Dépannage du portail invité qui ne fonctionne pas après le redémarrage de l'application dans ISE 3.3

Table des matières

Problème

Un portail invité spécifique de Cisco Identity Services Engine (ISE) 3.3 cesse de fonctionner après le redémarrage d'une application ISE. Plus précisément, chaque fois que des utilisateurs invités tentent d'accéder à ce portail, ils voient une page complètement vide/blanche. Ce problème affecte les versions 3.3, 3.4 et 3.5 d'ISE, et affecte de manière constante le même portail invité. Les autres portails d'invité configurés sur le système ne rencontrent pas ce problème.

Les journaux suivants ont été observés dans guest.log chaque fois qu'un utilisateur tentait d'accéder à l'un des portails défaillants :

```
2025-01-18 10:38:00,540 ERROR  [https-jsse-nio-10.205.1.7-8002-exec-10][[]] cisco.ise.portalwebaction.controller
com.cisco.ise.portalwebaction.exceptions.PortalWebActionException: Exception encountered in Flow Processor
at com.cisco.ise.portalwebaction.controller.PortalStepController.transition(PortalStepController.java:131) ~[port
at com.cisco.ise.portalwebaction.controller.PortalPreResultListener.handleStepTransition(PortalPreResultListener.
...
Caused by: com.cisco.cpm.guestaccess.flowmanager.exception.FlowProcessorException: Software Error
at com.cisco.cpm.guestaccess.flowmanager.processor.PortalFlowProcessor.getNextTransition(PortalFlowProcessor.java
at com.cisco.ise.portalwebaction.controller.PortalStepController.transition(PortalStepController.java:88) ~[porta
... 58 more
Caused by: org.hibernate.LazyInitializationException: could not initialize proxy [com.cisco.cpm.guestaccess.im.po
at org.hibernate.proxy.AbstractLazyInitializer.initialize(AbstractLazyInitializer.java:170) ~[hibernate-core-5.5.
at org.hibernate.proxy.AbstractLazyInitializer.getImplementation(AbstractLazyInitializer.java:310) ~[hibernate-co
at org.hibernate.proxy.pojo.bytebuddy.ByteBuddyInterceptor.intercept(ByteBuddyInterceptor.java:45) ~[hibernate-co
```

Environnement

- Produit : Cisco Identity Services Engine (ISE)

- Version du logiciel: 3,3, 3,4, 3,5
- Composant : Invité ISE / Sponsor / SAML
- Configuration: Portails d'invités multiples ; seuls des portails spécifiques sont affectés après le redémarrage de l'application
- Modifications récentes : Redémarrages des applications ISE

Résolution

Le défaut CSCwq5870 a été identifié et classé pour ce problème. Ce défaut est résolu dans ISE 3.3 Patch 8, 3.4 Patch 4 et 3.5 Patch 2.

Pour contourner ce problème, le portail doit être recréé à partir d'un portail par défaut ou les ports du portail doivent être modifiés et réinitialisés pour redémarrer le portail.

Motif

Les entrées de flux obsolètes pour les portails invités insérés dans la base de données après le redémarrage d'Application Server ont causé ce défaut.

Autres informations utiles

- Défaut CSCwq58770

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.