

RAVPN連線期間出現Cisco安全客戶端SAML身份驗證導航超時錯誤

目錄

問題

在SAML身份驗證期間，使用者在Windows上使用Cisco Secure Client遇到間歇性遠端訪問VPN(RAVPN)連線故障。安裝Cisco Secure Client後，故障立即發生，並顯示為彈出對話方塊中顯示的特定錯誤消息：

- "由於導航超時，身份驗證失敗。"
- "由於導航到單一登入URL時出現問題，身份驗證失敗。"

當嵌入式WebView2瀏覽器嘗試將SAML響應重定向或發佈到Cisco SSE SAML ACS URL時，在身份提供程式(IdP)身份驗證之後發生故障。這會導致出現超時情況，阻止受影響的使用者訪問VPN。已觀察到該問題影響同一組織中的多個使用者，身份驗證過程在嘗試導航到SAML ACS端點後超時約30秒。

使用者報告在按RAVPN連線按鈕建立VPN連線時，將顯示超時錯誤彈出視窗，並且RAVPN建立失敗。即使在重新啟動作業系統之後，問題依然存在。

環境

- Windows上的Cisco Secure Client 5.1.13.177版
- 使用Cisco SSE配置的SAML身份驗證
- 遠端訪問VPN(RAVPN)部署

即時解決方法

已確認以下臨時解決方法來解決導航超時問題：

1:網路連線重置

斷開Wi-Fi連線並重新連線，然後多次嘗試RAVPN連線。一旦成功，即使重新啟動作業系統，問題通常也不會再出現。

2:RAVPN服務重新啟動

手動停止並重新啟動RAVPN服務以允許後續的成功連線。

3:系統重新啟動

重新啟動受影響的系統以重置身份驗證狀態。

診斷資訊收集

要進行全面故障排除，應在活動故障期間收集以下診斷資訊：

- 身份驗證失敗期間捕獲的DART捆綁包
- 在身份驗證過程中，網路資料包捕獲(在所有活動介面卡上使用Wireshark捕獲流量 (開啟Wireshark — 點選capture - options並使用Shift選擇多個介面)
- Netsh ETL跟蹤

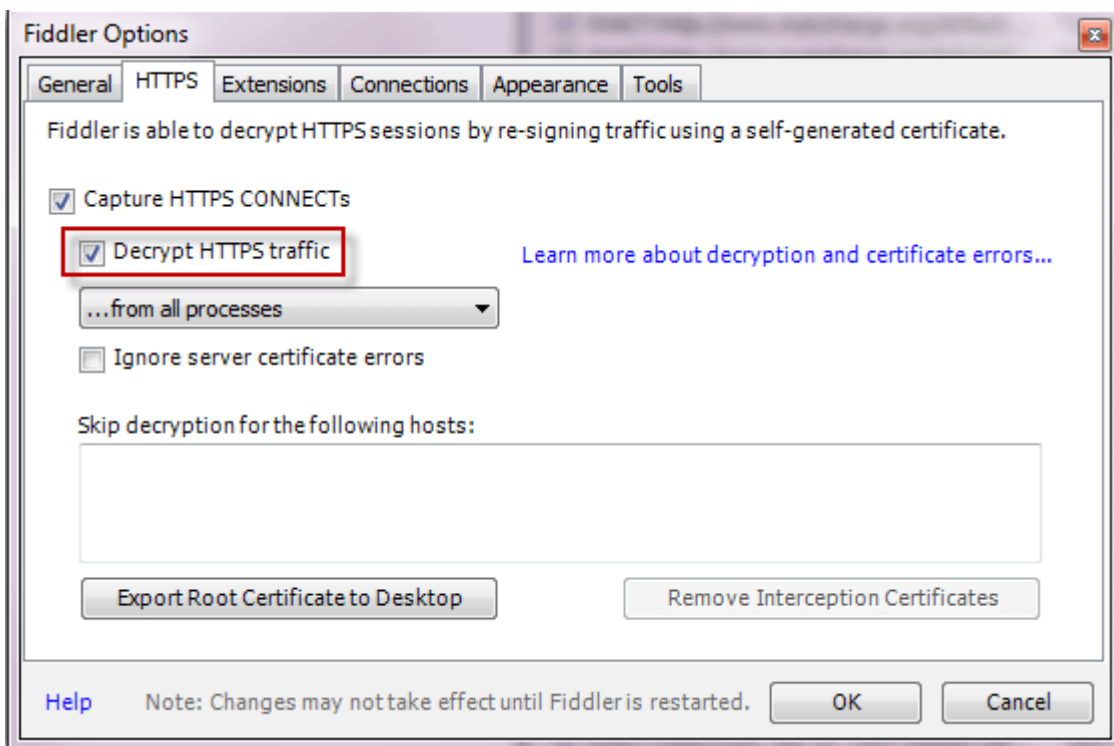
收集Netsh跟蹤的過程

- 在測試PC上開啟提升的 (以管理員身份運行) 命令提示符視窗。
- 執行命令：`"netsh trace start scenario=InternetClient traceFile=C:\file_NetTrace.etl maxSize=1000 provider=Microsoft-Windows-TCPIP provider=Microsoft-Windows-WinHttp capture=yes level=5 overwrite=yes"`
- 重現問題
- 一旦問題再次出現，請使用以下命令停止日誌記錄：`"netsh trace stop"`

收集日誌C:\file_NetTrace.etl

Web流量的Fiddler跟蹤

1. 從此連結<https://www.telerik.com/download/fiddler-everywhere>下載Fiddler捕獲(使用英特爾晶片(x86-64))
2. 將其安裝在問題可以再現的電腦上。
3. 開啟應用程式並啟用HTTPS解密
 - a. 按一下「Tools à Options à HTTPS」。
 - b. 按一下Decrypt HTTPS Traffic框。



inline_image_0.png

4. 如果您獲得信任證書，請從fiddler信任CA，並在問題再次出現後將其刪除，然後

其次，如果您在啟動時遇到SSL連線的任何問題，請[繞過VPN網關流量\(connect.ilemgroup.com\)](http://connect.ilemgroup.com)或啟動基於IPsec的SAML連線（最好如此），以便無需繞開任何網關流量。

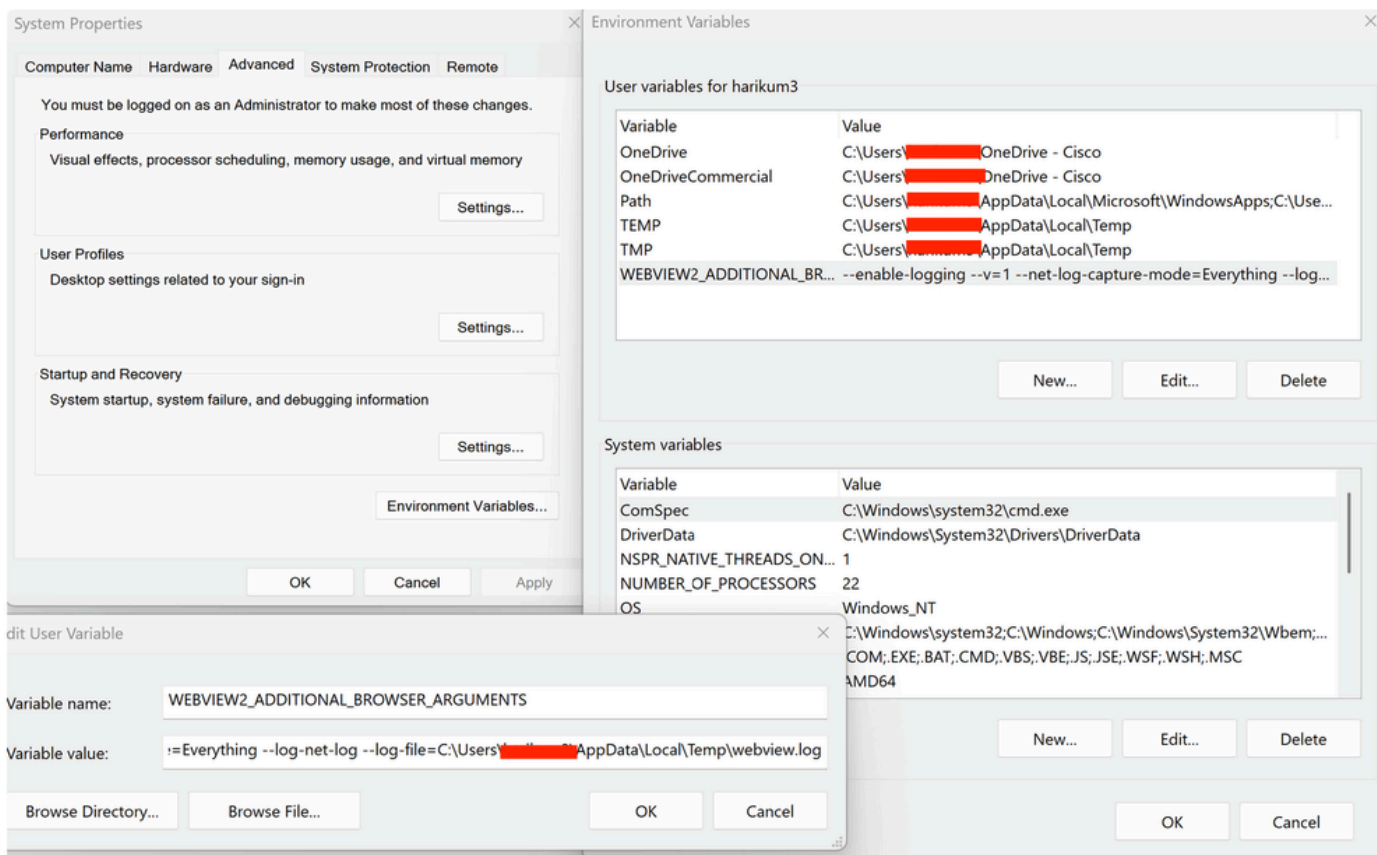
- 關閉所有不必要的應用程式和後台進程。
- 關閉並重新開啟該工具，資料收集將自動啟動，您將看到新記錄新增到主窗體中。
- 重現問題。
- 按F12停止跟蹤。

轉至File à Save à All Sessions，然後將跟蹤儲存到.saz檔案中。

進程監控器日志 — <https://download.sysinternals.com/files/ProcessMonitor.zip>

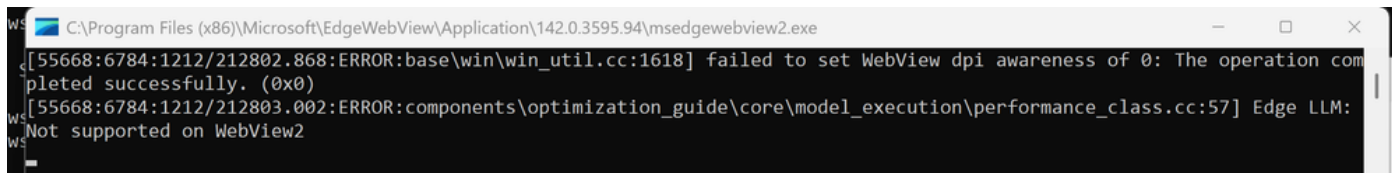
WebView2特定日誌

將使用者和系統環境上的變數/值設定為如下所示的快照



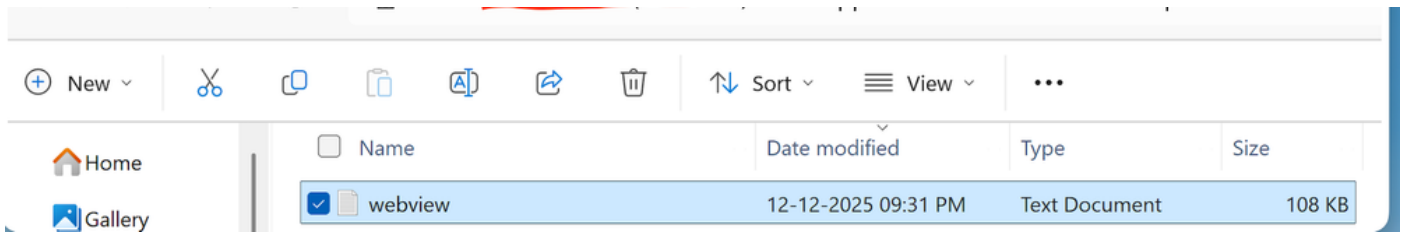
螢幕截圖_2026-05-12_at_9.43.19_AM.png

啟動VPN時，以下終端將觸發



inline_image_1.png

C > Users > userid > Appdata > Local > Temp



inline_image_2.png

來自身份提供程式的SAML調試日誌

解析

原因

根本原因是在SAML身份驗證流程期間，嵌入式WebView2瀏覽器元件中發生了導航超時。具體而言，當WebView2瀏覽器嘗試將SAML響應從身份提供程式發佈到Cisco SSE SAML ACS (斷言消費者服務) 端點時，就會發生超時。在嘗試完成此導航步驟的大約30秒後觸發超時條件。

此問題似乎與延遲SAML響應處理、導致WebView2元件超出其內部超時閾值的時間或網路延遲條件有關。該問題會在安裝Cisco安全客戶端後立即顯現，具體會影響SAML身份驗證工作流程，而通過變通方法成功完成身份驗證後，其他VPN功能將保持不變。

相關內容

- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。