# Finesse Integração de cliente terceirizado com SSO

## Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Informações de Apoio Buscar token de acesso Atualizar token de acesso

# Introduction

Este documento descreve como você pode integrar o cliente de desktop personalizado com o Logon Único (SSO) no Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ou no Unified Contact Center Express (UCCX).

O SSO está nativamente disponível com o Finesse. É um dos recursos cruciais do Cisco Unified Contact Center. SSO é um processo de autenticação que permite que os usuários entrem em um aplicativo e acessem com segurança outros aplicativos autorizados sem a necessidade de refornecer credenciais de usuário. O SSO permite que os supervisores e agentes da Cisco iniciem sessão apenas uma vez com um nome de usuário e senha para obter acesso a todos os aplicativos e serviços da Cisco baseados em navegador em uma única instância do navegador.

## Prerequisites

#### Requirements

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

#### **Componentes Utilizados**

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Identity Server (IdS) 12.5
- Finesse 12.5(1)ES1
- ADFS 2012
- UCCE 12.5

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

# Informações de Apoio

Como cliente personalizado, para enviar solicitações de API ao servidor Finesse, suas solicitações devem ser autorizadas. No contexto do SSO, essa autorização é fornecida usando tokens para entender os tokens primeiro.

Há dois tipos de tokens:

- Token de acesso- Ele acessa recursos protegidos. Os clientes recebem um token de acesso que contém informações de identidade para o usuário. As informações de identidade são criptografadas por padrão.
- Atualizar token- Obtém um novo token de acesso antes de o token de acesso atual expirar. O IdS gera o token de atualização.

Os tokens de atualização e acesso são gerados como um par de tokens. Ao atualizar o token de acesso, o par de tokens fornece uma camada extra de segurança.

Você pode configurar o tempo de expiração do token de atualização e do token de acesso na administração de IdS. Quando o token de atualização expira, não é possível atualizar o token de acesso.

## Buscar token de acesso

Com as novas implementações da API Finesse, você pode usar dois parâmetros de consulta **cc\_username** e **return\_refresh\_toekn** na URL do Finesse para obter o access-token.

(Disponível com 11.6(1)ES10, 12.0(1)ES3,12.5(1)ES1 e versões posteriores).

(Em versões mais antigas, costumávamos armazenar o cc\_username e os tokens em cookies de sessão e ainda é o mesmo com o Finesse Desktop nativo)

Exemplo:

https://<fqdn>:8445/desktop/sso/token?cc\_username=<agentid>&return\_refresh\_token=true

Isso o redireciona para a página do AD FS (IdP)

e	Sign In	× +	0 X
÷	$\rightarrow$	C 🔺 Not secure   fs.stooges.icm/adfs/ls/7SAMLRequest=tVRNj9owEL3vr4h8BychLIIFkCioKtK2TYHtoTfjTHYUXbqcZbtv68d6JZqUQSIPXo8efM%2Bxpkjb%2BqWLTv7rLbwsw00QfDa1ApZf5OTziimOUpkijeAz 🛧	Θ:
		STOOGES ADFS	
		Sign in with your organizational account	
		1001005@stooges.icm	
		Sign in	
		Sign in using your operating system account	

Após a autenticação bem-sucedida do ADFS, você é redirecionado para o token diretamente.

€ → ୯ ۵	Q https://finesse70a.stooges.icm/8445/desktop/sso/authcode?state=aHR0cHM6Ly9maW5lc3NINzBiLnN0b29nZXMuaWNtOjg0NDUvZGVza3RvcC9zc28vdG9rZW4%2	ŝ	⊻	11/ (	0 3	-0							
🛄 UCCE-Administration 🔛 Agent Desktop													
JSON Raw Data	Headers												
Save Copy Collapse All Expand All 🛛 Filter JSON													
▼ token:	*eythociolikaktilcijohkiolikvuqilcilomtiolomtiqaboluhtmjuzina.axambmijpuneyegvushq.qvmaklgbtoBF2qbccH_hsuAy4wnDPshrckiDvunik4tsbjoosznenubsoch4zquvc_gpqFxSbxckkael6ePvsDikkmanuHaecq RS6fjtVmahmkvjFPuIauA-knFhvOppsIsH6688N- ux88jjjVu3PpK81xFUlCTNologggSc840USKZTIHL6jgVzZYKK3NecKT7FSH4E1b40F8_aTP22fgCNecKVvjInSEfdE1ALINxcZEFXBAqhbshqiLn1jvc08c09ocqSSi9Tiynz3Ssm6An1bdAanztudBvv2gbq25dNbtjgPegPFUxplSecyztnXX T4lsSH4011bVdjjSe4b4VKF2bcE4ZCMzLs-3YfjnzchdjeHuxjmT28VBCSIGM2qEKMu1jVu3VxcFqVvTLBxLSVowHig286pee3t4VsnsSFRVJTB878e2iVxc_0F5To3-NvTWXvsNu1qnamkrvke-00F1-62bd-Q8pyq_09000-la5kxmhbbf	ckwasi Qwraxc z8pAfe	SAF9tv aIeNnr HPTyD1	ciMNKPI isreU28 _SKeprr	tSBNBxx9 p_XNFgu0 27-U0g88	titBNMP Votmrna Txg46dL							
▼ refresh_token:	"eyDhGciolXxXIILCJGHKiolXXVQLLCJbMKIol3MTI4Q800LhhVQLZD#eEXtXdpWQSd0-649hx,A.rHxY304gvzTU3FhJFHWWGSQ02som64+hKz3VCA0DDR14Sg6FiRyhoKXILH3clSztZKLoq1beyYjp4zIKCP8sST4QWr_isYg r4sZ1q05/3Qef6QghZivyiSHIKTAZI8F4451vfIh6ptvdTvC8sQjeuzygKPo3HLcaiajtIzKSxv2vQ0DTHKDCJWXXFCyc2WUhudozEpx3Lpj7pH8U70FV1B0FmEXShDoeQ3BUyHzmIItaHImzId0x0pFXYTqQ650x8UD1EFhIe6FEITY_sw l6H14R8HIgfE_Q551a8oxcosSGnKsU_9buZP8dcsjuSsv2mBrQdXxMp3Ea0ErUBxpKZGyNQBVETRdh_QFTV57etXx0-msfpjmpHR=6f_a-TajfKmau2LsF0UkzxhjUxnk_P1XVBJMLgHgM49GzoCZ0F3toFmivIf.vb3enf#r11vdssg5y8xxQ"	hNN9UM aYfk4y	neQ9Pj CpziFB	UUBEDX) 3Y4A_WC	3lyiy96M qny3WC_P	AV3WFOC CXXgv_7							
expires_in:	3649												

Você pode usar esse token para enviar solicitações ao Finesse para o usuário como token do Portador.

Use o cabeçalho de autorização como **portador <access token>** em seu código personalizado.

Esta amostra usa o cliente Postman.

Param	as Authorization	Headers (7)	Body	Pre-request Script Tests Settings	
Heade	ers 💿 6 hidden				
к	(EY			VALUE	DESCR
Respon	Authorization Key nse			Bearer eyJhbGciOiJkaXliLCJjdHkiOiJKV1QiLCJIbmMiOiJBMTI 4Q0JDLUhTMjU2In0IB7C0fUGuSpSsBq6zgKLwg.X OwAE_xylyU9plybE2HQYOmPQZmWIxDFne_jrMbjo DUw- NwZO7IIA2J_MdZ87YxK4OQxdXkbdaYJnDnLfpQYm uZ4mjAJmm0VIS98IbfEL2F7CTxo5iDo_DnV- eWIILQiY_H5YAY22- Tgd1nue5R6gKV0vo7qMZ3PpfFuUYMByBIsEsZ6PF PFITsxbLqmIYmtfv- 4Cg_4SqFYDa5vo2A_VRXK9WOjx9XhO-JCmoUhK- mRAR_88P_h5tNG9Ox8m9dI- G8aRMbd4iaXYxoVYjvVMHYUYOIJkcSqPrYq6NBmX K_Zb8_Nf0r- zdgwqC9v_qn8Vded0zLU6FX4O7aZMkJ0N_RgTGx1 c6OwlLgKxaENImOKQqM3Y0KQiVzIpsCibuDUoQFo Tmp12XDdrPfxW1d17yD6gu2Y83DWwWBUMpG1T MzwEiedQEIpCQM0YKvGfGSaWisSFUkxMQyN4op1 IJeAxapNCRuMMfuCC2MPPv0uuGpGZKJIFIU1L2oFi 9m8uKO2r-tqx9EOqUT6UPaQdtVo- xLDDSAJAPJEN1vc1rvX-Zm-F02BvHfv0VxSRjdp_A1- z1oxithmMKAiI51utdqg7yLGgJ3E4n3of4K6e8LIIr5e AJE5px2z9WITWIo_OwZq- IkiOInzLKS5OWYDOzVirVK4618Fd8FD5-	Desc

Quando a solicitação é enviada com o Access Token, você obtém a resposta com 2000K e a saída correspondente. Esta imagem mostra que o estado atual é buscado.



Da mesma forma, o token pode ser usado para APIs de alteração de estado para tornar o Agent Ready, Not Ready, Logout, etc., e para APIs de diálogo para Answering, Make Call, etc. no cliente personalizado.

### Atualizar token de acesso

Um token de acesso tem um tempo de expiração. Você deve atualizar este token antes que ele expire.

De acordo com a recomendação:

- Os aplicativos de terceiros precisam atualizar o token de acesso depois que 75% do tempo de expiração do token tiver expirado.
- Invocar esta API pode envolver o redirecionamento do navegador para o Cisco Identity Server e o Cisco Identity Provider.

Para atualizar o access-token, use este URL:

https://<fqdn>:8445/desktop/sso/token?cc\_username=<agentid>&refresh-token=<refresh-tokenvalue>

Você recebe o novo token de acesso como mostrado na imagem.



Agora, novamente, você pode usar esse novo token como o token de acesso para enviar uma solicitação ao servidor Finesse.