¿Qué es una cola de sesiones?

TABLA DE CONTENIDO

¿Cómo funcionan las colas de sesiones?

¿Quién puede gestionar las colas de sesiones?

> **Licencia:** Ultimate-Cloud

> **Relevante para:** Administradores y agentes de soporte

Session Queue (Cola de sesiones) forma parte de la función Solicitudes de Sesión en AnyDesk 9.0.1 para Windows y AnyDesk 9.1.0 para macOS. Ayuda a los equipos de soporte a mantenerse organizados al gestionar múltiples solicitudes de sesión agrupándolas en categorías separadas. Los administradores/gerentes de soporte pueden suscribir a los agentes de soporte a estos grupos y gestionar las solicitudes de manera más eficiente.

Esta función garantiza que las solicitudes de soporte estén organizadas y sean atendidas por los agentes adecuados.

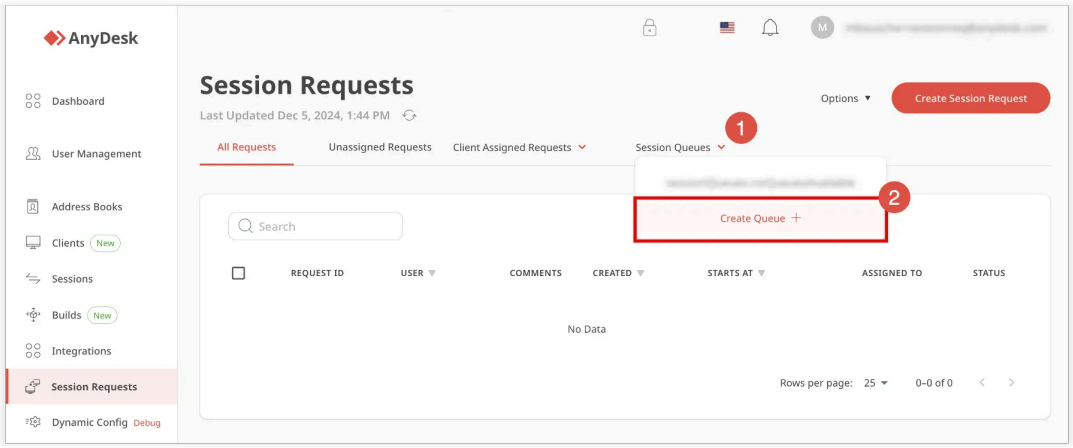
> 🦉 Para más detalles sobre las solicitudes de sesión, consulte **este artículo**.

¿Cómo funcionan las colas de sesiones?

La función de **Colas de sesiones** en AnyDesk proporciona una forma estructurada de gestionar las solicitudes de soporte organizándolas en colas. Cada cola tiene una página dedicada donde se pueden ver todas las solicitudes asignadas a ella.

Para crear una nueva cola:

- En my.anydesk II, vaya a **Session Requests** > **Session Queues** y haga clic en **Create Queue** en el menú desplegable.



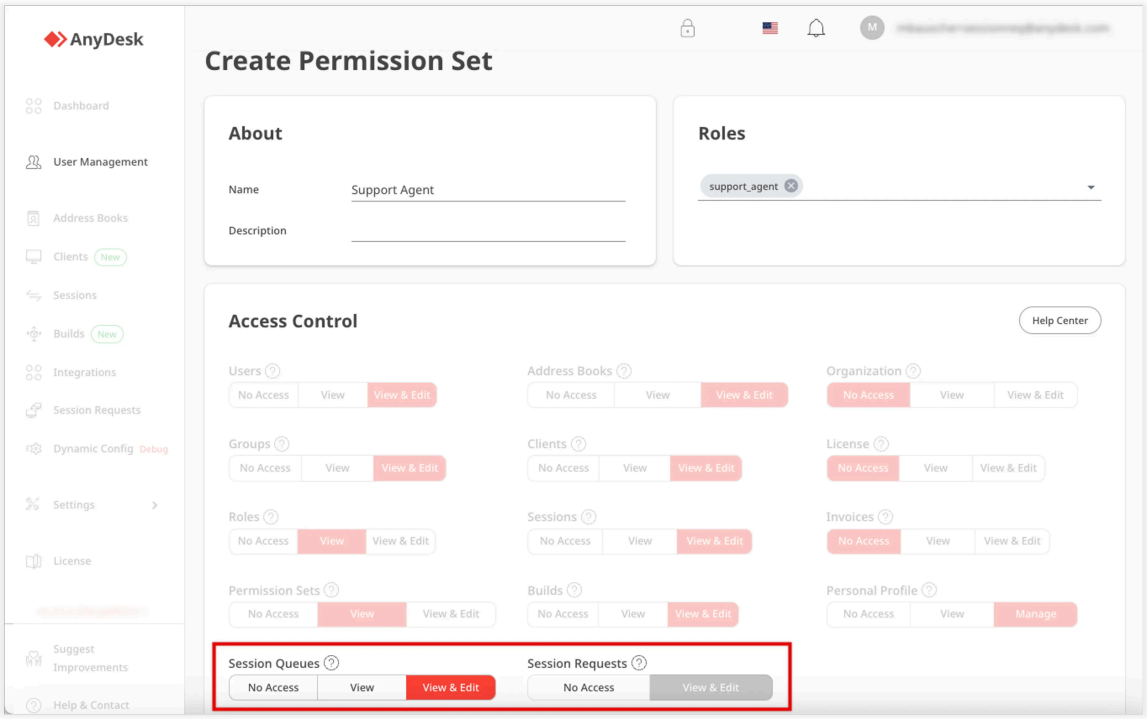
Interfaz de AnyDesk que muestra las solicitudes de sesión y las opciones para crear una cola.

Una vez creada la cola, puede utilizar el botón **Support Clients** para ver y suscribir clientes de AnyDesk a esa cola.

Solo los agentes de soporte con sus ID de cliente suscritos pueden ver y gestionar las solicitudes asignadas a esa cola en su cliente AnyDesk.

¿Quién puede gestionar las colas de sesiones?

En my.anydesk II, solo los usuarios con los permisos de “View & Edit” (Ver y Editar) para las colas de sesiones pueden crear, editar o eliminar colas.



Creación de un conjunto de permisos para un agente de soporte

Permisos para las colas de sesiones

El administrador de soporte puede crear conjuntos de permisos y asignarlos a un rol en my.anydesk II. Para hacerlo:

1. En my.anydesk II, vaya a **User Management**.
2. Abra la pestaña **Permission Sets** y haga clic en **Create Permission Set**.
3. En la página que se abre, introduzca un nombre para el conjunto de permisos, una descripción y asígnelo a un rol existente.
4. Configure los permisos que desea que el usuario tenga en **my.anydesk II**.

Una función que organiza múltiples solicitudes de sesión en colas dedicadas por equipo, permitiendo a los equipos de soporte gestionar las solicitudes de forma más eficiente.

Una función en AnyDesk que permite a los agentes de soporte conectarse con los usuarios a través de un enlace de sesión sin necesidad del ID de AnyDesk del usuario, optimizando el soporte remoto.