

Limitations connues d'Android, problèmes courants, réponses et solutions avec Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Objectif

Le client Cisco AnyConnect Secure Mobility, également appelé client VPN Cisco AnyConnect, est une application logicielle pour la connexion à un réseau privé virtuel (VPN) qui fonctionne sur différents systèmes d'exploitation et configurations matérielles. Cette application logicielle permet aux ressources distantes d'un autre réseau de devenir accessibles comme si l'utilisateur était directement connecté au réseau, mais de manière sécurisée. Le client Cisco AnyConnect Secure Mobility offre un moyen innovant de protéger les utilisateurs mobiles sur des plates-formes informatiques ou de smartphones, offrant une expérience plus transparente et toujours protégée pour les utilisateurs finaux et une application complète des politiques pour un administrateur informatique.

Lors de l'installation du client Cisco AnyConnect Secure Mobility sur les périphériques Android, des erreurs courantes peuvent se produire et un dépannage de base peut être nécessaire pour une configuration réussie. Pour en savoir plus sur le dépannage de base des erreurs d'installation courantes, sélectionnez [Dépannage de base sur les erreurs du client Cisco AnyConnect Secure Mobility](#).

Pour plus d'informations sur les licences AnyConnect sur les routeurs de la gamme RV340, consultez l'article [Licence AnyConnect pour les routeurs de la gamme RV340](#).

L'objectif de ce document est de vous montrer les limites, les problèmes courants, les réponses et les solutions sur les périphériques Android avec le client Cisco AnyConnect Secure Mobility.

Version du logiciel

- AnyConnect Secure Mobility Client 4.4 | ([Télécharger la dernière version](#))

Limitations d'Android, problèmes courants, réponses et solutions

Questions, réponses, problèmes et solutions Android courants

1. Pourquoi est-ce que je reçois un message d'erreur tun.ko ?

Réponse : Un module tun.ko est requis s'il n'est pas déjà compilé dans le noyau. S'il n'est pas inclus sur le périphérique ou compilé avec le noyau, obtenez ou construisez-le pour le noyau de votre périphérique correspondant et placez-le dans le répertoire /data/local/kernel_modules/.

2. Je ne peux pas modifier ou supprimer certaines entrées de connexion. Que dois-je faire ?

Réponse : Votre administrateur a défini ces entrées de connexion dans le profil AnyConnect. Pour savoir comment supprimer ces profils, cliquez [ici](#).

3. Mon périphérique fonctionne correctement, mais une erreur s'est produite lors de la connexion. Que dois-je faire ?

Réponse : Demandez à votre administrateur si la passerelle sécurisée VPN est configurée et autorisée pour autoriser les connexions mobiles.

4. Pourquoi obtenir cette erreur AnyConnect : " n'a pas pu obtenir les autorisations nécessaires pour exécuter cette application. Ce périphérique ne prend pas en charge AnyConnect. " ?

Réponse : AnyConnect ne fonctionne pas sur ce périphérique. Consultez la liste des périphériques Android pris en charge et les instructions d'installation ou de mise à niveau d'AnyConnect pour télécharger le package AnyConnect approprié pour votre périphérique.

5. Pourquoi l'authentification utilisant un mot de passe unique ne fonctionne-t-elle pas ?

Réponse : En raison d'un problème Android, lors du collage du texte à partir du presse-papiers, un espace est inséré devant le texte. Dans AnyConnect, lorsque vous copiez du texte tel qu'un mot de passe unique, l'utilisateur doit supprimer cet espace blanc erroné.

6. L'authentification basée sur les certificats ne fonctionne pas.

Solution : Vérifiez la validité et l'expiration du certificat si vous avez réussi avec lui avant. Pour ce faire, accédez à la fenêtre d'accueil d'AnyConnect, appuyez longuement sur l'entrée de connexion et appuyez sur **Certificat**. La fenêtre Certificats répertorie tous les certificats. Appuyez sur le nom du certificat et appuyez sur **Afficher les détails du certificat**. Vérifiez auprès de votre administrateur que vous utilisez le certificat approprié pour la connexion.

7. Je ne parviens pas à me connecter à l'appliance de sécurité adaptative (ASA) et je reçois une erreur d'hôte non résoluble.

Solution : Utilisez un navigateur Internet pour vérifier la connexion réseau. Pour vérifier la connectivité réseau, accédez à <https://vpn.example.com>, où vpn.example.com est l'URL de la passerelle sécurisée VPN.

8. Le package AnyConnect ne peut pas être installé à partir du marché.

Solution : Assurez-vous que le périphérique figure dans la liste des périphériques Android pris en charge.

9. Je reçois une erreur d'installation " : Raison inconnue - 8 ".

Solution : Si vous essayez d'installer un package AnyConnect spécifique à une marque sur des périphériques qui ne sont pas pris en charge, vous pouvez recevoir ce message. Consultez la liste des périphériques Android pris en charge et les instructions d'installation ou de mise à niveau d'AnyConnect pour télécharger le package AnyConnect approprié pour votre périphérique.

10. Je ne peux pas envoyer de journaux par e-mail en raison d'un problème de connectivité réseau.

Solution : Essayez un autre réseau accessible via Internet. Enregistrez les messages du journal dans un brouillon de message électronique si vous n'avez pas de connectivité réseau ou si vous devez réinitialiser le périphérique.

11. AnyConnect se connecte fréquemment par lui-même.

Solution : Cela peut être dû à votre détection de réseau fiable ou à votre stratégie VPN automatique. Désactivez la préférence d'application Trusted Network Detection (TND) dans les paramètres AnyConnect pour désactiver cette fonctionnalité.

12. Délais d'attente de connexion et hôtes non résolus.

Solution : Les problèmes de connectivité Internet, un niveau de signal à faible cellule et une ressource réseau encombrée sont des causes typiques de temporisation et d'erreurs d'hôte non résolues. Essayez de vous déplacer vers une zone dotée d'un signal plus fort ou utilisez le Wi-Fi. Si un réseau Wi-Fi est à portée de main, essayez d'utiliser l'application Paramètres de votre périphérique pour établir une connexion à ce réseau en premier. Réessayer plusieurs fois en réponse à des délais d'attente aboutit souvent à la réussite.

Directives et limites pour AnyConnect sur Android

- AnyConnect pour Android prend uniquement en charge les fonctionnalités strictement liées à l'accès à distance.
- L'ASA ne fournit pas de distributions ni de mises à jour pour AnyConnect pour Android. Ils sont disponibles uniquement sur Google Play Store.
- AnyConnect pour Android prend en charge les entrées de connexion que l'utilisateur ajoute et les entrées de connexion remplies par un profil AnyConnect poussé par un ASA. Le périphérique Android ne prend en charge qu'un seul profil AnyConnect, qui est le dernier reçu d'une tête de réseau. Cependant, un profil peut être constitué de plusieurs entrées de connexion.
- Si les utilisateurs tentent d'installer AnyConnect sur des périphériques qui ne sont pas pris en charge, ils reçoivent le message contextuel Erreur d'installation : Raison inconnue -8. Ce message est généré par le système d'exploitation Android.
- Lorsque les utilisateurs disposent d'un widget AnyConnect sur leur écran d'accueil, les services AnyConnect sont automatiquement démarrés (mais ne sont pas connectés), quelle que soit la préférence « Lancer au démarrage ».
- AnyConnect pour Android nécessite un codage de caractères UTF-8 pour les caractères ASCII étendus lors de l'utilisation de préremplissage à partir de certificats clients. Le certificat client doit se trouver dans UTF-8 si vous voulez utiliser le préremplissage.
- AnyConnect bloque les appels vocaux s'il envoie ou reçoit du trafic VPN sur une connexion EDGE en fonction de la nature inhérente d'EDGE et d'autres technologies radio anciennes.
- Certains utilitaires de compression de fichiers connus ne décompressent pas correctement les ensembles de journaux fournis avec le bouton Envoyer le journal d'AnyConnect. Pour contourner ce problème, utilisez les utilitaires natifs sous Windows et Mac OS X pour décompresser les fichiers journaux AnyConnect.