

Limitazioni note, problemi comuni, risposte e soluzioni di Android con Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Obiettivo

Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, noto anche come Cisco AnyConnect VPN Client, è un'applicazione software per la connessione a una rete VPN (Virtual Private Network) che funziona su diversi sistemi operativi e configurazioni hardware. Questa applicazione software consente di rendere accessibili le risorse remote di un'altra rete come se l'utente fosse connesso direttamente alla rete, ma in modo sicuro. Cisco AnyConnect Secure Mobility Client offre un modo innovativo di proteggere gli utenti di dispositivi mobili su piattaforme basate su computer o smart phone, offrendo agli utenti finali un'esperienza più fluida e sempre protetta, e l'applicazione completa delle policy per un amministratore IT.

Quando si installa Cisco AnyConnect Secure Mobility Client sui dispositivi Android, potrebbero verificarsi errori comuni e potrebbe essere necessaria la risoluzione dei problemi di base per completare correttamente l'installazione. Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi di base sugli errori comuni di installazione, selezionare [Risoluzione dei problemi di base sugli errori del client Cisco AnyConnect Secure Mobility](#).

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

L'obiettivo di questo documento è mostrare le limitazioni, i problemi comuni, le risposte e le soluzioni sui dispositivi Android con Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.

Versione del software

- AnyConnect Secure Mobility Client 4.4 | ([scarica la versione più recente](#))

Limitazioni, problemi comuni, risposte e soluzioni per Android

Domande, risposte, problemi e soluzioni comuni per Android

1. Perché ricevo un messaggio di errore tun.ko?

Risposta. È necessario un modulo tun.ko se non è già compilato nel kernel. Se non è incluso nel dispositivo o compilato con il kernel, ottenerlo o compilarlo per il kernel del dispositivo corrispondente e inserirlo nella directory /data/local/kernel_modules/.

2. Non è possibile modificare o eliminare alcune voci di connessione. Cosa devo fare?

Risposta. L'amministratore ha definito queste voci di connessione nel profilo AnyConnect. Per istruzioni su come eliminare questi profili, fare clic [qui](#).

3. Il dispositivo funziona correttamente ma viene visualizzato un errore durante la connessione. Cosa devo fare?

Risposta. Chiedere all'amministratore se il gateway sicuro VPN è configurato e concesso in

licenza per consentire le connessioni mobili.

4. Cosa significa l'errore AnyConnect: "Impossibile ottenere le autorizzazioni necessarie per eseguire l'applicazione. Il dispositivo non supporta AnyConnect."?

Risposta. AnyConnect non funziona su questo dispositivo. Consulta l'elenco dei dispositivi Android supportati e le istruzioni per l'installazione o l'aggiornamento di AnyConnect per scaricare il pacchetto AnyConnect corretto per il tuo dispositivo.

5. Perché l'autenticazione con password monouso non funziona?

Risposta. A causa di un problema con Android, quando si incolla il testo dagli Appunti, viene inserito uno spazio davanti al testo. In AnyConnect, quando si copia un testo come una password temporanea, l'utente deve eliminare questo spazio vuoto errato.

6. L'autenticazione basata su certificati non funziona.

Soluzione: Verificare la validità e la scadenza del certificato se si è riusciti ad ottenere il certificato in precedenza. A tale scopo, andare alla finestra iniziale di AnyConnect, premere a lungo la voce relativa alla connessione e toccare **Certificato**. Nella finestra Certificati sono elencati tutti i certificati. Premere a lungo il nome del certificato e toccare **Visualizza dettagli certificato**. Rivolgersi all'amministratore per assicurarsi di utilizzare il certificato appropriato per la connessione.

7. Non è possibile connettersi ad Adaptive Security Appliance (ASA) e si verifica un errore host non risolvibile.

Soluzione: Utilizzare un browser Internet per verificare la connessione di rete. Per verificare la connettività di rete, accedere a <https://vpn.example.com>, dove vpn.example.com è l'URL del gateway sicuro VPN.

8. L'installazione del pacchetto AnyConnect dal mercato non riesce.

Soluzione: Verificare che il dispositivo sia elencato come uno dei dispositivi Android supportati.

9. Viene visualizzato il messaggio "Errore di installazione: Motivo sconosciuto: -8".

Soluzione: Se si tenta di installare un pacchetto AnyConnect specifico del marchio su dispositivi non supportati, è possibile che venga visualizzato questo messaggio. Consulta l'elenco dei dispositivi Android supportati e le istruzioni per l'installazione o l'aggiornamento di AnyConnect per scaricare il pacchetto AnyConnect corretto per il tuo dispositivo.

10. Impossibile inviare i log di posta elettronica a causa di un problema di connettività di rete.

Soluzione: Provare con un'altra rete accessibile da Internet. Salvare i messaggi di log in una bozza di messaggio e-mail se non si dispone della connettività di rete o se è necessario reimpostare il dispositivo.

11. AnyConnect si connette spesso da solo.

Soluzione: Ciò può essere dovuto al rilevamento di reti attendibili o ai criteri VPN automatici. Per disattivare questa funzionalità, disabilitare la preferenza dell'applicazione TND (Trusted Network Detection) nelle impostazioni AnyConnect.

12. Timeout della connessione e host non risolti.

Soluzione: I problemi di connettività Internet, un livello di segnale a bassa cella e una risorsa di rete congestionata sono cause tipiche dei timeout e degli errori dell'host non risolti. Prova a spostarti in un'area con un segnale più forte o utilizza il Wi-Fi. Se una rete Wi-Fi è a portata di mano, prova a utilizzare l'app Impostazioni del dispositivo per stabilire prima una connessione. Se si ripetono più tentativi in risposta a timeout, spesso il risultato è positivo.

Linee guida e limitazioni per AnyConnect su Android

- AnyConnect per Android supporta solo le funzionalità strettamente correlate all'accesso remoto.
- L'ASA non fornisce distribuzioni e aggiornamenti per AnyConnect per Android. Sono disponibili solo su Google Play Store.
- AnyConnect per Android supporta le voci di connessione aggiunte dall'utente e le voci di connessione popolate da un profilo AnyConnect premuto da un'ASA. Il dispositivo Android supporta un solo profilo AnyConnect, l'ultimo ricevuto da un headend. Tuttavia, un profilo può essere costituito da più voci di connessione.
- Se gli utenti tentano di installare AnyConnect su dispositivi non supportati, viene visualizzato il messaggio di errore popup Installation Error: Motivo sconosciuto -8. Questo messaggio viene generato dal sistema operativo Android.
- Quando gli utenti hanno un widget AnyConnect nella schermata iniziale, i servizi AnyConnect vengono avviati automaticamente (ma non connessi), a prescindere dalla preferenza "Avvia all'avvio".
- AnyConnect per Android richiede la codifica dei caratteri UTF-8 per i caratteri ASCII estesi quando si utilizza il precompilazione dai certificati client. Il certificato client deve essere in UTF-8 se si desidera utilizzare il prefill.
- AnyConnect blocca le chiamate vocali se invia o riceve traffico VPN su una connessione EDGE per la natura intrinseca di EDGE e di altre prime tecnologie radio.
- Alcune utilità note di compressione dei file non riescono a decomprimere i pacchetti di log usando il pulsante AnyConnect Send Log. Per risolvere questo problema, usare le utilità native di Windows e Mac OS X per decomprimere i file di registro di AnyConnect.