

Limitações conhecidas do Android, problemas comuns, respostas e soluções com o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Objetivo

O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, também conhecido como Cisco AnyConnect VPN Client, é um aplicativo de software para conexão a uma VPN (Virtual Private Network) que funciona em vários sistemas operacionais e configurações de hardware. Esse aplicativo de software permite que recursos remotos de outra rede se tornem acessíveis como se o usuário estivesse diretamente conectado à rede, mas de forma segura. O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client oferece uma maneira inovadora de proteger os usuários móveis em plataformas baseadas em computador ou smartphones, proporcionando uma experiência mais perfeita e sempre protegida para os usuários finais e aplicação abrangente de políticas para um administrador de TI.

Ao instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client em dispositivos Android, podem ocorrer erros comuns e pode ser necessário solucionar problemas básicos para uma configuração bem-sucedida. Para saber mais sobre a solução básica de problemas em erros comuns de instalação, selecione [Solução básica de problemas em erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client](#).

Para obter informações adicionais sobre o licenciamento do AnyConnect nos roteadores da série RV340, consulte o artigo [AnyConnect Licensing for the RV340 Series Routers](#).

O objetivo deste documento é mostrar as limitações, problemas comuns, respostas e soluções em dispositivos Android com o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.

Versão de software

- AnyConnect Secure Mobility Client 4.4 | ([Download mais recente](#))

Limitações de Android, Problemas Comuns, Respostas e Soluções

Perguntas, respostas, problemas e soluções comuns para Android

1. Por que recebo uma mensagem de erro tun.ko?

Resposta: Um módulo tun.ko é necessário se ainda não estiver compilado no kernel. Se ele não estiver incluído no dispositivo ou compilado com o kernel, obtenha-o ou crie-o para o kernel do dispositivo correspondente e coloque-o no diretório /data/local/kernel_modules/.

2. Não consigo editar ou excluir algumas entradas de conexão. O que devo fazer?

Resposta: O administrador definiu essas entradas de conexão no perfil do AnyConnect. Para obter instruções sobre como excluir esses perfis, clique [aqui](#).

3. Meu dispositivo está funcionando corretamente, mas estou recebendo um erro ao conectar. O que devo fazer?

Resposta: Pergunte ao administrador do se o gateway seguro de VPN está configurado e licenciado para permitir conexões móveis.

4. Por que estou recebendo este erro do AnyConnect: "Não foi possível obter as permissões necessárias para executar este aplicativo. Este dispositivo não oferece suporte ao AnyConnect."?

Resposta: O AnyConnect não funciona neste dispositivo. Revise a lista de dispositivos Android suportados e as instruções para instalar ou atualizar o AnyConnect para baixar o pacote apropriado do AnyConnect para seu dispositivo.

5. Por que a autenticação usando uma senha única não funciona?

Resposta: Devido a um problema com o Android, ao colar texto da área de transferência, um espaço é inserido na frente do texto. No AnyConnect, ao copiar texto como uma senha única, o usuário precisa excluir esse espaço em branco incorreto.

6. A autenticação baseada em certificado não funciona.

Solução: Verifique a validade e a expiração do certificado se tiver obtido êxito com ele antes. Para isso, vá para a janela inicial do AnyConnect, pressione a entrada da conexão por muito tempo e toque em **Certificado**. A janela Certificados lista todos os certificados. Pressione o nome do certificado e toque em **Exibir detalhes do certificado**. Verifique com o administrador para se certificar de que está usando o certificado apropriado para a conexão.

7. Não consigo me conectar ao Adaptive Security Appliance (ASA) e estou recebendo um erro de host não resolvível.

Solução: Use um navegador de Internet para verificar a conexão de rede. Para verificar a conectividade da rede, acesse <https://vpn.example.com>, onde vpn.example.com é a URL do gateway seguro de VPN.

8. O pacote do AnyConnect não é instalado do mercado.

Solução: Verifique se o dispositivo está listado como um dos dispositivos Android suportados.

9. Estou recebendo um "Erro de instalação: Motivo desconhecido: -8".

Solução: Se você tentar instalar um pacote AnyConnect específico da marca em dispositivos que não são suportados, você poderá receber esta mensagem. Revise a lista de dispositivos Android suportados e as instruções para instalar ou atualizar o AnyConnect para baixar o pacote apropriado do AnyConnect para seu dispositivo.

10. Não posso enviar logs por e-mail devido a um problema de conectividade de rede.

Solução: Tente outra rede acessível pela Internet. Salve as mensagens de log em uma mensagem de email de rascunho se você não tiver conectividade de rede ou se precisar redefinir o dispositivo.

11. O AnyConnect se conecta frequentemente sozinho.

Solução: Isso pode ser devido à sua Detecção de rede confiável ou Política de VPN automática. Desative a preferência do aplicativo TND (Trusted Network Detection, Detecção de rede confiável) nas configurações do AnyConnect para desligar essa funcionalidade.

12. Intervalos de conexão e hosts não resolvidos.

Solução: Problemas de conectividade com a Internet, um nível de sinal de célula baixa e um recurso de rede congestionado são causas típicas de timeouts e erros de host não resolvidos. Tente mudar para uma área com um sinal mais forte ou use Wi-Fi. Se uma rede Wi-Fi estiver ao alcance, tente usar o aplicativo Configurações do dispositivo para estabelecer uma conexão com ela primeiro. Tentar novamente várias vezes em resposta aos tempos limite frequentemente resulta em sucesso.

Diretrizes e limitações para o AnyConnect no Android

- O AnyConnect para Android oferece suporte apenas aos recursos estritamente relacionados ao acesso remoto.
- O ASA não fornece distribuições e atualizações para o AnyConnect para Android. Eles estão disponíveis somente na Google Play Store.
- O AnyConnect para Android suporta entradas de conexão que o usuário adiciona e entradas de conexão preenchidas por um perfil do AnyConnect distribuído por um ASA. O dispositivo Android não suporta mais de um perfil do AnyConnect, que é o último recebido de um headend. No entanto, um perfil pode consistir em várias entradas de conexão.
- Se os usuários tentarem instalar o AnyConnect em dispositivos que não são suportados, eles receberão a mensagem pop-up Installation Error: Motivo desconhecido -8. Essa mensagem é gerada pelo sistema operacional Android.
- Quando os usuários têm um widget do AnyConnect em sua tela inicial, os serviços do AnyConnect são iniciados automaticamente (mas não conectados) independentemente da preferência de "Iniciar na inicialização".
- O AnyConnect para Android exige a codificação de caracteres UTF-8 para caracteres ASCII estendidos ao usar o pré-preenchimento de certificados de cliente. O certificado do cliente deve estar em UTF-8 se você quiser usar o pré-preenchimento.
- O AnyConnect bloqueia chamadas de voz se estiver enviando ou recebendo tráfego VPN através de uma conexão EDGE de acordo com a natureza inerente do EDGE e de outra tecnologia de rádio anterior.
- Alguns utilitários de compactação de arquivo conhecidos não descompactam pacotes de log empacotados com êxito com o uso do botão Enviar log do AnyConnect. Como solução alternativa, use os utilitários nativos no Windows e no Mac OS X para descompactar os arquivos de log do AnyConnect.