

Risoluzione dei problemi di base sugli errori del client Cisco AnyConnect Secure Mobility

Obiettivo

Lo scopo di questo documento è mostrare le procedure di base per la risoluzione dei problemi relativi ad alcuni errori comuni sul client Cisco AnyConnect Secure Mobility. Quando si installa Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, potrebbero verificarsi errori e potrebbe essere necessaria la risoluzione dei problemi per completare correttamente l'installazione.

Gli errori discussi in questo documento non sono esaustivi e variano a seconda della configurazione del dispositivo usato.

Per ulteriori informazioni sulle licenze AnyConnect sui router serie RV340, consultare l'articolo [Licenze AnyConnect per i router serie RV340](#).

Versione del software

AnyConnect v4.x ([collegamento per il download](#))

Risoluzione dei problemi di base sugli errori del client Cisco AnyConnect Secure Mobility

Nota: Prima di tentare di risolvere il problema, si consiglia di raccogliere alcune informazioni importanti sul sistema che potrebbero essere necessarie durante il processo di risoluzione dei problemi. Per ulteriori informazioni, fare clic [qui](#).

1. Problema: impossibile riconoscere la scheda di rete cablata.

Soluzione: Provare a scollegare e reinserire il cavo di rete. Se l'operazione non riesce, è possibile che si sia verificato un problema di collegamento. Network Access Manager potrebbe non essere in grado di determinare lo stato di collegamento corretto della scheda di rete. Controllare le proprietà di connessione del driver della scheda di interfaccia di rete (NIC). Nel pannello Avanzate potrebbe essere presente l'opzione "Attendi collegamento". Quando l'impostazione è On, il codice di inizializzazione del driver della scheda NIC cablata attende il completamento della negoziazione automatica e determina se è presente un collegamento.

2. Problema: quando AnyConnect tenta di stabilire una connessione, viene autenticato correttamente e viene creata la sessione SSL (Secure Sockets Layer), ma il client AnyConnect si blocca nel programma di download del vpn se si utilizza Label-Switched Path (LSP) o NOD32 Antivirus.

Soluzione: Rimuovere il componente Internet Monitor nella versione 2.7 e aggiornare alla versione 3.0 di ESET NOD32 AV.

3. Problema: se si utilizza AT&T Dialer, il sistema operativo client talvolta presenta

una schermata blu, che determina la creazione di un mini file dump.

Soluzione: aggiornamento all'ultima versione 7.6.2 AT&T Global Network Client.

4. Problema: quando si utilizza McAfee Firewall 5, non è possibile stabilire una connessione UDP (User Datagram Protocol) o DTLS (Transport Layer Security).

Soluzione: nella console centrale di McAfee Firewall, scegliere **Attività avanzate > Opzioni avanzate e Registrazione** e deselezionare la casella di controllo **Blocca automaticamente i frammenti in ingresso** in McAfee Firewall.

5. Problema: Connessione non riuscita per mancanza di credenziali.

Soluzione: Il load balancer di terze parti non ha informazioni dettagliate sul carico sui dispositivi ASA (Adaptive Security Appliance). Poiché la funzionalità di bilanciamento del carico nell'ASA è sufficientemente intelligente da distribuire uniformemente il carico VPN tra i dispositivi, si consiglia di utilizzare il bilanciamento del carico ASA interno.

6. Problema: Il client AnyConnect non viene scaricato e genera il seguente messaggio di errore:

Soluzione: caricare l'aggiornamento della patch alla versione 1.2.1.38 per risolvere tutti i problemi dll.

7. Problema: se si utilizzano i servizi di stampa Bonjour, i registri eventi AnyConnect indicano un errore nell'identificazione della tabella di inoltra IP.

Soluzione: Disabilitare il servizio di stampa Bonjour digitando **net stop "bonjour service"** al prompt dei comandi. Apple ha prodotto una nuova versione di mDNSResponder (1.0.5.11). Per risolvere questo problema, una nuova versione di Bonjour viene fornita con iTunes e resa disponibile come download separato dal sito Web di Apple.

8. Problema: Un errore indica che la versione del tunnel di rete o TUN è già installata nel sistema e non è compatibile con il client AnyConnect.

Soluzione: Disinstallare il client Viscosity OpenVPN.

9. Problema: Se sul client è presente un modulo LSP (Label-Switched Path), potrebbe verificarsi un conflitto nel catalogo Winsock.

Soluzione: Disinstallare il modulo LSP.

10. Problema: Se si esegue la connessione con un router DSL (Digital Subscriber Line), il traffico DTLS potrebbe non riuscire anche se viene negoziata correttamente.

Soluzione: Connettersi a un router Linksys con le impostazioni di fabbrica. Questa impostazione consente una sessione DTLS stabile e nessuna interruzione dei ping. Aggiungere una regola per

consentire il traffico di ritorno DTLS.

11. Problema: Quando si usa AnyConnect su alcuni dispositivi del servizio Virtual Machine Network, si sono verificati problemi di prestazioni.

Soluzione: Deselezionare il binding per tutti i dispositivi IM nella scheda virtuale AnyConnect. L'applicazione dsagent.exe si trova in C:\Windows\System\dsagent. Sebbene non venga visualizzato nell'elenco dei processi, è possibile visualizzarlo aprendo i socket con TCPview (sysinternals). Quando si termina questo processo, viene ripristinato il normale funzionamento di AnyConnect.

12. Problema: Viene visualizzato il messaggio "Impossibile continuare, Impossibile connettersi al servizio VPN". Il servizio VPN per AnyConnect non è in esecuzione.

Soluzione: Per verificare se un'altra applicazione ha generato un conflitto con il servizio, accedere agli Strumenti di amministrazione di Windows e verificare che l'agente VPN di Cisco AnyConnect non sia in esecuzione. Se è in esecuzione e viene ancora visualizzato il messaggio di errore, potrebbe essere necessario disattivare o disinstallare un'altra applicazione VPN sulla workstation. Dopo aver eseguito l'operazione, riavviare e ripetere l'operazione.

13. Problema: Quando si installa Kaspersky 6.0.3 (anche se disabilitato), le connessioni AnyConnect all'appliance ASA hanno esito negativo subito dopo che lo stato del protocollo CSTP è = CONNECTED. Viene visualizzato il seguente messaggio:

Soluzione: Disinstallare Kaspersky e fare riferimento ai relativi forum per ulteriori aggiornamenti.

14. Problema: Se si utilizza il servizio di Routing e Accesso remoto (RRAS), quando AnyConnect tenta di stabilire una connessione con il dispositivo host viene restituito il seguente errore di terminazione:

Soluzione: Disabilitare il servizio RRAS.

15. Problema: Se si utilizza una scheda wireless EVDO e un driver Venturi mentre si è verificata una disconnessione del client, il registro eventi riporta quanto segue:

Soluzioni:

- Controllare i registri eventi di Application, System e AnyConnect per individuare l'evento di

disconnessione correlato e determinare se è stato applicato contemporaneamente un reset della scheda NIC.

- Verificare che il driver Venturi sia aggiornato. Disabilitare **Usa Motore regole** nella versione 6.7 di AT&T Communications Manager.

Se si verificano altri errori, contattare il centro di assistenza del dispositivo.

Per ulteriori informazioni e discussioni della community sugli aggiornamenti delle licenze AnyConnect, [fare clic qui](#).

Per le domande frequenti sulle licenze AnyConnect, [fare clic qui](#).