

排除精良在10分钟之后注销的SSO代理程序故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[问题](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

本文描述如何排除问题故障，当精良代理桌面在10分钟之后注销单一登录(SSO)时代理程序。

Prerequisites

Requirements

Cisco推荐您有这些题目知识

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco精良
- IDS服务器(身份服务器)

Components Used

本文的信息根据这些软件版本。

- Cisco UCCE 11.5及以后
- Cisco精良11.5及以后

背景信息：

单一登录(SSO)是认证和授权进程。(认证证明您是您说的用户您是，并且授权验证您允许执行什么您设法执行。) SSO允许用户签到到一个应用程序安全地然后访问其他被核准的应用程序，不用提示重新供给用户凭证。SSO允许Cisco Supervisor或代理程序只一次签字以用户名和密码获得访问到所有他们的Cisco基于浏览器的应用程序和服务在单个浏览器实例内。通过使用SSO，Cisco管理员能管理所有用户从一个普通的用户目录，并且强制执行所有用户的consistently.SSO密码策略是实施要求您对enable (event)在企业解决方案间的HTTPS协议的可选功能。

问题

在10分钟之后SSO精良代理程序签到了到精良代理桌面，此错误message冒出，“那里是在keping运行您的会话的一个问题。您在10分钟之内logouted”。

Troubleshoot

步骤1.收集精良日志(客户端和阀门)

步骤2.对精良日志的分析

精良客户端日志：


```
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":"b9a9dac1580e55b1eeb2dbbbde2763f0aed6751
3","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","t
oken":"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":"6723b71b821d78c8f37d82e1cea4aa59f67dcaa
f","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
```

Internet Explorer(IE)IDS

[解决方法](#)

步骤1.清除IE高速缓冲存储器并且重新启动Internet Explorer。

Step 2.一旦完成，请登陆代理程序。如果issue仍然存在，请重新启动代理桌面。