

Finesse 타사 클라이언트와 SSO 통합

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[액세스 토큰 가져오기](#)

[액세스 토큰 새로 고침](#)

소개

이 문서에서는 UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 또는 UCCX(Unified Contact Center Express)에서 맞춤형 데스크톱 클라이언트를 SSO(Single Sign-On)와 통합하는 방법에 대해 설명합니다.

SSO는 Finesse에서 기본적으로 사용할 수 있습니다. Cisco Unified Contact Center의 중요한 기능 중 하나입니다. SSO는 사용자가 한 애플리케이션에 로그인한 다음 사용자 자격 증명을 다시 제공할 필요 없이 다른 인증된 애플리케이션에 안전하게 액세스할 수 있도록 하는 인증 프로세스입니다. SSO는 Cisco 슈퍼바이저와 에이전트가 사용자 이름과 비밀번호를 사용하여 한 번만 로그인하면 모든 브라우저 기반 Cisco 애플리케이션 및 서비스에 단일 브라우저 인스턴스 내에서 액세스할 수 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

사용자 지정 클라이언트로 Finesse 서버에 API 요청을 보내려면 요청을 승인해야 합니다.SSO의 컨텍스트에서 이 권한 부여는 토큰을 사용하여 제공되므로 토큰을 먼저 이해합니다.

토큰에는 두 가지 유형이 있습니다.

- Access Token(토큰 액세스) - 보호된 리소스에 액세스합니다.클라이언트는 사용자의 ID 정보를 포함하는 액세스 토큰을 발급합니다.ID 정보는 기본적으로 암호화됩니다.
- 토큰 새로 고침 - 현재 액세스 토큰이 만료되기 전에 새 액세스 토큰을 가져옵니다.IdS가 새로 고침 토큰을 생성합니다.

새로 고침 및 액세스 토큰은 토큰 쌍으로 생성됩니다.액세스 토큰을 새로 고칠 때 토큰 쌍은 추가 보안 레이어를 제공합니다.

IdS 관리에서 새로 고침 토큰과 액세스 토큰의 만료 시간을 구성할 수 있습니다.새로 고침 토큰이 만료되면 액세스 토큰을 새로 고칠 수 없습니다.

액세스 토큰 가져오기

새로운 Finesse API 구현에서는 Finesse URL에서 `cc_username` 및 `return_refresh_token` 쿼리 매개변수를 사용하여 액세스 토큰을 가져올 수 있습니다.

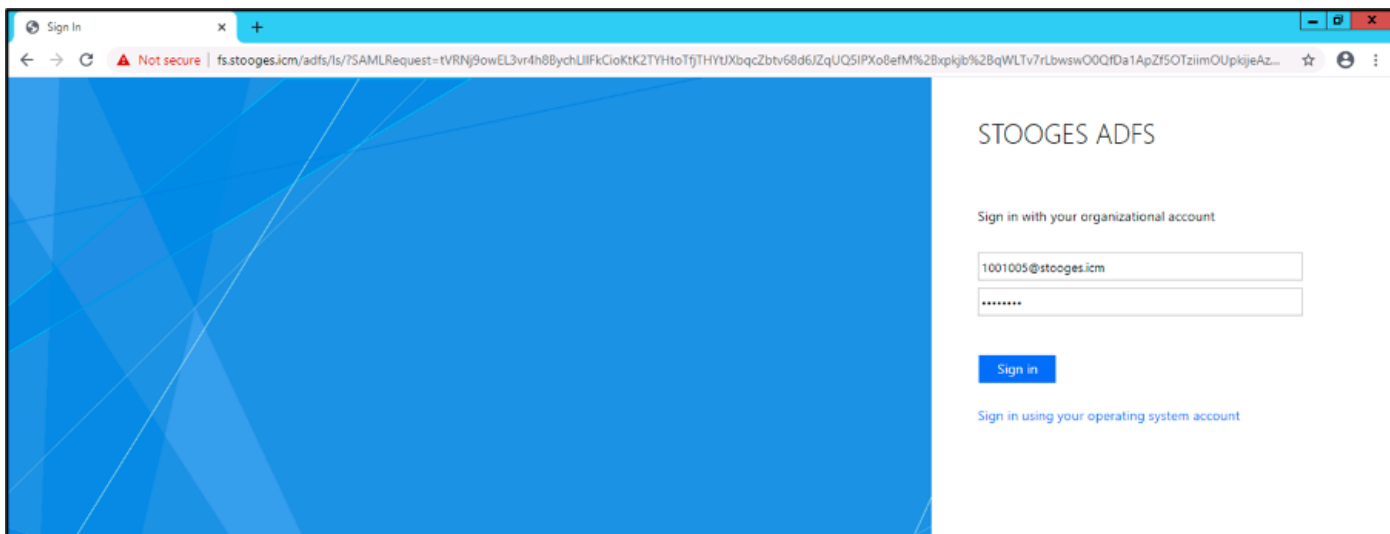
(11.6.(1)ES10, 12.0(1)ES3,12.5(1)ES1 이상 릴리스와 함께 사용 가능)

(이전 릴리스에서는 세션 쿠키에 `cc_username` 및 토큰을 저장했지만 네이티브 Finesse Desktop과 동일합니다.)

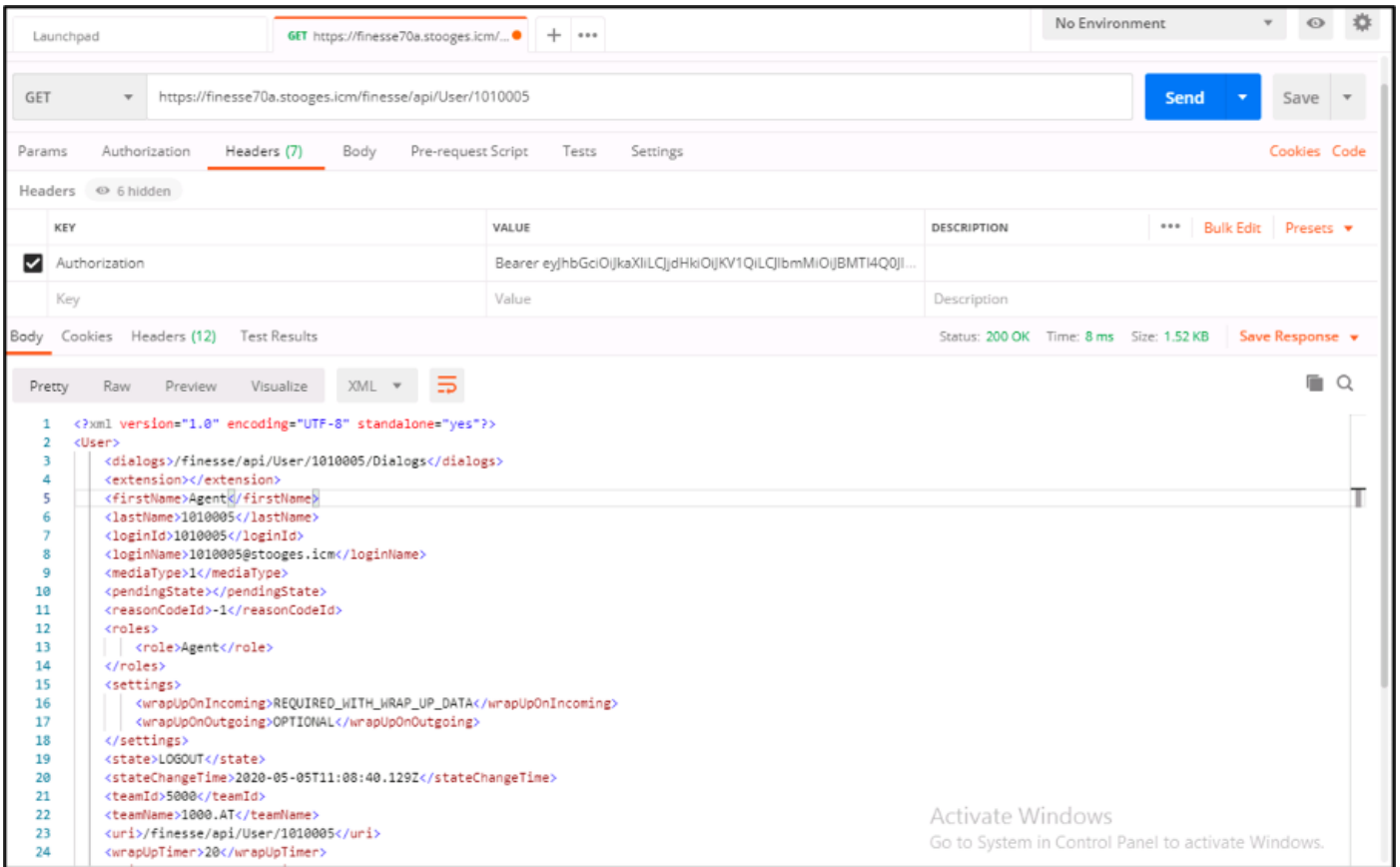
예:

https://<fqdn>:8445/desktop/ss/token?cc_username=<agentid>&return_refresh_token=true

그러면 AD FS(IdP) 페이지로 리디렉션됩니다.



ADFS에서 성공적으로 인증한 후 토큰으로 직접 리디렉션됩니다.



마찬가지로, 토큰을 사용하여 상태 변경 API를 사용하여 상담원을 준비, 준비 안 됨, 로그아웃 등으로 만들고 사용자 지정 클라이언트에서 응답, 통화 등을 위한 대화 상자 API에 사용할 수 있습니다.

액세스 토큰 새로 고침

액세스 토큰에 만료 시간이 있습니다. 이 토큰이 만료되기 전에 새로 고쳐야 합니다.

권장 사항에 따라

- 토큰 만료 시간의 75%가 경과된 후 서드파티 애플리케이션에서 액세스 토큰을 새로 고쳐야 합니다.
- 이 API를 호출하려면 Cisco Identity Server 및 Cisco Identity Provider로 리디렉션되는 브라우저가 필요할 수 있습니다.

액세스 토큰을 새로 고치려면 다음 URL을 사용하십시오.

https://<fqdn>:8445/desktop/sso/token?cc_username=<agentid>&refresh-token=<refresh-token-value>

이미지에 표시된 대로 새 액세스 토큰을 받습니다.



이제 이 새 토큰을 액세스 토큰으로 사용하여 Finesse 서버로 요청을 보낼 수 있습니다.