Limitations connues d'Android, problèmes courants, réponses et solutions avec le client Cisco AnyConnect Secure Mobility

Objectif

Le client Cisco AnyConnect Secure Mobility, également connu sous le nom de client VPN Cisco AnyConnect, est une application logicielle permettant de se connecter à un réseau privé virtuel (VPN) qui fonctionne sur différents systèmes d'exploitation et configurations matérielles. Cette application logicielle permet aux ressources distantes d'un autre réseau d'être accessibles comme si l'utilisateur était directement connecté au réseau, mais de manière sécurisée. Le client Cisco AnyConnect Secure Mobility offre un moyen innovant de protéger les utilisateurs mobiles sur des plates-formes informatiques ou de smartphones, offrant une expérience plus transparente et toujours protégée pour les utilisateurs finaux, ainsi qu'une application complète des politiques pour un administrateur informatique.

Lors de l'installation du client Cisco AnyConnect Secure Mobility sur des appareils Android, des erreurs courantes peuvent se produire et un dépannage de base peut être nécessaire pour une installation réussie. Pour en savoir plus sur le dépannage de base des erreurs d'installation courantes, sélectionnez Dépannage de base des erreurs du client Cisco AnyConnect Secure Mobility.

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.

L'objectif de ce document est de vous montrer les limitations, les problèmes courants, les réponses et les solutions sur les appareils Android avec le client Cisco AnyConnect Secure Mobility.

Version du logiciel

- Client AnyConnect Secure Mobility 4.4 | (Télécharger la dernière version)

Limitations Android, problèmes courants, réponses et solutions

Questions, réponses, problèmes et solutions Android courants

1. Pourquoi reçois-je un message d'erreur tun.ko ?

Réponse : Un module tun.ko est requis s'il n'est pas déjà compilé dans le noyau. S'il n'est pas inclus dans le périphérique ou compilé avec le noyau, obtenez-le ou construisez-le pour le noyau du périphérique correspondant et placez-le dans le répertoire /data/local/kernel_modules/.

2. Je ne peux pas modifier ou supprimer certaines entrées de connexion. Que dois-je faire ?

Réponse : Votre administrateur a défini ces entrées de connexion dans le profil AnyConnect. Pour obtenir des instructions sur la suppression de ces profils, cliquez ici.

3. Mon périphérique fonctionne correctement, mais je reçois une erreur lors de la connexion. Que dois-je faire ?

Réponse : Demandez à votre administrateur si la passerelle sécurisée VPN est configurée et si sa licence autorise les connexions mobiles.

4. Pourquoi cette erreur AnyConnect s'affiche-t-elle : «Impossible d'obtenir les autorisations nécessaires pour exécuter cette application. Ce périphérique ne prend pas en charge AnyConnect. » ?

Réponse : AnyConnect ne fonctionne pas sur ce périphérique. Consultez la liste des périphériques Android pris en charge et les instructions d'installation ou de mise à niveau d'AnyConnect pour télécharger le package AnyConnect approprié pour votre périphérique.

5. Pourquoi l’authentification par mot de passe à usage unique ne fonctionne-t-elle pas ?

Réponse : En raison d'un problème Android, lors du collage de texte à partir du Presse-papiers, un espace est inséré devant le texte. Dans AnyConnect, lorsque vous copiez du texte tel qu'un mot de passe à usage unique, l'utilisateur doit supprimer cet espace blanc erroné.

6. L'authentification basée sur les certificats ne fonctionne pas.

Solution : Vérifiez la validité et l'expiration du certificat si vous avez réussi avec elle avant. Pour ce faire, accédez à la fenêtre d'accueil d'AnyConnect, appuyez longuement sur l'entrée de connexion, puis effleurez Certificat. La fenêtre Certificats répertorie tous les certificats. Appuyez longuement sur le nom du certificat et effleurez Afficher les détails du certificat. Vérifiez auprès de votre administrateur que vous utilisez le certificat approprié pour la connexion.

7. Je ne parviens pas à me connecter à l'appliance de sécurité adaptative (ASA) et je reçois une erreur d'hôte non résolue.

Solution : Utilisez un navigateur Internet pour vérifier la connexion réseau. Pour vérifier la connectivité réseau, accédez à https://vpn.example.com, où vpn.example.com est l'URL de la passerelle sécurisée VPN.

8. Le package AnyConnect ne peut pas être installé à partir du marché.

Solution : Assurez-vous que le périphérique est répertorié comme l'un des périphériques Android pris en charge.

9. J'obtiens une « Erreur d'installation : Raison inconnue -8».

Solution : Si vous tentez d'installer un package AnyConnect spécifique à une marque sur des périphériques qui ne sont pas pris en charge, ce message peut s'afficher. Consultez la liste des périphériques Android pris en charge et les instructions d'installation ou de mise à niveau d'AnyConnect pour télécharger le package AnyConnect approprié pour votre périphérique.

10. Je ne peux pas envoyer de journaux par e-mail en raison d'un problème de connectivité réseau.

Solution : Essayez un autre réseau accessible via Internet. Enregistrez les messages journaux dans un brouillon si vous n'avez pas de connectivité réseau ou si vous devez réinitialiser le périphérique.

11. AnyConnect se connecte fréquemment seul.

Solution : Cela peut être dû à votre stratégie de détection de réseau de confiance ou de VPN automatique. Désactivez la préférence d'application TND (Trusted Network Detection) dans les paramètres AnyConnect pour désactiver cette fonctionnalité.

12. Temporisations de connexion et hôtes non résolus.

Solution : Les problèmes de connectivité Internet, un niveau de signal de cellule faible et une ressource réseau encombrée sont des causes typiques de délais d’attente et d’erreurs d’hôte non résolues. Essayez de vous déplacer vers une zone avec un signal plus fort ou utilisez le Wi-Fi. Si un réseau Wi-Fi est à portée de main, essayez d'abord d'établir une connexion à l'aide de l'application Paramètres de votre appareil. Réessayer plusieurs fois en réponse à des délais d'attente aboutit souvent.

Instructions et restrictions relatives à AnyConnect sur Android

- AnyConnect pour Android prend uniquement en charge les fonctionnalités strictement liées à l'accès à distance.
- L'ASA ne fournit pas de distributions et de mises à jour pour AnyConnect pour Android. Ils sont disponibles uniquement sur le Google Play Store.
- AnyConnect pour Android prend en charge les entrées de connexion que l'utilisateur ajoute et les entrées de connexion renseignées par un profil AnyConnect envoyé par un ASA. L'appareil Android ne prend pas en charge plus d'un profil AnyConnect, qui est le dernier reçu d'une tête de réseau. Cependant, un profil peut comporter plusieurs entrées de connexion.
- Si les utilisateurs tentent d'installer AnyConnect sur des périphériques qui ne sont pas pris en charge, ils reçoivent le message contextuel Erreur d'installation : Raison inconnue -8. Ce message est généré par le système d'exploitation Android.
- Lorsque les utilisateurs disposent d’un widget AnyConnect sur leur écran d’accueil, les services AnyConnect démarrent automatiquement (mais ne sont pas connectés), quelle que soit la préférence « Lancer au démarrage ».
- AnyConnect pour Android requiert le codage de caractères UTF-8 pour les caractères ASCII étendus lors de l'utilisation de pré-remplissage à partir de certificats clients. Le certificat client doit être au format UTF-8 si vous souhaitez utiliser le préremplissage.
- AnyConnect bloque les appels vocaux s'il envoie ou reçoit du trafic VPN sur une connexion EDGE, en raison de la nature inhérente de la technologie EDGE et d'autres technologies radio anciennes.
- Certains utilitaires de compression de fichiers connus ne parviennent pas à décompresser les ensembles de journaux empaquetés à l'aide du bouton Envoyer le journal d'AnyConnect. Pour contourner ce problème, utilisez les utilitaires natifs sous Windows et Mac OS X pour décompresser les fichiers journaux AnyConnect.

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.