

Dépannage de l'échec de chargement des gadgets WxM dans Finesse Agent Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit l'une des raisons pour lesquelles les gadgets Customer Experience Journey (CEJ) et Customer Experience Agent (CEA) ne se chargent pas en finesse.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) version 12.X
- Gestion De L'Expérience Webex (WxM)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) version 12.5(1)
- Gestion De L'Expérience Webex (WxM)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème

Lors de la configuration des gadgets CEJ et CEA dans finesse, l'application peut échouer à charger sur agent finesse desktop. Erreur générée sur le bureau après les états de rendu des gadgets :

We are unable to load data for this gadget due to configuration error. Please Contact your

system administrator.

The screenshot shows a Cisco Finesse interface with a sidebar on the left containing navigation icons for Home, Chat, Inflight History, My Statistics, and My History. The main content area is titled 'Queue Statistics' and contains a table with the following data:

| Queue Name | # Calls | Max Time | Ready | Not Ready | Active | | | Ready (Pe |
|-------------|---------|----------|-------|-----------|--------|-----|-------|-----------|
| | | | | | In | Out | Other | |
| Inbound_WXM | 0 | 00:00:00 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

Below the table is a section titled 'Customer Experience Journey' which displays a red error icon and the message: 'We are unable to load data for this gadget due to a configuration error. Please contact your system administrator.'

Pour le problème, les traces de finesse mettent en évidence un délai de 5 000 millisecondes entre le serveur de connexion cloud et la plate-forme WxM pour récupérer le jeton. Cela entraîne la génération d'une exception de « *Dépassement du délai d'attente du sondage (5000)* par le serveur finesse : *Erreur d'exécution* » résultant de l'échec de chargement des gadgets.

```
0003291856: X.X.X.X: %[call-id []]% %[agent-id [1113051]]% Dec 03 2021 11:11:50.592 -0600:
%CCBU_http-apr-127.0.0.1-8082-exec-43-4-RUNTIME_ERROR:
%[ERROR_DESCRIPTION=CloudConnectTokenManager-cherrypoint Exception occured while getting the
status/refresh token Address:https://
```

Solution

Dans les cas où la bande passante ou le délai réseau est faible dans l'environnement sur site des clients, les valeurs de délai d'expiration par défaut utilisées par finesse via la connexion cloud pour récupérer le jeton à partir de la plate-forme WxM ne peuvent pas être suffisantes. Ces commandes CLI peuvent être utilisées sur des serveurs finesse pour mettre à jour les valeurs de délai d'attente de connexion.

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

Redémarrer le service Cisco Finesse Tomcat pour que la modification prenne effet

Ces commandes mettent à jour la connexion HTTP et les valeurs de délai d'attente de lecture en millisecondes définies. Pour plus d'informations sur cette commande, reportez-vous à la section « Update Cloud Connect Connection Time » du guide d'administration de cisco Finesse.

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_1261/admin/guide/cfin_b_1261-cisco-finesse-administration-guide/cfin_m_1261-cisco-finesse-cli.html#Cisco_Concept.dita_14e80b92-0dbf-4e55-b979-f8ee33dd72d6