



Как создать технический отчёт

- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac App Store Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition

Что такое номер отчёта с техническими данными?

Номер технического отчета используется командами разработки и технической поддержки Parallels для диагностики и устранения неполадок в работе Parallels Desktop.

Примечание. Сам по себе технический отчёт не рассматривается как запрос в службу поддержки Parallels. Его отправка не влечет за собой создание заявки в поддержке Parallels. Если вам нужна помощь, пожалуйста, воспользуйтесь [этой страницей](#).

Технические отчёты не включают личных или конфиденциальных данных и содержат только базовую техническую информацию (системные журналы, описание конфигурации оборудования самого Mac и настроек текущей виртуальной машины).

Ознакомиться с входящей в технический отчёт информацией можно, выбрав пункт "Подробности" при создании отчёта, либо обратившись к соответствующей статье Базы Знаний [KB 114025](#).

Как отправить отчет?

Чтобы отправить отчет, выполните следующие действия:

1. При возможности воспроизведите возникший сбой в работе Parallels Desktop.

Примечание. Очень важно, чтобы отчет был создан сразу при возникновении сбоя в работе Parallels Desktop либо вскоре после него .

При отправке отчета, пожалуйста, не закрывайте окно виртуальной машины и держите его в фокусе (щелкните по нему).

2. В строке меню Mac OS найдите иконку Parallels Desktop (две вертикальные красные линии) и выберите пункт **Справка > Отправить технические данные**.

3. Если используется режим **Coherence** или иконки в верхнем меню нет, нажмите правой клавишей мыши на иконке Parallels Desktop в Dock и выберите **Справка > Отправить технические данные**.

4. Формирование отчёта займет некоторое время, после чего вам будет предложено ввести сопроводительный текст и при желании приложить снимок экрана и/или дополнительные файлы.

Сопроводительные данные - как предоставленный снимок экрана, так и подробное описание действий, предшествовавших сбою - часто могут упростить задачу технических специалистов, но предоставление их не обязательно.

Также в этом окне Вы можете воспользоваться кнопкой "**Подробности**" для изучения составляющих отчёт данных, для отправки же отчёта необходимо нажать "Отправить отчёт".

5. После отправки данных на сервер Parallels появится диалоговое окно с **номером технического отчёта**.

Примечание. Сохраните 9-значный номер отчета и предоставьте его службе технической поддержки при отправке заявки или в своем ответе в рамках уже существующей заявки. С помощью номера отчета специалисты службы технической поддержки могут идентифицировать ваш отчет в базе данных. Ваш отчет не может быть обработан без номера.

Альтернативный способ

Вы также можете отправить отчёт с помощью программы **Терминал**:

1. Откройте **Finder > Программы > Утилиты > Терминал**.
2. Выполните команду:

```
prlsrvctl problem-report --send
```

3. После успешного выполнения отправки отчета вы увидите следующее сообщение в Терминале:

The problem report was successfully sent with id: 123546569

4. Сохраните 9-значный **Номер отчета** и отправьте его в службу технической поддержки.