

Sammeln von Informationen zur grundlegenden Fehlerbehebung bei Fehlern des Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Ziel

Dieses Dokument soll Ihnen zeigen, welche Informationen Sie sammeln müssen, bevor Sie grundlegende Fehlerbehebungen für einige häufige Installationsfehler durchführen und wie Sie diese sammeln können.

Bei der Installation des Cisco AnyConnect Secure Mobility Client können Fehler auftreten, und für eine erfolgreiche Einrichtung kann eine Fehlerbehebung erforderlich sein.

- Weitere Informationen zur grundlegenden Fehlerbehebung bei häufigen Installationsfehlern [finden Sie hier](#).
- Weitere Informationen zur AnyConnect-Lizenzierung für Router der Serie RV340 [finden Sie in diesem Artikel](#).
- Wenn Sie Richtlinien für die Verwendung von AnyConnect suchen, [klicken Sie auf den Leitfaden in den Versionshinweisen](#).

Softwareversion

- 4.4 ([Versionshinweise](#))

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version verwenden. [Klicken Sie hier, um zur Download-Seite von AnyConnect zu gelangen](#).

Sammeln von Informationen zur grundlegenden Fehlerbehebung

Statistische Details anzeigen

Administratoren oder Endbenutzer können statistische Informationen für eine aktuelle AnyConnect-Sitzung anzeigen. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

Schritt 1: Navigieren Sie unter Windows zu **Erweitertes Fenster > Statistiken > VPN-Bereich**. Klicken Sie unter Linux auf die Schaltfläche **Details** in der Benutzeroberfläche des Benutzers.

Schritt 2: Wählen Sie je nach den Paketen, die auf dem Client-Computer geladen werden, aus den folgenden Optionen aus.

- Exportieren von Statistiken - Speichert die Verbindungsstatistiken in einer Textdatei für spätere Analysen und das Debuggen.
- Reset (Zurücksetzen): Setzt die Verbindungsinformationen auf Null zurück. AnyConnect beginnt sofort mit der Erfassung neuer Daten.
- Diagnostics (Diagnose) - startet den AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool (DART)-Assistenten, der die angegebenen Protokolldateien und Diagnoseinformationen zum Analysieren und Debuggen der Client-Verbindung bündelt.

Diagnosics and Reporting Tool (DART) ausführen

DART ist das AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool, mit dem Sie Daten zur Fehlerbehebung bei Installations- und Verbindungsproblemen bei AnyConnect sammeln können. DART stellt die Protokolle, den Status und die Diagnoseinformationen für die Analyse durch das Cisco Technical Assistance Center (TAC) zusammen.

Der DART-Assistent wird auf dem Gerät ausgeführt, auf dem AnyConnect ausgeführt wird. DART erfordert keine Administratorrechte. Sie können DART entweder über AnyConnect oder eigenständig ohne AnyConnect starten.

Folgende Betriebssysteme werden unterstützt:

- Windows
- Mac OS X
- Linux

Schritt 1: DART starten.

- Starten Sie für einen Windows-Computer den Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.
- Wählen Sie für einen Linux-Computer **Applications > Internet > Cisco DART** oder `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui` aus.
- Wählen Sie für einen Mac-Computer **Anwendungen > Cisco > Cisco DART** aus.

Schritt 2: Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistik** und anschließend auf **Details**.

Schritt 3: Wählen Sie **Standard** oder **Benutzerdefinierte** Paketerstellung.

- Default (Standard) - Enthält die typischen Protokolldateien und Diagnoseinformationen, z. B. die AnyConnect-Protokolldateien, allgemeine Informationen über den Computer und eine Zusammenfassung dessen, was DART getan hat und was nicht. Der Standardname für das Paket lautet DARTBundle.zip und wird auf dem lokalen Desktop gespeichert.

Hinweis: Dies ist die einzige Option für Mac OS X. Sie können nicht festlegen, welche Dateien im Paket enthalten sein sollen.

- Benutzerdefiniert: Mit dieser Option können Sie festlegen, welche Dateien im Paket enthalten sein sollen (oder die Standarddateien), und für die Datei einen anderen Speicherort als den Desktop auswählen.

Schritt 4: (Optional) Wenn DART anscheinend eine lange Zeit benötigt, um die Standardliste der Dateien zu erfassen, klicken Sie auf **Abbrechen**, führen Sie DART erneut aus, und wählen Sie **Custom (Benutzerdefiniert)** aus, um weniger Dateien auszuwählen.

Schritt 5: (Optional) Wenn Sie **Default (Standard)** ausgewählt haben, beginnt DART mit der Erstellung des Pakets. Wenn Sie **Benutzerdefiniert** auswählen, folgen Sie den Anweisungen des Assistenten, um Protokolle, Präferenzdateien, Diagnoseinformationen und andere Anpassungen anzugeben.

Abrufen von Computersysteminformationen

Geben Sie für Windows `msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo` ein.

SystemInfo-Dateiablage abrufen

Geben Sie unter Windows `c:\sysinfo.txt` at die `sysinfo`-Eingabeaufforderung ein.