

## Schweregrad des Supporttickets

- Parallels Remote Application Server
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition
- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Secure Workspace
- Parallels DaaS

## Information

Der Schweregrad gibt die relativen Auswirkungen eines Problems auf die Systeme oder Geschäftsprozesse des Kunden wieder. Parallels Support benutzt folgende Definitionen des Schweregrads, um alle Supportanfragen zu klassifizieren:

– **Schweregrad 1 (Dringend):** Ein Kunde kann die Software nicht installieren und ausführen, weil Probleme mit dem Lizenzschlüssel vorliegen, der Computer (Server) nicht startet oder die Software abstürzt und Daten beschädigt. Es gibt keine Umgehungslösung oder sofortige Lösung.

– **Schweregrad 2 (Hoch):** Ein Kunde kann eine Programmkomponente oder eine Funktion, die in der Dokumentation beschrieben ist, nicht installieren und nutzen. Eine temporäre Umgehungslösung ist möglicherweise vorhanden, während Parallels versucht, das Problem zu lösen.

– **Schweregrad 3 (Normal):** Ein Kunde ist in der Lage, die Software zu nutzen, allerdings besteht ein partieller, nicht kritischer Verlust von Funktionen der Software.

– **Schweregrad 4 (Funktionsverbesserung):** Ein Kunde hat einen minderen kosmetischen Fehler bzw. einen Fehler in der Dokumentation festgestellt, fragt nach Informationen über die Softwarenutzung, Verbesserungen oder Veränderungen.