

컨택 센터 엔터프라이즈 환경의 작업 라우팅 이벤트 추적

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[필요한 로그](#)

[배경 정보](#)

[CCP 및 작업 라우팅](#)

[로그 분석](#)

[단순 메시지 흐름](#)

[CCP 로그 다운로드](#)

[RTMT 사용](#)

[CCP 명령줄 사용](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Contact Center Enterprise 환경의 상담원에게 라우팅되는 새 작업의 메시지 흐름에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

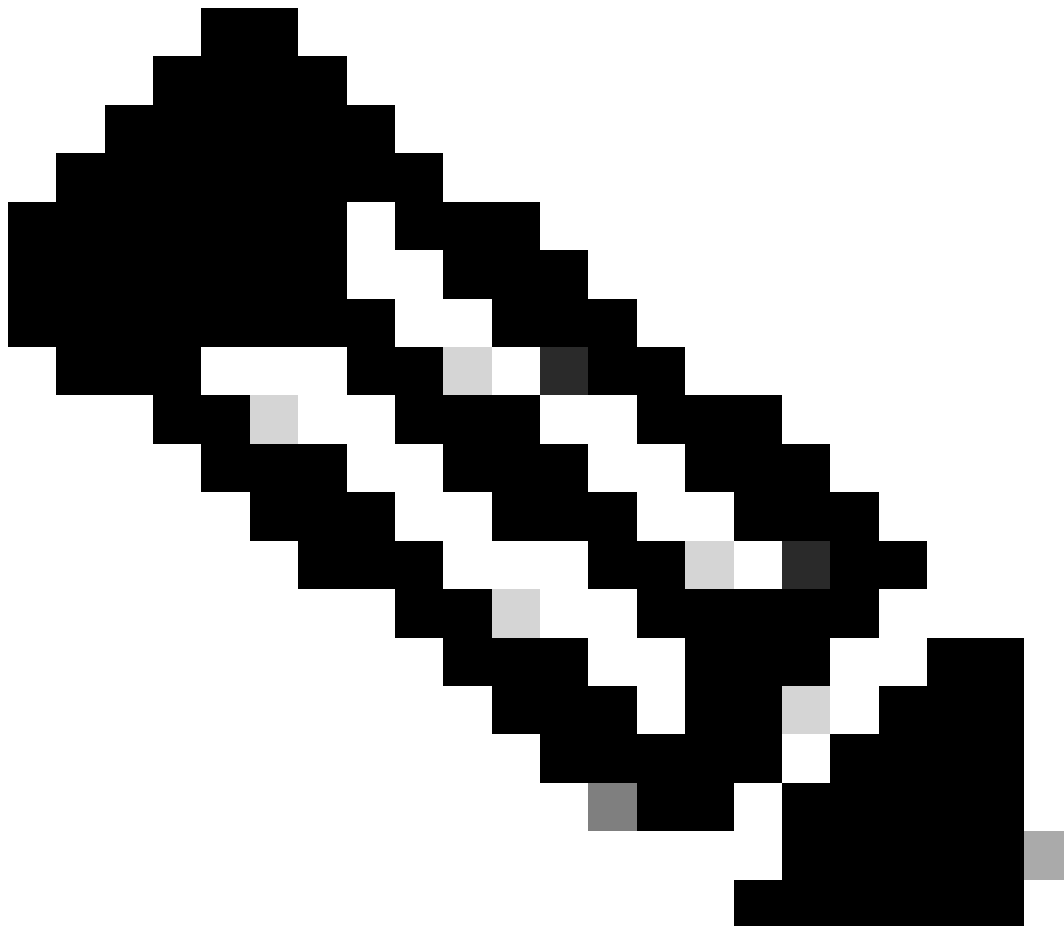
이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- ICM 버전: 12.6(1)
- Finesse 버전: 12.6(1)
- CCP 버전: 12.5(1) SU1

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

필요한 로그

- CCP 공용 REST API(CCBU-ccpublicapps)
 - CCP REST API(CCBU-ccpapi)
 - CCP 런타임 서비스(CCBU-runtime)
 - Finesse 데스크톱 웹 서비스
 - ICM CTI 서버(ctisvr)
 - ICM 미디어 라우팅 PIM(mr pim)
 - ICM 라우터(rtr)
-



참고:

- WebServices 로그의 작업을 자세히 추적하려면 `utils finesse log configuration update webservices ROOT TRACE` 명령을 사용하여 Finesse WebServices 내에서 더 높은
-

추적 수준을 활성화합니다.

- 로그 컨피그레이션 레벨을 DEBUG 또는 TRACE로 업데이트하면 Finesse 시스템의 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

배경 정보

작업 라우팅에서는 시스템이 서로 다른 미디어 채널의 요청을 컨택 센터의 상담원에게 라우팅하는 기능에 대해 설명합니다.

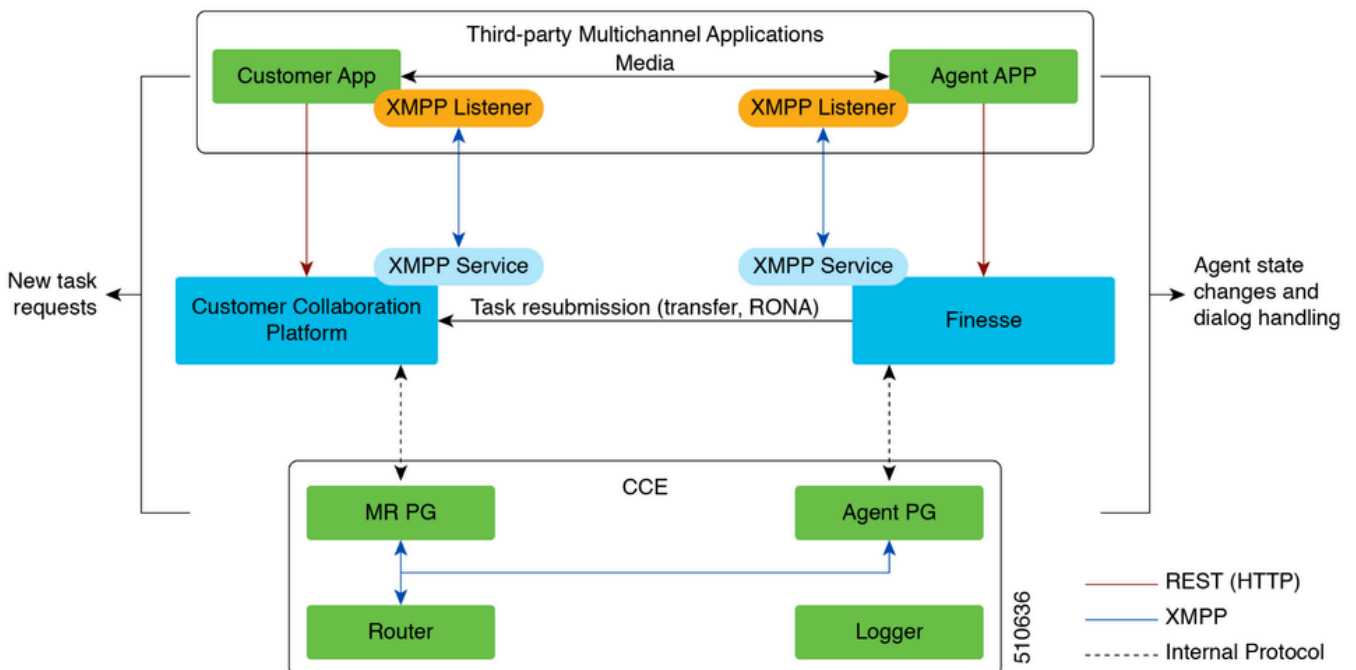
서드파티 멀티채널 애플리케이션은 Task Routing API를 통해 CCE와 통합하여 범용 대기열을 사용할 수 있습니다.

작업 라우팅 API는 CCE에서 서드파티 멀티채널 작업을 요청, 대기열, 라우팅 및 처리하는 표준 방법을 제공합니다.

CCP 및 작업 라우팅

타사 다중 채널 애플리케이션은 CCP의 작업 API를 사용하여 비음성 작업을 CCE에 제출합니다. API는 CCP 작업 피드, 캠페인 및 알림과 함께 작동하여 라우팅을 위해 컨택 센터에 작업 요청을 전달합니다.

작업 API는 작업 요청에 대해 통화 변수 및 ECC 변수의 사용을 지원합니다. 이 변수를 사용하여 채팅방 URL 또는 이메일 핸들 같은 미디어의 속성을 포함하여 요청과 함께 사용자별 정보를 보냅니다.



로그 분석

단순 메시지 흐름

1. 타사 다중 채널 애플리케이션이 MR PG에 NEW_TASK 이벤트를 전송합니다.
2. MR PG는 이 NEW_TASK 요청을 사용하고 구성된 DN(전화 건 번호)과 함께 라우터에 'Route' 요청을 보냅니다
3. DN을 기준으로 라우터가 관련 스크립트를 실행하며 사용 가능한 에이전트가 선택됩니다.
4. 라우터가 에이전트 PG의 opc에 DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND를 전송합니다. 따라서 ctisvr은 에이전트를 예약 상태로 전환합니다.
 - 동시에 라우터는 MR PG에 CONNECT 메시지도 전송합니다.
5. MR PG는 이제 DO_THIS_WITH_TASK 이벤트를 애플리케이션에 전송합니다.
6. 상담원이 태스크를 제공받았음을 나타내는 OFFER_TASK_IND를 상담원에게 보냅니다.
 - 이에 대해 Catisvr은 지정된 상담원이 지정된 작업을 처리하도록 예약되었음을 확인하는 OFFER_TASK_EVENT를 다시 보냅니다
7. 다음으로, 애플리케이션은 상담원이 시작되었음을 나타내는 START_TASK_IND를 ctivr로 전송합니다.
 - Ctisvr은 START_TASK_EVENT로 응답하여 지정된 상담원이 작업 처리를 시작했음을 확인합니다.
8. 이러한 START_TASK_IND 이벤트를 처리하는 동안, ctisvr은 비음성 MRD에 대해 에이전트 상태를 ACTIVE로 업데이트하고 세션이 현재 활성 상태입니다.
9. 세션이 종료되면 END_TASK_IND 메시지는 작업이 종료되었음을 나타내는 CTISVR에 의해 수신되며, END_TASK_EVENT 메시지는 응답으로 전송됩니다.

비음성 MRD(미디어 라우팅 도메인)의 에이전트 상태:

- 통화 불가능 - 상담원이 MRD에 로그인했지만 통화 불가능 상태입니다.
- 비활성 - 상담원이 MRD에 로그인하여 준비 상태에 있습니다.
- RESERVED(예약됨) - 상담원에게 작업이 표시됩니다.
- ACTIVE(활성) - 작업이 수락되었으며 상담원이 작업 처리에 적극적으로 참여하고 있습니다.

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-CCPUBLICAPPS

<#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 런타임

<#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 런타임

<#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 런타임

<#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: %

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: 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]
```

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: 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

웹 서비스 및 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

웹 서비스

<#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 where
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
```

웹 서비스

<#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
```

웹 서비스

<#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 로그 다운로드

RTMT 사용

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"/>

CCP 명령줄 사용

디렉터리 및 파일 나열:

```
<#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
```

로그 파일 다운로드:

```
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/*
```

관련 정보

12.6(1)

[UCCE 기능 가이드 - 작업 라우팅](#)

12.6(2)

[UCCE 기능 가이드 - 작업 라우팅](#)

[기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.