

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

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit l'une des raisons pour lesquelles les gadgets Customer Experience Journey (CEJ) et Customer Experience Agent (CEA) n'ont pas pu être chargés en finesse.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) version 12.X
- Webex Experience Management (WxM)

Composants utilisés

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

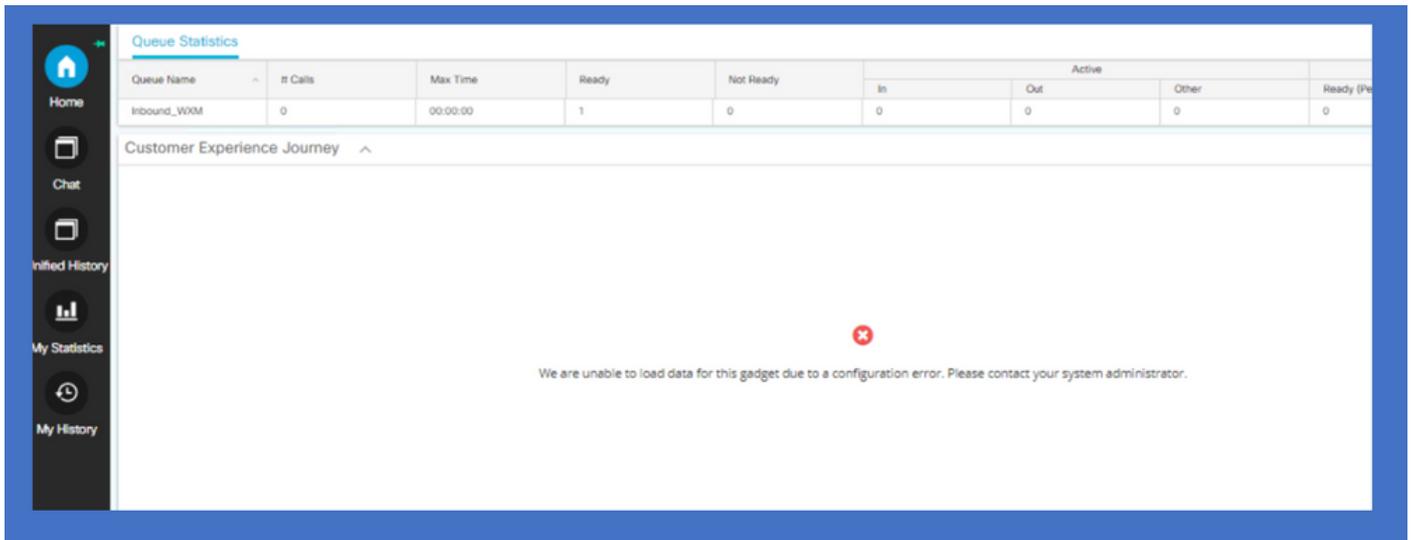
- Cisco Contact Center Enterprise (CCE) version 12.5(1)
- Webex Experience Management (WxM)

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 & CEA dans finesse, l'application peut ne pas se charger sur le bureau de l'agent finesse. Erreur générée sur le bureau après l'état de rendu des gadgets :

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



Pour le problème, les traces de finesse mettent en évidence un délai de 5 000 millisecondes entre le serveur de connexion au cloud et la plate-forme WxM pour récupérer le jeton. Cela entraîne la génération par le serveur Finesse d'une exception de "Délai d'interrogation dépassé (5000) : Erreur d'exécution" entraînant l'échec du chargement des agrégats.

```
0003291856: X.X.X.X: %[call-id []]% %[agent-id [1113051]]% Dec 03 2021 11:11:50.592 -0600: %CCBU_http-a
```

```
:8445/][exception=java.net.SocketTimeoutException: Poll timed out (5000)]: Runtime error
```

Solution

Dans les cas où il y a une faible bande passante ou un délai réseau dans l'environnement sur site des clients, les valeurs de délai d'attente par défaut qui est utilisé par finesse via la connexion cloud pour récupérer le jeton à partir de la plate-forme WxM ne pourraient 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 webservice cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

```
utils finesse set_property webservice cloudconnectHttpReadTimeout
```

< ode=""><>

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

Ces commandes mettent à jour les valeurs de délai d'attente de connexion HTTP et de lecture en millisecondes définies. Pour plus d'informations sur la 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/administration-guide/cfin_m_1261-cisco-finesse-cli.html#Cisco_Concept.dita_14e80b92-0dbf-4e55-b979-f8ee33dd72d6

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.