

Solución de problemas de falla de carga de los gadgets WxM en el escritorio del agente Finesse

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe una de las razones por las que los gadgets Customer Experience Journey (CEJ) y Customer Experience Agent (CEA) no se cargan con precisión.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) versión 12.X
- Gestión De Experiencias De Webex (WxM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) versión 12.5(1)
- Gestión De Experiencias De 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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

Durante la configuración de los gadgets CEJ y CEA en finura, la aplicación puede no cargarse en el escritorio fino del agente. Error generado en el escritorio después de los estados de representación de los 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 'Queue Statistics' table and a 'Customer Experience Journey' section. The table has columns for Queue Name, # Calls, Max Time, Ready, Not Ready, Active (In, Out, Other), and Ready (Per). The 'Inbound_WxM' queue shows 0 calls, 00:00:00 max time, 1 ready, 0 not ready, and 0 active calls. Below the table, the 'Customer Experience Journey' section displays an error message: 'We are unable to load data for this gadget due to a configuration error. Please contact your system administrator.'

Queue Name	# Calls	Max Time	Ready	Not Ready	Active			Ready (Per)
					In	Out	Other	
Inbound_WxM	0	00:00:00	1	0	0	0	0	

Para el problema, los seguimientos finos resaltan el tiempo de espera de 5000 milisegundos entre el servidor de conexión a la nube y la plataforma WxM para obtener el token. Esto hace que el servidor preciso genere una excepción de "Sondeo agotado (5000)]: Error de tiempo de ejecución" que resulta en error de carga de los 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 occurred while getting the
status/refresh token Address:https://
```

Solución

En circunstancias en las que hay un ancho de banda bajo o un retraso de la red en los entornos in situ de los clientes, los valores de tiempo de espera predeterminados que se utilizan con precisión a través de la conexión en la nube para obtener token de la plataforma WxM no pueden ser suficientes. Estos comandos CLI se pueden utilizar en servidores finos para actualizar los valores de tiempo de espera de conexión.

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

Reinicie el servicio Cisco Finesse Tomcat para que el cambio surta efecto

Estos comandos actualizan la conexión HTTP y leen los valores de tiempo de espera a milisegundos definidos. Puede encontrar más detalles sobre el comando en la sección "Actualización del tiempo de conexión a la nube" de la guía de administración 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