Как создать технический отчет в Parallels Access

- Parallels Access

Информация

Технические отчеты используются командами разработки и технической поддержки для диагностики неисправностей. У Parallels Access есть **две составляющих**: клиент (iPhone, iPad, планшет или телефон под управлением Android) и агент (Mac или персональный компьютер/ноутбук). Поэтому при диагностике технических проблем наша служба поддержки может попросить вас предоставить **два технического отчета**: со стороны клиента и агента.

Примечание: создание технического отчета не рассматривается как оформление заявки на получение поддержки.

Технические отчеты не включают в себя Ваших личных или конфиденциальных данных. Более подробную информацию вы можете найти в следующей статье: Какая информация включается в технический отчет?

Как отправить технический отчет?

Шаг 1. Отправка отчета на удаленном компьютере

1. Подключитесь из приложения Parallels Access на вашем мобильном устройстве к нужному компьютеру (Mac или персональный компьютер/ноутбук).
2. Воспроизведите возникшую у вас проблему.

   Примечание. Очень важно, чтобы технический отчет был создан во время ее возникновении.
3. Щелкните по значку Parallels Access Agent и выберите **Отправить технические данные...**

   ♦ На Mac:

   ♦ На ПК:

4. Подождите, пока будет создан технический отчет.
5. Затем появится окно для отправки отчета.

- Введите краткое описание проблемы.
- При желании введите свои контактные данные (имя и адрес электронной почты).
- Нажмите **Отправить отчет**.

На Mac:

На ПК:

6. Появится окно с номером вашего отчета о проблеме.

- На Mac:

- На ПК:

Шаг 2. Отправка отчета на мобильном устройстве

Для отправки технического отчета на мобильном устройстве, пожалуйста, посмотрите статью Как создать отчет о проблеме на мобильном устройстве в Parallels Access.

Если сотрудник службы поддержки Parallels попросит вас прислать отчет о проблеме с подробным описанием неисправности:

1. Откройте настройки Parallels Access:

   На Mac

На ПК:

2. Перейдите на вкладку **Настройки**.
3. Поставьте галочку **Вести подробный журнал событий**.

На Mac:

На ПК:

4. Воспроизведите проблему и создайте отчет.

© 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.