

10 分後にログオフされる Finesse SSO エージェントを解決して下さい

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[問題](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

Finesse Agent Desktop が 10 分後に単一 サインオン (SSO) エージェントをログオフするときこの資料に問題を解決する方法を記述されています。

前提条件

要件

Cisco は持っていますこれらのトピックのナレッジを推奨します

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Finesse
- IDS サーバ (識別サーバ)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco UCCE 11.5 および以降
- Cisco Finesse 11.5 および以降

バックグラウンド情報:

単一 サインオン (SSO) は認証 および 権限 プロセスです。(認証は試みているものをする事ができることをある、許可は確認すると言うユーザがあることを証明し。ユーザーの資格情報を再供給する) SSO はユーザが 1 アプリケーションに署名し、次に安全にプロンプトなしで他の許諾アプリケーションにアクセスすることを可能にします。単一 ブラウザ 例内の Cisco ブラウザ ベースのアプリケーションおよびサービスすべてへのアクセス権を得るためにユーザ名 および パスワードと一度だけ署名するべき SSO 割り当て Cisco スーパーバイザかエージェント。SSO の使用によって、Cisco 管理者はよくあるユーザ ディレクトリからすべてのユーザを管理でき、すべてのユーザ consistently.SSO 向けのパスワード ポリシーを実施することは実装はエンタープライズ ソリューションを渡る HTTPS プロトコルを有効に するように要求するオプション機能です。

問題

10 分後に SSO Finesse エージェントは Finesse エージェントデスクトップに、このエラー

message ポップアップします、「そこにです稼働したセッションを keping の問題署名しました。10 分以内に」ログアウトされます。

トラブルシューティング

ステップ 1. Finesse ログを集めて下さい (クライアントおよび弁)

ステップ 2. Finesse ログの分析

Finesse クライアント ログ:

```
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.....
```

Finesse 弁ログ:

```
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..zR19aGdqaTHO7B1V41RfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgvM--
PBhH5AtkjwmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMabe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqdCDxYgVcx48jbu77NiVMO8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXu1ZMG12Hs8dg5fEpBabodIqghuEFxp8yZUhV1140v3FzMXqJXh-
rB7AJh4YsYsUpysmGfixHplBrmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InLO7oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcNI
7TZftorVHLakmde_YLcQ5ogueMamUnpszXZ17A-FoCkFpWpNfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO09C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiii jpqgTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__uua-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKSbbmMrZ11YWimVDSaK7axd_srD64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
yts21I1VEdNybpGCJDQ26rJE9BEduGB7v5Y07cT5dWij516xxcfXf8gPE49aHRJwyCR4cjau4cbqKeBOR1L2xD102TwdMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB31r0jvGalmfEESmFI8NflGcOY_x08P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L__K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXIB2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698rydlT9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbr4tLkbL308
CsUzoPolXVxNLslLgnJjCyI9U8ayhVSYnOQTREU1qfXcZU0RZeesNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHwX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFPcYrCEc.ofVBB0GeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMTI
4Q0JDLUhTMjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVOu_n6xZY-
2jwJh7MaX2U1CaJImAFxhONAUFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajvfbsN0ZfsSAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoou_hboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFKLDI2WGDmfwarHh9tYSMdCn7tkfjjW6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrxXL4XUru0nNNJebG_9UjGoqG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYuldMdnubULxCBT9XnH2fNNzZI20prJs4EpEpGvSblcjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHG8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17X5qaYQPjv1TfOI0i3lq6iziv_llkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYx4D4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzYwo3ARRV6UeNldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
zzxd8jbGTKFAvdPY75WG_JXqLAcB5QwwiV_pDdmCDtnFnptNOIlaX6-QB5m87gmG3bIMYF6gd-
DFicdq2B6eNlwwqYMQHSWlWGJgaEx1SCLsb9YOIaPcbVg_CEPoE2fV5ygSTkd_gyE2B-O-
teZRHHtC7UTluDw6n6fHPMBR_aA1743NUbo-acdOwnMw.mLJo-QMvNfo_FUjXT5rprg>
com.cisco.ccbu.common.ids.client.IdsRestClientException: 401 : {"error":"Invalid
Token","error_description":"Invalid Token"}
```

Finesse ログから、エージェント ログアウトされました Finesse クライアントがリフレッシュ アクセストークンを検証されて得ることが従ってできなかったことがわかり。

ステップ 3. IDS ログを集めて下さい

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","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":"RCDNUCCECUIC1.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":"RCDNUCCECUIC1.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":"RCDNUCCECUIC1.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
```

IDS Internet ExplorerIE

回避策

ステップ 1. IE キャッシュを消去し、Internet Explorer を再起動して下さい。

呼び出します。 、ログイン エージェント終了したら。 issue が持続する場合、エージェントデスクトップを再起動して下さい。