

Cisco AnyConnect 安全移动客户端错误基本故障排除

目标

本文档旨在介绍有关 Cisco AnyConnect 安全移动客户端的一些常见错误的基本故障排除步骤。安装 Cisco AnyConnect 安全移动客户端时，可能会发生错误。要成功安装该客户端，可能需要进行故障排除。

请注意，本文档中讨论的错误的列表并不详尽，而且会因所用设备的配置而有所不同。

有关 RV340 系列路由器的 AnyConnect 许可的更多信息，请查看 [RV340 系列路由器的 AnyConnect 许可](#) 一文。

软件版本

- AnyConnect v4.x ([下载链接](#))

Cisco AnyConnect 安全移动客户端错误基本故障排除

注意：在尝试进行故障排除之前，建议首先收集在故障排除过程中可能需要的有关您的系统的某些重要信息。点击[此处](#)了解收集方法。

1. 问题：网络访问管理器未能识别有线适配器。

解决方案：尝试拔下网络电缆并重新插入。如果这无法解决问题，则链路可能有问题。网络访问管理器可能无法确定适配器的正确链路状态。检查网络接口卡 (NIC) 驱动程序的连接属性。您可能在高级面板中看到“等待链路”(Wait for Link) 选项。设置为“开”(On) 时，有线 NIC 驱动程序初始化代码等待自动协商完成，再确定连接是否有效。

2. 问题：AnyConnect 在尝试建立连接时成功进行了身份验证，并建立了安全套接字层 (SSL) 会话，但随后在使用标签交换路径 (LSP) 或 NOD32 Antivirus 时，AnyConnect 客户端在 vpndownloader 中发生故障。

解决方案：删除版本2.7中的Internet Monitor组件，并升级到ESET NOD32 AV版本3.0。

3. 问题：如果使用 AT&T 拨号器，客户端操作系统有时会出现蓝屏，导致创建微型转储文件。

解决方案：升级到最新的 7.6.2 AT&T 全球网络客户端。

4. 问题：使用 McAfee Firewall 5 时，无法建立用户数据报协议 (UDP) 数据报传输层安全 (DTLS) 连接。

解决方案：在 McAfee Firewall 中央控制台中，选择高级任务 > 高级选项和日志记录，然后取消选中 McAfee Firewall 中的自动阻止传入的片段复选框。

5.问题：由于缺少凭证，连接失败。

解决方案：第三方负载均衡器无法洞察自适应安全设备(ASA)设备上的负载。由于 ASA 中的负载均衡功能足够智能，可以在设备之间均衡分配 VPN 负载，因此建议使用内部 ASA 负载均衡。

6.问题：AnyConnect客户端无法下载并生成以下错误消息：

```
"Cisco AnyConnect VPN Client Downloader has encountered a problem and needs to close."
```

解决方案：将补丁更新上传到 1.2.1.38 版以解决所有 dll 问题。

7. 问题：如果使用 Bonjour 打印服务，AnyConnect 事件日志会指示识别 IP 转发表失败。

解决方案：在命令提示符下键入net stop "bonjour service"以禁用Bonjour打印服务。Apple 公司已经推出了新版 mDNSResponder (1.0.5.11)。要解决此问题，请将新版 Bonjour 捆绑至 iTunes，且作为单独程序从 Apple 网站下载。

8.问题：错误表明此系统上已安装TUN或网络隧道的版本，并且与AnyConnect客户端不兼容。

解决方案：卸载Viscosity OpenVPN客户端。

9.问题：如果客户端上存在标签交换路径(LSP)模块，则可能发生Winsock目录冲突。

解决方案：卸载LSP模块。

10.问题：如果您连接到数字用户线路(DSL)路由器，即使成功协商，DTLS流量也可能失败。

解决方案：使用出厂设置连接到Linksys路由器。此设置支持稳定的 DTLS 会话且 ping 过程中无中断。添加规则以允许 DTLS 返回流量。

11.问题：在某些虚拟机网络服务设备上使用AnyConnect时，会导致性能问题。

解决方案：取消选中AnyConnect虚拟适配器内所有IM设备的绑定。应用 dsagent.exe 驻留在 C:\Windows\System\dgagent 中。虽然其未出现在进程列表中，您可以用 TCPview (sysinternals) 打开套接字进行检查。当您终止此进程时，AnyConnect 将恢复正常运行。

12.问题：您收到“无法继续，无法连接到VPN服务”消息。AnyConnect 的 VPN 服务未运行。

解决方案：通过转至Windows管理工具确定另一个应用程序是否与该服务冲突，然后确保Cisco AnyConnect VPN代理未在运行。如果该代理正在运行并且仍然显示错误消息，则可能需要禁用甚至卸载工作站上的另一个 VPN 应用。在执行该操作后，重新启动，然后重复此步骤。

13.问题：安装Kaspersky 6.0.3时（即使已禁用），CSTP状态= CONNECTED后，与ASA的AnyConnect连接会立即失败。系统会显示以下消息：

```
Failed to fully establish a connection to the secure gateway  
(proxy authentication, handshake, bad cert, etc.)
```

解决方案：卸载Kaspersky并参阅他们的论坛了解其他更新。

14.问题：如果使用路由和远程访问服务(RRAS)，当AnyConnect尝试与主机设备建立连接时，事件日志中会返回以下终止错误：

```
Termination reason code 29 [Routing and Remote Access service is running] The  
Windows service "Routing and Remote Access" is incompatible with the Cisco  
AnyConnect VPN Client.
```

解决方案：禁用RRAS服务。

15.问题：如果在客户端断开连接时使用EVDO无线网卡和Venturi驱动程序，则事件日志会报告以下信息：

```
%ASA-5-722037: Group <Group-Name> User <User-Name> IP <IP-Address> SVC closing connection: DPD failure.
```

解决方案：

- 检查应用、系统和 AnyConnect 事件日志中的相关断开连接事件，同时确定是否应用了 NIC 卡重置。
- 确保 Venturi 驱动程序为最新版本。在 6.7 版的 AT&T 通信管理器中禁用使用规则引擎。

如果遇到其他错误，请联系设备的支持中心。

有关 AnyConnect 许可更新的详细信息和社区讨论，请[点击此处](#)。

有关 AnyConnect 许可的常见问题解答，请[点击此处](#)。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。