Contáctenos

TABLA DE CONTENIDO

Soporte para diferentes licencias de AnyDesk

Enviar un ticket

Preguntas Frecuentes

Asegurar la experiencia de producto más fluida sigue siendo nuestro objetivo final. Proporcionamos recursos útiles para apoyar a cada usuario de AnyDesk en su viaje colaborativo. Antes de contactar con Soporte, intente buscar en nuestro Centro de Ayuda y canal de YouTube. Muchos problemas también están cubiertos en nuestras Preguntas Frecuentes.

Si tiene problemas y necesita soporte activo, por favor contacte al Soporte Técnico de AnyDesk.

Soporte para diferentes licencias de AnyDesk

> 💡 **NOTA**
>
> El soporte de tickets está incluido solo en licencias *Standard*, *Advanced* y *Ultimate*. Puede contactar al Soporte de AnyDesk a través de nuestro formulario de contacto en my.anydesk y haremos nuestro mejor esfuerzo para responderle lo antes posible.

Soporte	**Licencia AnyDesk**				
Free	**Solo**	**Standard**	**Advanced**	**Ultimate**	
Centro de Ayuda	✅	✅	✅	✅	✅
Soporte Técnico Activo (tickets, chat en vivo)			✅	✅	✅
Soporte Telefónico				✅	✅
Agente de Éxito del Cliente			✅	✅	✅

Enviar un ticket

> **Licencia:** Standard, Advanced y Ultimate-Cloud

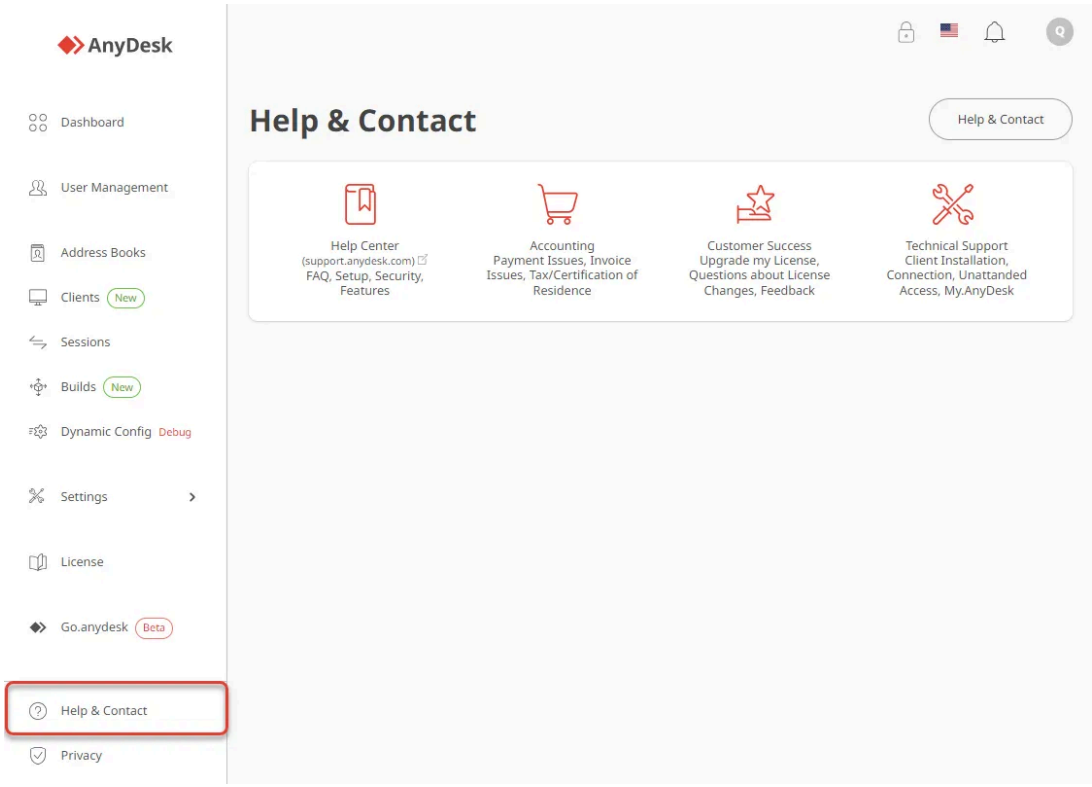
Hay varias formas de enviar un ticket a nuestro equipo de Soporte:

vía my.anydesk

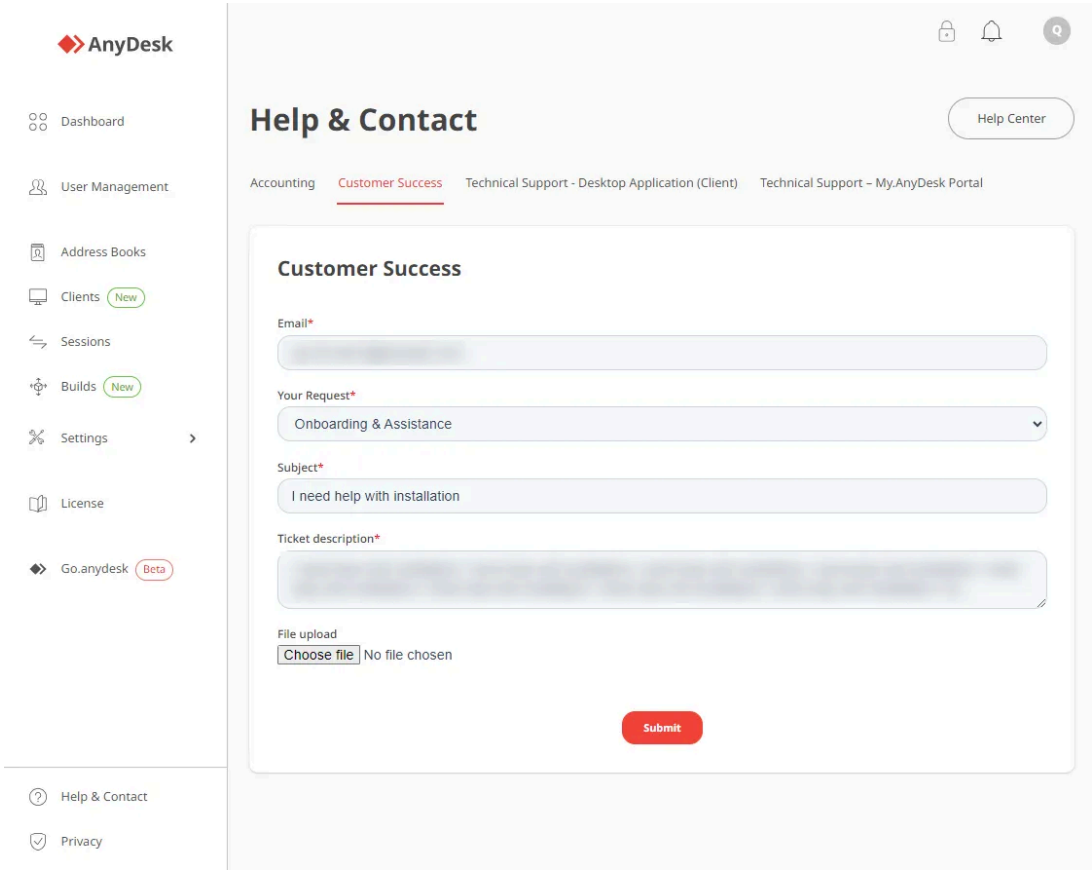
vía app AnyDesk

Para enviar un ticket vía my.anydesk.com:

1. Inicie sesión en **my.anydesk II** y vaya a la sección **Help & Contact**.



2. Seleccione el tipo de solicitud y complete el formulario.

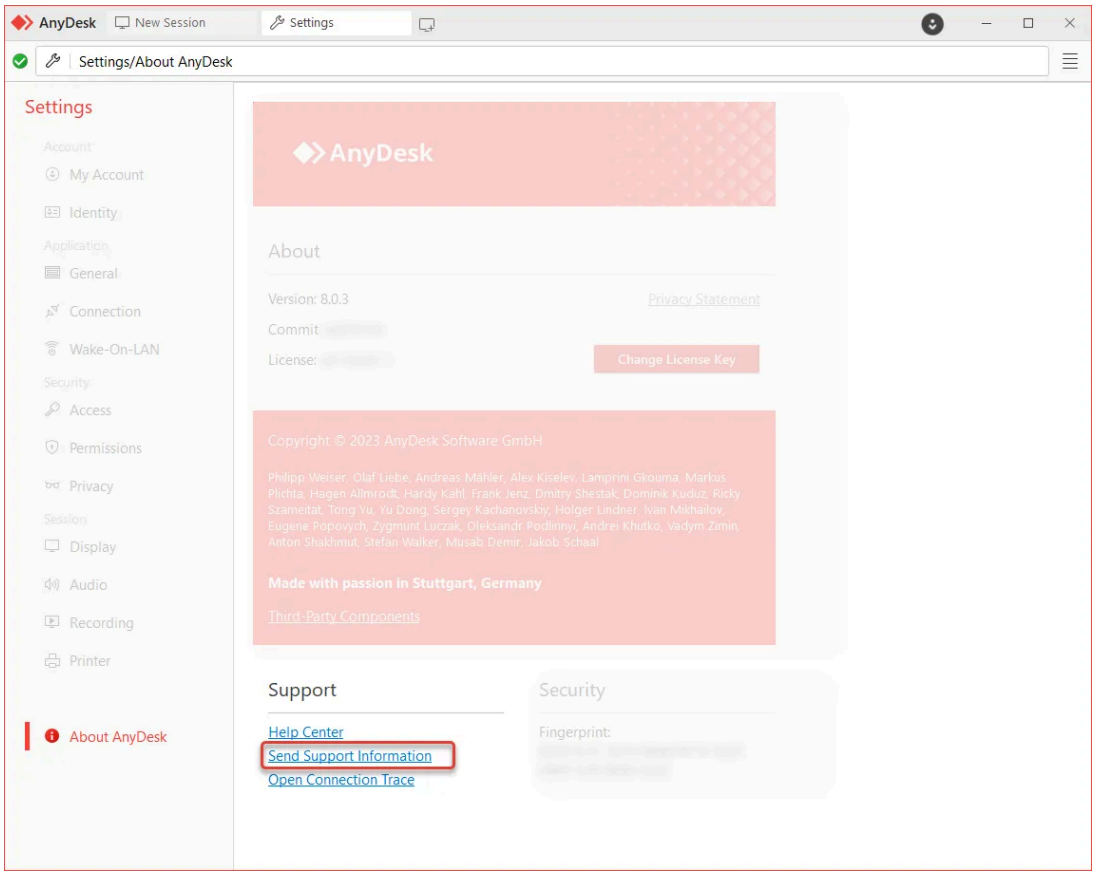


Para enviar un ticket vía app AnyDesk:

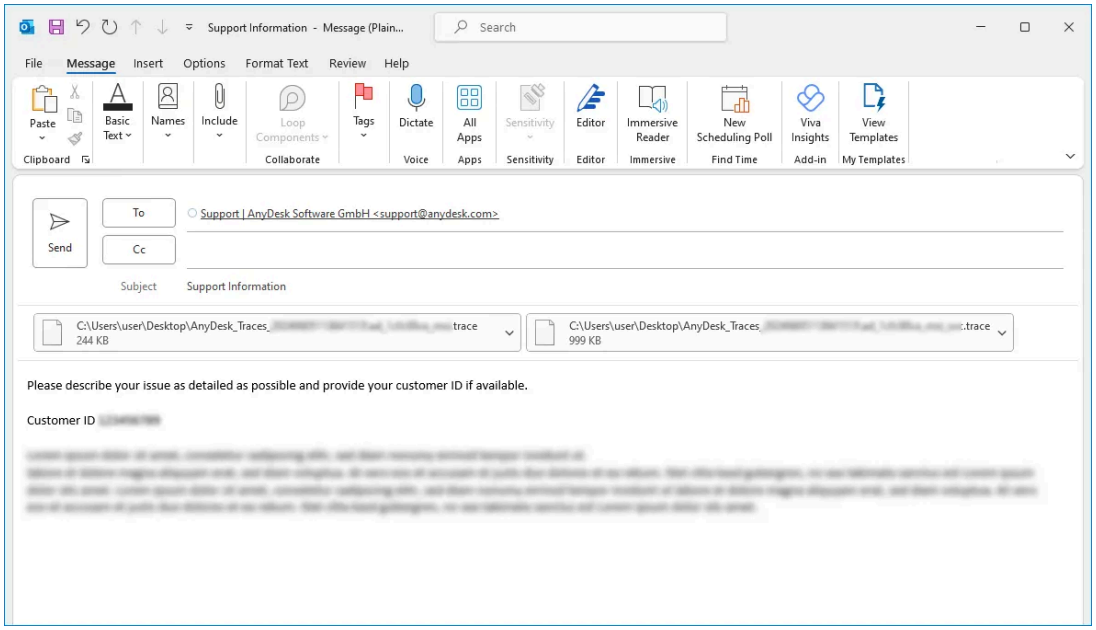
1. Abra la app AnyDesk en su dispositivo.

2. Vaya a **Configuración** y abra la pestaña **About AnyDesk**.

3. En la sección **Support**, haga clic en **Send Support Information**.



4. Esto creará una solicitud de correo electrónico con sus Archivos de Rastreo adjuntos. Describa el problema que tiene en detalle y envíe el correo electrónico.



Preguntas Frecuentes

¿Qué información debo incluir en un ticket?

Para ayudarnos a rastrear y resolver su problema eficientemente, por favor incluya la siguiente información en su ticket de soporte:

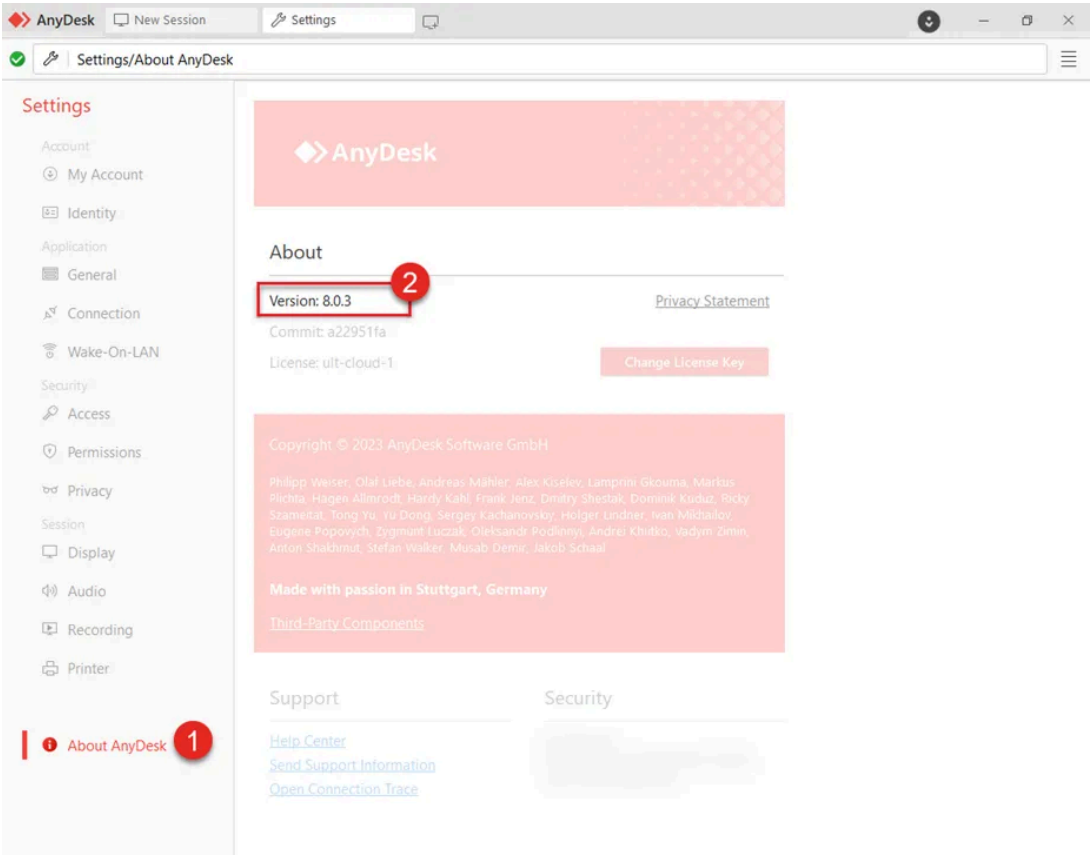
- **Número de cliente:** Incluya su número de cliente en la línea de asunto para un fácil seguimiento.
- **Detalles del problema:** Describa los últimos pasos que tomó antes de que ocurriera el problema, junto con detalles sobre su entorno de trabajo, como sistema operativo, configuración de red y configuración de firewall.
- **Información de antecedentes:** Proporcione cualquier información de antecedentes relevante, como el caso de uso o motivo para usar AnyDesk.
- **Archivos de rastreo:** Adjunte archivos de rastreo de AnyDesk a su ticket. Estos archivos son invaluables para diagnosticar problemas, especialmente aquellos que son difíciles de reproducir.

¿Cómo verifico la versión de AnyDesk?

Para verificar su versión de AnyDesk:

1. Abra la aplicación AnyDesk.
2. Vaya a **Configuración** y abra la pestaña **About AnyDesk**.

3. Su número de versión se mostrará bajo **Version**.



Al proporcionar esta información, nos ayuda a resolver su problema de manera más rápida y efectiva.

Lista de verificación de descripción del ticket

Para ayudarle a proporcionar información detallada, considere responder las siguientes preguntas en su ticket:

- ¿Qué sistemas operativos están involucrados? Si usa GNU/Linux, especifique la distribución exacta, gestor de inicio de sesión y entorno de escritorio.
- ¿Aparece un mensaje de error? Si es así, ¿qué dice exactamente?
- ¿Qué versión de AnyDesk está usando?
- ¿Está instalado AnyDesk?
- ¿Está usando una versión de Cliente Personalizado?
- ¿Está uno de los clientes conectado vía datos móviles o WiFi?
- ¿Está trabajando en un entorno seguro con un proxy o firewall?
- ¿Se estableció una conexión directa? (Indicado por un monitor con un símbolo de reproducción en la esquina inferior derecha)
- ¿Ha instalado la última versión? Verifique Lanzamientos de AnyDesk.
- ¿Intentó conectarse desde una máquina diferente y encontró el mismo problema?

Archivos creados automáticamente durante las sesiones de AnyDesk que proporcionan información de diagnóstico, útiles para solucionar problemas.

Una versión a medida de AnyDesk que se puede configurar para necesidades organizacionales específicas, incluyendo marca y funcionalidad.