

Los agentes de la delicadeza SSO del Troubleshooting terminaron una sesión después de 10 minutos

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un problema cuando el escritorio del agente de la delicadeza termina una sesión solo Muestra-en los agentes (SSO) después de 10 minutos.

Prerequisitos

Requisitos

Cisco le recomienda tiene conocimiento de estos temas

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Delicadeza de Cisco
- Servidor IDS (servidor de la identidad)

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en estas versiones de software.

- Cisco UCCE 11.5 y posterior
- Delicadeza 11.5 de Cisco y posterior

Información previa:

Escoja muestra-en (SSO) es un proceso de autenticación y autorización. (La autenticación le prueba es el usuario que usted dice que usted es, y la autorización verifica que a le se permita hacer lo que usted está intentando hacer.) el SSO permite que los usuarios ingresen a una aplicación y después que accedan con seguridad otra las aplicaciones autorizadas sin un prompt para aprovisionar los credenciales de usuario de nuevo. El SSO permite a los supervisores de Cisco o los agentes a firmar encendido solamente una vez con un nombre de usuario y contraseña para acceder a todos sus aplicaciones basadas en el buscador y servicios de Cisco dentro de un solo navegador citan como ejemplo. Usando el SSO, los administradores de Cisco pueden manejar a todos los usuarios de un directorio de usuario común y aplicar las políticas de contraseña para todos los usuarios consistently.SSO es una característica opcional cuya implementación le requiere habilitar el protocolo HTTP a través de la Solución corporativa.

Problema

Después de 10 anota un agente de la delicadeza SSO ha ingresado al escritorio del agente de la delicadeza, este meessage del error surge, "allí es un problema en keping su sesión viva. Le terminarán la sesión en 10 minutos".

Troubleshooting

Paso 1. Recoja los registros de la delicadeza (cliente y la válvula)

Paso 2. Análisis de los registros de la delicadeza

Registros del cliente de la delicadeza:

```
2017-03-25T05:18:27.610 -05:00: C5E373: rcdnuccefinla.lab.ucce.com: Mar 25 2017 05:18:27.618 -
0500: Header : Unable to refresh access token after 3 retries. User will be logged out in some
time
```

```
2017-03-25T05:28:38.459 -05:00: C5E373: rcdnuccefinla.lab.ucce.com: Mar 25 2017 05:28:38.472 -
0500: Header : Unable to refresh access token after several retries, Logging out user.....
```

Registro de la válvula de la delicadeza:

```
2017-03-25 05:15:27.509 CDT(-0500) [http-apr-8445-exec-2] WARN
c.c.c.common.ids.client.util.Utils Utils.java:526 -
https://rcdnuccecuic1.lab.ucce.com:8553/ids/v1/oauth/access_token threw error {"error":"Invalid
Token","error_description":"Invalid Token"}
```

```
2017-03-25 05:15:27.509 CDT(-0500) [http-apr-8445-exec-2] INFO
c.c.c.c.i.c.APIErrorDeserializer APIErrorDeserializer.java:64 - Received JSON response from REST
Call. Response is : {"error":"Invalid Token","error_description":"Invalid Token"}
```

```
2017-03-25 05:15:27.510 CDT(-0500) [http-apr-8445-exec-2] INFO
c.c.c.c.i.c.APIErrorDeserializer APIErrorDeserializer.java:87 - The APIError constructed is
{"errorType":"Invalid Token","errorData":"","errorMessage":"Invalid Token"}
```

```
2017-03-25 05:15:27.510 CDT(-0500) [http-apr-8445-exec-2] ERROR
c.c.c.c.ids.client.IdsRESTClient IdsRESTClient.java:127 - Error refreshing access token with
request:
<grant_type=refresh_token&access_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMtI4Q0JDLUhTM
jU2In0..zR19aGdqTHO7B1V4lRfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgVM--
PBhH5Atk jwmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMAbe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqdCDxYgVcx48jbu77NiVMo8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXu1ZMGL2Hs8dg5fEpBabodIpguEFxp8yZUhV1140v3FzMXqJXh-
rB7AJhH4YsySUpysmGfixHplBrmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InLO7oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcN1
7TzftorVHLakmde_YLcQ5ogueMamUnpszXZ17A-F0cKfPwPnfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO9C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiiiijppgTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__uaa-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKSbbmMrZ11YWimVDSaK7axd_srD64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
ytS21I1VEdNybpGCJDQ26rJE9BEUGB7v5YO7cT5dWij516xxcfXf8gPE49aHRJwYCR4cjau4cbqKeBOR1L2xD102TwdMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB31rOjVGalmfEESmFI8NflGc0Y_x08P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L__K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXib2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698ryd1T9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbr4tLkbL308
CsUzoPo1XVxNLSlLgnJjCyI9U8ayhVSynOQTREU1qfXcZU0RZeasNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHWX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFpYrCEc.ofVBB0GeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMtI4Q0JDLUhTM
jU2In0..Qn8sI32J2xXpXhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVOu_n6xZY-
2jwJh7MaX2U1CaJImAFxhONAUFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajvFbsN0ZfsSAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoouhboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFKL1DI2WGDmfwarHh9tYSMdCn7tkfjjWr6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrzXL4XUru0nNNJebG_9UjgOqG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYuldMdnubULxCBT9XnH2fNnzZI20prJs4EpEpGvSb1cjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHg8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17XX5qaYQPjV1TfOI0i3lq6iziv_1lkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYxD4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzgywo3ARRV6UeNldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
zzxd8jbgTKFAvdPY75WG_JXqLAc5QwwiV_pDdmCDtnFnptNOIlaX6-QB5m87gmG3bIMYF6gd-
```

```
DFicdq2B6eNlwwqYMQHSWlWGJgaExlSC1sb9YOIaPCbVg_CEPoE2fV5ygSTKd_gyE2B-O-
teZRHhTc7UTluDw6n6fHPMBR_aAl743NUbo-acdOwnMw.mLJo-QMvNfo_FUjXT5rprg>
com.cisco.ccbu.common.ids.client.IdsRestClientException: 401 : {"error": "Invalid
Token", "error_description": "Invalid Token"}
```

De los registros de la delicadeza, usted puede ver que el cliente de Finesse no podía conseguir el token de acceso de la restauración validado y por lo tanto, el agente fue terminado la sesión.

Paso 3. Recoja los registros IDS

Registro IDS:

```
2017-03-25 04:51:47.780 CDT(-0500) [IdSEndPoints-182] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdSAccessTokenEndPoint.java:211 - Created refresh-token
{"ids_id": "RCDNUCCECUIC1.lab.ucce.com", "client_id": "16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c", "t
oken": "2062508557141190e68be196938b1316a8ac0e63", "expiry": 1490471507779, "usage": "refresh", "ver":
"1.0"}
```

```
2017-03-25 04:51:47.780 CDT(-0500) [IdSEndPoints-182] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdSAccessTokenEndPoint.java:214 - Created access-token
{"scope": ["ccc_onprem_apps"], "rt": "2062508557141190e68be196938b1316a8ac0e63", "user_id": "Agent2",
"realm": "lab.ucce.com", "upn": "Agent2@lab.ucce.com", "ids_id": "RCDNUCCECUIC1.lab.ucce.com", "client
_id": "16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c", "token": "b9a9dac1580e55b1eeb2dbbbde2763f0aed6751
3", "expiry": 1490439107779, "usage": "access", "ver": "1.0"}
```

```
2017-03-25 05:15:06.799 CDT(-0500) [IdSEndPoints-196] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdSAccessTokenEndPoint.java:211 - Created refresh-token
{"ids_id": "RCDNUCCECUIC1.lab.ucce.com", "client_id": "16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c", "t
oken": "bcb2a7858654157e259ce77dcc787e995b9d775b", "expiry": 1490472906798, "usage": "refresh", "ver":
"1.0"}
```

```
2017-03-25 05:15:06.799 CDT(-0500) [IdSEndPoints-196] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdSAccessTokenEndPoint.java:214 - Created access-token
{"scope": ["ccc_onprem_apps"], "rt": "bcb2a7858654157e259ce77dcc787e995b9d775b", "user_id": "Agent2",
"realm": "lab.ucce.com", "upn": "Agent2@lab.ucce.com", "ids_id": "RCDNUCCECUIC1.lab.ucce.com", "client
_id": "16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c", "token": "6723b71b821d78c8f37d82e1cea4aa59f67dcaa
f", "expiry": 1490440506798, "usage": "access", "ver": "1.0"}
```

```
2017-03-25 05:15:27.507 CDT(-0500) [IdSEndPoints-198] WARN com.cisco.ccbu.ids
IdSRefreshTokenRequestValidator.java:115 - refresh token id mismatch.. refresh token id in
refresh token is bcb2a7858654157e259ce77dcc787e995b9d775b; in access token is
2062508557141190e68be196938b1316a8ac0e63
```

```
2017-03-25 05:15:27.507 CDT(-0500) [IdSEndPoints-198] ERROR com.cisco.ccbu.ids
IdSOAuthEndPoint.java:45 - Exception processing auth request.
org.apache.oltu.oauth2.common.exception.OAuthProblemException: Invalid Token, Invalid Token
```

Según el análisis del registro, esto se relaciona con la manera restaura el token es enviada por Internet Explorer(IE), que no es reconocido por el Servidor IDS y rechaza la petición.

Solución Alternativa

Paso 1. Borre el caché IE y recomience al Internet Explorer.

Paso 2. Una vez que está hecho, inicie sesión el agente. Si persiste el issue, recomience el escritorio del agente.