对ISE 3.3中应用重启后访客门户不工作进行故障排除

目录

问题

思科身份服务引擎(ISE)3.3内的特定访客门户在ISE应用重启后停止运行。具体而言，每当访客用户尝试访问此门户时，他们都会看到完全空白/白色的页面。此问题会影响ISE版本3.3、3.4和3.5，并持续影响同一访客门户。系统上其他已配置的访客门户不会遇到此问题。

每当用户尝试访问某个无法正常运行的门户时，都会在guest.log中观察到以下日志：

```
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
```

环境

- 产品:思科身份服务引擎(ISE)
- 软件版本:3.3、3.4 和 3.5
- 组件：ISE访客/发起人/SAML
- 配置:多个访客门户；应用程序重新启动后，仅特定门户会受到影响

- 最近的更改:ISE应用重新启动

分辨率

发现缺陷CSCwq58770，并已针对此问题将其归档。此缺陷在ISE 3.3补丁8、3.4补丁4和3.5补丁2中得到解决。

作为解决方法，必须从默认门户重新创建门户，或者必须更改和恢复门户的端口以重新启动门户。

原因

在应用程序服务器重新启动后，将访客门户的过时流条目插入数据库导致了此缺陷。

相关内容

- 缺陷CSCwq58770

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。