

Dépannez les agents de la finesse SSO fermés une session après 10 minutes

Contenu

[Introduction](#)

[Prerequistes](#)

[Conditions requises](#)

[Problème](#)

[Dépannez](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner un problème quand l'Agent Desktop de finesse ferme une session les agents simples de l'ouverture de session (SSO) après 10 minutes.

Prerequistes

Conditions requises

Cisco vous recommande ont la connaissance de ces thèmes

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Finesse
- Serveur d'ID (serveur d'identité)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel ci-après.

- Cisco UCCE 11.5 et plus tard
- Cisco Finesse 11.5 et plus tard

L'information générale :

L'ouverture de session simple (SSO) est une authentification et un processus d'autorisation. (L'authentification vous prouve que sont l'utilisateur que vous dites que vous êtes, et l'autorisation vérifie que vous êtes permis pour faire ce que vous essayez de faire.) SSO permet à des utilisateurs pour se connecter à une application et puis pour accéder à sécurisé autre des applications autorisées sans demande pour réapprovisionner des identifiants utilisateurs. SSO permet à des superviseurs ou à des agents de Cisco pour se connecter seulement une fois avec un nom d'utilisateur et mot de passe pour accéder à tous leurs applications navigateur et services de Cisco dans un exemple simple de navigateur. À l'aide de SSO, les administrateurs de Cisco peuvent gérer tous les utilisateurs à partir d'un répertoire commun d'utilisateur et imposer des politiques de mot de passe pour tous les utilisateurs consistently.SSO est une fonctionnalité facultative dont l'implémentation exige de vous d'activer le protocole HTTPS à travers les solutions d'entreprise.

Problème

Après 10 minute un agent de finesse SSO s'est connecté à l'Agent Desktop de finesse, ce message d'erreur s'affiche, « il y a un problème dans keping votre session active. Vous êtes enregistré en 10 minutes ».

Dépannez

Étape 1. Collectez les logs de finesse (client et valve)

Étape 2. Analyse des logs de finesse

Logs de client de finesse :

```
2017-03-25T05:18:27.610 -05:00: C5E373: rcdnuccefin1a.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: rcdnuccefin1a.lab.ucce.com: Mar 25 2017 05:28:38.472 -
0500: Header : Unable to refresh access token after several retries, Logging out user.....
```

Log de valve de finesse :

```
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..zR19aGdqaTHO7B1V4lRfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgVM--
PBhH5AtkjmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMabe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqCDxYgVcx48jbu77NiVMo8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXu1ZMGL2Hs8dg5fEpbabodIpghuEFxp8yZUhV1l40v3FzMXqJXh-
rB7AJhH4YsySUypsmGfixHp1Brmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InL07oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcNI
7TZftorVHLakmde_YLcQ5ogueManUnpszXZl7A-F0cKfPwPnfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO09C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiiijpqgTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__uaa-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKSbBmMrZ11YwimVDSaK7axd_srd64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
yts2111VEDnybGCJDQ26rJE9BEduGB7v5Y07cT5dWij516xxcfXf8gPE49aHRJwYCR4cjau4cbqKeBOR1L2xd102TwdMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB31rOjvGalmfEESmFI8NflGcOY_xO8P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L__K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXib2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698ryd1T9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbr4tLkbl308
CsUzoPo1XVxNLSlLgnJjCyI9U8ayhVSynOQTREU1qfXcZU0RZeesNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHWX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFPcYrCec.ofVBB0GeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMTI
4Q0JDLUhTMjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVou_n6xZY-
2jwJh7MaX2U1CaJImAFxhONAFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajVfbsN0ZfssaQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoou_hboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFKLDI2WGDmfwarHh9tYSMdCn7tkfjjWr6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrzXL4XUru0nNNJebG_9UjG0qG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYu1dMdnubULxCBT9XnH2fNnzZI20prJs4EpEpGvSb1cjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHg8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17XX5qaYQPjV1TfOI0i3lq6iziv_1lkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYxD4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzgywo3ARRV6UeNdldnXp6dI1ZbYLApHE9SBboN-
zzxd8jbGTKFAvdPY75WG_JXqLAcB5QwwiV_pDdmCDtnFnptNOIlaX6-QB5m87gmG3bIMYF6gd-
DFicdq2B6enlwwqYMQHSWlWGJgaEx1SC1sb9Y0IaPCbVg_CEPoE2fV5ygSTKd_gyE2B-O-
teZRHhTc7UTluDw6n6fHPMBR_aA1743NUbo-acdOwnMw.mLJo-QMvNfo_FUjXT5rprg>
com.cisco.ccbu.common.ids.client.IdsRestClientException: 401 : {"error":"Invalid
Token","error_description":"Invalid Token"}
```

Des logs de finesse, vous pouvez voir que le client de Finesse ne pouvait pas obtenir le jeton

d'accès de régénération validé et donc, l'agent avez été enregistré.

Étape 3. Collectez les logs d'ID

Log d'ID :

```
2017-03-25 04:51:47.780 CDT(-0500) [IdSEndPoints-182] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdSAccessTokenEndPoint.java:211 - Created refresh-token
{"ids_id":"RCDNUCCECUI1.lab.ucce.com","client_id":"16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c","token":"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":"RCDNUCCECUI1.lab.ucce.com","client_id":"16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c","token":"b9a9dac1580e55b1eeb2dbbbde2763f0aed67513","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":"RCDNUCCECUI1.lab.ucce.com","client_id":"16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c","token":"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":"RCDNUCCECUI1.lab.ucce.com","client_id":"16591e94d537a823ff73b8ca6e18f6f7faf4d94c","token":"6723b71b821d78c8f37d82e1cea4aa59f67dcaaf","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
```

Selon l'analyse de log, ceci est lié à la manière régénèrent le jeton est envoyé par Internet Explorer(IE), qui n'est pas identifié par le serveur d'ID et il rejette la demande.

Contournement

Étape 1. Effacez le cache IE et redémarrez l'Internet Explorer.

Étape 2. Une fois que fait, ouvrez une session l'agent. Si l'issue persiste, redémarrez l'Agent Desktop.