Arquivos de Rastreamento do AnyDesk: Como Encontrar e Enviar para Suporte

ÍNDICE

Arquivos de Rastreamento
Localizações dos Arquivos de Rastreamento
iOS/iPadOS/tvOS
Android/ChromeOS
Registros Locais de Conexão de Entrada

Arquivos de Rastreamento

O AnyDesk gera arquivos de rastreamento enquanto está em execução, os quais podem ser utilizados para diagnosticar problemas.

Alguns erros ocorrem sem causar uma falha imediata e podem ocasionar outros comportamentos indesejados. Portanto, é altamente recomendável incluir os arquivos de rastreamento de ambos os dispositivos envolvidos, bem como uma descrição detalhada do problema ao enviar uma solicitação de suporte.

Como alternativa, ao acessar *Configurações* > *Sobre o AnyDesk* > *Informações de Suporte* no cliente AnyDesk e clicar em “Enviar Informações de Suporte”, o cliente de e-mail padrão será aberto automaticamente com os arquivos de rastreamento do dispositivo já anexados.

Se estiver enviando arquivos de rastreamento de dois ou mais dispositivos, renomeie manualmente os arquivos de rastreamento para associá-los ao dispositivo correspondente. Por exemplo:

Local_ad.trace Local_ad_svc.trace Remoto_ad.trace Remoto_ad_svc.trace

Ou ao enviar os arquivos de rastreamento como um arquivo compactado:

Local_PC.zip Remoto_PC.zip

Localizações dos Arquivos de Rastreamento

Os arquivos de rastreamento podem ser encontrados manualmente nas seguintes localizações:

Sistema Operacional	Tipo	Cliente Padrão	Cliente Personalizado
Windows 7 e posterior	Arquivos de rastreamento baseados em IU	%appdata%\AnyDesk\ad.trace	**EXE:** %appdata%\AnyDesk\ad_\ad_.trace**MSI:** %appdata%\AnyDesk\ad__**msi**\ad__msi.trace
	Arquivos de rastreamento do serviço (baseados em rede). Disponível apenas se o AnyDesk estiver 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	Arquivos de rastreamento baseados em IU	%appdata%\AnyDesk\ad.trace	**EXE:** %appdata%\AnyDesk\ad_\ad_.trace**MSI:** %appdata%\AnyDesk\ad__msi\ad__msi.trace
	Arquivos de rastreamento do serviço (baseados em rede). Disponível apenas se o AnyDesk estiver instalado	%AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_svc.trace	**EXE:** %AllUsersProfile%\AnyDesk\ad_\ad__svc.trace**MSI:** %AllUsersProfile%\AnyDesk\ad__msi\ad__msi_svc.trace
macOS	Não instalado	~/.anydesk/anydesk.trace	~/.anydesk_ad_/anydesk_ad_.trace
	Instalado	/var/log/anydesk.trace	/var/log/anydesk_ad_.trace
Linux	Não instalado	~/.anydesk/anydesk.trace	~/.anydesk_ad_/anydesk_ad_.trace
	Instalado	var/log/anydesk.trace	/var/log/anydesk_ad_.trace

iOS/iPadOS/tvOS

Verifique AnyDesk para iOS/iPadOS/tvOS.

Android/ChromeOS

Confira AnyDesk para Android/ChromeOS.

Registros Locais de Conexão de Entrada

Ao receber uma solicitação de conexão, o AnyDesk cria um arquivo “connection_trace.txt” que inclui informações, como detalhes da sessão, data e hora da conexão, como a conexão foi aceita ou rejeitada, e quem enviou a solicitação de conexão.

O arquivo local “connection_trace.txt” pode ser encontrado na mesma pasta dos arquivos de configuração do cliente AnyDesk. Para mais informações, consulte AnyDesk-ID e Alias.