

Dépannage de base des erreurs du client pour la mobilité sécurisée Cisco AnyConnect

Objectif

Ce document vise à décrire des méthodes de dépannage de base concernant certaines erreurs courantes qui peuvent survenir lors de l'utilisation du client pour la mobilité sécurisée Cisco AnyConnect. Lors de l'installation du client Cisco AnyConnect Secure Mobility, des erreurs peuvent se produire et un dépannage peut être nécessaire pour une installation réussie.

Notez que les erreurs abordées dans ce document ne constituent pas une liste exhaustive et varient selon la configuration du périphérique utilisé.

Pour plus d'informations sur les licences AnyConnect sur les routeurs de la gamme RV340, consultez l'article [Licences AnyConnect pour les routeurs de la gamme RV340](#).

Version du logiciel

- AnyConnect v4.x ([lien à télécharger](#))

Dépannage de base des erreurs du client pour la mobilité sécurisée Cisco AnyConnect

Remarque : avant d'essayer de résoudre le problème, il est recommandé de collecter d'abord des informations importantes sur votre système qui pourraient être nécessaires au cours de la procédure de dépannage. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

1. Problème : Network Access Manager ne reconnaît pas votre adaptateur câblé.

Solution : essayez de débrancher votre câble réseau et de le réinsérer. Si cela ne fonctionne pas, vous risquez de rencontrer un problème de lien. Le Gestionnaire d'accès réseau ne pourra peut-être pas déterminer l'état de liaison correct de votre carte. Vérifiez les propriétés de connexion de votre pilote de carte réseau. Vous pouvez avoir une option « Attendre la liaison » dans le panneau avancé. Lorsque le paramètre est activé, le code d'initialisation du pilote de carte réseau filaire attend la fin de la négociation automatique, puis détermine si une liaison est présente.

2. Problème : lorsqu'AnyConnect tente d'établir une connexion, il s'authentifie et crée la session SSL (Secure Socket Layer), mais le client AnyConnect se bloque dans le vpndownloader s'il utilise Label-Switched Path (LSP) ou l'antivirus NOD32.

Solution : supprimez le composant Moniteur Internet dans la version 2.7 et mettez à niveau vers la version 3.0 d'ESET NOD32 AV.

3. Problème : Si vous utilisez un AT&T Dialer, le système d'exploitation client reçoit parfois un écran bleu, ce qui entraîne la création d'un mini fichier de vidage.

Solution : effectuez une mise à niveau vers la dernière version 7.6.2 d'AT&T Global Network Client.

4. Problème : lors de l'utilisation de McAfee Firewall 5, une connexion UDP (User Datagram Protocol) DTLS (Datagram Transport Layer Security) ne peut pas être établie.

Solution : Dans la console centrale de McAfee Firewall, sélectionnez Tâches avancées > Options avancées et Journalisation et décochez la case Bloquer automatiquement les fragments entrants dans McAfee Firewall.

5. Problème : la connexion échoue en raison d'un manque d'informations d'identification.

Solution : l'équilibreur de charge tiers n'a aucune visibilité sur la charge des périphériques ASA (Adaptive Security Appliance). Étant donné que la fonctionnalité d'équilibrage de charge de l'ASA est suffisamment intelligente pour répartir uniformément la charge VPN sur les périphériques, l'utilisation de l'équilibrage de charge interne de l'ASA est recommandée à la place.

6. Problème : le client AnyConnect ne parvient pas à se télécharger et produit le message d'erreur suivant :

`"Cisco AnyConnect VPN Client Downloader has encountered a problem and needs to close."`

Solution : téléchargez la mise à jour du correctif vers la version 1.2.1.38 pour résoudre tous les problèmes liés aux DLL.

7. Problème : si vous utilisez les services d'impression Bonjour, les journaux d'événements AnyConnect indiquent une incapacité à identifier la table de transfert IP.

Solution : désactivez le service d'impression Bonjour en tapant net stop « bonjour service » à l'invite de commandes. Une nouvelle version de mDNSResponder (1.0.5.11) a été produite par Apple. Pour résoudre ce problème, une nouvelle version de Bonjour est fournie avec iTunes et disponible en téléchargement séparé sur le site Web d'Apple.

8. Problème : une erreur indique que la version de TUN ou du tunnel réseau est déjà installée sur ce système et est incompatible avec le client AnyConnect.

Solution : désinstallez le client OpenVPN Viscosity.

9. Problème : si un module LSP (Label-Switched Path) est présent sur le client, un conflit de catalogue Winsock peut se produire.

Solution : désinstallez le module LSP.

10. Problème : si vous vous connectez à un routeur DSL (Digital Subscriber Line), le trafic DTLS peut échouer même s'il a été négocié avec succès.

Solution : Connectez-vous à un routeur Linksys avec les paramètres d'usine. Ce paramètre permet une session DTLS stable et aucune interruption des requêtes ping. Ajoutez une règle pour autoriser le trafic de retour DTLS.

11. Problème : lors de l'utilisation d'AnyConnect sur certains périphériques du service réseau de machine virtuelle, des problèmes de performances se sont produits.

Solution : désactivez la liaison pour tous les périphériques de messagerie instantanée de la carte virtuelle AnyConnect. L'application dsagent.exe se trouve dans C:\Windows\System\dsagent. Bien qu'il n'apparaisse pas dans la liste des processus, vous pouvez le voir en ouvrant des sockets avec TCPview (sysinternals). Lorsque vous mettez fin à ce processus, le fonctionnement normal d'AnyConnect est rétabli.

12. Problème : vous recevez un message « Unable to Continue, Cannot Connect to

the VPN Service » (Impossible de continuer, impossible de se connecter au service VPN). Le service VPN pour AnyConnect n'est pas en cours d'exécution.

Solution : déterminez si une autre application est en conflit avec le service en accédant aux Outils d'administration Windows, puis assurez-vous que l'agent VPN Cisco AnyConnect n'est pas en cours d'exécution. S'il est en cours d'exécution et que le message d'erreur apparaît toujours, il se peut qu'une autre application VPN sur la station de travail doive être désactivée ou même désinstallée. Après avoir effectué cette action, redémarrez et répétez cette étape.

13. Problème : Lorsque Kaspersky 6.0.3 est installé (même s'il est désactivé), les connexions AnyConnect à l'ASA échouent juste après l'état CSTP = CONNECTED. Le message suivant s'affiche :

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

Solution : désinstallez Kaspersky et consultez leurs forums pour obtenir des mises à jour supplémentaires.

14. Problème : si vous utilisez le service de routage et d'accès distant (RRAS), l'erreur de terminaison suivante est renvoyée au journal des événements lorsqu'AnyConnect tente d'établir une connexion au périphérique hôte :

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

Solution : désactivez le service RRAS.

15. Problème : si vous utilisez une carte sans fil EVDO et un pilote Venturi alors qu'un client s'est déconnecté, le journal des événements indique ce qui suit :

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

Solutions :

- Recherchez dans les journaux des événements Application, System et AnyConnect un

événement de déconnexion correspondant et déterminez si une réinitialisation de carte réseau a été appliquée en même temps.

- Assurez-vous que le pilote Venturi est à jour. Désactivez Use Rules Engine dans la version 6.7 d'AT&T Communications Manager.

Si vous rencontrez d'autres erreurs, contactez le centre d'assistance de votre périphérique.

Pour plus d'informations et pour discuter des mises à jour de licences AnyConnect, [cliquez ici](#).

Pour accéder aux FAQ sur les licences AnyConnect, [cliquez ici](#).

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.