

Solução básica de problemas em erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Objetivo

O objetivo deste documento é mostrar as etapas de solução de problemas básicos para alguns erros comuns no Cisco AnyConnect Secure Mobility Client. Ao instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, podem ocorrer erros e a solução de problemas pode ser necessária para uma configuração bem-sucedida.

Observe que os erros discutidos neste documento não são uma lista exaustiva e variam com a configuração do dispositivo usado.

Para obter informações adicionais sobre o licenciamento do AnyConnect nos roteadores da série RV340, consulte o artigo [AnyConnect Licensing for the RV340 Series Routers](#).

Versão de software

AnyConnect v4.x ([Link para download](#))

Solução básica de problemas em erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Note: Antes de tentar solucionar problemas, é recomendável coletar primeiro algumas informações importantes sobre o sistema que possam ser necessárias durante o processo de solução de problemas. Para saber como, clique [aqui](#).

1. Problema: O Network Access Manager não reconhece o adaptador com fio.

Solução: Tente desconectar o cabo de rede e reinseri-lo. Se isso não funcionar, você pode ter um problema de link. O Network Access Manager pode não conseguir determinar o estado correto do link do adaptador. Verifique as Propriedades de conexão do driver da placa de interface de rede (NIC). Você pode ter uma opção "Wait for Link" (Aguardar link) no painel avançado. Quando a configuração estiver Ativada, o código de inicialização do driver da NIC com fio aguarda a conclusão da negociação automática e determina se há um link presente.

2. Problema: quando o AnyConnect tenta estabelecer uma conexão, ele autentica com êxito e cria a sessão SSL (Secure Socket Layer), mas o cliente AnyConnect trava no vpndownloader se estiver usando o Label-Switched Path (LSP) ou o NOD32 Antivirus.

Solução: Remova o componente Internet Monitor na versão 2.7 e atualize para a versão 3.0 do ESET NOD32 AV.

3. Problema: se você estiver usando um discador AT&T, o sistema operacional cliente às vezes apresenta uma tela azul, o que causa a criação de um mini arquivo

de despejo.

Solução: atualize para o mais recente 7.6.2 AT&T Global Network Client.

4. Problema: ao usar o McAfee Firewall 5, não é possível estabelecer uma conexão UDP (User Datagram Protocol) DTLS (Datagram Transport Layer Security).

Solução: no console central do McAfee Firewall, selecione **Tarefas avançadas > Opções avançadas e Registro** e desmarque a caixa de verificação **Bloquear fragmentos de entrada automaticamente** no McAfee Firewall.

5. Problema: A conexão falhou devido à falta de credenciais.

Solução: O balanceador de carga de terceiros não tem informações sobre a carga nos dispositivos do Adaptive Security Appliance (ASA). Como a funcionalidade de balanceamento de carga no ASA é inteligente o suficiente para distribuir uniformemente a carga de VPN pelos dispositivos, recomenda-se usar o balanceamento de carga interno do ASA.

6. Problema: O cliente AnyConnect não consegue fazer o download e produz a seguinte mensagem de erro:

Solução: Carregue a atualização de patch para a versão 1.2.1.38 para resolver todos os problemas da dll.

7. Problema: se você estiver usando o Bonjour Printing Services, os registros de eventos do AnyConnect indicam uma falha ao identificar a tabela de encaminhamento IP.

Solução: Desative o Bonjour Printing Service digitando **net stop "bonjour service"** no prompt de comando. Uma nova versão do mDNSResponder (1.0.5.11) foi produzida pela Apple. Para resolver esse problema, uma nova versão do Bonjour é incluída no iTunes e disponibilizada como um download separado do site da Apple.

8. Problema: Um erro indica que a versão do TUN ou do túnel de rede já está instalada neste sistema e é incompatível com o cliente AnyConnect.

Solução: Desinstale o Viscosity OpenVPN Client.

9. Problema: Se um módulo de caminho comutado por rótulo (LSP - Label-Switched Path) estiver presente no cliente, pode ocorrer um conflito de catálogo do Winsock.

Solução: Desinstale o módulo LSP.

10. Problema: Se você estiver se conectando com um roteador DSL (Digital Subscriber Line Linha Digital de Assinante), o tráfego DTLS pode falhar mesmo que negociado com êxito.

Solução: Conecte-se a um roteador Linksys com configurações de fábrica. Essa configuração permite uma sessão DTLS estável e nenhuma interrupção nos pings. Adicione uma regra para permitir o tráfego de retorno DTLS.

11. Problema: Ao usar o AnyConnect em alguns dispositivos de serviço de rede de máquina virtual, ocorreram problemas de desempenho.

Solução: Desmarque a associação para todos os dispositivos IM no adaptador virtual AnyConnect. O aplicativo dsagent.exe reside em C:\Windows\System\dgagent. Embora não apareça na lista de processos, você pode vê-la abrindo soquetes com TCPview (sysinternals). Quando você encerra esse processo, a operação normal do AnyConnect retorna.

12. Problema: Você recebe uma mensagem "Não é possível continuar, Não é possível conectar-se ao serviço VPN". O serviço VPN do AnyConnect não está em execução.

Solução: Determine se outro aplicativo entrou em conflito com o serviço acessando as Ferramentas de administração do Windows e verifique se o Cisco AnyConnect VPN Agent não está em execução. Se estiver em execução e a mensagem de erro ainda aparecer, talvez seja necessário desabilitar ou até mesmo desinstalar outro aplicativo VPN na estação de trabalho. Depois de executar essa ação, reinicialize e repita esta etapa.

13. Problema: Quando o Kaspersky 6.0.3 é instalado (mesmo que desabilitado), as conexões do AnyConnect com o ASA falham logo após o estado do CSTP = CONECTADO. A seguinte mensagem é exibida:

Solução: Desinstale o Kaspersky e consulte seus fóruns para obter atualizações adicionais.

14. Problema: Se você estiver usando o Routing and Remote Access Service (RRAS), o seguinte erro de terminação será retornado ao registro de eventos quando o AnyConnect tentar estabelecer uma conexão com o dispositivo de host:

Solução: Desative o serviço RRAS.

15. Problema: Se você estiver usando uma placa sem fio EVDO e um driver Venturi enquanto ocorreu uma desconexão de cliente, o registro de eventos informa o seguinte:

Soluções:

- Verifique os registros de eventos de Aplicativo, Sistema e AnyConnect para obter um evento de desconexão relacionado e determine se uma redefinição de placa NIC foi aplicada ao mesmo tempo.
- Verifique se o driver Venturi está atualizado. Desative o **mecanismo de regras de uso** na versão 6.7 do AT&T Communications Manager.

Se encontrar outros erros, entre em contato com o centro de suporte do dispositivo.

Para obter mais informações e a discussão da comunidade sobre atualizações de licenciamento do AnyConnect, clique [aqui](#).

Para ver as perguntas frequentes sobre licenciamento do AnyConnect, clique [aqui](#).