

Informação do recolhimento para o Troubleshooting básico em erros de Cliente de mobilidade Cisco AnyConnect Secure

Objetivo

O objetivo deste original é mostrar-lhe que informação a recolher antes do Troubleshooting básico de execução para alguns erros comuns da instalação e as etapas em como os recolher.

Ao instalar o Cliente de mobilidade Cisco AnyConnect Secure, os erros podem ocorrer e pesquisar defeitos pode ser precisada para uma instalação bem-sucedida.

- Para saber mais sobre o Troubleshooting básico em erros comuns da instalação, [clique aqui](#)
- Para obter informações adicionais sobre de AnyConnect que licencia no Roteadores do RV340 Series, [veja este artigo](#)
- Se você está procurando diretrizes para usar AnyConnect, [clique para ver a seção das diretrizes dos Release Note](#)

Versão de software

- 4.4 ([Release Note](#))

Nota: Seja sempre certo usar a versão a mais atrasada, [cliquem aqui para ir à página das transferências de AnyConnect](#).

Recolha a informação para o Troubleshooting básico

Veja detalhes estatísticos

Um administrador ou um utilizador final podem ver a informação estatística para uma sessão atual de AnyConnect. Siga as etapas abaixo:

Etapa1. Em Windows, navegue a **indicador avançado** > a **estatísticas** > a **gaveta VPN**. Em Linux, clique o **botão Details Button** no usuário GUI.

Etapa 2. Escolha das seguintes opções segundo os pacotes que são carregados no computador de cliente.

- Stats da exportação — Salvar a estatística de conexão a um arquivo de texto para a análise posterior e a eliminação de erros.
- Restauração — Restaura a informação da conexão a zero. AnyConnect começa imediatamente a recolher dados novos.
- Diagnósticos — Lança o assistente dos diagnósticos e da ferramenta de relatório de AnyConnect (DARDO) que os pacotes especificaram arquivos de registro e informação de diagnóstico analisando e debugando a conexão de cliente.

Execute diagnósticos e ferramenta de relatório (o DARDO)

O DARDO é os diagnósticos e a ferramenta de relatório de AnyConnect que você pode usar para recolher dados para pesquisar defeitos a instalação e problemas de conexão de AnyConnect. O DARDO monta os logs, o estado, e a informação de diagnóstico para a análise do centro de assistência técnica da Cisco (TAC).

O assistente do DARDO é executado no dispositivo que executa AnyConnect. O DARDO não exige privilégios do administrado. Você pode lançar o DARDO de AnyConnect, ou por si só sem AnyConnect.

Os seguintes sistemas operacionais são apoiados:

- Windows
- Mac OS X
- Linux

Etapa 1. DARDO do lançamento.

- Para um computador Windows, lance o Cliente de mobilidade Cisco AnyConnect Secure.
- Para um computador de Linux, escolha **aplicativos > Internet > Cisco ARREMESSAM** ou `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`.
- Para um computador do Mac, escolha **aplicativos > Cisco > Cisco ARREMESSAM**.

Etapa 2. Clique a aba das **estatísticas** e clique então **detalhes**.

Etapa 3. Escolha a criação de pacote do **padrão** ou do **costume**.

- Padrão — Inclui os arquivos de registro e a informação de diagnóstico típicos, tal como os arquivos de registro de AnyConnect, a informação geral sobre o computador, e um sumário de que DARDO fez e não fez. O nome padrão para o pacote é DARTBundle.zip, e salvar ao desktop local.

Nota: Esta é a única opção para Mac OS X. Você não pode personalizar que arquiva para incluir no pacote.

- Costume — Esta opção permite que você especifique que arquivos você quer incluir no pacote (ou nos arquivos padrão) e selecionar um local de armazenamento diferente para o arquivo a não ser o desktop.

Etapa 4. (opcional) se o DARDO parece tomar um muito tempo recolher a lista padrão dos arquivos, para clicar o **cancelamento**, para tornar a colocar em funcionamento o DARDO, e para escolher o **costume** selecionar menos arquivos.

Etapa 5. (opcional) se você escolheu o **padrão**, DARDO começa criar o pacote. Se você escolheu o **costume**, continue a seguir os alertas do assistente para especificar logs, arquivos da preferência, informação de diagnóstico, e todas as outras personalizações.

Obtenha a informação de sistema de computador

Para o tipo msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo de Windows.

Obtenha a descarga do arquivo de Systeminfo

Para Windows datilografe `c:\sysinfo.txt` no comando prompt do `sysinfo`.