

# Rastrear Eventos de Roteamento de Tarefas em um Ambiente Corporativo do Contact Center

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Registros necessários](#)

[Informações de Apoio](#)

[Roteamento de CCP e tarefas](#)

[Análise de log](#)

[Fluxo de mensagens simples](#)

[Fazer download de logs do CCP](#)

[Usando RTMT](#)

[Usando a linha de comando do CCP](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve o fluxo de mensagens para uma nova tarefa que está sendo roteada para um agente em um ambiente de Contact Center Enterprise.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

### Componentes Utilizados

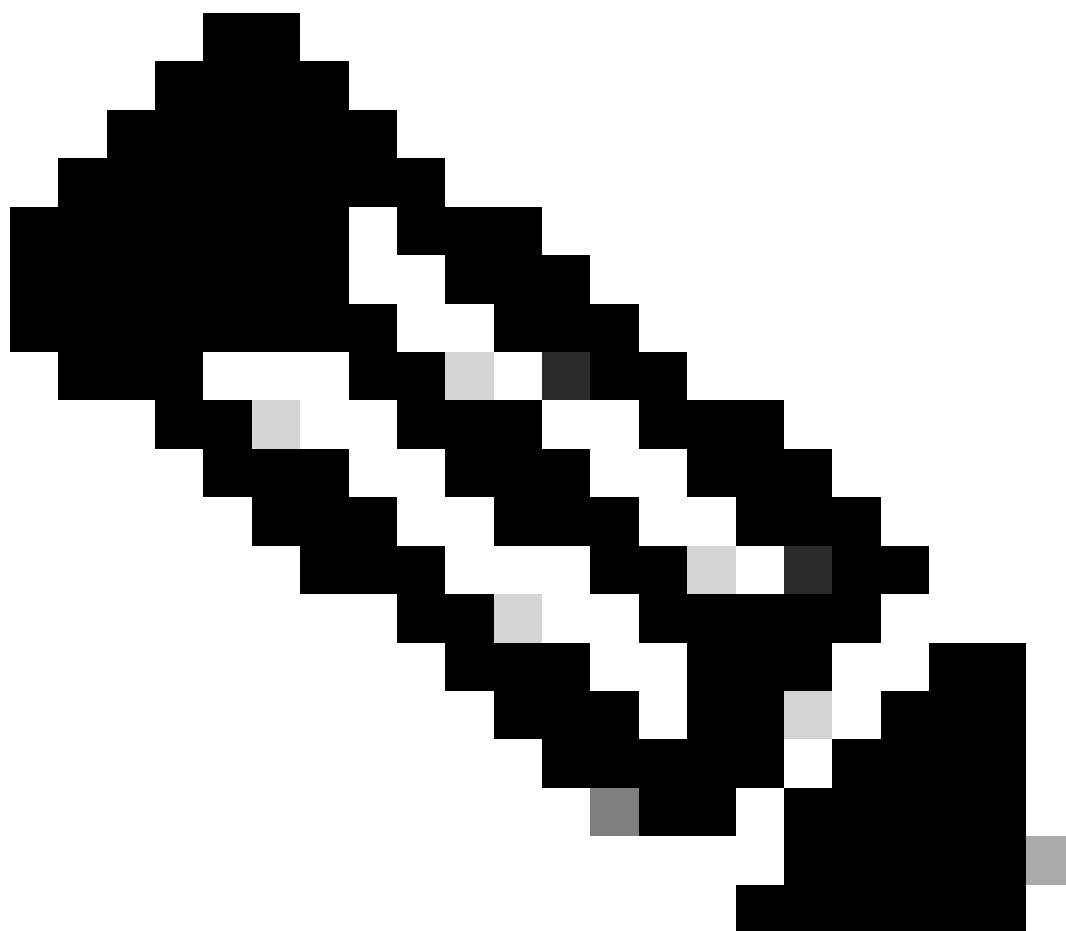
As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM: 12.6(1)
- Versão Finesse: 12.6(1)
- Versão do CCP: 12.5(1) SU1

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Registros necessários

- API REST pública do CCP (CCBU-cppublicapps)
  - CCP REST API (CCBU-ccpapi)
  - CCP Runtime Service (CCBU-runtime)
  - Serviços Web do Finesse Desktop
  - Servidor ICM CTI (ctisvr)
  - PIM de roteamento de mídia do ICM (mr pim)
  - Roteador ICM (rtr)
- 



### Note:

- Para o rastreamento detalhado das tarefas no log de WebServices, habilite o nível
-

de rastreamento mais alto nos WebServices do Finesse usando o comando: `utils finesse log configuration update webservices ROOT TRACE`

- Atualizar o nível de configuração do registro para DEBUG ou TRACE pode afetar o desempenho do sistema Finesse.

## Informações de Apoio

O roteamento de tarefas descreve a capacidade dos sistemas de rotear solicitações de diferentes canais de mídia para qualquer agente em um centro de contatos.

Os aplicativos multicanal de terceiros podem usar a fila universal integrando-se ao CCE por meio das APIs de roteamento de tarefas.

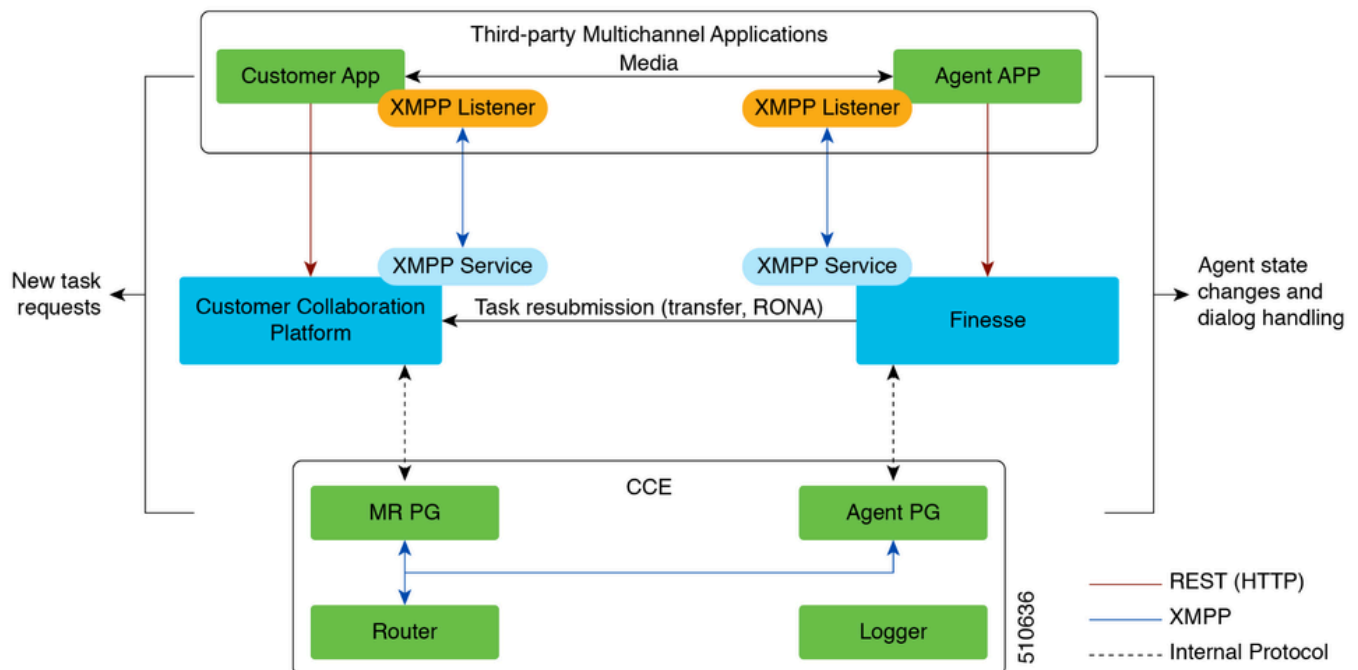
As APIs de roteamento de tarefas fornecem uma maneira padrão de solicitar, enfileirar, rotear e tratar tarefas multicanal de terceiros no CCE.

### Roteamento de CCP e tarefas

Os aplicativos multicanal de terceiros usam a API de tarefas do CCP para enviar tarefas que não sejam de voz ao CCE.

A API funciona em conjunto com feeds de tarefas, campanhas e notificações do CCP para passar solicitações de tarefas à central de contatos para roteamento.

A API de tarefa suporta o uso de variáveis de chamada e variáveis ECC para solicitações de tarefa. Use essas variáveis para enviar informações específicas do usuário com a solicitação, incluindo atributos da mídia, como o URL da sala de chat ou o identificador de email.



## Análise de log

## Fluxo de mensagens simples

1. O Aplicativo Multicanal de Terceiros envia um evento NEW\_TASK ao PG MR.
2. O MR PG consome essa solicitação NEW\_TASK e envia uma solicitação 'Route' ao Roteador com o Número Discado (DN) configurado
3. Com base no DN, o Roteador executa o script associado e um agente disponível é selecionado.
4. Em seguida, o roteador envia um DEVICE\_TARGET\_PRE\_CALL\_IND para o PC dos PGs do agente; com base nele, o ctisvr coloca o agente em um estado RESERVED.
  - Ao mesmo tempo, o Roteador também envia uma mensagem CONNECT para o MR PG.
5. O MR PG agora envia um evento DO\_THIS\_WITH\_TASK para a aplicação.
6. A aplicação envia uma OFFER\_TASK\_IND ao ctisvr, indicando que uma tarefa foi oferecida ao agente.
  - Em resposta, o ctisvr retorna um OFFER\_TASK\_EVENT confirmando que o agente especificado foi reservado para tratar a tarefa especificada
7. Em seguida, a aplicação envia START\_TASK\_IND ao ctisvr, indicando que o agente foi iniciado.
  - O cliente responde com START\_TASK\_EVENT confirmando que o agente especificado começou a tratar a tarefa.
8. Durante o processamento desses eventos START\_TASK\_IND, o ctisvr atualiza o status do Agente para ATIVO para o MRD que não seja de voz e a sessão agora está ativa.
9. Quando a sessão termina, a mensagem END\_TASK\_IND é recebida pelo ctisvr, indicando que a tarefa terminou, e uma mensagem END\_TASK\_EVENT é enviada em resposta.

Estados dos agentes para Domínios de roteamento de mídia (MRD) que não são de voz:

- NÃO PRONTO - O agente está conectado ao MRD, mas no estado Não pronto
- NÃO ATIVO - O agente está conectado ao MRD e no estado Pronto
- RESERVADO - A tarefa é apresentada ao Agente.
- ATIVO - A tarefa foi aceita e o Agente está ativamente envolvido no tratamento da tarefa.

## 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: %  
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: %

## 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

```
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]
```

## 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

## SERVIÇOSWEB

<#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

## SERVIÇOSWEB

<#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]: [

## 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

## SERVIÇOSWEB

<#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\_

Fazer download de logs do CCP

## Usando 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"/>

## Usando a linha de comando do CCP

Listar diretórios e arquivos:

```
<#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> ccapi
```

```
<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
```

Fazer download de arquivos de log:

```
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/*
```

## Informações Relacionadas

12.6(1)

[Guia de recursos do UCCE - Roteamento de tarefas](#)

12.6(2)

[Guia de recursos do UCCE - Roteamento de tarefas](#)

[Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.