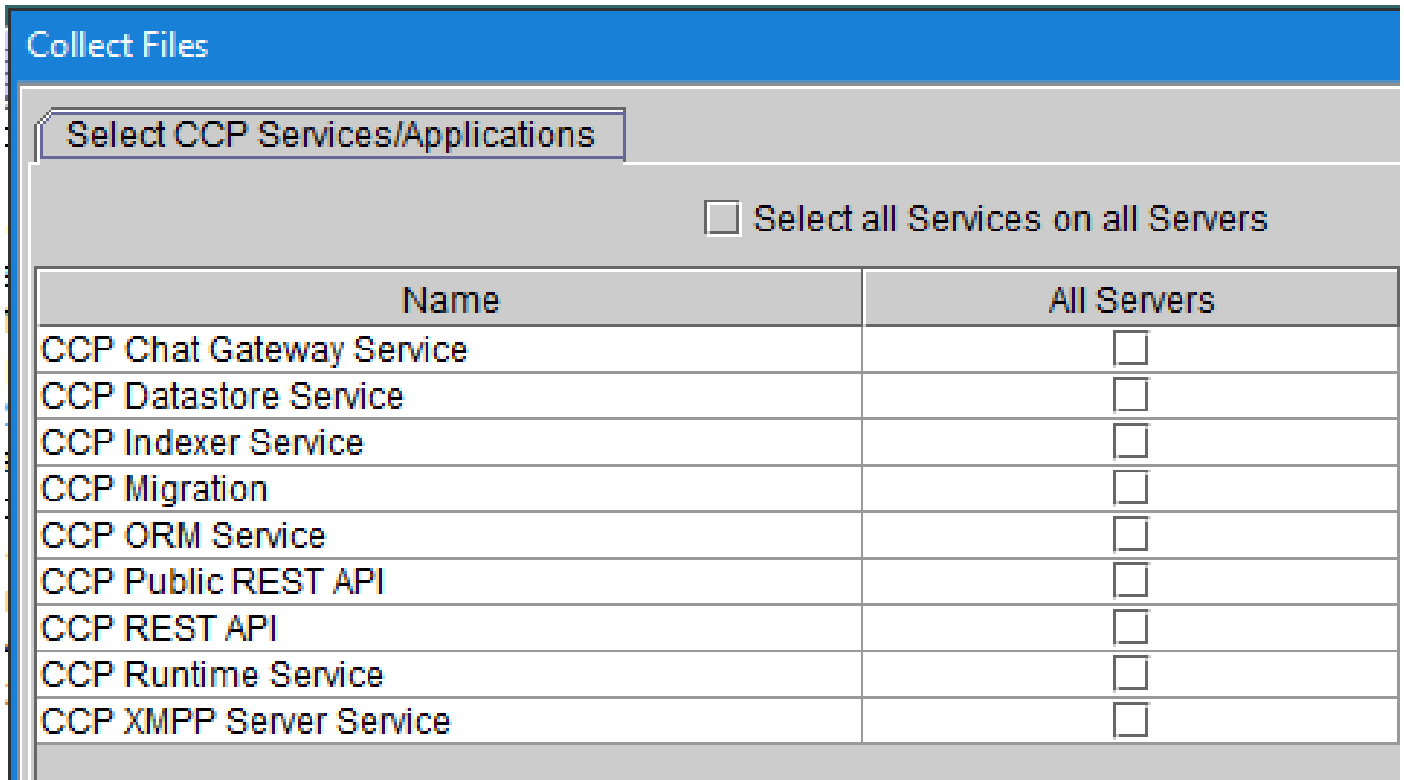
0000001461: 192.168.1.1: Jan 30 2024 08:58:10.641 -0500: %CCBU\_\_\_\_\_CCPAPI-6-REST\_API\_INFO: CONTACT\_

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\_

# CCPログのダウンロード

## RTMTの使用



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"/>

## CCPコマンドラインの使用

ディレクトリとファイルの一覧表示：

```
<#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
```

ログファイルのダウンロード :

```
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/\*

## 関連情報

12.6(1)

[UCCE機能ガイド - タスクルーティング](#)

12.6(2)

[UCCE機能ガイド - タスクルーティング](#)

[テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。