

Ablehnung der Anmeldung beim Cisco Secure Client VPN bei Batteriestrom aufgrund fehlender Privilegien-Services

Inhalt

Problem

Wenn ein PC mit Akkustrom betrieben wird, schlagen die VPN-Verbindungen von Cisco Secure Client fehl, und es wird die Fehlermeldung "Anmeldung abgelehnt" angezeigt, die besagt: "Ihre Umgebung erfüllt nicht die von Ihrem Administrator festgelegten Zugriffskriterien." Die VPN-Verbindungen sind erfolgreich, wenn der Netzadapter angeschlossen ist und der PC über die Steckdose mit Strom versorgt wird.

Dieses Verhalten wurde nicht durch die Änderung der Windows-Energieeinstellungen aufgelöst. Dazu gehört auch das Deaktivieren der Energiesparfunktionen und das Einstellen des Energiemodus auf die optimale Leistung. Das Problem betrifft vor allem die Fähigkeit der Benutzer, während der Akkubetrieb eine Verbindung zum VPN herzustellen, während die Wechselstromverbindungen normal funktionieren.

Umwelt

- Technologie: Cisco Secure Access (sicherer Client)
- Betriebssystem: Windows
- Stromversorungskonfiguration: Das Problem tritt auf, wenn der PC nur mit Batteriestrom betrieben wird.

Auflösung

Der Auflösungsprozess umfasst die Analyse von DART-Protokollen, um die Ursache zu identifizieren, und die Implementierung gezielter Schritte zur Fehlerbehebung, um das Problem der Verfügbarkeit von Windows-Diensten mit Berechtigungen zu beheben.

Schritt 1: DART-Protokollanalyse

So sammeln Sie DART: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-client/221919-collect-dart-bundle-for-secure-client.html>

Extrahieren Sie die DART-Datei. Unter Cisco Secure Client > AnyConnect VPN > Protokolle > AnyConnectVPN.txt

Überprüfen Sie die DART-Protokolle, um den jeweiligen Fehler zu identifizieren. In den Protokollen werden in der Regel Einträge wie die folgenden angezeigt:

```
[Wed Jan 28 14:43:15.129 2026][csc_cscan] ... :privilege service is unavailable
```

Dies weist darauf hin, dass Secure Client keine Geräteinformationen abrufen konnte, da der Windows-Privilegdienst während des Batteriebetriebs nicht erreichbar war.

Phase 2: Systemneustart

Starten Sie die betroffenen Computer neu, um die Systemdienste zu aktualisieren, und löschen Sie alle temporären Dienstkonflikte, die möglicherweise den Zugriff auf den Privilegdienst während des Batteriebetriebs verhindern.

Schritt 3: Überprüfung der Windows-Energieeinstellungen

Überprüfen und ändern Sie die Windows-Einstellungen zur Energieverwaltung, die sich auf die Verfügbarkeit von Diensten während des Akkubetriebs auswirken können:

- Prüfen Sie, ob die Stromsparfunktionen deaktiviert sind.

- Stellen Sie sicher, dass der Stromversorgungsmodus auf optimale Leistung eingestellt ist.
- Stellen Sie sicher, dass wichtige Systemdienste während des Akkubetriebs nicht unterbrochen werden.
- Überprüfung der selektiven USB-Suspendiereinstellungen
- Überprüfen der Energiemanagementeinstellungen des Prozessors

Schritt 4: Neuinstallation von Cisco Secure Client

Installieren Sie Cisco Secure Client neu, um sicherzustellen, dass alle Komponenten und die Serviceabhängigkeiten ordnungsgemäß konfiguriert sind:

- Deinstallieren der aktuellen Cisco Secure Client-Installation
- Laden Sie die neueste Version von Cisco Secure Client herunter.
- Installation mit Administratorberechtigungen
- Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Dienste ordnungsgemäß registriert sind und ausgeführt werden.

Schritt 5: Zusätzliche Diagnosesammlung

Wenn das Problem nach der Implementierung der oben genannten Schritte weiterhin besteht, sammeln Sie zusätzliche Diagnoseinformationen:

- Generieren neuer DART-Protokolle bei erfolgreichen (Netzstrom) und fehlgeschlagenen (Batteriestrom) Verbindungsversuchen
- Dokumentieren, ob das Symptom spezifisch für bestimmte Gerätemodelle ist
- Testen Sie auf mehreren Computern, um festzustellen, ob das Problem systemweit oder gerätespezifisch ist.

Öffnen Sie ein Support-Ticket, wenn das Problem weiterhin mit den oben angegebenen Diagnoseinformationen auftritt.

Ursache

Die Ursache liegt darin, dass der Cisco Secure Client nicht auf den Windows-Privilegedienst zugreifen kann, wenn der PC mit Akkustrom betrieben wird. Dieser Service ist nicht verfügbar. Er verhindert, dass der Client die für die VPN-Verbindungsauthentifizierung erforderlichen Geräteinformationen erfasst.

Das Problem scheint mit dem Windows-Energieverhaltensverhalten zu zusammenhängen, das sich auf die Serviceverfügbarkeit während des Akkubetriebs auswirkt. Der Zugriff auf den Privilegedienst ist nicht mehr möglich, sodass der VPN-Client die Prüfungen zur Umgebungsvalidierung nicht mehr bestehen kann und den Anmeldeversuch mit der Fehlermeldung "Die Umgebung erfüllt die Zugriffskriterien nicht" zurückweist.

Diese Bedingung bezieht sich nur auf den Akkubetrieb und tritt nicht auf, wenn das System an den Netzstrom angeschlossen ist. Dies weist darauf hin, dass die Windows-Richtlinien zur Energieverwaltung den Servicezugriff im Rahmen von Maßnahmen zur Batterieeinsparung einschränken.

Verwandte Inhalte

- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.