

# Grundlegende Fehlerbehebung bei Fehlern des Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

## Ziel

In diesem Dokument werden die grundlegenden Schritte zur Fehlerbehebung bei einigen gängigen Fehlern im Cisco AnyConnect Secure Mobility Client beschrieben. Bei der Installation des Cisco AnyConnect Secure Mobility Client können Fehler auftreten, und für eine erfolgreiche Einrichtung kann eine Fehlerbehebung erforderlich sein.

Beachten Sie, dass die in diesem Dokument beschriebenen Fehler nicht vollständig aufgelistet sind und je nach Konfiguration des verwendeten Geräts variieren.

Weitere Informationen zur AnyConnect-Lizenzierung für Router der Serie RV340 finden Sie im Artikel [AnyConnect Licensing for the RV340 Series Routers](#).

## Softwareversion

AnyConnect v4.x ([Link zum Download](#))

## Grundlegende Fehlerbehebung bei Fehlern des Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

**Hinweis:** Bevor Sie versuchen, eine Fehlerbehebung durchzuführen, wird empfohlen, zunächst einige wichtige Informationen über Ihr System zu sammeln, die während der Fehlerbehebung möglicherweise benötigt werden. Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).

### 1. Problem: Der Network Access Manager erkennt Ihren kabelgebundenen Adapter nicht.

**Lösung:** Versuchen Sie, das Netzkabel abzuziehen und wieder einzusetzen. Wenn dies nicht funktioniert, liegt möglicherweise ein Link-Problem vor. Möglicherweise kann der Network Access Manager den richtigen Verbindungsstatus Ihres Adapters nicht bestimmen. Überprüfen Sie die Verbindungseigenschaften des Treibers für die Netzwerkschnittstellenkarte (NIC). Möglicherweise haben Sie im erweiterten Bereich die Option "Wait for Link" (Auf Verbindung warten). Wenn die Einstellung On (Ein) lautet, wartet der Initialisierungscode des kabelgebundenen NIC-Treibers, bis die automatische Aushandlung abgeschlossen ist, und bestimmt dann, ob eine Verbindung vorhanden ist.

### 2. Problem: Wenn AnyConnect versucht, eine Verbindung herzustellen, authentifiziert es sich erfolgreich und erstellt die SSL-Sitzung (Secure Socket Layer). Anschließend stürzt der AnyConnect-Client im VPNloader ab, wenn Label-Switched Path (LSP) oder NOD32 Antivirus verwendet wird.

**Lösung:** Entfernen Sie die Internet Monitor-Komponente in Version 2.7, und aktualisieren Sie auf Version 3.0 von ESET NOD32 AV.

**3. Problem: Wenn Sie einen AT&T Dialer verwenden, wird im Client-Betriebssystem manchmal ein blauer Bildschirm angezeigt, was die Erstellung einer Mini-Dump-Datei verursacht.**

**Lösung:** Aktualisieren Sie auf den neuesten 7.6.2 AT&T Global Network Client.

**4. Problem: Bei Verwendung der McAfee Firewall 5 kann keine User Datagram Protocol (UDP)Datagram Transport Layer Security (DTLS)-Verbindung hergestellt werden.**

**Lösung:** Wählen Sie in der zentralen McAfee Firewall-Konsole **Advanced Tasks > Advanced options and Logging (Erweiterte Optionen und Protokollierung)** aus, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eingehende Fragmente automatisch blockieren** in McAfee Firewall.

**5. Problem: Die Verbindung schlägt aufgrund fehlender Anmeldeinformationen fehl.**

**Lösung:** Der Load Balancer eines Drittanbieters hat keinen Einblick in die Last der ASA-Geräte (Adaptive Security Appliance). Da die Lastenausgleichs-Funktion in der ASA intelligent genug ist, um die VPN-Last gleichmäßig auf die Geräte zu verteilen, wird stattdessen der interne ASA-Lastenausgleich empfohlen.

**6. Problem: Der AnyConnect-Client kann nicht heruntergeladen werden, und es wird die folgende Fehlermeldung ausgegeben:**

**Lösung:** Laden Sie das Patch-Update auf Version 1.2.1.38 hoch, um alle Probleme zu beheben.

**7. Problem: Wenn Sie Bonjour Printing Services verwenden, weisen die AnyConnect-Ereignisprotokolle auf einen Fehler bei der Identifizierung der IP-Weiterleitungstabelle hin.**

**Lösung:** Deaktivieren Sie den Bonjour-Druckdienst, indem Sie **net stop "bonjour service"** an der Eingabeaufforderung eingeben. Apple hat eine neue Version von mDNSResponder (1.0.5.11) entwickelt. Um dieses Problem zu beheben, wird eine neue Version von Bonjour mit iTunes gebündelt und als separater Download von der Apple-Website zur Verfügung gestellt.

**8. Problem: Ein Fehler weist darauf hin, dass die Version von TUN oder Netzwerk-tunnel bereits auf diesem System installiert ist und nicht mit dem AnyConnect-Client kompatibel ist.**

**Lösung:** Deinstallieren Sie den Viscosity OpenVPN Client.

**9. Problem: Wenn ein LSP-Modul (Label Switched Path) auf dem Client vorhanden ist, kann es zu einem Winsock-Katalogkonflikt kommen.**

**Lösung:** Deinstallieren Sie das LSP-Modul.

**10. Problem: Wenn Sie eine Verbindung mit einem DSL-Router (Digital Subscriber**

**Line) herstellen, kann der DTLS-Datenverkehr selbst bei erfolgreicher Verhandlung fehlschlagen.**

**Lösung:** Herstellen einer Verbindung zu einem Linksys-Router mit Werkseinstellungen. Diese Einstellung ermöglicht eine stabile DTLS-Sitzung ohne Unterbrechung der Pings. Fügen Sie eine Regel hinzu, um DTLS-Datenrückverkehr zuzulassen.

**11. Problem: Bei der Verwendung von AnyConnect auf einigen Netzwerkdienstgeräten für virtuelle Systeme sind Leistungsprobleme aufgetreten.**

**Lösung:** Deaktivieren Sie die Bindung für alle IM-Geräte innerhalb des virtuellen AnyConnect-Adapters. Die Anwendung dsagent.exe befindet sich in C:\Windows\System\ldgagent. Sie wird zwar nicht in der Prozessliste angezeigt, aber Sie können sie sehen, indem Sie Sockets mit TCPview (Sysinternals) öffnen. Wenn Sie diesen Prozess beenden, wird der normale Betrieb von AnyConnect zurückgegeben.

**12. Problem: Sie erhalten die Meldung "kann nicht fortgeführt werden, es kann keine Verbindung zum VPN-Dienst hergestellt werden". Der VPN-Service für AnyConnect wird nicht ausgeführt.**

**Lösung:** Stellen Sie mithilfe der Windows-Verwaltungstools fest, ob eine andere Anwendung mit dem Dienst in Konflikt stand, und stellen Sie dann sicher, dass der Cisco AnyConnect VPN Agent nicht ausgeführt wird. Wenn sie ausgeführt wird und die Fehlermeldung weiterhin angezeigt wird, muss möglicherweise eine andere VPN-Anwendung auf der Workstation deaktiviert oder sogar deinstalliert werden. Starten Sie diesen Schritt nach der Aktion neu, und wiederholen Sie ihn.

**13. Problem: Wenn Kaspersky 6.0.3 installiert ist (auch wenn es deaktiviert ist), schlagen AnyConnect-Verbindungen zur ASA direkt nach CSTP-Status = CONNECTED fehl. Die folgende Meldung wird angezeigt:**

**Lösung:** Deinstallieren Sie Kaspersky und lesen Sie die Foren, um weitere Aktualisierungen zu erhalten.

**14. Problem: Wenn Sie den Routing and Remote Access Service (RRAS) verwenden, wird der folgende Terminierungsfehler in das Ereignisprotokoll zurückgegeben, wenn AnyConnect versucht, eine Verbindung zum Hostgerät herzustellen:**

**Lösung:** Deaktivieren Sie den RRAS-Dienst.

**15. Problem: Wenn Sie eine EVDO-Wireless-Karte und einen Venturi-Treiber verwenden, während eine Client-Verbindung getrennt wurde, meldet das**

## Ereignisprotokoll Folgendes:

### Lösungen:

- Überprüfen Sie die Ereignisprotokolle Anwendung, System und AnyConnect auf ein zusammenhängendes Trennungseignis, und stellen Sie fest, ob gleichzeitig ein Zurücksetzen der NIC-Karte angewendet wurde.
- Stellen Sie sicher, dass der Venturi-Treiber auf dem neuesten Stand ist. Deaktivieren Sie die **Use Rules Engine** in der 6.7-Version von AT&T Communications Manager.

Wenn bei Ihnen andere Fehler auftreten, wenden Sie sich an das Support Center für Ihr Gerät.

Weitere Informationen und Diskussionen in der Community über AnyConnect-Lizenzaktualisierungen [finden Sie hier](#).

Häufig gestellte Fragen zur AnyConnect-Lizenzierung [finden Sie hier](#).