

Finesse第三方客户端与SSO集成

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[获取访问令牌](#)

[刷新访问令牌](#)

简介

本文档介绍如何在统一联系中心企业版(UCCE)或统一联系中心快捷版(UCCX)中将自定义桌面客户端与单点登录(SSO)集成。

SSO在Finesse本地可用。它是Cisco Unified Contact Center的重要功能之一。SSO是一种身份验证过程，允许用户登录一个应用程序，然后安全地访问其他授权应用程序，而无需重新提供用户凭据。SSO允许思科主管和代理仅使用用户名和密码登录一次，以便在单个浏览器实例中访问其所有基于浏览器的思科应用和服务。

先决条件

要求

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科身份服务器(ID)12.5
- Finesse 12.5(1)ES1
- ADFS 2012
- UCCE 12.5

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

作为自定义客户端，要向Finesse服务器发送API请求，您的请求必须获得授权。在SSO环境中，此授权使用令牌提供，因此首先了解令牌。

令牌有两种类型：

- 访问令牌 — 它访问受保护的资源。向客户端颁发包含用户身份信息的访问令牌。默认情况下，身份信息是加密的。
- 刷新令牌 — 在当前访问令牌过期之前获取新的访问令牌。IdS生成刷新令牌。

刷新和访问令牌作为一对令牌生成。刷新访问令牌时，令牌对提供额外的安全层。

您可以在IdS管理中配置刷新令牌和访问令牌的到期时间。刷新令牌过期时，无法刷新访问令牌。

获取访问令牌

使用新的Finesse API实施，您可以在Finesse URL中使用两个查询参数`cc_username`和`return_refresh_toekn`来获取访问令牌。

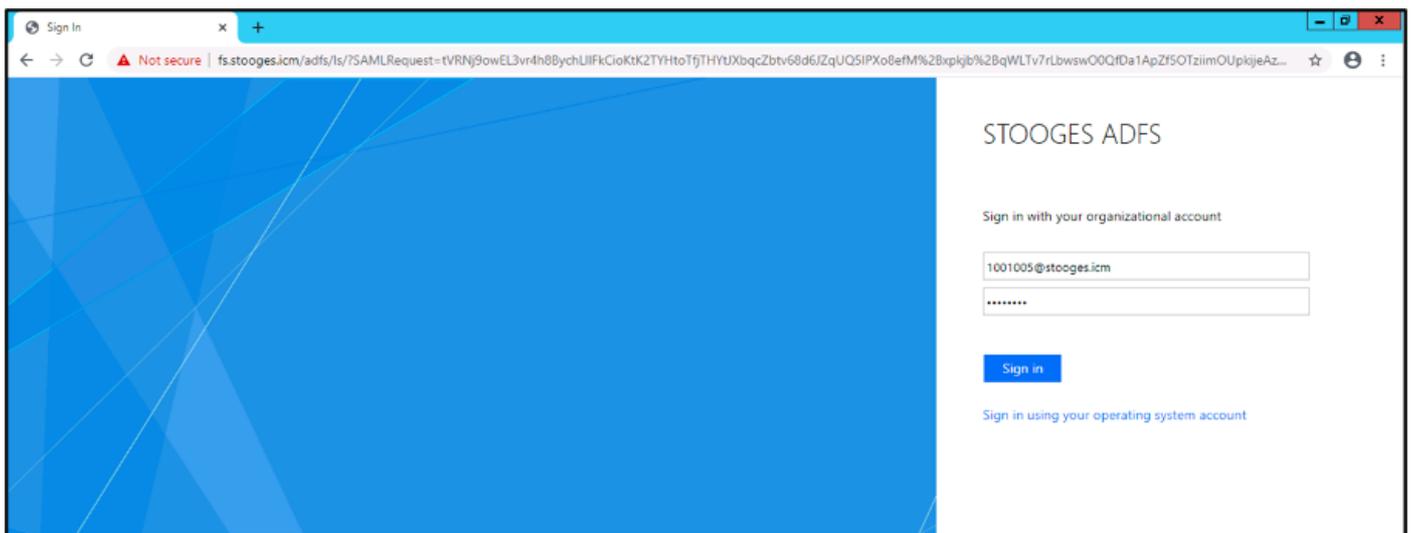
(11.6.(1)ES10、12.0(1)ES3、12.5(1)ES1及更高版本提供)。

(在旧版本中，我们用于将`cc_username`和令牌存储在会话cookie中，但与本地Finesse桌面相同)

示例：

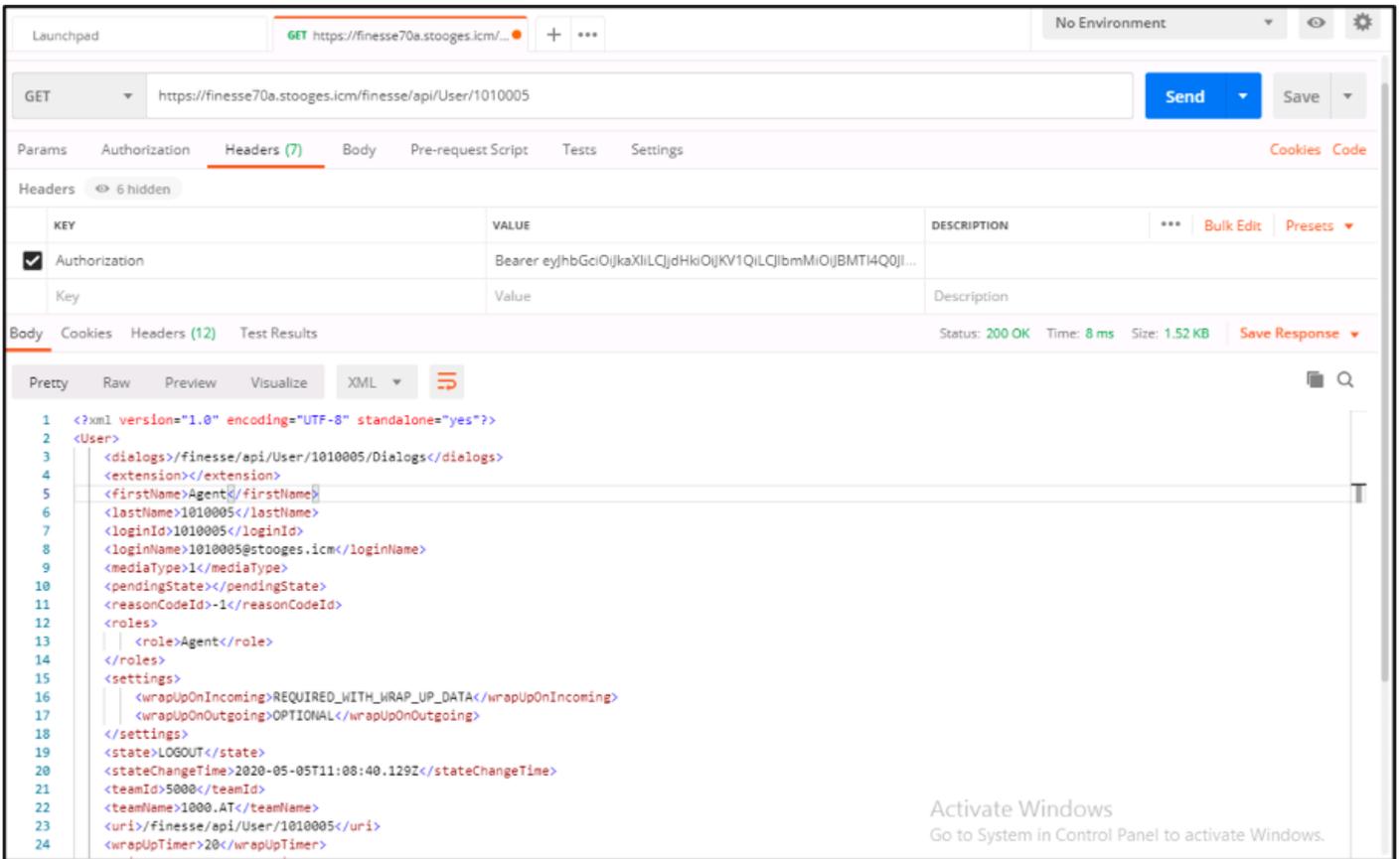
https://<fqdn>:8445/desktop/sso/token?cc_username=<agentid>&return_refresh_token=true

这会将您重定向到AD FS(IdP)页面



从ADFS成功进行身份验证后，您将直接重定向到令牌。





同样，令牌可用于状态更改API，以使座席就绪、未就绪、注销等，以及用于自定义客户端中应答、呼叫等对话API。

刷新访问令牌

访问令牌有到期时间。您必须在此令牌过期之前刷新它。

根据建议：

- 第三方应用必须在75%的令牌到期时间过后刷新访问令牌。
- 调用此API可能涉及浏览器重定向到思科身份服务器和思科身份提供程序。

要刷新访问令牌，请使用以下

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

您会收到新的访问令牌，如图所示。



现在，您可以再次使用此新令牌作为访问令牌向Finesse服务器发送请求。