¿Qué son las solicitudes de sesión?

TABLA DE CONTENIDO

¿Para quién es esta función?

¿Qué puedo hacer con las solicitudes de sesión?

¿Cómo empezar a usar AnyDesk Assist con la función de Solicitudes de Sesión?

Preguntas frecuentes (FAQ)

Session Requests (Solicitudes de sesión) es una función en AnyDesk 9.0.1 para Windows y en AnyDesk 9.1.0 para macOS diseñada para simplificar y acelerar el soporte remoto. Permite a los agentes de soporte conectarse a los usuarios remotos rápidamente enviando un enlace de sesión, eliminando la necesidad de intercambiar IDs de AnyDesk. Una vez que el usuario acepta la sesión a través del enlace proporcionado, el agente de soporte puede comenzar a ayudar inmediatamente.

Esta función es para equipos de soporte y organizaciones que necesitan soluciones de soporte remoto eficientes y seguras.

> 🦉 Para instrucciones sobre cómo gestionar las solicitudes de sesión, consulte **este artículo**.

¿Para quién es esta función?

Esta función está diseñada para ayudar a los **administradores de TI y agentes de soporte** a proporcionar un soporte fluido dentro de su organización. Las solicitudes de sesión están disponibles para usuarios con:

- **Licencia Ultimate (Cloud)**.
- **AnyDesk 9.0.1 o posterior (Windows y macOS).**

Es especialmente útil para optimizar los procesos de soporte:

- **Para agentes de soporte**: los agentes pueden crear y gestionar solicitudes de sesión directamente dentro del cliente AnyDesk y en my.anydesk II. Una lista dedicada (Cola de sesiones) muestra todas las solicitudes asignadas a esa cola, lo que permite a los agentes conectarse directamente con los usuarios finales y resolver sus problemas, sin depender de herramientas externas o sistemas de tickets.
- **Para usuarios finales**: si un usuario final necesita ayuda, puede Solicitar una sesión dentro del cliente AnyDesk. Esto proporciona al agente de soporte todos los detalles necesarios sobre el problema, permitiéndole conectarse y ayudar rápidamente.

¿Qué puedo hacer con las solicitudes de sesión?

Dependiendo de los permisos de usuario que tenga en AnyDesk, puede hacer lo siguiente:

- Crear y gestionar solicitudes de sesión.
- Asignarlas a agentes de soporte.
- Programar solicitudes de sesión.
- Añadir solicitudes de sesión a una cola de sesiones.

Beneficios clave

- **Conexión eficiente**: no es necesario intercambiar IDs de AnyDesk.
- **Gestión unificada**: cree, rastree y asigne solicitudes de sesión dentro del cliente AnyDesk o en my.anydesk II.

¿Cómo empezar a usar AnyDesk Assist con la función de Solicitudes de Sesión?

Como propietario de la licencia, puede crear clientes AnyDesk personalizados tanto para los agentes de soporte como para los usuarios remotos. Los clientes personalizados diferirán según sus roles: uno para los agentes de soporte y otro para los usuarios remotos.

Para crear un cliente personalizado con la función de Solicitud de Sesión, haga lo siguiente:

Para agentes de soporte

Para usuarios remotos

Crear un cliente personalizado para agentes de soporte:

1. Inicie sesión en su cuenta de my.anydesk II, haga clic en **Builds** y en **Create Build**.
2. Hay dos formas de habilitar la función de **Session Request**; realice una de las siguientes acciones:
    - Desplácese hacia abajo hasta la sección **Client Settings** y active el interruptor **Enable Session Requests**.
    - Vaya a **Advanced Settings** y, en la sección **Overrides**, añada las siguientes claves avanzadas: `_module=anydesk-9.0.1 ad.session_queue.init=1` Texto plano
3. Personalice su compilación según sea necesario y haga clic en **Create**.
4. Descargue la compilación para empezar a usar el cliente AnyDesk con la función de Solicitudes de Sesión.

> 🚨 **IMPORTANTE**
>
> Los agentes de soporte deben haber iniciado sesión en su cuenta en AnyDesk para acceder a las solicitudes de sesión.

Crear un cliente personalizado para usuarios remotos:

1. Inicie sesión en su cuenta de my.anydesk II, haga clic en **Builds** y en **Create Build**.
2. Hay dos formas de habilitar la función **Request a Session** para usuarios remotos; realice una de las siguientes acciones:
    - Navegue hasta la sección **Client Settings** y active el interruptor **Enable Session Requests Button**.
    - Navegue hasta **Advanced Settings** y, en la sección **Overrides**, añada las siguientes claves avanzadas: `_module=anydesk-9.0.1 ad.session_queue.help_button=1 ad.session_queue.help_button.text=su_texto` Texto plano **su_texto*: el texto que aparece en el botón.
3. Personalice su compilación según sea necesario y haga clic en **Create**.
4. Descargue la compilación y compártala con los usuarios remotos para empezar a usar el cliente AnyDesk con la función Solicitar una Sesión.

Preguntas frecuentes (FAQ)

¿Qué es la función Solicitudes de Sesión en AnyDesk 9.0.1?

Solicitudes de Sesión es una función diseñada para simplificar y acelerar el soporte remoto permitiendo que los agentes se conecten a los usuarios rápidamente a través de un enlace de sesión.

¿Quién puede usar la función de Solicitudes de Sesión?

La función está disponible para usuarios con una licencia Ultimate (Cloud), AnyDesk 9.0.1 o posterior en Windows o AnyDesk 9.1.0 para macOS.

¿Puedo usar las Solicitudes de Sesión en macOS o Linux?

No, actualmente las Solicitudes de Sesión es una función exclusiva de Windows, pero el soporte para otros sistemas operativos llegará pronto.

¿Qué debo hacer si el enlace de sesión no funciona?

Asegúrese de que el usuario revise la carpeta de spam de su correo electrónico o reenvíe el enlace desde la página de **Session Requests**, ya sea en my.anydesk II o en el cliente AnyDesk.

¿Está disponible la función de Solicitud de Sesión para clientes dinámicos?

No, la función de Solicitud de Sesión no está disponible con clientes dinámicos; requiere un cliente estático compatible.

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.

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.

Ajustes que definen qué acciones pueden realizar los usuarios dentro de la aplicación AnyDesk, como el acceso a ciertas funciones.

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

Opciones de configuración disponibles en AnyDesk que permiten a los usuarios personalizar los ajustes de seguridad, las preferencias de sesión y más.