

# Fehlerbehebung bei Finesse SSO-Agenten nach 10 Minuten abgemeldet

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Problem](#)

[Fehlerbehebung](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie ein Problem beheben können, wenn Finesse Agent Desktop nach 10 Minuten Single Sign-on (SSO) Agents abmeldet.

## Voraussetzungen

## Anforderungen

Cisco empfiehlt, diese Themen zu kennen.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Finesse
- IDS-Server (Identity Server)

## Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf diesen Softwareversionen.

- Cisco UCCE 11.5 und höher
- Cisco Finesse 11.5 und höher

## Hintergrundinformationen:

Single Sign-On (SSO) ist ein Authentifizierungs- und Autorisierungsprozess. (Die Authentifizierung bestätigt, dass Sie der Benutzer sind, den Sie angegeben haben, und die Autorisierung überprüft, ob Sie das tun dürfen, was Sie zu tun versuchen.) Mit SSO können Benutzer sich bei einer Anwendung anmelden und dann sicher auf andere autorisierte Anwendungen zugreifen, ohne dass eine erneute Eingabe von Benutzeranmeldeinformationen erforderlich ist. SSO ermöglicht es Cisco Supervisoren oder Agenten, sich nur einmal mit einem Benutzernamen und einem Kennwort anzumelden, um innerhalb einer Browser-Instanz Zugriff auf alle ihre browserbasierten Anwendungen und Services von Cisco zu erhalten. Durch die Verwendung von SSO können Cisco Administratoren alle Benutzer über ein gemeinsames Benutzerverzeichnis verwalten und Kennwortrichtlinien für alle Benutzer konsistent durchsetzen. SSO ist eine optionale Funktion, deren Implementierung die Aktivierung des HTTPS-Protokolls für die gesamte Unternehmenslösung erfordert.

## Problem

Nach 10 Minuten hat sich ein Mitarbeiter von SSO Finesse beim Finesse Agent-Desktop angemeldet. Diese Fehlermeldung wird angezeigt: "Es besteht ein Problem, Ihre Sitzung am Leben zu erhalten. Sie werden in 10 Minuten abgemeldet."

## Fehlerbehebung

Schritt 1: Finesse-Protokolle sammeln (Client und Valve)

Schritt 2: Analyse der Finesse-Protokolle

### Finesse Client-Protokolle:

```
2017-03-25T05:18:27.610 -05:00: C5E373: rcdnuccefin1a.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: rcdnuccefin1a.lab.ucce.com: Mar 25 2017 05:28:38.472 -
0500: Header : Unable to refresh access token after several retries, Logging out user.....
```

### Finesse Valve Log:

```
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=eyJhbGciOiJIc2EiLCJpdHkiOiJpZmV1QmBMTi4Q0JDLUUhTM
jU2In0..zRl9aGdqaTH07B1V4lRfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgVM--
PBhH5AtkjwmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMAbe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqdCDxYgVcx48jbu77NiVMo8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXu1ZMgl2Hs8dg5fEpBabodIpphuEFxp8yZUhV1l40v3FzMXqJXh-
rB7AJhH4YsySUPysmGfixHp1Brmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InL07oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcNI
7TZftorVHLakmde_YLcQ5ogueMamUnpszXZl7A-F0cKfPwPnfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO09C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiiijpqqTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__uua-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKSbbmMrZ11YwimVDSaK7axd_srD64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
ytS21I1VEDnybpgCJDQ26rJE9BEduGB7v5Y07cT5dWij516xxcfXf8gPE49aHRJwYCR4cjau4cbqKeBOR1L2xd102TwdMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB31rOjVGalmfEESmFI8NflGcOY_x08P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L_K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXIb2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698rydlT9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbR4tLkbL308
CsUZoPo1XVxNLslLgnJjCyI9U8ayhVSYnOQTREU1qfXcZU0RZeesNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHWX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFPcYrCEc.ofVBB0GeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIc2EiLCJpdHkiOiJpZmV1QmBMTi4Q0JDLUUhTMjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVou_n6xZY-
2jwJh7Max2U1CaJImAFxhONAFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajVfbsN0ZfssAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoohboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFK1DI2WGdMfwarHh9tYSMdCn7tkfjJWr6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrzXL4XUru0nNNJebG_9UjG0qG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYu1dMdnubULxCBT9XnH2fNNzZI20prJs4EpEpGvSb1cjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHG8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17XX5qaYQPjV1TfOI0i3lq6iziv_llkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYxD4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzgywo3ARRV6UeNdldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
zzxd8jbgTKFAvdPY75WG_JXqLAc5QwwiV_pDdmCDtnFnptNOIlaX6-QB5m87gmG3bIMYF6gd-
DFicdq2B6enlwwqYMQHswlWGJgaEx1S1sb9Y0IaPCVg_CEPoE2fV5ygSTKd_gyE2B-O-
teZRhhTc7UTluDw6n6fHPMBR_aA1743NUbo-acdOwnMw.mLJo-QMvNfo_FUjXT5rprg>
com.cisco.ccbu.common.ids.client.IdsRestClientException: 401 : {"error":"Invalid
```

Token", "error\_description": "Invalid Token"}

Aus den Finesse-Protokollen können Sie sehen, dass der finesse-Client das Aktualisierungszugriffstoken nicht validiert bekommen konnte. Daher wurde der Agent abgemeldet.

Schritt 3: IDS-Protokolle sammeln

IDS-Protokoll:

```
2017-03-25 04:51:47.780 CDT(-0500) [IdSEndPoints-182] INFO com.cisco.ccbu.ids
IdSAccessTokenEndPoint.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
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": "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": "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
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": "6723b71b821d78c8f37d82elcea4aa59f67dcaaf", "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
```

Gemäß der Protokollanalyse bezieht sich dies auf die Art und Weise, wie das Aktualisierungstoken von Internet Explorer (IE) gesendet wird, der vom IDS-Server nicht erkannt wird und die Anforderung zurückweist.

### Problemumgehung

Schritt 1: Löschen Sie den IE-Cache, und starten Sie Internet Explorer neu.

Schritt 2: Melden Sie sich abschließend beim Agenten an. Wenn das Problem weiterhin besteht, starten Sie den Agent-Desktop neu.