

# Colete informações para solução de problemas básicos em erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

## Objetivo

O objetivo deste documento é mostrar quais informações devem ser coletadas antes de executar a solução básica de problemas para alguns erros comuns de instalação e as etapas sobre como coletá-los.

Ao instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, podem ocorrer erros e a solução de problemas pode ser necessária para uma configuração bem-sucedida.

- Para saber mais sobre a solução básica de problemas em erros comuns de instalação, [clique aqui](#)
- Para obter informações adicionais sobre o licenciamento do AnyConnect nos roteadores da série RV340, [consulte este artigo](#)
- Se estiver procurando diretrizes para o uso do AnyConnect, [clique para ver a seção de diretrizes das notas de versão](#)

## Versão de software

- 4.4 ([Notas de versão](#))

**Note:** Certifique-se sempre de usar a versão mais recente, [clique aqui para ir para a página de downloads do AnyConnect](#).

## Colete informações para solução básica de problemas

### Exibir detalhes estatísticos

Um administrador ou usuário final pode exibir informações estatísticas de uma sessão atual do AnyConnect. Siga as etapas abaixo:

Etapa 1. No Windows, navegue até **Advanced Window > Statistics > VPN alça**. No Linux, clique no botão **Details** na GUI do usuário.

Etapa 2. Escolha entre as opções a seguir, dependendo dos pacotes carregados no computador cliente.

- Export Stats— Salva as estatísticas da conexão em um arquivo de texto para análise e depuração posteriores.
- Reset — Redefine as informações de conexão como zero. O AnyConnect começa imediatamente a coletar novos dados.
- Diagnóstico — Inicia o assistente do AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool (DART), que agrupa arquivos de log e informações de diagnóstico especificadas para analisar e depurar a conexão do cliente.

## Execute a ferramenta de diagnóstico e relatório (DART)

DART é a ferramenta de diagnóstico e relatório do AnyConnect que você pode usar para coletar dados para solucionar problemas de instalação e conexão do AnyConnect. O DART reúne os registros, o status e as informações de diagnóstico para análise do Cisco Technical Assistance Center (TAC).

O assistente DART é executado no dispositivo que executa o AnyConnect. O DART não exige privilégios de administrador. Você pode iniciar o DART do AnyConnect ou sozinho sem o AnyConnect.

Os seguintes sistemas operacionais são suportados:

- Windows
- Mac OS X
- Linux

Etapa 1. Inicie o DART.

- Para um computador Windows, inicie o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.
- Para um computador Linux, escolha **Applications > Internet > Cisco DART** ou `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`.
- Para um computador Mac, escolha **Applications > Cisco > Cisco DART**.

Etapa 2. Clique na guia **Statistics** e clique em **Details**.

Etapa 3. Escolha **Padrão** ou **Personalizar** criação de pacote.

- Padrão — Inclui os arquivos de log típicos e informações de diagnóstico, como os arquivos de log do AnyConnect, informações gerais sobre o computador e um resumo do que o DART fez e não fez. O nome padrão do pacote é DARTBundle.zip e é salvo na área de trabalho local.

**Note:** Esta é a única opção para Mac OS X. Não é possível personalizar quais arquivos incluir no pacote.

- Personalizado — Essa opção permite especificar quais arquivos você deseja incluir no pacote (ou nos arquivos padrão) e selecionar um local de armazenamento diferente para o arquivo que não seja a área de trabalho.

Etapa 4. (Opcional) Se o DART parecer estar demorando para coletar a lista padrão de arquivos, clique em **Cancelar**, execute novamente o DART e escolha **Personalizar** para selecionar menos arquivos.

Etapa 5. (Opcional) Se você escolher **Padrão**, o DART começa a criar o pacote. Se você escolheu **Personalizar**, continue seguindo os avisos do assistente para especificar logs, arquivos de preferência, informações de diagnóstico e qualquer outra personalização.

## Obter informações sobre o sistema do computador

Para Windows, digite `msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo`.

## Obter Dump de Arquivo SystemInfo

No Windows, digite `c:\sysinfo.txt` at o prompt de comando `sysinfo`.