Collecte d'informations pour le dépannage de base des erreurs du client Cisco AnyConnect Secure Mobility

Objectif

L'objectif de ce document est de vous montrer les informations à collecter avant d'effectuer un dépannage de base pour certaines erreurs d'installation courantes et les étapes de collecte.

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.

- Pour en savoir plus sur le dépannage de base des erreurs d'installation courantes, cliquez ici
- Pour plus d'informations sur les licences AnyConnect sur les routeurs de la gamme RV340, consultez cet article
- Si vous recherchez des instructions sur l'utilisation d'AnyConnect, cliquez sur pour afficher la section Instructions des notes de version

.

Version du logiciel

- 4.4 (notes de version)

Remarque : Assurez-vous toujours d'utiliser la dernière version, cliquez ici pour accéder à la page de téléchargement d'AnyConnect.

Collecte d'informations pour le dépannage de base

Afficher les détails statistiques

Un administrateur ou un utilisateur final peut afficher les statistiques d'une session AnyConnect en cours. Suivez les étapes ci-dessous :

Étape 1. Sous Windows, accédez à Advanced Window > Statistics > VPN drawer. Sous Linux, cliquez sur le bouton Details sur l'interface utilisateur graphique de l'utilisateur.

Étape 2. Choisissez parmi les options suivantes en fonction des packages chargés sur l'ordinateur client.

- Export Stats : enregistre les statistiques de connexion dans un fichier texte pour analyse et débogage ultérieurs.
- Reset : remet à zéro les informations de connexion. AnyConnect commence immédiatement à collecter de nouvelles données.
- Diagnostics : lance l'assistant DART (AnyConnect Diagnostics and Reporting Tool) qui regroupe les fichiers journaux et les informations de diagnostic spécifiés pour l'analyse et le débogage de la connexion client.

Exécuter l'outil de diagnostic et de création de rapports (DART)

DART est l'outil de diagnostic et de génération de rapports AnyConnect que vous pouvez utiliser pour collecter des données afin de résoudre les problèmes d'installation et de connexion d'AnyConnect. DART rassemble les journaux, l'état et les informations de diagnostic pour l'analyse du centre d'assistance technique Cisco (TAC).

L'assistant DART s'exécute sur le périphérique qui exécute AnyConnect. DART ne nécessite pas de privilèges d'administrateur. Vous pouvez lancer l'interface DART à partir d'AnyConnect, ou par elle-même sans AnyConnect.

Les systèmes d'exploitation suivants sont pris en charge :

- Fenêtres
- Mac OS X
- Linux

Étape 1 : lancement de DART

- Pour un ordinateur Windows, lancez le client Cisco AnyConnect Secure Mobility.
- Pour un ordinateur Linux, choisissez Applications > Internet > Cisco DART ou /opt/cisco/anyconnect/dart/dartui.
- Pour un ordinateur Mac, choisissez Applications > Cisco > Cisco DART.

Étape 2. Cliquez sur l'onglet Statistiques, puis sur Détails.

Étape 3. Choisissez Default ou Custom bundle creation.

- Par défaut : inclut les fichiers journaux et les informations de diagnostic standard, tels que les fichiers journaux AnyConnect, des informations générales sur l'ordinateur et un résumé de ce que DART a fait et n'a pas fait. Le nom par défaut de l'offre groupée est DARTBundle.zip et elle est enregistrée sur le bureau local.

Remarque : C'est la seule option pour Mac OS X. Vous ne pouvez pas personnaliser les fichiers à inclure dans l'offre.

- Personnalisé : cette option vous permet de spécifier les fichiers que vous souhaitez inclure dans l'offre (ou les fichiers par défaut) et de sélectionner un emplacement de stockage différent pour le fichier, autre que le bureau.

Étape 4. (Facultatif) Si le DART semble prendre beaucoup de temps pour rassembler la liste de fichiers par défaut, cliquez sur Cancel, réexécutez le DART et sélectionnez Custom pour sélectionner moins de fichiers.

Étape 5. (Facultatif) Si vous avez choisi Default, DART commence à créer le bundle. Si vous avez choisi Personnalisé, continuez à suivre les invites de l'Assistant pour spécifier les journaux, les fichiers de préférences, les informations de diagnostic et toute autre personnalisation.

Obtenir des informations système

Pour Windows, tapez msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo.

Obtenir le vidage du fichier Systeminfo

Pour Windows, tapez c:\sysinfo.txt à l'invite de commandes sysinfo.

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.