

收集有关Cisco AnyConnect安全移动客户端错误基本故障排除的信息

目标

本文档旨在向您展示在对一些常见安装错误执行基本故障排除之前要收集哪些信息以及如何收集这些信息的步骤。

安装Cisco AnyConnect安全移动客户端时，可能会发生错误，并且成功安装可能需要进行故障排除。

- 要了解有关常见安装错误的基本故障排除的详细信息，请[单击此处](#)
- 有关RV340系列路由器上AnyConnect许可的详细信息，请[参阅本文](#)
- 如果要查找使用AnyConnect的准则，请[单击查看版本说明的准则部分](#)

软件版本

- 4.4([发行说明](#))

注意：请务必使用最新版本，单[击此处转到AnyConnect下载页面](#)。

收集基本故障排除信息

查看统计详细信息

管理员或最终用户可以查看当前AnyConnect会话的统计信息。遵循以下步骤：

步骤1.在Windows上，导航至“高级窗口”>“统计”>“VPN抽屉”。在Linux上，单击用户GUI上的Details按钮。

步骤2.根据加载到客户端计算机上的包，从以下选项中进行选择。

- 导出统计信息 — 将连接统计信息保存到文本文件以供以后分析和调试。
- 重置 — 将连接信息重置为零。AnyConnect立即开始收集新数据。
- 诊断 — 启动AnyConnect诊断和报告工具(DART)向导，该向导捆绑指定的日志文件和诊断信息，用于分析和调试客户端连接。

运行诊断和报告工具(DART)

DART是AnyConnect诊断和报告工具，可用于收集数据以排除AnyConnect安装和连接故障。DART整理日志、状态和诊断信息，以便思科技术支持中心(TAC)分析。

DART向导在运行AnyConnect的设备上运行。DART不需要管理员权限。您可以从AnyConnect启动DART，也可以自行启动，无需AnyConnect。

支持以下操作系统：

- Windows 窗口版本

- Mac OS X
- Linux

步骤1.启动DART。

- 对于Windows计算机，请启动Cisco AnyConnect安全移动客户端。
- 对于Linux计算机，请选择**Applications > Internet > Cisco DART** 或 `/opt/cisco/anyconnect/dart/dartui`。
- 对于Mac计算机，请选择**应用 > Cisco > Cisco DART**。

步骤2.单击“统计信息”选项卡，然后单击“详细信息”。

步骤3.选择“默认”或“自定义捆绑创建”。

- 默认 — 包括典型日志文件和诊断信息，如AnyConnect日志文件、有关计算机的一般信息以及DART执行和未执行的操作的摘要。捆绑包的默认名称为DARTBundle.zip，并保存到本地桌面。

注意：这是Mac OS X的唯一选项。您无法自定义捆绑包中要包含的文件。

- 自定义 — 此选项允许您指定要包含在捆绑包中的文件（或默认文件），并为除桌面之外的文件选择其他存储位置。

步骤4.（可选）如果DART似乎需要很长时间来收集默认文件列表，请单击**取消**，重新运行DART，然后选择“自定义”以**选择**较少的文件。

步骤5.（可选）如果选择“默认”，DART将开始创建捆绑包。如果选择**Custom**，请继续按照向导提示指定日志、首选项文件、诊断信息和任何其他自定义项。

获取计算机系统信息

对于Windows，键入`msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo`。

获取Systeminfo文件转储

对于Windows，在`sysinfo`命令提示符下键入`c:\sysinfo.txt`。