

Raccogli informazioni per la risoluzione dei problemi di base sugli errori del client Cisco AnyConnect Secure Mobility

Obiettivo

L'obiettivo di questo documento è mostrare quali informazioni raccogliere prima di eseguire la risoluzione dei problemi di base per alcuni errori di installazione comuni e le procedure per recuperarli.

Quando si installa Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, potrebbero verificarsi errori e potrebbe essere necessaria la risoluzione dei problemi per completare correttamente l'installazione.

- Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi di base relativi agli errori comuni di installazione, [fare clic qui](#)
- Per ulteriori informazioni sulle licenze AnyConnect sui router serie RV340, fare [riferimento a questo articolo](#)
- Per le linee guida sull'uso di AnyConnect, [fare clic per consultare la sezione linee guida delle note sulla versione](#)

Versione del software

- 4.4 ([Note di rilascio](#))

Nota: Accertarsi di usare sempre la versione più recente. [Fare clic qui per andare alla pagina dei download di AnyConnect.](#)

Raccolta di informazioni per la risoluzione dei problemi di base

Visualizza dettagli statistici

Un amministratore o un utente finale può visualizzare le informazioni statistiche relative a una sessione AnyConnect corrente. Attenersi alla procedura seguente:

Passaggio 1. In Windows, passare a **Advanced Window > Statistics > VPN drawer**. In Linux, fare clic sul pulsante **Details** (Dettagli) nell'interfaccia utente.

Passaggio 2. Scegliere una delle seguenti opzioni in base ai pacchetti caricati nel computer client.

- **Esporta statistiche:** salva le statistiche di connessione in un file di testo per l'analisi e il debug successivi.
- **Reimposta (Reset) -** Reimposta a zero le informazioni di connessione. AnyConnect inizia immediatamente a raccogliere nuovi dati.
- **Diagnostica:** avvia la procedura guidata AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool (DART) che raccoglie i file di log e le informazioni di diagnostica specificati per l'analisi e il debug della connessione client.

Esegui strumento di diagnostica e report (DART)

DART è lo strumento di diagnostica e segnalazione di AnyConnect che può essere utilizzato per raccogliere dati per la risoluzione dei problemi di installazione e connessione di AnyConnect. DART raggruppa i registri, lo stato e le informazioni di diagnostica per l'analisi di Cisco Technical Assistance Center (TAC).

La procedura guidata DART viene eseguita sul dispositivo con AnyConnect. DART non richiede privilegi di amministratore. È possibile avviare DART da AnyConnect o da solo senza AnyConnect.

Sono supportati i seguenti sistemi operativi:

- Windows
- Mac OS X
- Linux

Passaggio 1. Avviare DART.

- Su un computer Windows, avviare Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.
- Per un computer Linux, scegliere **Applicazioni > Internet > Cisco DART** o `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`.
- Per un computer Mac, scegliete **Applicazioni > Cisco > Cisco DART**.

Passaggio 2. Fare clic sulla scheda **Statistiche** e quindi su **Dettagli**.

Passaggio 3. Scegliere **Predefinito** o **Personalizzato** per la creazione di fasci.

- **Predefinito**: include i file di registro e le informazioni di diagnostica tipiche, ad esempio i file di registro di AnyConnect, le informazioni generali sul computer e un riepilogo delle operazioni eseguite o meno da DART. Il nome predefinito del bundle è DARTBundle.zip e viene salvato sul desktop locale.

Nota: Questa è l'unica opzione per Mac OS X. Non potete personalizzare i file da includere nel fascio.

- **Personalizzato** — questa opzione consente di specificare i file da includere nel bundle (o i file predefiniti) e di selezionare una posizione di memorizzazione diversa per il file diversa dal desktop.

Passaggio 4. (Facoltativo) Se la raccolta dell'elenco di file predefinito in DART richiede molto tempo, fare clic su **Annulla**, eseguire nuovamente DART e scegliere **Personalizzato** per selezionare un numero minore di file.

Passaggio 5. (Facoltativo) Se si sceglie **Predefinito**, DART avvia la creazione del fascio. Se si sceglie **Personalizzato**, continuare a seguire le istruzioni della procedura guidata per specificare i registri, i file di preferenze, le informazioni di diagnostica e qualsiasi altra personalizzazione.

Ottieni informazioni di sistema

Per Windows digitare `msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo`.

Scarica file Systeminfo

Per Windows digitare `c:\sysinfo.txt` al prompt dei comandi `sysinfo`.