

排除Finesse Agent Desktop中加载WxM小工具失败的故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍客户体验之旅(CEJ)和客户体验代理(CEA)小工具无法在finesse中加载的原因之一。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科联系中心企业版(CCE)版本12.X
- Webex体验管理(WxM)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

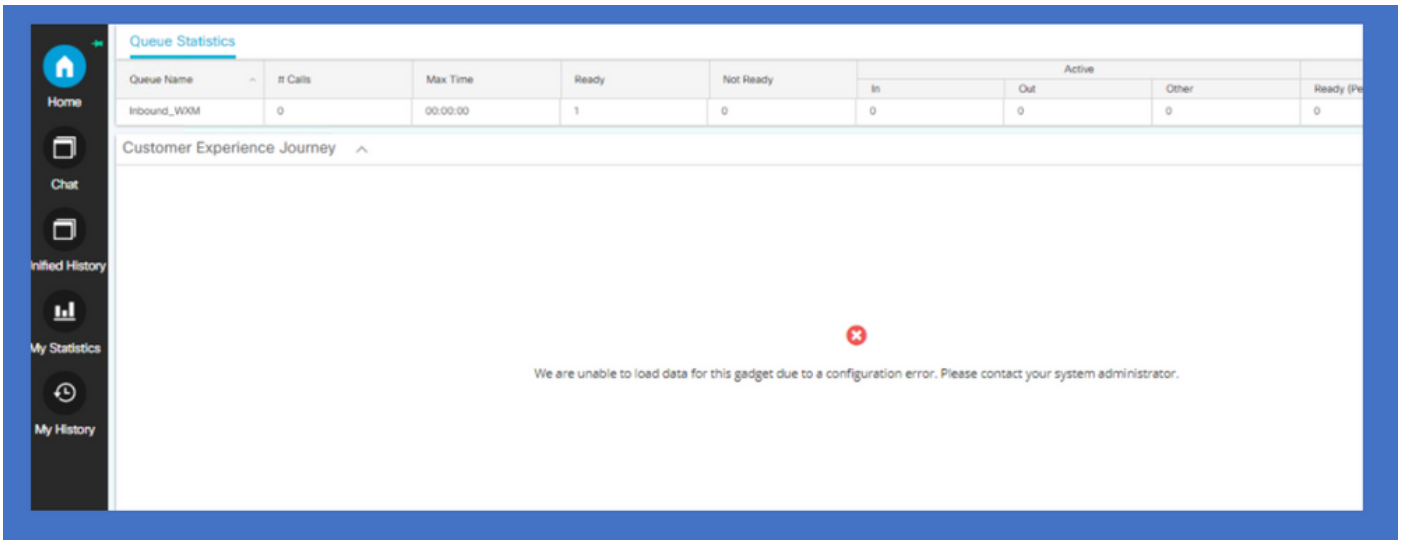
- 思科联络中心企业版(CCE)版本12.5(1)
- Webex体验管理(WxM)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

在finesse中设置CEJ和CEA小工具期间，应用程序无法加载到agent finesse桌面。小工具呈现状态后，桌面上生成的错误：

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



对于此问题，finesse跟踪会突出显示云连接服务器和WxM平台之间5000毫秒的超时时间，以获取令牌。这会导致finesse服务器生成“Poll timed out(5000)”异常：运行时错误”导致导航失败。

```
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://
```

解决方案

在客户内部环境中存在低带宽或网络延迟的情况下，finesse通过云连接从WxM平台获取令牌时使用的默认超时值不足。这些CLI命令可用于finesse服务器以更新连接超时值。

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

```
Cisco Finesse Tomcat
```

```
HTTPFinesse""
```

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