

# FinesseエージェントデスクトップでWxMガジェットがロードできない場合のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、Customer Experience Journey(CEJ)ガジェットとCustomer Experience Agent(CEA)ガジェットがFinesseでロードできない理由の1つを説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Contact Center Enterprise(CCE)リリース12.X
- Webex Experience Management(WxM)

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Contact Center Enterprise(CCE)リリース12.5(1)
- Webex Experience Management(WxM)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 問題

FinesseでのCEJおよびCEAガジェットのセットアップ中に、アプリケーションがエージェントのfinesseデスクトップでロードできない可能性があります。ガジェットの表示状態の後に、デスクトップでエラーが生成されます。

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 (P)
					In	Out	Other	
Inbound_WXM	0	00:00:00	1	0	0	0	0	

Below the table, there is a section titled 'Customer Experience Journey' which is currently empty. At the bottom of the main content area, there is a red error icon and the text: 'We are unable to load data for this gadget due to a configuration error. Please contact your system administrator.'

この問題では、Finesseトレースは、クラウド接続サーバとWxMプラットフォーム間のタイムアウトが5000ミリ秒であることを示し、トークンを取得します。これにより、Finesseサーバで「Poll timed out (5000)」の例外が生成されます。Runtime errorが発生し、ログがロードに失敗しました。

```
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 ocured while getting the
status/refresh token Address:https://
```

## 解決方法

お客様のオンプレミス環境で帯域幅やネットワーク遅延が小さい状況では、WxMプラットフォームからトークンを取得するためにcloud connect経由でfinesseが使用するデフォルトのタイムアウト値では十分ではありませんでした。これらのCLIコマンドは、Finesseサーバで接続タイムアウト値を更新するために使用できます。

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

```
Cisco Finesse Tomcat Service
```

```
HTTPCisco Finesse Administration guideUpdate Cloud Connect Connection Time
```

[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](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)