

# 收集有關Cisco AnyConnect安全移動客戶端錯誤的基本故障排除資訊

## 目標

本文檔的目標是向您展示在對一些常見安裝錯誤執行基本故障排除之前應收集哪些資訊以及如何收集這些資訊的步驟。

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。

- 要瞭解有關常見安裝錯誤的基本故障排除的詳細資訊，請[按一下此處](#)
- 有關RV340系列路由器上的AnyConnect許可的其他資訊，請[參閱本文](#)
- 如果您正在尋找使用AnyConnect的指南，[請按一下檢視發行說明中的指南部分](#)

## 軟體版本

- 4.4([發行說明](#))

附註：請務必使用最新版本，[按一下此處轉到AnyConnect下載頁面](#)。

## 收集基本故障排除資訊

### 檢視統計詳細資訊

管理員或終端使用者可以檢視當前AnyConnect會話的統計資訊。請遵循以下步驟：

步驟1。在Windows上，導航到**Advanced Window > Statistics > VPN抽屜**。在Linux上，按一下使用者GUI上的**Details**按鈕。

步驟2.根據客戶機上載入的程式包從以下選項中進行選擇。

- 匯出統計資訊 — 將連線統計資訊儲存到文本檔案，以供以後分析和調試。
- 重置 — 將連線資訊重置為零。AnyConnect立即開始收集新資料。
- 診斷(Diagnostics) — 啟動AnyConnect診斷和報告工具(DART)嚮導，該嚮導將捆綁指定的日誌檔案和診斷資訊，用於分析和調試客戶端連線。

### 運行診斷和報告工具(DART)

DART是AnyConnect診斷和報告工具，可用於收集資料以排除AnyConnect安裝和連線問題。DART彙集日誌、狀態和診斷資訊，用於思科技術支援中心(TAC)分析。

DART嚮導在運行AnyConnect的裝置上運行。DART不需要管理員許可權。您可以從AnyConnect啟動DART，也可以不使用AnyConnect自行啟動DART。

支援以下作業系統：

- Windows

- Mac OS X
- Linux

步驟1. 啟動DART。

- 對於Windows電腦，啟動Cisco AnyConnect安全移動客戶端。
- 對於Linux電腦，請選擇**Applications > Internet > Cisco DART**或 `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`。
- 對於Mac電腦，請選擇**Applications > Cisco > Cisco DART**。

步驟2. 按一下**Statistics**頁籤，然後按一下**Details**。

步驟3. 選擇**Default**或**Custom**套件組合建立。

- 預設 — 包括典型的日誌檔案和診斷資訊，如AnyConnect日誌檔案、有關電腦的一般資訊以及DART執行和不執行的操作的摘要。套件組合的預設名稱為DARTBundle.zip，且已儲存到本機案頭。

**附註：**這是Mac OS X的唯一選項。您無法自定義要包括在捆綁包中的檔案。

- 自定(Custom) — 此選項可讓您指定要在套件組合中包含哪些檔案（或預設檔案），並為檔案選擇案頭以外的其他儲存位置。

步驟4. (可選) 如果DART收集預設檔案清單似乎需要很長時間，請按一下**取消**，重新運行DART，然後選擇**自定義**以選擇較少的檔案。

步驟5. (可選) 如果您選擇**Default**, DART將開始建立捆綁包。如果選擇**自定義**，請按照嚮導提示繼續指定日誌、首選項檔案、診斷資訊和任何其他自定義。

## 獲取電腦系統資訊

對於Windows，鍵入`msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo`。

## 獲取Systeminfo檔案轉儲

對於Windows，在`sysinfo`命令提示符下鍵入`c:\sysinfo.txt`。