

# Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 錯誤的基本疑難排解

## 目標

本文件的目標是為您說明 Cisco AnyConnect 安全行動用戶端上一些常見錯誤的基本疑難排解步驟。安裝Cisco AnyConnect Security Mobility Solution時，可能會出現錯誤，安裝成功可能需要進行故障排除。

請注意，本文檔中討論的錯誤並非詳盡清單，並且會隨所用裝置的配置而變化。

有關RV340系列路由器上的AnyConnect許可的其他資訊，請檢視[RV340系列路由器的AnyConnect許可](#)一文。

## 軟體版本

- AnyConnect v4.x(要下載的連結)

## Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 錯誤的基本疑難排解

注意：在嘗試進行故障排除之前，建議首先收集在故障排除過程中可能需要的有關您的系統的某些重要資訊。要瞭解方法，請按一下[此處](#)。

1.問題：網路訪問管理器無法識別您的有線介面卡。

解決方案：嘗試拔下網路電纜並重新插入。如果此操作不起作用，則可能存在連結問題。網路接入管理器可能無法確定介面卡的正確鏈路狀態。檢查網路介面卡(NIC)驅動程式的連線屬性。高級面板中可能有「等待連結」選項。當設定為On時，有線NIC驅動程式初始化代碼等待自動協商完成，然後確定鏈路是否存在。

2.問題：當AnyConnect嘗試建立連線時，它會成功進行身份驗證並建立安全套接字層(SSL)會話，但是，如果使用標籤交換路徑(LSP)或NOD32防病毒，則AnyConnect客戶端在vpndownloader中崩潰。

解決方案：刪除2.7版中的Internet Monitor元件，並升級到ESET NOD32 AV的3.0版。

3.問題：如果您使用的是AT&T撥號程式，客戶端作業系統有時會出現藍色畫面，這將導致建立小型轉儲檔案。

解決方案：升級到最新的7.6.2 AT&T全球網路客戶端。

4.問題：使用McAfee Firewall 5時，無法建立使用者資料包協定(UDP)資料包傳輸層安全(DTLS)連線。

解決方案：在McAfee Firewall中央控制檯中，選擇Advanced Tasks > Advanced options and Logging，然後取消選中McAfee Firewall中的Block incoming fragments automatically覈取方塊。

5.問題：由於缺少憑證，連線失敗。

解決方案：第三方負載平衡器無法深入瞭解自適應安全裝置(ASA)裝置上的負載。因為ASA中的負載平衡功能足夠智慧，可以在裝置之間均勻分配VPN負載，所以建議改用內部ASA負載平衡。

6.問題：AnyConnect客戶端無法下載並生成以下錯誤消息：

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

解決方案：將修補程式更新上傳到1.2.1.38版本以解決所有dll問題。

7.問題：如果您使用的是Bonjour列印服務，則AnyConnect事件日誌表明無法識別IP轉發表。

解決方案：通過在命令提示符下鍵入net stop "bonjour service"來禁用Bonjour Printing Service。蘋果公司已經生產了新版本的mDNSResponder(1.0.5.11)。為了解決這個問題，Bonjour的新版本與iTunes捆綁在一起，並且可從蘋果網站單獨下載。

8.問題：錯誤表示此系統上已安裝TUN或網路隧道的版本，並且與AnyConnect客戶端不相容。

解決方案：解除安裝Viscosity OpenVPN客戶端。

9.問題：如果客戶端上存在標籤交換路徑(LSP)模組，則可能會發生Winsock目錄衝突。

解決方案：解除安裝LSP模組。

10.問題：如果您連線到數字使用者線路(DSL)路由器，即使成功協商，DTLS流量也可能失敗。

解決方案：使用出廠設定連線到Linksys路由器。此設定允許穩定的DTLS會話，且ping不會中斷。新增規則以允許DTLS返回流量。

11.問題：在某些虛擬機器網路服務裝置上使用AnyConnect時，已導致效能問題。

解決方案：取消選中AnyConnect虛擬介面卡內所有IM裝置的繫結。應用程式dsagent.exe位於C:\Windows\System\dsagent中。雖然它沒有出現在進程清單中，但您可以通過使用TCPview(sysinternals)開啟套接字來檢視它。終止此進程後，AnyConnect將恢復正常操作。

12.問題：您收到「無法繼續，無法連線到VPN服務」消息。AnyConnect的VPN服務未運行。

解決方案：通過轉至Windows管理工具確定其他應用程式是否與該服務衝突，然後確保Cisco AnyConnect VPN代理未在運行。如果它正在運行，並且仍然顯示錯誤消息，則可能需要禁用或解除安裝工作站上的其他VPN應用程式。執行此操作後，請重新啟動並重複此步驟。

13.問題：安裝Kaspersky 6.0.3時（即使已禁用），CSTP狀態= CONNECTED後，與ASA的AnyConnect連線會立即失敗。出現以下消息：

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

解決方案：解除安裝Kaspersky並參閱其論壇瞭解更多更新。

14.問題：如果您正在使用路由和遠端訪問服務(RRAS)，當AnyConnect嘗試建立到主機裝置的連線時，以下終止錯誤將返回到事件日誌：

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.

---

解決方案：禁用RRAS服務。

15.問題：如果在客戶端斷開連線時使用EVDO無線網絡卡和Venturi驅動程式，事件日誌將報告以下資訊：

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

解決方案:

- 檢查應用程式、系統和AnyConnect事件日誌以獲得相關的斷開連線事件，並確定是否同時應用了NIC卡重置。
- 確保Venturi驅動程式是最新的。在6.7版本的AT&T Communications Manager中禁用使用規則引擎。

如果您遇到其他錯誤，請與裝置的支援中心聯絡。

有關AnyConnect許可更新的更多資訊和社群討論，請[按一下此處](#)。

有關AnyConnect許可常見問題，請[按一下此處](#)。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。