

Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントエラーの基本的なトラブルシューティングに関する情報の収集

目的

このドキュメントの目的は、一般的なインストールエラーの基本的なトラブルシューティングを行う前に収集すべき情報と、その収集手順を示すことです。

Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントのインストール時にエラーが発生し、セットアップを正常に行うにはトラブルシューティングが必要になる場合があります。

- 一般的なインストールエラーに関する基本的なトラブルシューティングの詳細については、[ここをクリックしてください](#)
- RV340シリーズルータのAnyConnectライセンスの詳細については、この記事を[参照してください](#)
- AnyConnectの使用に関するガイドラインを探している場合は、[をクリックしてリリースノート](#)のガイドラインのセクションを参照してください

[Software Version]

- 4.4([リリースノート](#))

注：必ず最新バージョンを使用してください。AnyConnectのダウンロードページに移動するには、[ここをクリックしてください](#)。

基本的なトラブルシューティングのための情報の収集

統計詳細の表示

管理者またはエンドユーザは、現在のAnyConnectセッションの統計情報を表示できます。次の手順に従ってください。

ステップ1: Windowsで、[Advanced Window] > [Statistics] > [VPN] ドロワーに移動します。Linuxでは、ユーザGUIの[Details]ボタンをクリックします。

ステップ2: クライアントコンピュータにロードされているパッケージに応じて、次のオプションから選択します。

- [Export Stats]: 接続統計情報をテキストファイルに保存して、後で分析およびデバッグできるようにします。
- Reset: 接続情報をゼロにリセットします。AnyConnectは新しいデータの収集をすぐに開始します。
- [Diagnostics]: AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool(DART)ウィザードを起動します。このウィザードには、指定されたログファイルと、クライアント接続の分析とデバッグのため

めの診断情報がバンドルされます。

Diagnostics and Reporting Tool(DART)の実行

DARTは、AnyConnectのインストールと接続の問題のトラブルシューティングに使用できるAnyConnect Diagnostics and Reporting Toolです。DARTは、Cisco Technical Assistance Center(TAC)分析のログ、ステータス、診断情報を組み立てます。

DARTウィザードは、AnyConnectを実行するデバイスで実行されます。DARTには管理者権限は必要ありません。DARTは、AnyConnectから起動することも、AnyConnectなしで単独で起動することもできます。

次のオペレーティングシステムがサポートされています。

- Windows
- Mac OS X
- Linux

ステップ1:DARTを起動します。

- Windowsコンピュータの場合は、Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントを起動します。
- Linuxコンピュータの場合は、[Applications] > [Internet] > [Cisco DART] または /opt/cisco/anyconnect/dart/dartuiを選択します。
- Macコンピュータの場合は、[Applications] > [Cisco] > [Cisco DART] を選択します。

ステップ2:[Statistics]タブをクリックし、[Details]をクリックします。

ステップ3:[Default]または[Custom bundle creation]を選択します。

- [Default]:AnyConnectログファイル、コンピュータに関する一般的な情報、DARTが行った操作と行わなかった操作の概要など、一般的なログファイルと診断情報が含まれます。バンドルのデフォルト名はDARTBundle.zipで、ローカルデスクトップに保存されます。

注：これはMac OS Xの唯一のオプションです。バンドルに含めるファイルはカスタマイズできません。

- [カスタム(Custom)]：バンドルに含めるファイル（またはデフォルトファイル）を指定し、デスクトップ以外のファイルの別の保存場所を選択できます。

ステップ4: (オプション) DARTがデフォルトのファイルリストの収集に時間がかかっている場合は、[Cancel]をクリックし、DARTを再実行して、[Custom]を選択し、選択するファイル数を減らします。

ステップ5: (オプション) [Default]を選択した場合、DARTはバンドルの作成を開始します。[カスタム]を選択した場合は、ウィザードの指示に従って、ログ、優先ファイル、診断情報、およびその他のカスタマイズを指定します。

コンピュータシステム情報の取得

Windowsの場合は、msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfoと入力します。

Systeminfoファイルダンプの取得

Windowsの場合、sysinfoコマンドプロンプトでc:\sysinfo.txtと入力します。