Gravità del ticket di supporto

- 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

Informazioni

Il livello di gravità indica l'impatto relativo a un problema sulle elaborazioni aziendali o i sistemi dei clienti. Per classificare le richieste di supporto, il team di supporto Parallels usa le seguenti definizioni, rispettando differenti livelli di gravità:

- **Gravità 1 (Urgente)**: Il cliente non può installare né eseguire il software a causa di problemi con una chiave di licenza, il computer (server) non riesce ad avviarsi o il software è bloccato e danneggia i dati. Nessun workaround o soluzione immediata disponibile.
- **Gravità 2 (Alta)**: Il cliente non può installare né usare un componente del programma o una funzionalità descritta nella documentazione. Una soluzione temporanea può essere disponibile durante il tentativo di risolvere il problema da Parallels.
- **Gravità 3 (Normale)**: Un cliente è in grado di usare il software; tuttavia, si è verificata una perdita parziale non critica della funzionalità del software.
- **Gravità 4 (Ottimizzazione)**: In cliente ha riscontrato un problema estetico minore, errori nella documentazione o chiede informazioni sull'utilizzo, i miglioramenti o le modifiche del software.

© 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.