

Recopile información para la resolución de problemas básicos sobre errores de Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Objetivo

El objetivo de este documento es mostrarle qué información debe recopilar antes de realizar la resolución de problemas básica para algunos errores de instalación comunes y los pasos para recopilarlos.

Al instalar Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, pueden producirse errores y es posible que sea necesario solucionar problemas para una configuración correcta.

- Para obtener más información sobre la resolución de problemas básicos de errores comunes de instalación, [haga clic aquí](#)
- Para obtener información adicional sobre las licencias de AnyConnect en los routers de la serie RV340, [vea este artículo](#)
- Si busca directrices para utilizar AnyConnect, [haga clic para ver la sección de directrices de las notas de la versión](#)

Versión del software

- 4.4 ([Notas de la versión](#))

Nota: Asegúrese de utilizar siempre la última versión, [haga clic aquí para ir a la página de descargas de AnyConnect](#).

Recopilación de información para la resolución de problemas básicos

Ver detalles estadísticos

Un administrador o usuario final puede ver la información estadística de una sesión de AnyConnect actual. Siga los pasos a continuación:

Paso 1. En Windows, navegue hasta **Ventana Avanzada > Estadísticas > sección VPN**. En Linux, haga clic en el botón **Detalles** en la GUI del usuario.

Paso 2. Elija entre las siguientes opciones dependiendo de los paquetes cargados en el equipo cliente.

- Estadísticas de exportación: guarda las estadísticas de conexión en un archivo de texto para su posterior análisis y depuración.
- Restablecer: restablece la información de conexión a cero. AnyConnect comienza inmediatamente a recopilar nuevos datos.

- Diagnóstico: inicia el asistente de la herramienta de diagnóstico e informes (DART) de AnyConnect, que agrupa los archivos de registro y la información de diagnóstico especificados para analizar y depurar la conexión del cliente.

Ejecutar la herramienta de diagnóstico e informes (DART)

DART es la herramienta de diagnóstico e informes de AnyConnect que puede utilizar para recopilar datos y solucionar problemas de instalación y conexión de AnyConnect. DART ensambla los registros, el estado y la información de diagnóstico para el análisis de Cisco Technical Assistance Center (TAC).

El asistente DART se ejecuta en el dispositivo que ejecuta AnyConnect. DART no requiere privilegios de administrador. Puede iniciar DART desde AnyConnect o por sí mismo sin AnyConnect.

Se admiten los siguientes sistemas operativos:

- Windows:
- Mac OS X
- Linux

Paso 1. Inicie DART.

- Para un ordenador con Windows, inicie Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.
- Para un equipo Linux, elija **Applications > Internet > Cisco DART** o `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`.
- Para un equipo Mac, elija **Applications > Cisco > Cisco DART**.

Paso 2. Haga clic en la pestaña **Estadísticas** y luego haga clic en **Detalles**.

Paso 3. Elija **Default** o **Custom** bundle create.

- Predeterminado: incluye los archivos de registro y la información de diagnóstico típicos, como los archivos de registro de AnyConnect, la información general sobre el equipo y un resumen de lo que DART hizo y no hizo. El nombre predeterminado del paquete es DARTBundle.zip y se guarda en el escritorio local.

Nota: Esta es la única opción para Mac OS X. No se pueden personalizar los archivos que se van a incluir en el paquete.

- Personalizado: esta opción permite especificar qué archivos desea incluir en el paquete (o los archivos predeterminados) y seleccionar una ubicación de almacenamiento diferente para el archivo que no sea el escritorio.

Paso 4. (Opcional) Si DART parece tardar mucho tiempo en recopilar la lista predeterminada de archivos, haga clic en **Cancelar**, vuelva a ejecutar DART y elija **Personalizado** para seleccionar menos archivos.

Paso 5. (Opcional) Si selecciona **Default**, DART comienza a crear el paquete. Si selecciona **Personalizado**, continúe siguiendo las indicaciones del asistente para especificar registros, archivos de preferencias, información de diagnóstico y cualquier otra personalización.

Obtener información del sistema informático

Para Windows, escriba `msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo`.

Obtener archivo de información del sistema volcado

Para Windows escriba `c:\sysinfo.txt` at el símbolo del sistema `sysinfo`.