

Collecte d'informations pour le dépannage de base sur les erreurs client Cisco AnyConnect Secure Mobility

Objectif

L'objectif de ce document est de vous montrer quelles informations collecter avant d'effectuer un dépannage de base pour certaines erreurs d'installation courantes et les étapes de collecte de ces erreurs.

Lors de l'installation du client Cisco AnyConnect Secure Mobility, des erreurs peuvent se produire et un dépannage peut être nécessaire pour une configuration réussie.

- Pour en savoir plus sur le dépannage de base des erreurs d'installation courantes, [cliquez ici](#)
- Pour plus d'informations sur les licences AnyConnect sur les routeurs de la gamme RV340, [reportez-vous à cet article](#)
- Si vous recherchez des instructions d'utilisation d'AnyConnect, [cliquez pour afficher la section Directives des notes de version](#)

Version du logiciel

- 4.4 ([Notes de version](#))

Note: Veillez toujours à utiliser la dernière version, [cliquez ici pour accéder à la page de téléchargement d'AnyConnect](#).

Collecte d'informations pour le dépannage de base

Afficher les détails statistiques

Un administrateur ou un utilisateur final peut afficher des informations statistiques pour une session AnyConnect en cours. Procédez comme suit :

Étape 1. Sous Windows, accédez à **Fenêtre avancée > Statistiques > tiroir VPN**. Sous Linux, cliquez sur le bouton **Détails** de l'interface utilisateur graphique.

Étape 2. Choisissez l'une des options suivantes en fonction des packages chargés sur l'ordinateur client.

- **Export Stats** : enregistre les statistiques de connexion dans un fichier texte pour analyse et débogage ultérieurs.
- **Reset** : réinitialise les informations de connexion à zéro. AnyConnect commence immédiatement à collecter de nouvelles données.
- **Diagnostics** : lance l'assistant AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool (DART) qui regroupe les fichiers journaux et les informations de diagnostic spécifiés pour l'analyse et le

débogage de la connexion client.

Exécuter l'outil de diagnostic et de rapport (DART)

DART est l'outil de diagnostic et de rapport AnyConnect que vous pouvez utiliser pour collecter des données pour résoudre les problèmes d'installation et de connexion AnyConnect. DART assemble les journaux, l'état et les informations de diagnostic pour l'analyse du centre d'assistance technique Cisco (TAC).

L'assistant DART s'exécute sur le périphérique qui exécute AnyConnect. DART ne nécessite pas de privilèges d'administrateur. Vous pouvez lancer DART à partir d'AnyConnect, ou tout seul sans AnyConnect.

Les systèmes d'exploitation suivants sont pris en charge :

- Fenêtres
- Mac OS X
- Linux

Étape 1. Lancez DART.

- Pour un ordinateur Windows, lancez le client Cisco AnyConnect Secure Mobility.
- Pour un ordinateur Linux, sélectionnez **Applications > Internet > Cisco DART** ou `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`.
- Pour un ordinateur Mac, sélectionnez **Applications > Cisco > Cisco DART**.

Étape 2. Cliquez sur l'onglet **Statistiques**, puis sur **Détails**.

Étape 3. Choisissez **Default** ou **Custom** bundle create.

- Par défaut : inclut les fichiers journaux et les informations de diagnostic standard, tels que les fichiers journaux AnyConnect, les informations générales sur l'ordinateur et un résumé de ce que DART a fait et n'a pas fait. Le nom par défaut du bundle est DARTBundle.zip et il est enregistré sur le bureau local.

Note: C'est la seule option pour Mac OS X. Vous ne pouvez pas personnaliser les fichiers à inclure dans le bundle.

- Personnalisé : cette option vous permet de spécifier les fichiers à inclure dans le bundle (ou les fichiers par défaut) et de sélectionner un autre emplacement de stockage pour le fichier autre que le bureau.

Étape 4. (Facultatif) Si DART semble prendre beaucoup de temps pour rassembler la liste des fichiers par défaut, cliquez sur **Annuler**, réexécutez DART et choisissez **Personnalisé** pour sélectionner moins de fichiers.

Étape 5. (Facultatif) Si vous avez sélectionné **Default**, DART commence à créer le bundle. Si vous choisissez **Personnalisé**, continuez à suivre les invites de l'Assistant pour spécifier les journaux, les fichiers de préférences, les informations de diagnostic et toute autre personnalisation.

Obtenir des informations sur le système informatique

Pour Windows, tapez `msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo`.

Récupérer le fichier SystemInfo

Pour Windows, tapez `c:\sysinfo.txt` at à l'invite de commandes `sysinfo`.