Finesse 서드파티 가젯 makeRequest API 호출이 PCCE 15.0.1 SU2로 업그레이드된 후 HTTP 400으로 실패함

목차

문제

PCCE 15.0.1 Finesse를 SU1(15.0.1.10100-104)에서 SU2(15.0.1.10200-61)로 업그레이드한 후, Finesse Gadget API makeRequest 명령을 사용하여 에이전트 특성을 검색하는 서드파티 가젯이 실패하고 HTTP 상태 코드 400(잘못된 요청)이 표시됩니다. SU1로 롤백할 때 동일한 가젯 기능이 올바르게 작동합니다. 이 문제는 서드파티 가젯이 Finesse 가젯 프록시 서비스를 통해 성공적으로 요청하지 못하도록 합니다.

특정 오류 증상은 다음과 같습니다.

- /gadgets/makeRequest 엔드포인트에 대한 POST 요청에 대한 HTTP 400 응답
- 서드파티 에이전트 리킬링 가젯이 더 이상 작동하지 않음
- 거부되는 가젯 프록시 요청이 잘못되었습니다.

환경

- Cisco PCCE(Packaged Contact Center Enterprise) 15.0.1
- Finesse가 SU1(15.0.1.10100-104)에서 SU2(15.0.1.10200-61)로 업그레이드됨
- Finesse 가젯 API makeRequest 기능을 사용하는 서드파티 가젯
- PCCE 구축 컨피그레이션(2K 및 4K 테스트)

해결

이 문제는 Finesse 15.0.1 SU2에 도입된 보안 개선 사항으로 인해 발생합니다. 이 보안 개선 사항에는 shindigg 요청에 대해 허용되는 포트 목록(Cisco 버그 ID CSCwt62299)이 구현되어 있습니다. 이 솔루션에서는 가젯이 makeRequest API를 통해 액세스할 수 있는 허용되는 포트를 구성해야 합니다.

1단계: 공유 요청에 대해 허용되는 포트 구성

Finesse 서버에서 이 CLI 명령을 실행하여 허용되는 포트 목록을 구성합니다.

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

이 명령은 지정된 포트에 대한 가젯 요청을 허용하도록 시스템을 구성합니다. 서드파티 가젯에서 액세스해야 하는 모든 포트를 포함합니다.

2단계: Tomcat 서비스 재시작

허용된 포트를 구성한 다음 Tomcat 서비스를 다시 시작하여 변경 사항을 적용합니다.

```
utils service restart Cisco Tomcat
```

3단계: AW Tomcat 재시작(해당되는 경우)

AW(Application Web) Tomcat 서비스가 다운되었거나 다시 시작해야 하는 경우 이 서비스를 시작합니다.

4단계: 서드파티 가젯 비밀번호 재설정 확인

타사 가젯 기능에 필요하므로 업그레이드 후 3rdpartygadget 계정 암호가 재설정되었는지 확인합니다. 해당되는 경우 기본 및 보조 Finesse 서버에서 비밀번호를 재설정해야 합니다.

5단계: 가젯 기능 테스트

컨피그레이션 변경 및 서비스 재시작을 완료한 후 서드파티 가젯 기능을 테스트하여 HTTP 400 오류 없이 makeRequest API 호출이 성공하는지 확인합니다.

원인

Cisco 버그 ID CSCwt62299. Finesse 15.0.1 SU2에서는 공유 요청에 대해 허용되는 포트 목록을 구현하는 보안 개선이 도입되었습니다. 이렇게 변경하면 makeRequest API를 통해 어떤 포트 가젯에서 액세스할 수 있는지 명시적으로 구성하도록 하여 시스템 포트에 대한 무단 액세스를 방지합니다. 이 컨피그레이션이 없으면 외부 URL에 대한 모든 가젯 프록시 요청은 잠재적인 SSRF(Server-Side Request Forgery) 공격에 대한 보안 조치로 HTTP 400 오류로 차단됩니다.

이전 동작에서는 공유 요청에 대해 무제한 포트 액세스를 허용했지만, 새 동작에서는 관리자가 액세스 가능한 포트를 명시적으로 정의하여 열린 포트에서 무차별 대입 공격을 방지해야 합니다.

관련 콘텐츠

- Cisco 버그 ID CSCwt62299
- Finesse 마이그레이션 설명서
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.