

Na 10 minuten vrijgekomen SSO-agents probleemoplossing

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Probleem](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een probleem kunt oplossen wanneer de Finse Agent-desktopbestanden zich na 10 minuten uitloggen op Single aanmelding (SSO)-agents.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben van deze onderwerpen

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies.

- Cisco UCS CE 11.5 en hoger
- Cisco Finesse 11.5 en hoger

Achtergrondinformatie:

Eenvoudig aanmelding (SSO) is een echtheids- en vergunningsprocedure. (Verificatie bewijst dat u de gebruiker bent die u zegt dat u bent, en de autorisatie verifieert dat u mag doen wat u probeert te doen.) SSO stelt gebruikers in staat om in te schrijven op één toepassing en dan veilig andere geautoriseerde toepassingen te benaderen zonder direct gebruikersaanmeldingsgegevens te hoeven doorgeven. SSO laat Cisco supervisors of agents toe om slechts eenmaal met een gebruikersnaam en wachtwoord te tekenen om toegang te krijgen tot al hun op Cisco browser gebaseerde toepassingen en services binnen één browser-instantie. Door SSO te gebruiken, kunnen de beheerders van Cisco alle gebruikers van een gemeenschappelijke gebruikersfolder beheren en het wachtwoordbeleid voor alle gebruikers consequent afdwingen. SSO is een optionele optie waarvan de implementatie vereist dat u het HTTPS-protocol in de bedrijfsoplossing toepast.

Probleem

Na 10 minuten heeft een SSO Finesse-agent zich aangemeld bij het bureaublad Finesse Agent, verschijnt deze foutmelding: "Er is een probleem bij het levend houden van je sessie. U bent binnen 10 minuten ingelogd".

Problemen oplossen

Stap 1. Verzamel bestanden (client en klep)

Stap 2. Analyse van Finse logboeken

Clientvastlegging definitief:

```
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.....
```

Kleurenlogboek:

```
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=eyJhbGciOiJIc2EiLCJpdHkiOiJpZmV1QmMiLCJlbmMiOiJBMjI4Q0JDLUUhTM
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=eyJhbGciOiJIc2EiLCJpdHkiOiJpZmV1QmMiLCJlbmMiOiJBMjI4
4Q0JDLUUhTMjU2In0..Qn8sI32J2xBpxhRgLRP4JA.8e4_Qj4kH3ZZ8HoL7ehq5v2_lz1oiBVou_n6xZY-
2jwJh7Max2U1CaJImAFxhONAFBKS3bddvZtTXkCrYlJZajVfbsN0ZfssAQry-
1UYpu69KpboJtIKIeHrbdoohboA7hw76wbUAMg-
lq0P6yR36tZR3oL6x7W1Eyj84mNdX60GGPI0DUhC_KedyTEq4yFK1DI2WGdMfwarHh9tYSMdCn7tkfjJWr6yduKuFNft06QE
OQh1jvQThrzXL4XUru0nNNJebG_9UjG0qG4UY7F3ZzEYEn-0HKwCu5pe-
igcxCnvcYu1dMdnubULxCBT9XnH2fNNzZI20prJs4EpEpGvSb1cjlQ3ry_DlJeE8QxrqFqFQHg8WmRefsrdKh2iW2x-
F1Tx17XX5qaYQPjV1TfOI0i3lq6iziv_llkDOLTav6yB4Dwz0V0c4dcDS8r9wSNMsn-
TpCEYxD4BhfEgrWkvj07oLpStfMzNaTJI5mbAVdvAQoUfzgywo3ARRV6UeNdldnXp6dIlZbYLApHE9SBboN-
zzxd8jbgTKFAvdPY75WG_JXqLAc5QwwiV_pDdmCDtnFnptNOIlaX6-QB5m87gmG3bIMYF6gd-
DFicdq2B6eNlwwqYMQHSWlWGJgaEx1SC1sb9Y0IaPCVg_CEPoE2fV5ygSTKd_gyE2B-O-
teZRHhTc7UTluDw6n6fHPMBR_aA1743NUbo-acdOwnMw.mLJo-QMvNfo_FUjXT5rprg>
com.cisco.ccbu.common.ids.client.IdsRestClientException: 401 : {"error":"Invalid
```

Token", "error_description": "Invalid Token"}

Op de Finse-logbestanden kunt u zien dat de Finess-client het verfrissingstoegangstoken niet heeft kunnen laten gevalideerd en dat de agent daarom is uitgelogd.

Stap 3. Verzamel IDS-logs

IDS-logboek:

```
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
```

Volgens de loganalyse, is dit gerelateerd aan de manier waarop het verftoken is verzonden door Internet Explorer (IE), die niet wordt herkend door de IDS-server, en het wijst het verzoek af.

Werken

Stap 1. Verwijder de IE-cache en start het programma Internet Explorer opnieuw.

Stap 2. Meld u aan bij de agent. Als het probleem zich blijft voordoen, moet u het bureaublad opnieuw opstarten.