

Finesse Agent Desktop에서 WxM 가젯 로드 실패 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 CEJ(Customer Experience Journey) 및 CEA(Customer Experience Agent) 가젯이 finesse에서 로드되지 못한 이유 중 하나를 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

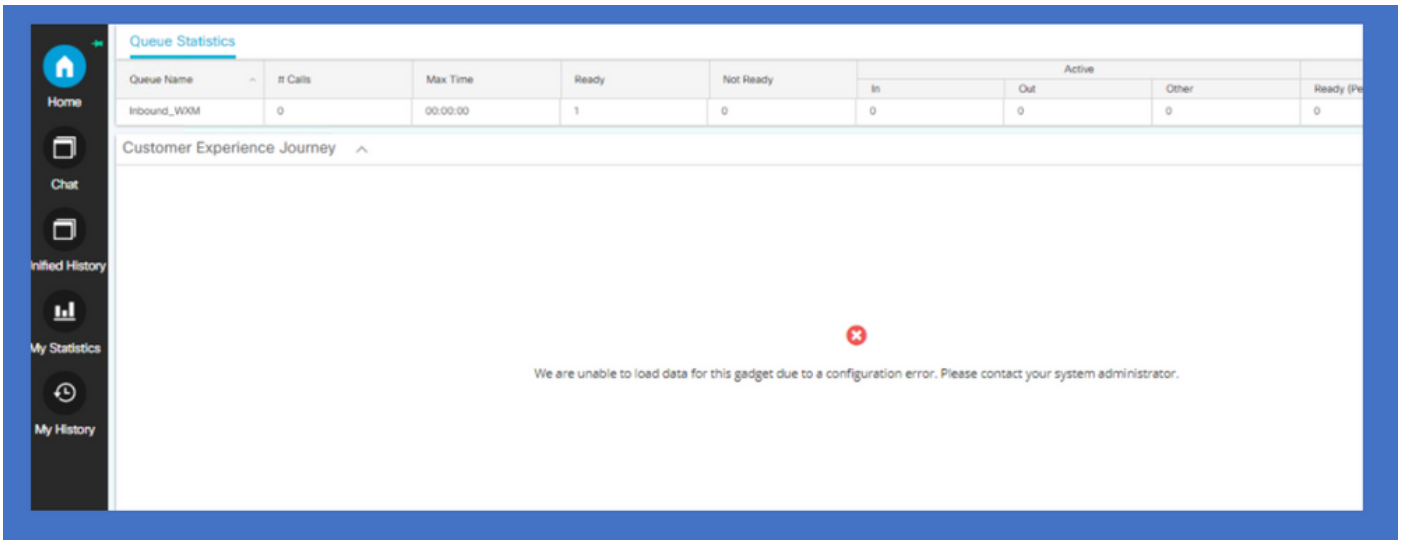
- Cisco CCE(Contact Center Enterprise) 릴리스 12.5(1)
- Webex Experience Management(WxM)

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

문제

finesse에서 CEJ 및 CEA 가젯을 설정하는 동안 응용 프로그램이 에이전트 finesse 데스크톱에서 로드되지 않을 수 있습니다. 가젯이 상태를 렌더링한 후 데스크톱에서 오류가 발생했습니다.

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



이 문제와 관련하여 finesse 추적은 토큰을 가져오기 위해 클라우드 연결 서버와 WxM 플랫폼 간의 5000밀리초 시간 초과를 강조 표시합니다. 이로 인해 finesse 서버에서 "풀링 시간 초과(5000) 예외를 생성합니다. 런타임 오류"로 인해 가닥 오류가 발생합니다.

```
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://
```

솔루션

고객의 온프레미스 환경에서 대역폭이 낮거나 네트워크 지연이 발생하는 경우, 클라우드 연결을 통해 finesse에서 WxM 플랫폼에서 토큰을 가져오기 위해 사용하는 기본 시간 초과 값이 충분하지 않습니다. 이러한 CLI 명령은 finesse 서버에서 연결 시간 제한 값을 업데이트하는 데 사용할 수 있습니다.

```
utils finesse set_property webservices cloudconnectHttpConnectionTimeout
```

```
Cisco Finesse Tomcat Service .
```

```
HTTP . cisco Finesse "Update 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