

Агенты SSO изящества устранения неполадок вышли из системы после 10 минут

Содержание

[Введение](#)

[Prerequisites](#)

[Требования](#)

[Проблема](#)

[Устранение неполадок](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранять проблему, когда Рабочее место агента Изящества выходит из системы Агенты Единой точки входа (SSO) после 10 минут.

Prerequisites

Требования

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Изящество Cisco
- Сервер IDS (идентификационный сервер)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения.

- Cisco UCCE 11.5 и позже
- Изящество Cisco 11.5 и позже

Общие сведения:

Единая точка входа (SSO) является процессом проверки подлинности и авторизация. (Аутентификация доказывает, что вы - пользователь, вы говорите, что вы, и авторизация проверяет, что вам разрешают сделать то, что вы пытаетесь сделать.) SSO позволяет пользователям регистрироваться к одному приложению и затем надежно обращаться к другим разрешенным приложениям без приглашения к учетным данным пользователя пополнения запаса. SSO разрешает супервизорам Cisco или агентам входить в систему только однажды с именем пользователя и паролем для получения доступа ко всей их Cisco на основе браузера приложения и сервисы в одиночном экземпляре браузера. При помощи SSO администраторы Cisco могут управлять всеми пользователями из каталога обычного пользователя и принудить политику паролирования для всех пользователей последовательно. SSO является дополнительной функцией, реализация которой требует, чтобы вы включили протоколу HTTPS по всему предприятию решение.

Проблема

После 10 минут агент Изящества SSO регистрировался к Рабочему месту агента Изящества, эта ошибка message появляется, "Существует проблема в кering ваш живой сеанс. Вы выйдете из системы через 10 минут".

Устранение неполадок

Шаг 1. Соберите журналы Изящества (Клиент и Клапан)

Шаг 2. Анализ журналов Изящества

Журналы клиента изящества:

```
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.....
```

Журнал клапана изящества:

```
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=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMtI4Q0JDLUhm
jU2In0..zR19aGdqaTHO7B1V41RfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgvm--
PBhH5Atk jwmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMAbe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqCDxYgVcx48jbu77NiVMo8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXu1ZMG12Hs8dg5fEpBabodIpqhuEFxp8yZUhV1140v3FzMXqJXh-
rB7AJhH4YsySUypsmGfixHp1Brmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InLO7oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcNI
7TZftorVHLakmde_YLcQ5ogueMamUnpszXZ17A-F0cKfPwPnfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO09C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiiijpqqTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__ua-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKsbmMrZ11YwimVdsak7axd_srD64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
ytS21i1VEDnybpgCJDQ26rJE9BEDUGB7v5YO7cT5dWij516xxcfXf8gPE49aHRJwvCR4c jau4cbqKeBOR1L2xD102TwdMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB31r0jVGalmfEESmFI8NflGc0Y_x08P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L__K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXib2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698rydlT9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbR4tLkbl308
CsUzoPolXVxNLSlLgnJjCyI9U8ayhVSYnOQTREU1qfXcZU0RZeesNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHWX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFPcYrCec.ofVBB0GeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMtI4
Q0JDLUhmjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVou_n6xZY-
2jwJh7MaX2U1CaJImAFxhONAUFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajvfbnsN0ZfsSAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoo_uhboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFKL1DI2WGdMfwarHh9tYSmdCn7tkfjjWr6yduKuFNft06QE
Oqh1jvQThrzXL4XUru0nNNJebG_9UjG0qG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYuldMdnubULxCBT9XnH2fNnzZI20prJs4EpeGvSblcjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHg8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17X5qaYQPjv1TfOI0i3lq6iziv_llkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYxD4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzYwo3ARRV6UeNldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
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"}
```

От журналов Изыщества вы видите, что клиент Finnesse был неспособен проверить маркер доступа обновления и поэтому, агент вышелся из системы.

Шаг 3. Соберите журналы IDS

Журнал IDS:

```
2017-03-25 04:51:47.780 CDT(-0500) [IdSEndPoints-182] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdAccessTokenEndPoint.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
IdAccessTokenEndPoint.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
IdAccessTokenEndPoint.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
IdAccessTokenEndPoint.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
```

Согласно регистрационному анализу, это отнесено к способу, которым маркер Обновления передается Internet explorer (IE), который не распознан Сервером IDS, и это отклоняет запрос.

Обходной путь

Шаг 1. Очистите Кэш IE и перезапустите Internet Explorer.

Шаг 2. После того, как сделанный, войдите в агента. Если проблема сохраняется, перезапустите рабочее место агента.