Archivos de Rastreo de AnyDesk: Ubicaciones, Envío y Uso para Diagnóstico

TABLA DE CONTENIDO

Archivos de Rastreo

Ubicaciones de Archivos de Rastreo

- iOS/iPadOS/tvOS
- Android/ChromeOS

Registros de Conexión Entrante Local

Archivos de Rastreo

AnyDesk genera archivos de rastreo mientras se ejecuta que pueden ser utilizados para diagnosticar problemas.

Algunos errores ocurren sin causar un fallo inmediato y pueden provocar otro comportamiento no deseado. Por lo tanto, se recomendaría encarecidamente incluir los archivos de rastreo de ambos dispositivos participantes, así como una descripción detallada del problema al enviar un ticket de soporte.

Nota: Para enviar un ticket de soporte, por favor utiliza el formulario de contacto en tu portal de cliente MyAnyDesk.

Alternativamente, yendo a *Configuración* > *Acerca de AnyDesk* > *Información de Soporte* en el cliente AnyDesk y haciendo clic en “Enviar Información de Soporte” se abrirá automáticamente el cliente de correo predeterminado con los archivos de rastreo del dispositivo ya adjuntos.

Si estás enviando archivos desde dos o más dispositivos, por favor renómbralos manualmente para vincularlos al dispositivo correspondiente. Por ejemplo:

Local_ad.trace Local_ad_svc.trace Remote_ad.trace Remote_ad_svc.trace

O si estás enviando los archivos de rastreo como un archivo comprimido:

Local_PC.zip Remote_PC.zip

Ubicaciones de Archivos de Rastreo

Los archivos de rastreo pueden ser ubicados manualmente en las siguientes ubicaciones:

Sistema Operativo	Tipo	Cliente Estándar	Cliente Personalizado
Windows 7 y más reciente	Archivos de rastreo basados en UI	%appdata%\AnyDesk\ad.trace	**EXE:** %appdata%\AnyDesk\ad_\ad_.trace**MSI:** %appdata%\AnyDesk\ad__**msi**\ad__msi.trace
	Archivos de rastreo del servicio (basados en red). Solo disponibles si AnyDesk está instalado	%programdata%\AnyDesk\ad_svc.trace	**EXE:** %programdata%\AnyDesk\ad_\ad__svc.trace**MSI:** %programdata%\AnyDesk\ad__**msi\ad_**_**_msi_svc.trace
Windows XP/Server 2003	Archivos de rastreo basados en UI	%appdata%\AnyDesk\ad.trace	**EXE:** %appdata%\AnyDesk\ad_\ad_.trace**MSI:** %appdata%\AnyDesk\ad__msi\ad__msi.trace
	Archivos de rastreo del servicio (basados en red). Solo disponibles si AnyDesk está instalado	%AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_svc.trace	**EXE:** %AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_\ad__svc.trace**MSI:** %AllUsersProfile%\AnyDesk\ad__**msi\ad_**_**_msi_svc.trace
macOS	No instalado	~/.anydesk/anydesk.trace	~/.anydesk_ad_/anydesk_ad_.trace
	Instalado	/var/log/anydesk.trace	/var/log/anydesk_ad_.trace
Linux	No instalado	~/.anydesk/anydesk.trace	~/.anydesk_ad_/anydesk_ad_.trace
	Instalado	var/log/anydesk.trace	/var/log/anydesk_ad_.trace

iOS/iPadOS/tvOS

Ver AnyDesk para iOS/iPadOS/tvOS.

Android/ChromeOS

Ver AnyDesk para Android/ChromeOS.

Regresar arriba

Registros de Conexión Entrante Local

Cuando se recibe una solicitud de conexión, AnyDesk crea un archivo “connection_trace.txt” que incluye información como los detalles de la sesión, la fecha y hora de la conexión, cómo se aceptó o rechazó la conexión y quién envió la solicitud de conexión.

El archivo local “connection_trace.txt” se puede encontrar en la misma carpeta que los archivos de configuración del cliente AnyDesk. Para más información, por favor consulta ID y Alias de AnyDesk.

Regresar arriba