

# Risoluzione dei problemi di base di Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

## Obiettivo

Obiettivo di questo documento è mostrare come risolvere i problemi più comuni di Cisco AnyConnect Secure Mobility Client. Quando si installa Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, potrebbero verificarsi errori e potrebbe essere necessaria la risoluzione dei problemi per completare correttamente l'installazione.

Gli errori discussi in questo documento non sono esaustivi e variano a seconda della configurazione del dispositivo usato.

Per ulteriori informazioni sulle licenze AnyConnect sui router serie RV340, consultare l'articolo [Licenze AnyConnect per i router serie RV340](#).

## Versione del software

- AnyConnect v4.x ([collegamento per il download](#))

## Risoluzione dei problemi di base di Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

**Nota:** prima di tentare di risolvere il problema, si consiglia di raccogliere alcune informazioni importanti sul sistema che potrebbero essere necessarie durante il processo di risoluzione dei problemi. Per ulteriori informazioni, fare clic [qui](#).

### 1. Problema: impossibile riconoscere la scheda di rete cablata.

**Soluzione:** provare a scollegare e reinserire il cavo di rete. Se l'operazione non riesce, è possibile che si sia verificato un problema di collegamento. Network Access Manager potrebbe non essere in grado di determinare lo stato di collegamento corretto della scheda di rete. Controllare le proprietà di connessione del driver della scheda di interfaccia di rete (NIC). Nel pannello Avanzate potrebbe essere presente l'opzione "Wait for Link" (Attendi collegamento). Quando l'impostazione è On, il codice di inizializzazione del driver della scheda NIC cablata attende il completamento della negoziazione automatica e determina se è presente un collegamento.

### 2. Problema: quando AnyConnect tenta di stabilire una connessione, viene autenticato correttamente e viene creata la sessione SSL (Secure Sockets Layer), ma il client AnyConnect si blocca nel programma di download del vpn se si utilizza Label-Switched Path (LSP) o NOD32 Antivirus.

**Soluzione:** rimuovere il componente Internet Monitor nella versione 2.7 e aggiornare alla versione 3.0 ESET NOD32 AV.

### 3. Problema: se si utilizza AT&T Dialer, il sistema operativo client talvolta presenta una schermata blu, che determina la creazione di un mini file dump.

**Soluzione:** aggiornamento all'ultima versione 7.6.2 AT&T Global Network Client.

**4. Problema: quando si utilizza McAfee Firewall 5, non è possibile stabilire una connessione UDP (User Datagram Protocol) o DTLS (Transport Layer Security).**

**Soluzione:** nella console centrale di McAfee Firewall, scegliere **Attività avanzate > Opzioni avanzate e Registrazione** e deselezionare la casella di controllo **Blocca automaticamente i frammenti in ingresso** in McAfee Firewall.

**5. Problema: connessione non riuscita per mancanza di credenziali.**

**Soluzione:** il load balancer di terze parti non ha informazioni dettagliate sul carico sui dispositivi ASA (Adaptive Security Appliance). Poiché la funzionalità di bilanciamento del carico nell'ASA è sufficientemente intelligente da distribuire uniformemente il carico VPN tra i dispositivi, si consiglia di utilizzare il bilanciamento del carico ASA interno.

**6. Problema: il client AnyConnect non viene scaricato e genera il seguente messaggio di errore:**

`"Cisco AnyConnect VPN Client Downloader has encountered a problem and ne`

**Soluzione:** caricare l'aggiornamento della patch alla versione 1.2.1.38 per risolvere tutti i problemi dll.

**7. Problema: se si utilizzano i servizi di stampa Bonjour, i registri eventi AnyConnect indicano un errore nell'identificazione della tabella di inoltro IP.**

**Soluzione:** disabilitare il servizio di stampa Bonjour digitando **net stop "bonjour service"** al prompt dei comandi. Apple ha prodotto una nuova versione di mDNSResponder (1.0.5.11). Per risolvere questo problema, una nuova versione di Bonjour viene fornita con iTunes e resa disponibile come download separato dal sito Web di Apple.

**8. Problema: un errore indica che la versione del tunnel di rete o TUN è già installata sul sistema e non è compatibile con il client AnyConnect.**

**Soluzione:** disinstallare il client Viscosity OpenVPN.

**9. Problema: se sul client è presente un modulo LSP (Label-Switched Path), potrebbe verificarsi un conflitto nel catalogo Winsock.**

**Soluzione:** disinstallare il modulo LSP.

**10. Problema: se si esegue la connessione con un router DSL (Digital Subscriber Line), il traffico DTLS potrebbe non riuscire anche se viene negoziata correttamente.**

**Soluzione:** connettersi a un router Linksys con le impostazioni di fabbrica. Questa impostazione consente una sessione DTLS stabile e nessuna interruzione dei ping. Aggiungere una regola per consentire il traffico di ritorno DTLS.

**11. Problema: se si usa AnyConnect su alcuni dispositivi del servizio di rete della macchina virtuale, si sono verificati problemi di prestazioni.**

**Soluzione:** deselezionare il binding per tutti i dispositivi IM nella scheda virtuale AnyConnect. L'applicazione dsagent.exe si trova in C:\Windows\System\dsagent. Sebbene non venga visualizzato nell'elenco dei processi, è possibile visualizzarlo aprendo i socket con TCPview (sysinternals). Quando si termina questo processo, viene ripristinato il normale funzionamento di AnyConnect.

**12. Problema: viene visualizzato il messaggio "Unable to Continue, Cannot Connect to the VPN Service" (Impossibile procedere, impossibile connettersi al servizio VPN). Il servizio VPN per AnyConnect non è in esecuzione.**

**Soluzione:** verificare se un'altra applicazione è in conflitto con il servizio usando gli Strumenti di amministrazione di Windows, quindi accertarsi che l'agente VPN Cisco AnyConnect **non** sia in esecuzione. Se è in esecuzione e viene ancora visualizzato il messaggio di errore, potrebbe essere necessario disattivare o disinstallare un'altra applicazione VPN sulla workstation. Dopo aver eseguito l'operazione, riavviare e ripetere l'operazione.

**13. Problema: quando si installa Kaspersky 6.0.3 (anche se disabilitato), le connessioni AnyConnect all'appliance ASA hanno esito negativo subito dopo che lo stato del protocollo CSTP è stato impostato su CONNECTED. Viene visualizzato il seguente messaggio:**

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

**Soluzione:** disinstallare Kaspersky e fare riferimento ai relativi forum per ulteriori aggiornamenti.

**14. Problema: se si utilizza il servizio di Routing e Accesso remoto (RRAS), quando AnyConnect tenta di stabilire una connessione con il dispositivo host viene restituito il seguente errore di terminazione:**

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

---

**Soluzione:** disabilitare il servizio RRAS.

**15. Problema: se si utilizza una scheda wireless EVDO e un driver Venturi mentre si è verificata una disconnessione del client, il registro eventi riporta quanto segue:**

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

**Soluzioni:**

- Controllare i registri eventi di Application, System e AnyConnect per individuare l'evento di disconnessione correlato e determinare se è stato applicato contemporaneamente un reset della scheda NIC.
- Verificare che il driver Venturi sia aggiornato. Disabilitare **Usa Motore regole** nella versione 6.7 di AT&T Communications Manager.

Se si verificano altri errori, contattare il centro di assistenza del dispositivo.

Per ulteriori informazioni e discussioni della community sugli aggiornamenti delle licenze AnyConnect, [fare clic qui](#).

Per le domande frequenti sulle licenze AnyConnect, [fare clic qui](#).

### Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).