

在Finesse Agent Desktop中載入WxM小工具故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔說明其中一個原因是Customer Experience Journey(CEJ)和Customer Experience Agent(CEA)小工具未能載入精細。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科客服中心企業版(CCE)版本12.X
- Webex Experience Management (WxM)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

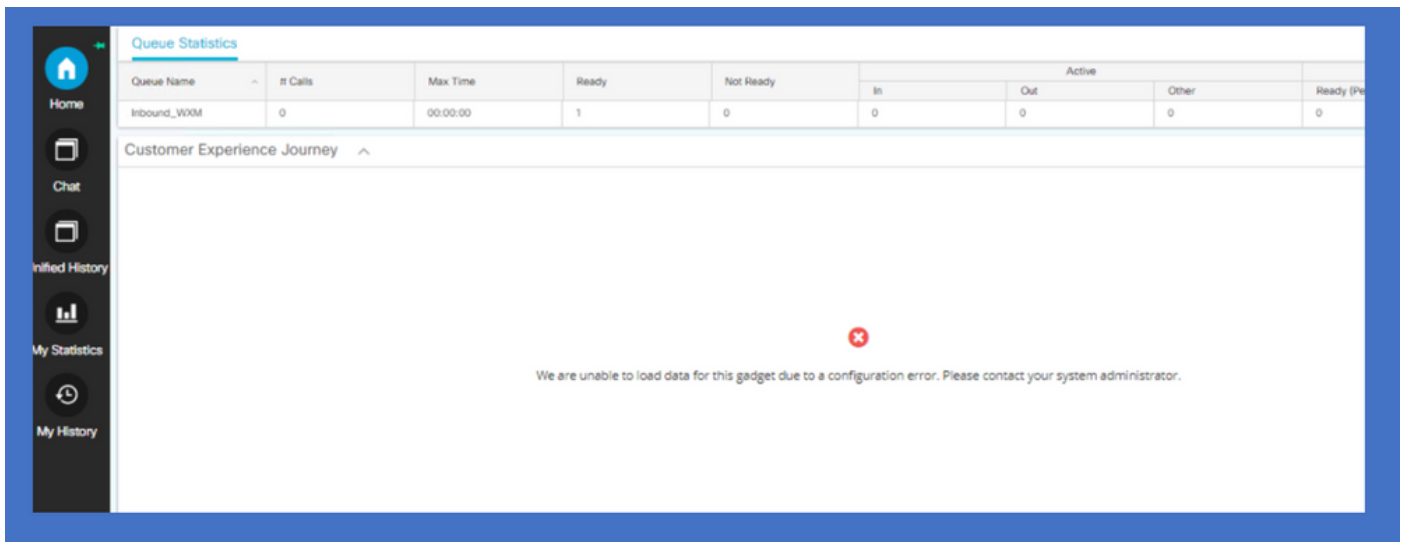
- 思科客服中心企業版(CCE)版本12.5(1)
- Webex Experience Management (WxM)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

在Finesse中設定CEJ和CEA小工具期間，應用程式可能無法在Agent Finesse案頭上載入。小工具呈現狀態後，在案頭上生成錯誤：

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



對於此問題，finesse跟蹤突出顯示雲連線伺服器 and WxM 平台之間的5000毫秒超時來提取令牌。這會導致finesse server產生「Poll timed out(5000):運行時錯誤」導致載入失敗。

```
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://
```

解決方案

在客戶內部環境中存在低頻寬或網路延遲的情況下，finesse通過雲連線從WxM平台獲取令牌所使用的預設超時值可能不足。可以在finesse伺服器上使用這些CLI命令更新連線超時值。

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

```
Cisco Finesse Tomcat
```

```
HTTPcisco 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