

## Wie Sie einen Problebericht in Parallels Access erstellen

- Parallels Access

### Information

Problebericht-IDs werden vom Parallels Entwicklungsteam sowie dem Support-Team während der Fehleranalyse bei gemeldeten Problemen verwendet. Parallels Access hat **zwei Seiten**: die Client-Seite (iPhone, iPad, Android Tablet oder Smartphone) und die Agent-Seite (Mac oder PC/Laptop). Daher können Sie bei der Behandlung technischer Probleme vielleicht dazu aufgefordert werden, dem Parallels Support **zwei Probleberichte** zur Verfügung zu stellen: sowohl von der Client-Seite als auch Agent-Seite (die Reihenfolge spielt dabei keine Rolle).

---

**HINWEIS:** Die Erstellung einer Problebericht-ID für Parallels Access wird nicht als Anfrage an den Parallels Support erachtet

---

Probleberichte enthalten keinerlei persönliche oder vertrauliche Informationen. Genauere Informationen dazu finden Sie in diesem Artikel: [Welche Informationen sind in einem Problebericht enthalten?](#)

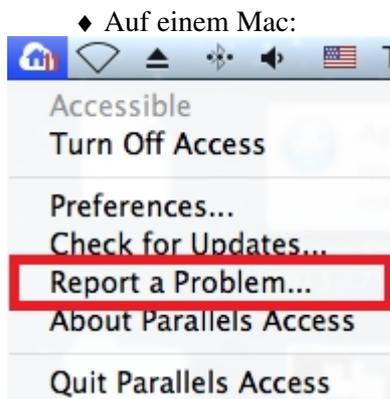
## Wie werden Probleberichte eingereicht?

### Schritt 1. Einreichen eines Probleberichts auf dem entfernten Computer

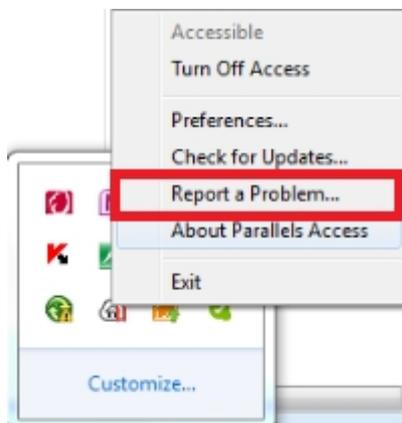
1. Verbinden Sie sich über die Parallels Access App auf Ihrem Mobilgerät mit Ihrem Computer (Mac oder PC)
2. Versuchen Sie, das aufgetretene Problem zu reproduzieren.

**HINWEIS:** Es ist sehr wichtig, dass Sie die Problebericht-ID sofort nach Auftreten des Problems erstellen.

3. Klicken Sie auf Ihrem Computer auf das Infoleistsensymbol des Parallels Access Agent und wählen Sie "Problem melden"

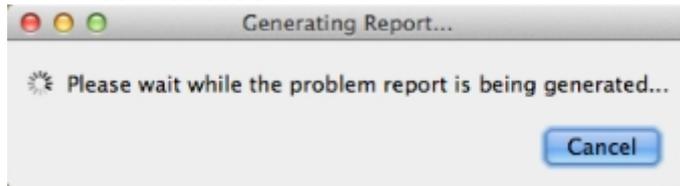


- ◆ Auf einem PC:

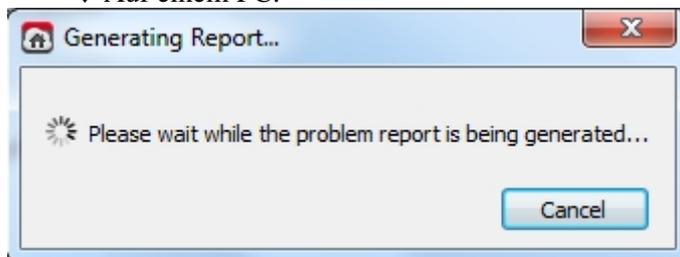


4. Warten Sie bis der Problembericht erstellt wird

◆ Auf einem Mac:



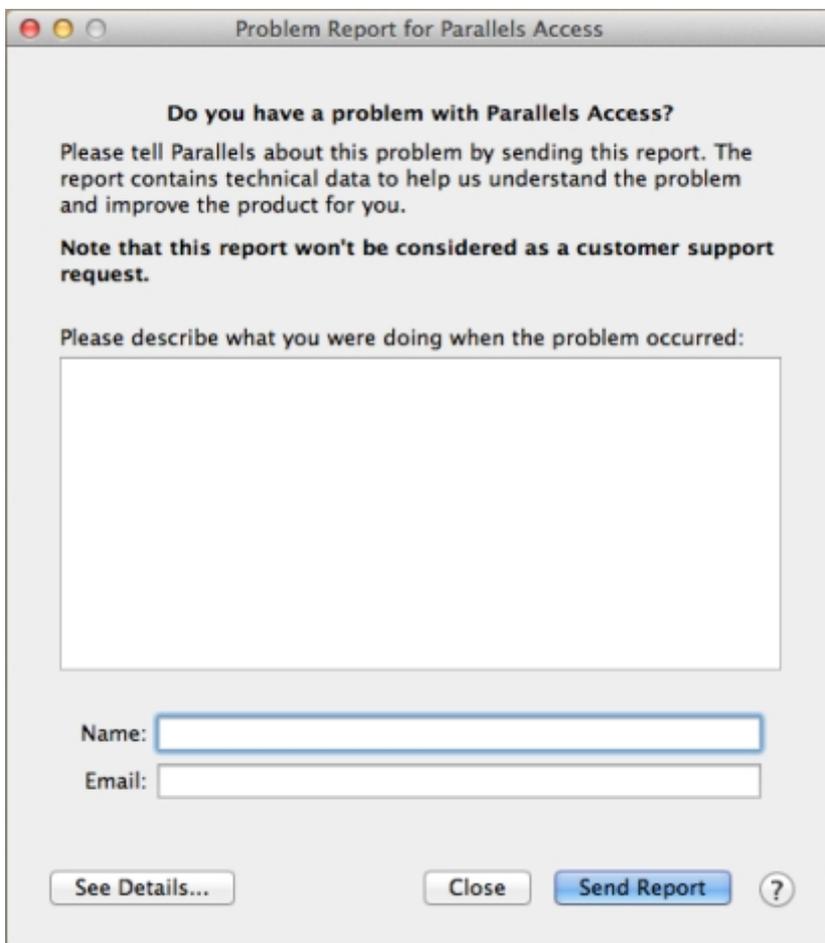
◆ Auf einem PC:



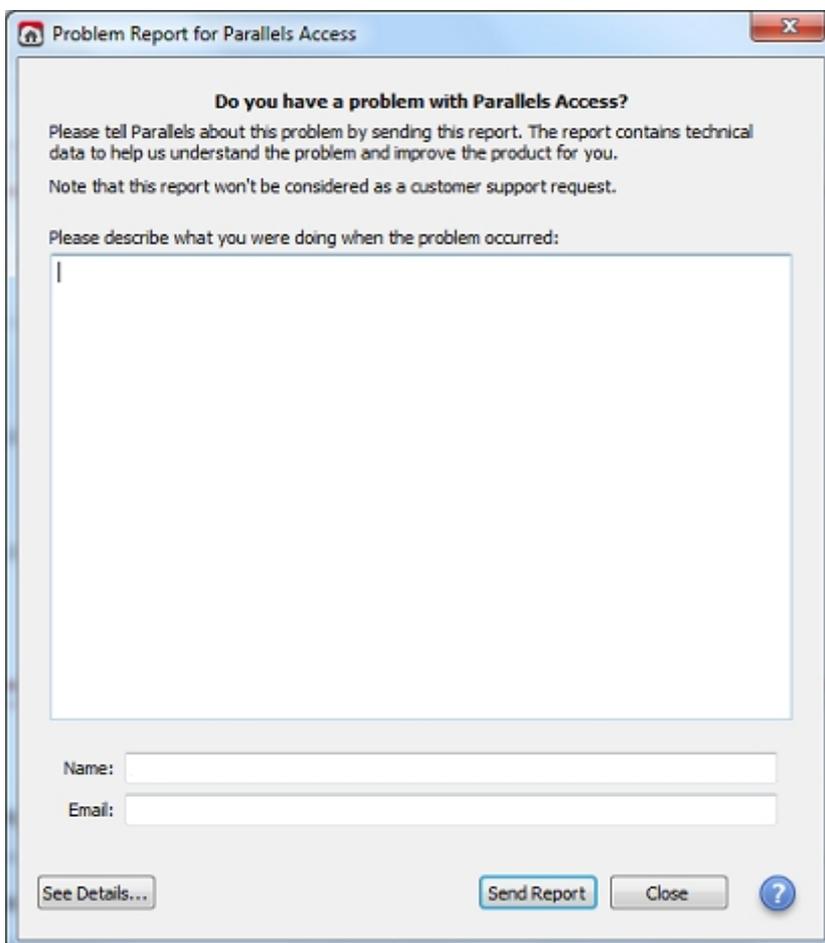
5. Das Fenster des Problemberichts erscheint.

- ◆ Führen Sie anschließend eine kurze Problembeschreibung auf.
- ◆ Geben Sie Ihre Kontaktdaten ein (Name und E-Mail-Adresse).
- ◆ Klicken Sie auf Bericht senden.

Auf einem Mac:



Auf einem PC:

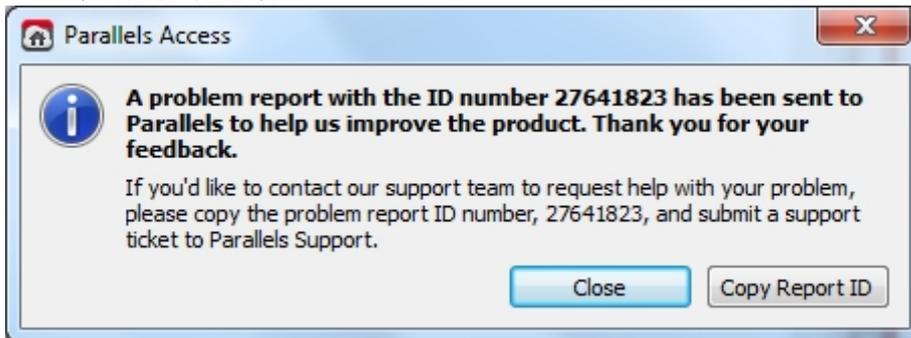


6. Daraufhin erscheint die Problembericht-ID.

◆ Auf einem Mac:



◆ Auf einem PC:



## Schritt 2. Einreichen eines Berichts auf dem Mobilgerät

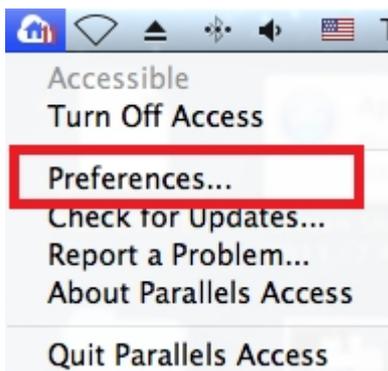
Informationen zum Einreichen eines Problembereichs auf einem Mobilgerät finden Sie in diesem Artikel: [Wie Sie einen Problembereich auf einem Mobilgerät in Parallels Access erstellen](#)

**HINWEIS:** Zur Vereinfachung können Sie die ID des einen Berichts in die Beschreibung des anderen Berichts einfügen:

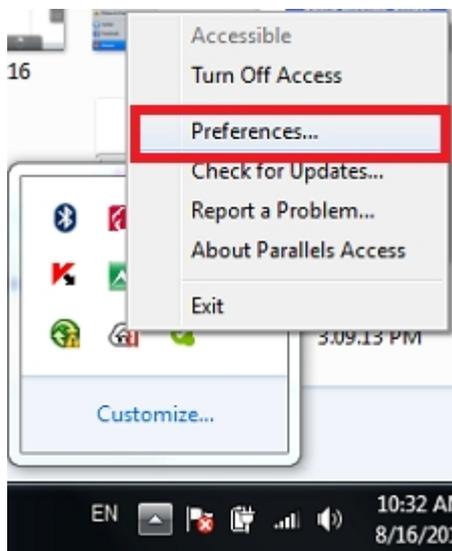
**Wenn Sie vom Parallels Support aufgefordert werden, die Problembereich-ID mit "extended logging" (erweiterter Protokollierung) bzw. mit "detailed log messages" (detaillierten Protokollnachrichten) zu senden:**

1. Öffnen Sie die Einstellungen von Parallels Access

Auf einem Mac

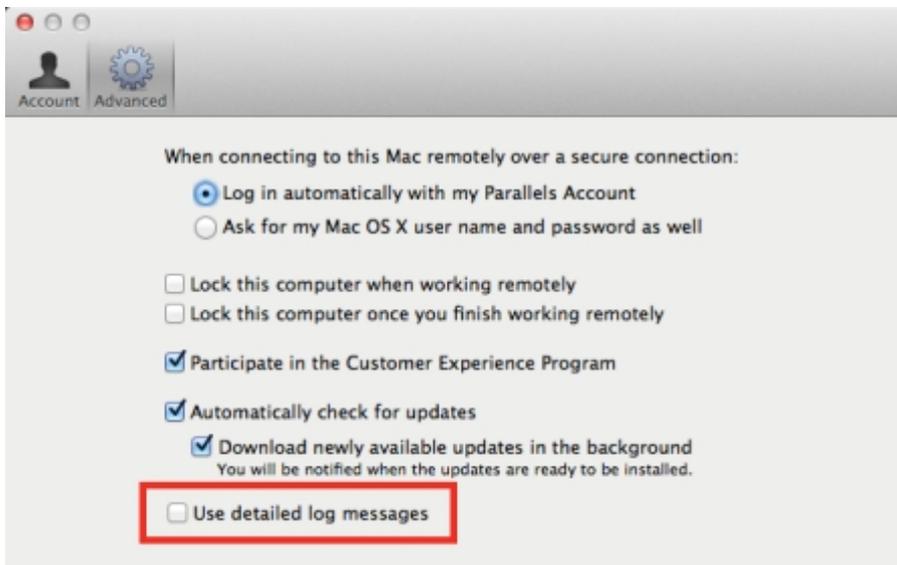


Auf einem PC:

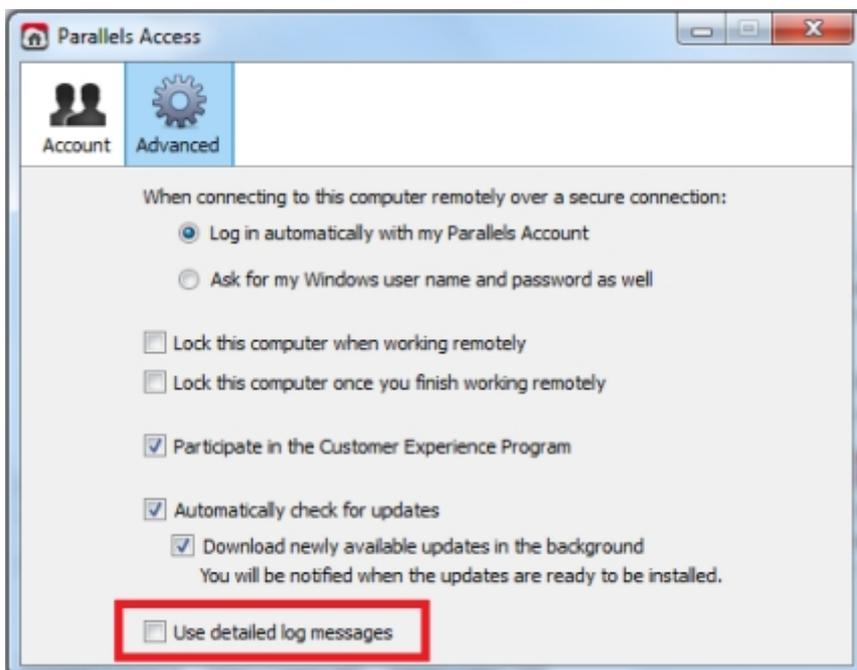


2. Wechseln Sie zum Reiter "Erweitert"
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen bei "Detaillierte Protokollnachrichten verwenden"

Auf einem Mac:



Auf einem PC:



4. Erzeugen Sie das Problem noch einmal, wie es zuvor passiert ist und generieren Sie den Problembericht.

---

© 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.