

Risoluzione dei problemi relativi agli agenti Finesse SSO disconnessi dopo 10 minuti

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Problema](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere un problema quando Finesse Agent Desktop disconnette gli agenti Single Sign-On (SSO) dopo 10 minuti.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti

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

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software.

- Cisco UCCE 11.5 e versioni successive
- Cisco Finesse 11.5 e versioni successive

Premesse:

Single Sign-On (SSO) è un processo di autenticazione e autorizzazione. L'autenticazione dimostra che l'utente è l'utente che si dichiara di essere e consente di eseguire le operazioni desiderate. L'SSO consente agli utenti di accedere a un'applicazione e quindi accedere in modo sicuro alle altre applicazioni autorizzate senza che venga richiesto di fornire nuovamente le credenziali utente. L'SSO consente ai supervisor o agli agenti Cisco di effettuare l'accesso una sola volta con un nome utente e una password per accedere a tutte le applicazioni e i servizi Cisco basati su browser all'interno di una singola istanza del browser. Utilizzando l'SSO, gli amministratori Cisco possono gestire tutti gli utenti da una directory utente comune e applicare policy per le password a tutti gli utenti in modo coerente. SSO è una funzionalità facoltativa la cui implementazione richiede l'abilitazione del protocollo HTTPS nella soluzione enterprise.

Problema

Dopo 10 minuti che un agente Finesse SSO ha effettuato l'accesso al desktop di Finesse Agent,

viene visualizzato questo messaggio di errore, "C'è un problema nel mantenere la sessione in vita. Sarai disconnesso tra 10 minuti".

Risoluzione dei problemi

Passaggio 1. Raccogliere i registri Finesse (client e valvola)

Passaggio 2. Analisi dei log Finesse

Registri client Finesse:

```
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 valvola Finesse:

```
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..zR19aGdqaTHO7B1V41RfzQ.WHYqcPuyvHtFLRyEgVM--
PBhH5AtkjwmXB3lQQJUMIwCZ6BdUBrU9ULZzvomBxNsKZQbvCW5TedMb-3sAt00-nMabe8wFciCJXRwppb6Hwf86-
ULE9qBukY9P_QIZNP3adBPgAV3g3BHQaxmHjP5y56iaWNUHJKqdCDxYgVcx48jbu77NiVMO8J9_oDfmszpgof6bRt1MqXYCW
CsXTElaokPiKYIGXulZMGL2Hs8dg5fEpBabodIphueFxp8yZUhV1140v3FzMXqJXh-
rB7AJhH4YsySUypymGfixHplBrmsjz7F_GnE_QCAhXinjPWA33zbSn3InLO7oN4t_i0SJVGRkFpS7D7gEXCEqR41C7cpYcNI
7TZftorVHLakmde_YLcQ5ogueMamUnpszXZ17A-FoCkFpWpNfYespOcef8eMwOJ9PKw5umH3Ib5TH0ECO09C5QF1-
h885y1LkzJ9StjxbLq2mIcMiiijpqgTAN-kwrEghwtTXsiaUQS__uua-5dXkFK-11-5xay-IVCI67ZK-ejgI-
NJT_eK2PoejzJoKSbbmMrZ11YWimVDSaK7axd_srD64nCMKeX_jkve4YXLZ1CBQWEm-
yts21I1VEDnybpgCJDQ26rJE9BEduGB7v5Y07cT5dwi j516xxcfXf8gPE49aHRJwyCR4cjau4cbqKeBOR1L2xD102TwdMOCM
y4bL53Hz7hSfWQ5tqB31r0jvGalmfEESmFI8NflGcOY_x08P_3CK1tuu3Ron2_BI6yWdnNx6L__K5Ua6nfJ_54FL6Ir8v-
tsc68x4MAoXIb2q_ZcTbU_8NWPEndQJHPxNo8idjmu7T698rydlT9G1v90G2ftqoBpC0yOLMACo8JMp05TJOIbr4tLkbL308
CsUZoPolXVxNLslLgnJjCyI9U8ayhVSYnOQTREU1qfXcZU0RZeesNoFT3I0TteoAJgrw0r3bHwX4hIMLMv6Dun84BXIu2ggN
NCuFPcYrCEc.ofVBBogeikMw4DaUgJUGjg&refresh_token=eyJhbGciOiJIaXkiLCJpdHkiOiJKV1QiLCJlbmMiOiJBMTI
4Q0JDLUhTMjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVOu_n6xZY-
2jwJh7MaX2U1CaJImAFxhONAUFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajvfbsN0ZfsSAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoouhboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFKLDI2WGDmfwarHh9tYSMdCn7tkfjjWr6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrxXL4XUru0nNNJebG_9UjGoqG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYuldMdnubULxCBT9XnH2fNNzZI20prJs4EpEpGvSblcjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQhG8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17XX5qaYQPjV1TfOI0i3lq6iziv_llkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYx4D4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzYwo3ARRV6UeNdldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
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"}
```

Dai log Finesse è possibile notare che il client Finesse non è riuscito a convalidare il token di accesso per l'aggiornamento e pertanto l'agente è stato disconnesso.

Passaggio 3. Raccolta dei log IDS

Registro 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":"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":"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
```

In base all'analisi del registro, questa condizione è correlata alla modalità di invio del token di aggiornamento da parte di Internet Explorer, che non viene riconosciuto dal server IDS e rifiuta la richiesta.

Soluzione alternativa

Passaggio 1. Cancellare la cache di Internet Explorer e riavviare Internet Explorer.

Passaggio 2. Una volta completato, accedere all'agente. Se il problema persiste, riavviare il desktop dell'agente.