PCCE 15.0.1 SU2へのアップグレード後、FinesseサードパーティガジェットのmakeRequest APIコールがHTTP 400で失敗する

内容

問題

PCCE 15.0.1 FinesseをSU1(15.0.1.10100-104)からSU2(15.0.1.10200-61)にアップグレードした後、FinesseガジェットAPI makeRequestコマンドを使用してエージェント属性を取得するサードパーティガジェットが、HTTPステータスコード400（不正な要求）で失敗します。 SU1にロールバックすると、同じガジェット機能が正しく動作します。この問題が発生すると、サードパーティガジェットがFinesseガジェットプロキシサービスを介して正常な要求を行うことができなくなります。

具体的なエラーの症状は次のとおりです。

- /gadgets/makeRequestエンドポイントへのPOST要求に対するHTTP 400応答
- サードパーティエージェントのリスキルガジェットが機能しない
- ガジェットのプロキシ要求が無効として拒否されています

環境

- Cisco Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)15.0.1
- FinesseをSU1(15.0.1.10100-104)からSU2(15.0.1.10200-61)にアップグレード
- FinesseガジェットAPIのmakeRequest機能を使用したサードパーティガジェット
- PCCE導入構成（2,000および4,000テスト済み）

解決方法

この問題は、Finesse 15.0.1 SU2で導入されたセキュリティ機能拡張によって引き起こされます。この機能拡張では、Shindig要求に対する許可ポートリストが実装されています(Cisco Bug ID CSCwt62299)。 この解決策では、ガジェットがmakeRequest APIを介してアクセスできる許可ポートを設定する必要があります。

ステップ1：要求の転送に許可するポートを設定します。

Finesseサーバで次のCLIコマンドを実行して、許可ポートリストを設定します。

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

このコマンドは、指定したポートにガジェット要求を許可するようにシステムを構成します。サードパーティガジェットがアクセスする必要があるすべてのポートを含めます。

ステップ2: Tomcatサービスを再起動します。

許可ポートを設定した後、変更を有効にするためにTomcatサービスを再起動します。

```
utils service restart Cisco Tomcat
```

ステップ3:AW Tomcatを再起動します（該当する場合）。

AW(Application Web)Tomcatサービスがダウンしているか、再起動する必要がある場合は、サービスも起動します。

ステップ4：サードパーティガジェットのパスワードリセットを確認する

サードパーティガジェットの機能に必要なため、アップグレード後に3rdpartygadgetアカウントのパスワードがリセットされていることを確認します。プライマリとセカンダリの両方のFinesseサーバで、必要に応じてパスワードをリセットする必要があります。

ステップ5：ガジェット機能をテストする

設定の変更とサービスの再起動が完了したら、サードパーティガジェットの機能をテストして、makeRequest APIコールがHTTP 400エラーなしで成功することを確認します。

原因

Cisco Bug ID CSCwt62299。Finesse 15.0.1 SU2では、転送要求に対して許可されるポートのリストを実装するセキュリティ機能拡張が導入されました。この変更により、ガジェットがmakeRequest APIを介してアクセスできるポートを明示的に設定する必要があるため、システムポートへの不正アクセスが防止されます。この設定がないと、潜在的なServer-Side Request Forgery(SSRF)攻撃に対するセキュリティ対策として、外部URLに対するすべてのガジェットプロキシ要求がHTTP 400エラーでブロックされます。

以前の動作では、展開要求に対して無制限のポートアクセスが許可されていましたが、新しい動作では、開いているポートに対するブルートフォースアタックを防ぐために、アクセス可能なポートを管理者が明示的に定義する必要がありました。

関連コンテンツ

- Cisco Bug ID CSCwt62299
- Finesse移行ドキュメント
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。