Échec des appels de l'API makeRequest du gadget tiers Finesse avec HTTP 400 après la mise à niveau vers PCCE 15.0.1 SU2

Table des matières

Problème

Après la mise à niveau de PCCE 15.0.1 Finesse de SU1 (15.0.1.10100-104) vers SU2 (15.0.1.10200-61), les gadgets tiers qui utilisent la commande makeRequest de l'API du gadget Finesse pour récupérer les attributs de l'agent échouent avec le code d'état HTTP 400 (requête incorrecte). La même fonctionnalité de gadget fonctionne correctement lors de la restauration vers SU1. Ce problème empêche les gadgets tiers d'effectuer des demandes réussies via le service proxy de gadget Finesse.

Les symptômes d'erreur spécifiques incluent :

- Réponses HTTP 400 pour les requêtes POST vers le point de terminaison /gadgets/makeRequest
- Les gadgets de requalification d'agents tiers ne fonctionnent plus
- Demandes proxy de gadget rejetées comme non valides

Environnement

- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) 15.0.1
- Finesse mis à niveau de SU1 (15.0.1.10100-104) vers SU2 (15.0.1.10200-61)
- Gadgets tiers utilisant la fonctionnalité makeRequest de l'API de gadget Finesse
- Configurations de déploiement PCCE (2000 et 4000 testés)

Résolution

Ce problème est causé par une amélioration de la sécurité introduite dans Finesse 15.0.1 SU2 qui implémente une liste de ports autorisés pour les requêtes de shuntage (ID de bogue Cisco CSCwt62299). La solution nécessite de configurer les ports autorisés auxquels les gadgets peuvent accéder via l'API makeRequest.

Étape 1: Configuration des ports autorisés pour les demandes de transfert

Exécutez cette commande CLI sur le serveur Finesse pour configurer la liste des ports autorisés :

```
utils finesse set_property webservices com.cisco.ccbu.finesse.shindig.ssrf.allowed.ports 443,8082,8080,
```

Cette commande configure le système pour autoriser les requêtes de gadget vers les ports spécifiés. Incluez tous les ports auxquels vos gadgets tiers doivent accéder.

Étape 2: Redémarrer le service Tomcat

Après avoir configuré les ports autorisés, redémarrez le service Tomcat pour que les modifications prennent effet :

```
utils service restart Cisco Tomcat
```

Étape 3: Redémarrez AW Tomcat (le cas échéant)

Si le service AW (Application Web) Tomcat est arrêté ou doit être redémarré, démarrez-le également.

Étape 4: Vérification de la réinitialisation du mot de passe du gadget tiers

Assurez-vous que le mot de passe du compte 3rdpartygadget a été réinitialisé après la mise à niveau, car il est requis pour la fonctionnalité de gadget tiers. Le mot de passe doit être réinitialisé sur les serveurs Finesse principal et secondaire, le cas échéant.

Étape 5: Tester la fonctionnalité du gadget

Après avoir terminé les modifications de configuration et redémarré le service, testez la fonctionnalité du gadget tiers pour confirmer que les appels de l'API makeRequest aboutissent désormais sans erreurs HTTP 400.

Motif

ID de bogue Cisco CSCwt62299. Dans Finesse 15.0.1 SU2, une amélioration de la sécurité a été introduite qui implémente une liste autorisée de ports pour les requêtes de shuntage. Cette modification empêche l'accès non autorisé aux ports système en exigeant une configuration explicite des ports auxquels les gadgets peuvent accéder via l'API makeRequest. Sans cette configuration, toutes les requêtes proxy de gadget vers des URL externes sont bloquées avec des erreurs HTTP 400 comme mesure de sécurité contre les attaques potentielles de falsification de requête côté serveur (SSRF).

L'ancien comportement autorisait un accès illimité aux ports pour les requêtes de transfert, tandis que le nouveau comportement oblige les administrateurs à définir explicitement quels ports sont accessibles pour empêcher les attaques en force sur les ports ouverts.

Autres informations utiles

- ID de bogue Cisco CSCwt62299
- Documentation de migration Finesse
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

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.