Cómo crear un informe de problema en Parallels Access

- Parallels Access

Información

Los equipos de ingeniería y de soporte de Parallels utilizan los ID de los informes de problemas durante la resolución de las incidencias informadas. Parallels Access cuenta con **dos niveles**: el nivel del cliente (tablet o teléfono basado en Android, iPhone o iPad) y el nivel del agente (ordenador o portátil Mac o PC). Así, a la hora de resolver cualquier incidencia técnica puede que se le pida que proporcione **dos informes de problema** al equipo de soporte de Parallels: el informe a nivel del cliente y el informe a nivel del agente (sin importar el orden de estos).

NOTA: la generación de un ID de informe de problema de Parallels Access no se considera una solicitud de asistencia al equipo de soporte de Parallels

---

Los informes de problema no incluyen ningún dato personal o confidencial. Si desea más información, consulte el artículo ¿Qué información se incluye en un informe de problema?

¿Cómo puede enviarse un informe de problema?

Paso 1. Envío del informe del ordenador remoto

1. Conéctese a su ordenador (Mac o PC) mediante la aplicación Parallels Access presente en su dispositivo móvil
2. Reproduzca el problema experimentado

   NOTA: es sumamente importante generar un ID de informe de problema en cuanto experimente la incidencia.
3. Haga clic en el icono de la bandeja de Parallels Access Agent y seleccione “Informar de un problema”

   ♦ En un Mac:

   ♦ En un PC:
4. Espere a que se genere el informe de problema.

   ♦ En un Mac:

   ♦ En un PC:
5. Aparecerá la ventana de informe de problemas.

   ♦ Introduzca una descripción breve del problema.
   ♦ Introduzca su información de contacto (nombre y dirección de email).
   ♦ Haga clic en Enviar informe.

   En un Mac:

   En un PC:
6. Ahora se mostrará el ID del informe de problema.

- En un Mac:
- En un PC:

Paso 2. Envío del informe del dispositivo móvil

Para enviar un informe de problema desde el dispositivo móvil, consulte el artículo Cómo crear un informe de problema mediante el dispositivo móvil en Parallels Access

NOTA: agradeceríamos que en la descripción de este informe incluyera el ID del otro informe:

En caso de que el equipo de soporte de Parallels le solicite el ID del informe de problema con “registro extendido” o con “mensajes de registro detallados”:

1. Abra las Preferencias de Parallels Access

   En un Mac:

   En un PC:

2. Vaya a la pestaña Avanzadas
3. Marque la casilla “Usar mensajes de registro detallados”

   En un Mac:

   En un PC:

4. Reproduzca el problema y genere el informe correspondiente.

© 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.