Comment créer un rapport d'incident dans Parallels Access ?

- Parallels Access

Informations

Les ID des rapports d'incidents sont utilisés par les équipes d'ingénieurs et d'assistance Parallels pendant le dépannage des problèmes signalés.

REMARQUE : générer un ID de rapport d'incident Parallels Access ne revient pas à effectuer une demande auprès de l'assistance Parallels.

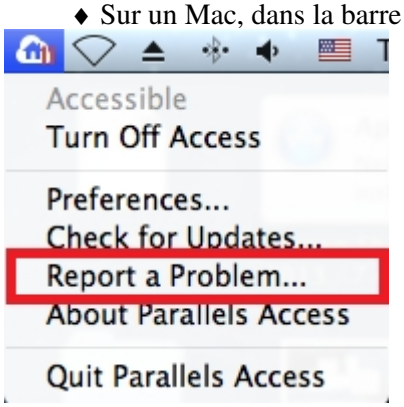
Les rapports d'incident n'incluent aucune donnée privée ou confidentielle. Pour en savoir plus, consultez l'article : KB 114025 Quelles informations sont incluses dans un rapport d'incident ?

Veuillez suivre ces étapes :

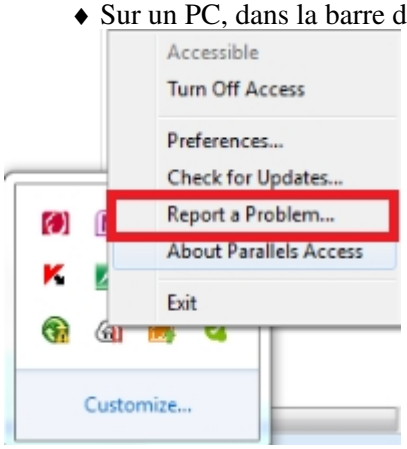
1. Connectez-vous à votre ordinateur (Mac ou PC) depuis Parallels Access sur votre iPad.
2. Reproduisez le problème que vous rencontrez.

   REMARQUE : il est très important de générer l'ID du rapport de problème dès que le problème apparaît.
3. Cliquez sur l'icône Parallels Access Agent et sélectionnez "Signaler un problème".

   ♦ Sur un Mac, dans la barre de menu :



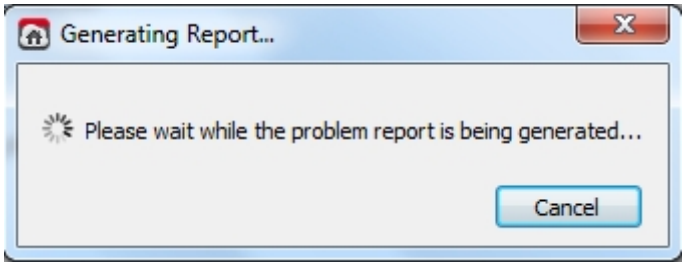
   ♦ Sur un PC, dans la barre des tâches :



4. Patientez jusqu'à ce que le rapport d'incident soit généré.

   ♦ Sur un Mac :

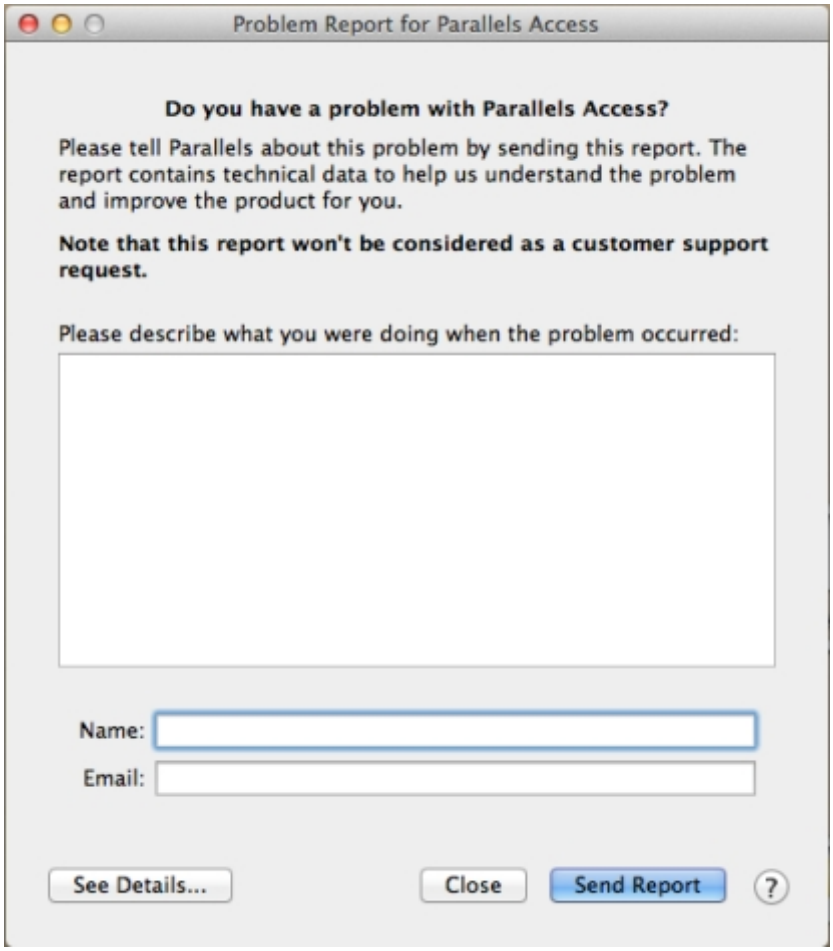
- Sur un PC :



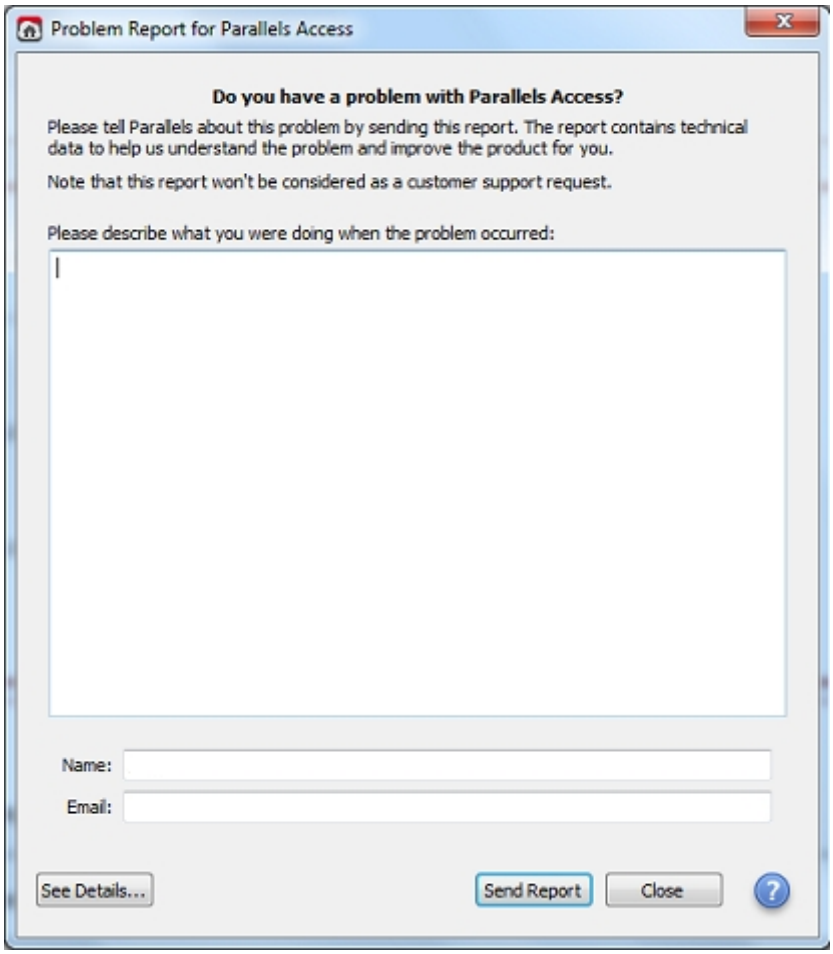
5. La fenêtre Rapport du problème s'affichera.

- Décrivez brièvement le problème.
- Indiquez vos informations de contact (nom et adresse mail).
- Cliquez sur Envoyer le rapport.

Sur un Mac :

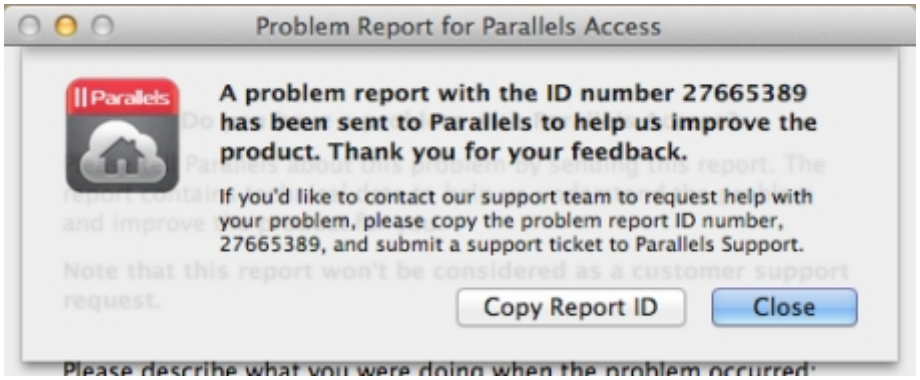


Sur un PC :

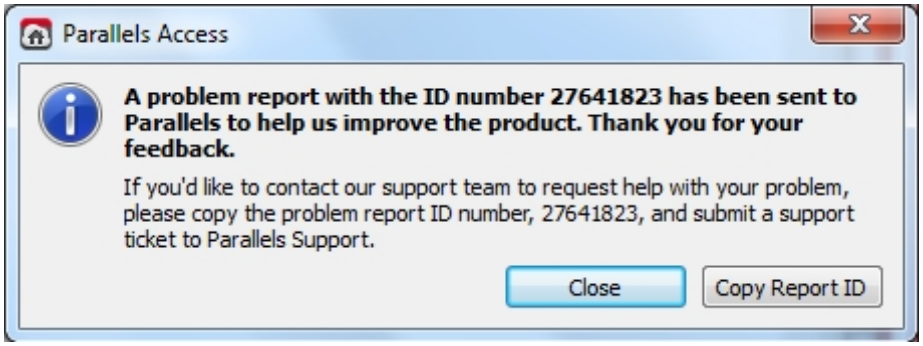


6. L'ID du rapport d'incident s'affiche.

♦ Sur un Mac :



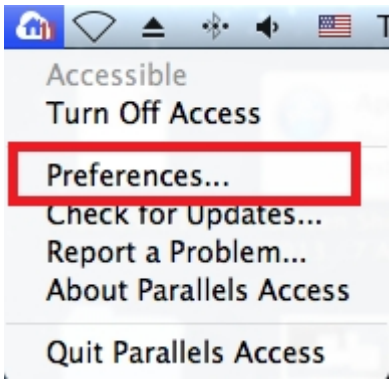
♦ Sur un PC :



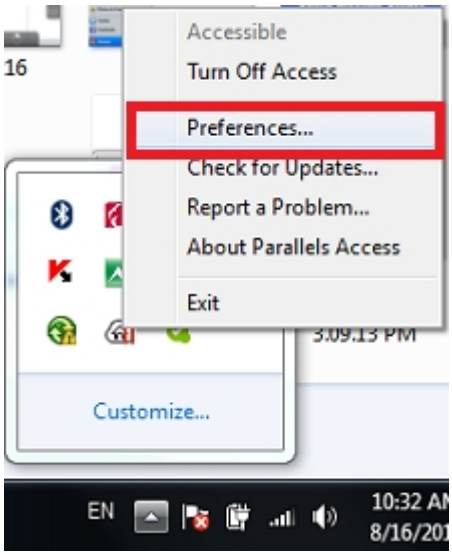
Si l'assistance Parallels vous demande d'envoyer l'ID du problème avec "logging étendu" ou "messages de log détaillés" :

1. Ouvrez les Préférences de Parallels Access.

   Sur un Mac :

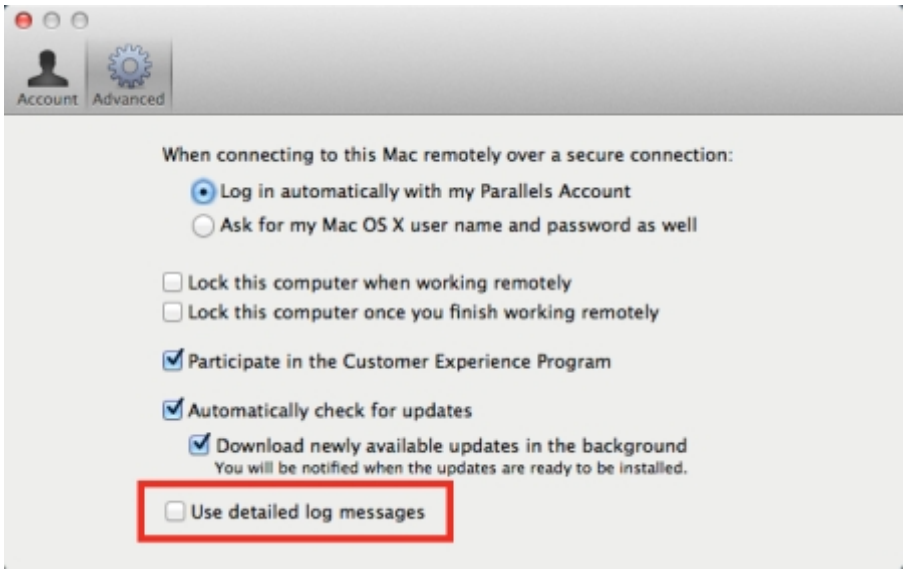


Sur un PC :

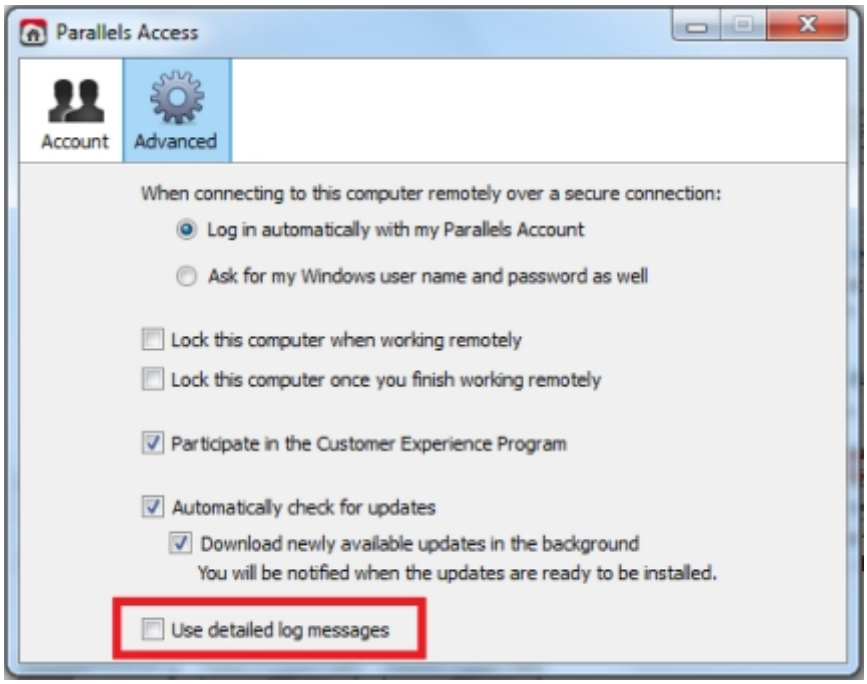


2. Passez à l'onglet Avancé.
3. Cochez la case "Utiliser les messages de log détaillés".

Sur un Mac :



Sur un PC :



4. Reproduisez le problème et générez le rapport d'erreur.

© 2024 Parallels International GmbH. All rights reserved. Parallels, the Parallels logo and Parallels Desktop are registered trademarks of Parallels International GmbH. All other product and company names and logos are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.