Chamadas de API makeRequest de gadget de terceiros do Finesse falham com HTTP 400 após a atualização para PCCE 15.0.1 SU2

Contents

Problema

Após a atualização do PCCE 15.0.1 Finesse do SU1 (15.0.1.10100-104) para o SU2 (15.0.1.10200-61), gadgets de terceiros que usam o comando makeRequest da API do gadget Finesse falham com o código de status HTTP 400 (solicitação incorreta). A mesma funcionalidade de gadget funciona corretamente ao reverter para SU1. Esse problema impede que gadgets de terceiros façam solicitações bem-sucedidas por meio do serviço proxy de gadget Finesse.

Os sintomas de erro específicos incluem:

- HTTP 400 respostas para solicitações POST para o ponto de extremidade /gadgets/makeRequest
- Os gadgets de requalificação de agentes de terceiros não funcionam mais
- Solicitações de proxy de gadget sendo rejeitadas como inválidas

Ambiente

- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) 15.0.1
- Finesse atualizado de SU1 (15.0.1.10100-104) para SU2 (15.0.1.10200-61)
- Gadgets de terceiros usando a funcionalidade makeRequest da API de gadget Finesse
- Configurações de implantação do PCCE (testado em 2K e 4K)

Resolução

Esse problema é causado por um aprimoramento de segurança introduzido no Finesse 15.0.1 SU2 que implementa uma lista de portas permitidas para solicitações de envio (ID de bug Cisco CSCwt62299). A solução requer a configuração das portas permitidas que os gadgets podem acessar por meio da API makeRequest.

Passo 1: Configurar portas permitidas para solicitações Shindig

Execute este comando CLI no servidor Finesse para configurar a lista de portas permitidas:

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

Esse comando configura o sistema para permitir solicitações de gadget às portas especificadas. Inclua todas as portas que os gadgets de terceiros precisam acessar.

Passo 2: Reiniciar o serviço Tomcat

Após configurar as portas permitidas, reinicie o serviço Tomcat para que as alterações tenham efeito:

```
utils service restart Cisco Tomcat
```

Passo 3: Reinicie o AW Tomcat (se aplicável)

Se o serviço AW (Application Web) Tomcat estiver inoperante ou precisar ser reiniciado, inicie-o também.

Passo 4: Verificar a redefinição da senha do gadget de terceiros

Certifique-se de que a senha da conta de gadget de terceiros tenha sido redefinida após a atualização, pois isso é necessário para a funcionalidade de gadget de terceiros. A senha deve ser redefinida nos servidores Finesse primário e secundário, se aplicável.

Passo 5: Testar a funcionalidade do gadget

Após concluir as alterações de configuração e reiniciar o serviço, teste a funcionalidade do gadget de terceiros para confirmar se as chamadas à API makeRequest agora são bem-sucedidas sem erros HTTP 400.

Causa

ID de bug Cisco CSCwt62299. No Finesse 15.0.1 SU2, foi introduzido um aprimoramento de segurança que implementa uma lista permitida de portas para solicitações de envio. Essa alteração evita o acesso não autorizado às portas do sistema, exigindo a configuração explícita de quais portas os gadgets podem acessar por meio da API makeRequest. Sem essa configuração, todas as solicitações de proxy de gadget para URLs externos são bloqueadas com erros HTTP 400 como medida de segurança contra possíveis ataques SSRF (Server-Side Request Forgery).

O comportamento antigo permitia acesso irrestrito à porta para solicitações de envio, enquanto o novo comportamento exige que os administradores definam explicitamente quais portas estão acessíveis para evitar ataques de força bruta em portas abertas.

Conteúdo relacionado

- ID de bug Cisco CSCwt62299
- Documentação de migração do Finesse
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.