

# ログインエラーにおけるトラブルシューティング

## 概要

エラーが発生し、ログインすると、予期せぬSSOパスワードに関する問題が発生します。この記事を使用して、メッセージをトラブルシューティングし、解決策を見つけます。これにより、修正するためにできることがあるかWalkMeにお問い合わせをしてサポートを求める必要があるかを判断するのに役立ちます。

ソリューションはここにありますか？

この記事内で解決策が見つからない場合は、[サポートチケットを開いてください](#)

## SAML SSOエラー

### SSOが部分的に設定

SSOが部分的に設定されている場合SSO作成ウィザード内のすべてのステップが完了したわけではなく、ユーザーに割り当てられた場合、ユーザーは製品にログインする代わりに、以下の「example.com」にリダイレクトされます。

**トラブルシューティング：**以下のいずれかまたは両方をお試しください。

- 管理センターに移動し、完全に設定されたSSOにユーザーを割り当てます
  - SSOが完全に設定されていることを確認するために、「セキュリティ」→「SSO」に移動します
- ログイン方法として、「パスワードでログイン」に割り当てます

**Add Users** Advanced Settings X

Type email address, use 'space' to add multiple emails Add

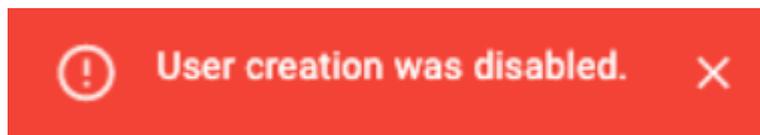
Use the **Add** button or press **Enter** on your keyboard to add users

Email	Role	Systems	Login Method	SSO ID
<input type="text"/>	Content Viewer v	3 Items Selected v	Login With Pas... v	<input type="text"/>

Cancel Send Invitation

## SSO IDが正しく設定されていません

デフォルトで、ユーザーのメールアドレスがSSO IDでありIDPに存在する値と互換性がない場合（たとえば、ユーザーのメールアドレスではなく一意の文字列を使用している場合）、ログインしようとする時、ユーザーに「ユーザー作成が無効になりました」というエラーが表示されます：



**トラブルシューティング：** 管理センターに移動し、「ユーザーを追加」ウィザードで、SSO IDフィールドを確認して、正しく設定されていることを確認し、ログインに新しい招待を送信します。

**Add Users** Advanced Settings X

Type email address, use 'space' to add multiple emails Add

Use the **Add** button or press **Enter** on your keyboard to add users

Email	Role	Systems	Login Method	SSO ID
<input type="text"/>	Content Viewer	3 Items Selected	Login With Pas...	<input type="text"/>

Cancel Send Invitation

## SSOは設定されていますが、機能しません

SSOで認証しようとしている間に失敗が発生している場合□SSOが設定されているときに、値の一部が正しく入力されていない可能性があります。

この解決をサポートしてもらうには□ITチームにお問い合わせいただく必要があります。

### トラブルシューティング：

1. ブラウザで、ネットワークタブを開きます
2. 「ログを保存」をチェックします（ユーザーがページを切り替える場合でも、これは「ネットワーク」タブにすべてのリクエストを保存します）
3. ケースを確認して、問題が何であるか判断します：

**最初のケース-SSOサイトに送信されないリクエスト：**これは□WalkMe設定がサイトに正しく適用されていないことを示しています

- 管理センターに移動し、SSOウィザード（ステップ3）の設定が正しいことを確認します

## SSO Setup

✓ Initial Setup — ✓ IDP App Setup —

### IDP Connection

After creating the IDP application you will get three configurations that are required to set up the connection to WalkMe

[Upload Metadata](#)

#### SAML SSO URL

https://walkme.okta.com

#### Identity Provider Issuer / Entity Id

okta

#### Public Certificate [?](#)

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

#### Request Binding

HTTP-redirect  HTTP-Post

- 高度なオプション
  - 「ネットワーク」タブで、`[samlRequest]`を検索
  - 「リクエストされたURL」をコピー
  - 以下のオンラインツールを使用してデコード - <https://www.samltool.com/decode.php>
  - ステップ3(SSOウィザードで)と同じ値の検索をし、正しいかどうかを確認

2番目のケース(これは一般的なシナリオになります) - ユーザーは、SSOサイトを使用して正常に認証されましたが、プロダクトに入ることに失敗しました。

- 管理センターに移動し、SSOウィザード(ステップ2)の設定が正しいことを確認します(URL、エンティティID)

## IDP Application Setup

IDP Application setup happens outside of WalkMe and is necessary to complete before moving on to the next step of the SSO setup.

### 1. Choose IDP integration method

Select the method that allows to setup IDP App with your provider

URL  Entity Id  XML Metadata

`https://auth.walkme.com/sso/saml2/`



### 2. Use the information above to set up the application on the selected IDP to generate the following parameters:

- SAML SSO URL
- Identity Provider Issuer
- Public Certificate

#### 高度なオプション-

- 「ネットワーク」タブで、`[samlResponse]`を検索
- `[SAMLResponse]`をコピー
- 以下のオンラインツールを使用してデコード-<https://www.samltool.com/decode.php>
- SSOウィザード(ステップ2)での値と以下の値が同じであることを確認します
  - 宛先`[URL]`
  - 発行者(=エンティティID`[ ]`)
  - 証明書(=ステップ3の公開証明書)
- デコードされたXMLで、`nameid`を検索し、SSO ID`[ ]`(ユーザーグリッド内で)と等しいことを確認します

#### サポートチケットを開いた場合

サポートチケットを開く場合は、samlRequestとsamlResponseを添付して、プロセスを迅速に実行します。

## レガシSSOのリタイア

WalkMeは、ID管理のグローバルリーダーであるOktaによって提供される新しいSSOソリューションに移行し、より高い可用性、パフォーマンス、および優れた監視とログイン機能を提供します。

アカウントが現在WalkMeのレガシSSOで登録されている場合は、管理センターで管理される新しいSSOソリューションにプロアクティブに移行することをお勧めします。

プロセスの手順は、次の記事で見つけることができます：[シングルサインオン](#)

## パスワードエラー

### メールアドレスまたはパスワードが間違っています

メールアドレスまたはパスワードが間違っており、情報を覚えていない場合は、ログインページからリセットすることができます。新しいパスワードに更新するためのメールが届きます。そのリンクは30分間有効です。メールが確認できない場合は、[迷惑メールフォルダーを確認してください](#)。

### パスワードステータス

**有効：**ユーザーは、システムにログインすることができます

**承認待ち：**ユーザーは、最初のパスワードを作成してアカウントログインを有効化する必要があり、それを実行するまでログインできません。

**ロック：**ユーザーが10回以上誤ったパスワードを入力した場合、ロックされます。ユーザーは1時間後に再度試行することができます。

**回復：**管理センターから強制的にパスワードをリセットされた場合回復モードでは、ユーザーはパスワードを作成する必要があります。強制的にパスワードをリセットされたメールにつきましては、2日間有効です。メールが届いていない場合は、[迷惑メールフォルダーを確認してください](#)。

**パスワード有効期限** WalkMeポリシーに従って、パスワードは3ヶ月ごとに有効期限が切れます。3ヶ月が経過すると、古いパスワードでログインしようとすると、更新するよう求められます。

### パスワードをリセットするための認証コード

ひとつのブラウザ（例：Chrome）でログインページを介してパスワードのリセットをリクエストしたが、メールにあるリンクをクリックすると、別のブラウザ（例：Firefox）で開かれる場合、パスワードをリセットするページではなく、認証コードが表示されます。

## Your verification code

Email

[redacted]@walkme.com

Enter this code on the password reset page.

939876

Request from:

CHROME

Tel Aviv, Tel Aviv, Israel

If you didn't request this code, you can ignore this message. Your account is safe and can only be accessed with this code.

Read our [Privacy Policy](#)

この場合、コードをコピーして元のブラウザに戻り、代わりに認証コードを入力をクリックします。次に、いつものようにパスワードをリセットへと続行します。

walkme Walkme US

### Reset your password

Email [redacted]@walkme.com

We sent you a verification email. Click the verification link in your email to continue. If you didn't get the email, check the spelling of the email address (make sure there are no typos) or check your spam folder.

[Enter a verification code instead](#)

Haven't received an email? [Send again](#)

[Back to sign in](#)

Read our [Privacy Policy](#)

walkme Walkme US

### Reset your password

[redacted]@walkme.com

We sent you a verification email. Click the verification link in your email to continue. If you didn't get the email, check the spelling of the email address (make sure there are no typos) or check your spam folder.

Haven't received an email? [Send again](#)

Enter Code

939876

[Sign In](#)

[Back to sign in](#)

Read our [Privacy Policy](#)

## Editor ログインエラー

### ストレージからOAuthリダイレクトされたパラメータを取得できません

- このエラーは、ブラウザのキャッシュとクッキーをクリアすることで解決することができます。

## JWTは将来的に発行されました/ JWTは発行される前に期限が切れました

- このメッセージは、コンピューターの時計とWalkMeの時計に矛盾がある場合に表示されます。5分は、お客様の時計とWalkMeの時計との間で許容される最大の誤差です。 **タイムゾーンにおいて、お客様のパソコンの日時が正確であるか確かめます。**
  - WalkMeよりもお客様の時計が遅れている場合、「発行される前にJWTが期限切れになりました」と表示されます。
  - 時計がWalkMeよりも先に進んでいる場合、「将来的にJWTが発行されました」と表示されます。