¿Qué son los Archivos de Traza (Trace Files)?

TABLA DE CONTENIDO

¿Cómo puedo enviar un ticket de soporte?
- Enviar archivos de traza de varios dispositivos
- Registro de conexión entrante local

¿Dónde puedo encontrar los archivos de traza?

Los archivos de traza (Trace Files) son cruciales para diagnosticar los problemas que puedan ocurrir al utilizar AnyDesk. Se generan durante cada sesión remota.

Algunos errores pueden no causar un cierre inmediato de la aplicación (crash), pero pueden provocar un comportamiento no deseado. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente incluir los archivos de traza de todos los dispositivos, junto con una descripción detallada del problema, al enviar un ticket de soporte.

¿Cómo puedo enviar un ticket de soporte?

> 🦉 Para más detalles sobre cómo enviar un ticket o ponerse en contacto con el soporte de AnyDesk, consulte **este artículo**.

Para enviar un ticket de soporte, utilice el formulario de contacto en su portal de gestión my.anydesk.

Alternativamente, puede hacer lo siguiente:

- Abra el cliente AnyDesk y vaya a **Settings** > **About AnyDesk**. En la sección **Support**, haga clic en **Send Support Information**. Esta acción abrirá automáticamente su proveedor de correo electrónico predeterminado con los archivos de traza del dispositivo ya adjuntos.

Enviar archivos de traza de varios dispositivos

Si envía archivos de dos o más dispositivos, cambie manualmente el nombre de los archivos de traza para indicar el dispositivo correspondiente. Por ejemplo:

Archivos individuales:

- Dispositivo local: `Local_ad.trace`, `Local_ad_svc.trace`
- Dispositivo remoto: `Remote_ad.trace`, `Remote_ad_svc.trace`

Archivos comprimidos:

- Dispositivo local: `Local_PC.zip`
- Dispositivo remoto: `Remote_PC.zip`

Registro de conexión entrante local

Al recibir una solicitud de conexión, AnyDesk crea un archivo `connection_trace.txt` que incluye información detallada de la sesión, como la fecha y hora de la conexión, cómo se aceptó o rechazó la conexión y quién envió la solicitud de conexión.

El archivo `connection_trace.txt` local se encuentra en la misma carpeta que los archivos de configuración del cliente AnyDesk.

¿Dónde puedo encontrar los archivos de traza?

Los archivos de traza se pueden encontrar manualmente en las siguientes ubicaciones:

Sistema Operativo	Tipo	Cliente Estándar	Cl
Windows 7 y posteriores	Archivos de traza basados en la UI	`%appdata%\AnyDesk\ad.trace` Texto plano	`E` MS `%a` Te
Archivos de traza del Servicio (red). Solo disponibles si AnyDesk está instalado	`%programdata%\AnyDesk\ad_svc.trace` Texto plano	`EXE: %programdata%\AnyDesk\ad_<prefijo>\ad_<prefijo>_svc.trace MSI: %programdata%\AnyDesk\ad_<prefijo>_msi\ad_<prefijo>_msi_svc.trace` Texto plano	
Windows XP/Server 2003	Archivos de traza basados en la UI	`%appdata%\AnyDesk\ad.trace` Texto plano	`E` MS `%a` Te
Archivos de traza del Servicio (red). Solo disponibles si AnyDesk está instalado	`%AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_svc.trace` Texto plano	`EXE: %AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_<prefijo>\ad_<prefijo>_svc.trace MSI: %AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_<prefijo>_msi\ad_<prefijo>_msi_svc.trace` Texto plano	
macOS	No instalado	`~/.anydesk/anydesk.trace` Texto plano	`~/` pla
Instalado	`/var/log/anydesk.trace` Texto plano	`/var/log/anydesk_ad_<prefijo>.trace` Texto plano	
Linux	No instalado	`~/.anydesk/anydesk.trace` Texto plano	`~/` pla
Instalado	`/var/log/anydesk.trace` Texto plano	`/var/log/anydesk_ad_<prefijo>.trace` Texto plano	
Android	Consulte Enviar información de soporte para más información.		
iOS	Consulte Enviar información de soporte para más información.		

Siguiendo estas pautas, nos ayuda a diagnosticar y resolver problemas de manera más efectiva.

Archivos creados automáticamente durante las sesiones de AnyDesk que proporcionan información de diagnóstico, útil para la resolución de problemas.

Archivos que almacenan ajustes y preferencias para la aplicación AnyDesk, incluyendo IDs de usuario y Alias.

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