

Probleemoplossing WXM-gadgets niet laden in finesse Agent-desktop

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

In dit document wordt een van de redenen beschreven dat de gadgets Customer Experience Journey (CEJ) en Customer Experience Agent (CEA) niet in finesse laden.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) release 12.X
- Webex Experience Management (WXM)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) release 12.5(1)
- Webex Experience Management (WXM)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem

Tijdens opstelling van CEJ & CEA gadgets in finesse kan de toepassing niet laden op agent finesse desktop. Fout die op desktop wordt gegenereerd nadat gadgets staten teruggeven:

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 is currently empty and displays an error message: 'We are unable to load data for this gadget due to a configuration error. Please contact your system administrator.'

Voor de kwestie, hoogt de vinese sporen de tijd van 5000 milliseconde tussen cloud verbinden server en WxM platform om het token op te halen. Dit veroorzaakt een finse server om een uitzondering van "Poll timed out (5000)" te genereren: *Loptijd fout*" resulterend in fout wasmiddel.

```
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://
```

Oplossing

In omstandigheden waarin er een lage bandbreedte of netwerkvertraging is in een klant-op-uitgangspunt omgeving, kon de standaardwaarden van de tijd uit die door finesse via cloud connect wordt gebruikt om token te halen van het WxM-platform niet volstaan. Deze CLI-opdrachten kunnen op finesse servers worden gebruikt om de waarden voor de aansluitingstijd bij te werken.

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

Start Cisco Finesse Tomcat-service opnieuw voor de verandering die van kracht wordt

Deze opdrachten werken de HTTP-verbinding bij en lezen tijdwaarden aan gedefinieerde milliseconden. Meer informatie over de opdracht is te vinden in het gedeelte "Cloud Connect Connection Time" van Cisco Finesse Administration Guide.

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