

# Pesquise defeitos os agentes da fineza SSO terminados após os minutos 10

## Índice

[Introdução](#)

[Prerequistes](#)

[Requisitos](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

## Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos um problema quando a área de trabalho do agente da fineza termina único Sinal-nos agentes (SSO) após os minutos 10.

### Prerequistes

### Requisitos

Cisco recomenda-o tem o conhecimento destes assuntos

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Fineza de Cisco
- Servidor IDS (server da identidade)

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada nestas versões de software.

- Cisco UCCE 11.5 e mais atrasado
- Fineza 11.5 de Cisco e mais atrasado

### Informações de fundo:

Escolha sinal-em (SSO) é um processo de authentication e autorização. (A autenticação o prova é o usuário que você diz que você é, e a autorização verifica que está permitido você fazer o que você está tentando fazer.) o SSO permite que os usuários assinem dentro a um aplicativo e então alcancem firmemente outro aplicativos autorizados sem uma alerta reabastecer credenciais do usuário. O SSO permite supervisores de Cisco ou os agentes a assinar sobre somente uma vez com um nome de usuário e senha para aceder a todos seus aplicativos baseados em navegador e serviços de Cisco dentro de um único navegador citam como exemplo. Usando o SSO, os administradores de Cisco podem controlar todos os usuários de um diretório de usuário comum e reforçar políticas de senha para todos os usuários consistently.SSO é uns recursos opcionais cuja a aplicação o exija permitir o protocolo de HTTPS através da solução de empreendimento.

### Problema

Após o 10 cronometra um agente da fineza SSO assinou dentro à área de trabalho do agente da

fineza, este message do erro estala acima, "lá é um problema em keping sua sessão viva. Você será registrado para fora no 10 cronometra".

## Troubleshooting

Etapa 1. Recolha logs da fineza (cliente e a válvula)

Etapa 2. Análise de logs da fineza

### Logs do cliente da fineza:

```
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.....
```

### Log da válvula da fineza:

```
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..zRl9aGdqaTHO7B1V4lRfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgvm--
PBhH5AtkjwmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMabe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqdCDxYgVcx48jbu77NiVMo8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXu1ZMGl2Hs8dg5fEpBabodIpphuEFxp8yZUhV1l40v3FzMXqJXh-
rB7AJhH4YsySUPysmGfixHplBrmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InLO7oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcNI
7TZftorVHLakmde_YLcQ5ogueMamUnpszXZl7A-FOcKfPwPnfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO09C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiiijpqqTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__uaa-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKSbmmMrZl1YWimVDSaK7axd_srD64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
yts211IvEdNybgGCJDQ26rJE9BEduGB7v5Y07cT5dWij516xxcfXf8gPE49aHRJwYCR4cjau4cbqKeBOR1L2xD102TwDMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB3lroJvGalmfEESmFI8NflGc0Y_x08P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L__K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXib2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698rydlT9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbr4tLkbL308
CsUzoPolXVxNLSlLgnJjCyI9U8ayhVSYnOQTREU1qfXcZUORZeesNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHWX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFPcYrCEc.ofVBB0GeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMtI
4Q0JDLUhTMjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVOu_n6xZY-
2jwJh7MaX2U1CaJImAFxhONAFBKS3bddvZtTXkCrYlJZa jVfbsN0ZfsSAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoouhboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFKLDI2WGDmfwarHh9tYSMdCn7tkfjjWr6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrzXL4XUru0nNNJebG_9UjgOqG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYuldMdnubULxCBT9XnH2fNnzZI20prJs4EpEpGvSblcjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHg8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Txl7XX5qaYQPjV1TfOI0i3lq6iziv_llkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYx4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzYwo3ARRV6UeNdldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
zzxd8jbgTKFAvdPY75WG_JXqLAcB5QwwiV_pDdmCDtnFnptNOIlaX6-QB5m87gmG3bIMYF6gd-
DFicdq2B6eNlwwqYMQHSWlWGJgaExlS1sb9YOIaPCbvG_CEPoE2fV5ygSTKd_gyE2B-0-
teZRHhTc7UTluDw6n6fHPMBR_aA1743NUbo-acdOwnMw.mLJo-QMvNfo_FUjXT5rprg>
com.cisco.ccbu.common.ids.client.IdsRestClientException: 401 : {"error":"Invalid
Token","error_description":"Invalid Token"}
```

Dos logs da fineza, você pode ver que o cliente de Finesse era incapaz de obter o access token do refrescamento validado e consequentemente, o agente foi registrado para fora.

### Etapa 3. Recolha logs IDS

#### Log 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":"RCDNUCCECUIIC1.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":"RCDNUCCECUIIC1.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":"RCDNUCCECUIIC1.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":"RCDNUCCECUIIC1.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
```

Conforme a análise do log, isto é relacionado à maneira que o token é enviado por Internet Explorer (IE), que não é reconhecido pelo servidor IDS e rejeita o pedido.

#### Solução

Etapa 1. Cancele o esconderijo IE e reinicie o internet explorer.

Etapa 2. Uma vez que feito, entre o agente. Se o issue persiste, reinicie a área de trabalho do agente.