
Leitfaden Technischer Support von Parallels

Inhalt

Vorwort.....	2
Feedback.....	2
Über diesen Leitfaden	2
Über das Support-Team von Parallels	2
Erste Schritte mit dem Support von Parallels. Kostenlose Support-Ressourcen	2
Produktdokumentation	2
Wissensdatenbank.....	3
Community-Blogs	3
Diskussionsforen.....	3
Parallels-Support-Programme	4
Parallels-Support-Programme – Übersicht.....	4
Richtlinien für die Support-Anforderung.....	4
Ein-Ticket-pro-Problem-Politik	4
Support-Code.....	5
Support-Anfragen erstellen	5
Support-Anfrage absenden.....	5
Anfragen über das Support-Webformular einreichen.....	5
Anfrage per Telefon einreichen.....	7
Support pro Fall online kaufen	8
Support-Anfragen nachverfolgen	8
Zugriff auf das RT-Self-Service-Portal einrichten.....	8
So melden Sie sich später beim RT an	9
Mit Support-Anfragen im Request Tracking Self-Service-Portal arbeiten	10
Richtlinie zum Lösen von Support-Anfragen	10
Teilnahme an der Befragung zur Kundenzufriedenheit.....	10
Rechtliche Informationen	12
Regelung zum End-of-Life.....	12
Unterstützte Software-Versionen.....	13

Endbenutzer-Lizenzvertrag.....	13
--------------------------------	----

Vorwort

Feedback

Sollten Sie in dieser Anleitung einen Fehler finden oder Vorschläge und Ideen haben, wie wir diese Anleitung verbessern können, senden Sie uns bitte Ihr Feedback über das Online-Formular unter:

<https://cscontact.parallels.com/form/25/>. Machen Sie in Ihrer Feedback-Nachricht bitte die folgenden Angaben: Titel der Anleitung, Titel des Kapitels und Abschnitts sowie den Textausschnitt, in dem Sie einen Fehler gefunden haben.

Über diesen Leitfaden

Dieses Dokument wendet sich an alle Parallels-Kunden, die ein Problem mit einem Produkt oder einer Lizenz lösen möchten. Dieser Leitfaden soll ein besseres Verständnis dafür vermitteln, wie das Support-Team von Parallels arbeitet, um zeitnah und mit geringem Aufwand Ihrerseits Probleme zu lösen.

Über das Support-Team von Parallels

Als das Gesicht des Unternehmens leistet das Support-Team von Parallels einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg unserer Kunden. Wir bieten ganzjährig herausragenden Service rund um die Uhr. Außerdem sind wir bemüht, unseren Kunden einen hohen Mehrwert zu bieten, indem wir ihre Support- und Geschäftsanforderungen erfüllen. Die Support-Abteilung von Parallels besteht aus einem Team mit hochqualifizierten Spezialisten. Wir beschäftigen mehr als 200 Mitarbeiter in verschiedenen Büros in der ganzen Welt. Gemeinsam mit unseren Kunden arbeiten wir jeden Tag an einer Verbesserung unseres Services. Unsere technische Erfahrung bauen wir durch regelmäßige Produktschulungen für Parallels-Produkte und Zertifizierungsprogramme für die Plattformen und Betriebssysteme unserer Produkte aus. Dadurch können wir Lösungen anbieten, die auf Industriestandards, Best Practices und zertifiziertem Wissen beruht, dem Sie vertrauen können. Unser Motto lautet: „Parallels kann nur so erfolgreich sein wie seine Kunden.“ Wir sind stolz darauf, unseren Kunden zeitnahe, hilfreichen und effizienten Support bieten zu können.

Erste Schritte mit dem Support von Parallels. Kostenlose Support-Ressourcen

Informationen über alle Vorteile des Parallels-Supportportals und die optimale Nutzung aller Parallels-Supporttools finden Sie unter folgendem Link: <http://www.parallels.com/de/support/>. Bevor Sie das Support-Team von Parallels kontaktieren, sollten Sie unsere kostenfreien Self-Service-Optionen zu Rate ziehen, wie z. B. die Produktdokumentation, die [Parallels-Wissensdatenbank](#), [Community-Blogs](#) und die [Parallels-Foren](#).

Produktdokumentation

Dokumentationen zu Parallels-Produkten finden Sie auf der entsprechenden Parallels-Support-Seite:

Parallels Desktop für Mac: <http://www.parallels.com/de/products/desktop/support/>

Parallels Desktop für Mac Business Edition: <https://www.parallels.com/de/products/business/support/>

Parallels Access: <https://www.parallels.com/de/products/access/support/>

Parallels Mac Management: <https://www.parallels.com/de/products/mac-management/support/>

Wichtig: Wir empfehlen Ihnen, vor der Installation eines Parallels-Produkts die jeweilige Produktdokumentation, die Systemanforderungen und die Versionshinweise zu lesen.

Wissensdatenbank

Die Parallels-Wissensdatenbank (<http://kb.parallels.com/de/>) enthält bekannte Lösungen für die häufigsten Fragen und Probleme. Die Wissensdatenbank wird regelmäßig mit neuen Fällen und Ressourcen aktualisiert, sobald diese verfügbar sind. Es wird den Kunden empfohlen, hier häufiger nachzuschauen, ob nach Aktualisierungen verfügbar sind.

In der Wissensdatenbank können Sie nach einer Lösung suchen, indem Sie einfach einen Schlüsselbegriff für Ihre Frage oder Ihr Produktproblem eingeben. Eine gezieltere Suche können Sie mithilfe der Dropdown-Menüs durchführen.

The screenshot shows the Parallels website's Knowledge Base (KB) search results. The top navigation bar includes the Parallels logo, links for 'Produkte', 'Für Unternehmen', 'Support', and 'Partner', along with 'Mein Account' and 'DE / Deutsch'. The left sidebar lists various KB categories like 'Parallels Desktop for Mac', 'Parallels Access', and 'Parallels Mac Management'. The main content area features a search bar with 'Installation von Windows' entered, a 'SUCHE' button, and filters for 'Sprache: Deutsch' and 'Alle Produkte'. Below the search bar, it displays 'Ergebnis nach Suche nach: Installation von Windows' and 'Articles found: 4180. Displayed 1 - 20'. A recommendation to search forums or contact Twitter is provided. The first result is 'KB Parallels: Installing Windows on your Mac using Parallels Desktop', which includes a 'GILT FÜR:' list of Parallels Desktop versions (7 to 11 for Mac) and a brief description of the article's content. A second result, 'Installation von Windows auf dem Mac mithilfe von Parallels Desktop', also lists the applicable versions and provides a similar description.

Community-Blogs

Sie können erhalten Einblick in das Parallels-Universum und erfahren mehr über Branchenereignisse in unserem Unternehmensblog unter <http://blogs.parallels.com/consumertech/>.

Diskussionsforen

In unseren Parallels-Foren können Sie mit anderen Parallels-Kunden über Ihr Problem diskutieren, Ihre Erfahrungen mitteilen oder eine Antwort von unseren Technikern erhalten. Parallels-Entwickler beteiligen sich

ebenfalls sehr aktiv an Forumdiskussionen. Sie müssen sich lediglich registrieren und schon können Sie mit anderen Forumsnutzern unter <https://forum.parallels.com/> live diskutieren.

Parallels-Support-Programme

Falls Sie in unseren kostenlosen Support-Ressourcen keine Lösung für Ihr Problem gefunden haben, können Sie das Support-Team von Parallels kontaktieren. Parallels bietet vielfältige Support-Optionen und -Programme. Mit diesen Support-Programmen haben Sie die Möglichkeit, das Support-Team von Parallels per Online-Formular, Chat, Ticket oder Telefon zu kontaktieren. Es sind weitere Programme verfügbar, mit denen, je nach dem erworbenen Support-Programm, die Produktinstallation oder ein Upgrade angefragt werden kann.

Parallels-Support-Programme – Übersicht

Sehen Sie sich bitte die folgenden Parallels-Support-Optionen an, um das Support-Programm zu finden, das Ihre Anforderungen am besten erfüllt:

- **Support pro Fall.** Parallels bietet Support pro Fall, dessen Preise von dem Produkt und der Art des Falls abhängen. Ein Fall wird als einzelnes Support-Problem definiert, das nicht in mehrere Teilanfragen unterteilt werden kann. Ein Fall kann mehrere Kommunikationen, einschließlich E-Mail- und Telefon-Kommunikationen, beinhalten. Nachdem Ihre Bestellung bearbeitet wurde, meldet sich ein Parallels Desktop-Supportingenieur und hilft Ihnen bei Ihrem Problem. Weitere Informationen zum Support pro Fall sowie die entsprechenden Preise finden Sie unter <http://www.parallels.com/external/products/pd/buy-phone-support/>.

- **Parallels-Produktinstallation** Alle Parallels Desktop-Produkte beinhalten nach Registrierung kostenlosen Telefon- und Chat-Support für 30 Tage. Der E-Mail-Support ist zwei Jahre nach dem Datum der Veröffentlichung des Produkts verfügbar.

- **Premium-Support für Parallels-Produkte der Business Edition.** Geschäftskunden-Support mit täglicher Erreichbarkeit rund um die Uhr per Telefon und E-Mail Zusätzliche Bestimmungen des Premium-Supports müssen individuell besprochen werden. Weitere Informationen erhalten Sie beim Parallels Sales Team: usentsales@parallels.com.

Hinweis: Keine der oben aufgeführten Support-Optionen beinhaltet Administratortaufgaben. Alle Administratortaufgaben sind vom Umfang der Parallels-Produkte ausgenommen und müssen vom Systemadministrator durchgeführt werden.

Richtlinien für die Support-Anforderung

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Ein-Ticket-pro-Problem-Politik und den Support-Code.

Ein-Ticket-pro-Problem-Politik

Gemäß den allgemeinen Supportrichtlinien müssen unsere Kunden für jedes Problem bzw. für jede Frage, die sie haben, ein separates Ticket erstellen. Häufig ist es schwierig, den Status des Ausgangsproblems zu verfolgen, wenn verschiedene unabhängige Anfragen in einem Thread gemischt werden. Mit der „Ein-Ticket-pro-Problem“-Methode kann unser Team Support-Anfragen effizienter bearbeiten.

Support-Code

Beim Support-Code handelt es sich um eine 10-stellige Nummer, die in Blöcke à 5 Zeichen unterteilt ist. Er wird während der Registrierung Ihres Lizenzschlüssels für Parallels Desktop generiert und in Ihrem Parallels-Konto gespeichert. Bitte benutzen Sie beim Einreichen eines Tickets im Support-Webformular Ihren Support-Code (sieht so xxxx-xxxx oder so xxxxx-xxxxx aus) und nicht den Lizenzschlüssel.

Sie finden Ihren Support-Code in Ihrem Parallels-Konto unter <https://account.parallels.com/>. Klicken Sie auf „Support“ und dann auf die Registerkarte „Parallels Desktop“.

Kunden mit **Parallels Mac Management** erhalten einen Support-Code vom entsprechenden Parallels-Vertriebsmitarbeiter. Kunden mit einer aktiven Lizenz für **Parallels Mac Management** oder **Parallels Desktop für Mac Business Edition** stehen unbegrenzte Support-Optionen für alle Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung: E-Mail, Telefon und Chat.

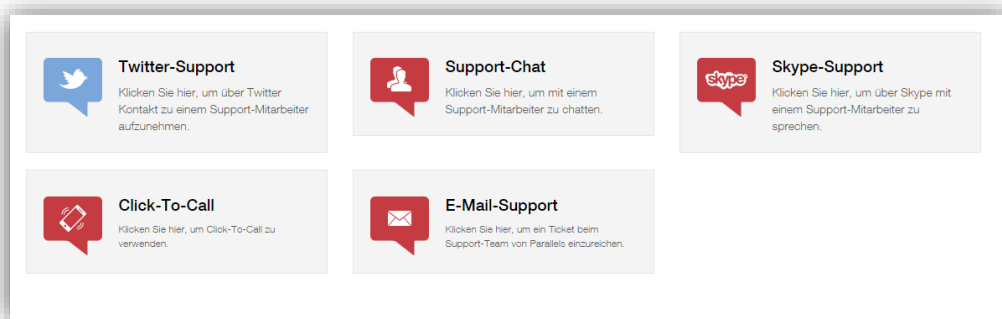
Support-Anfragen erstellen

Wenn Sie weder in der Wissensdatenbank noch in der Dokumentation noch in den Diskussionsforen (S. 5 – 6) eine Lösung gefunden haben, mit der sich Ihr Problem beheben lässt, senden Sie bitte eine Anfrage (ein sogenanntes Ticket) an das Support-Team von Parallels. Bevor Sie eine Anfrage senden, lesen Sie bitte die Informationen hinsichtlich der Richtlinien für die Support-Anforderung.

Support-Anfrage absenden

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um eine Support-Anfrage an das Support-Team von Parallels zu senden. Sie können sich für eine der folgenden Möglichkeiten entscheiden:

- Eine Anfrage im Webformular erstellen.
- Eine Anfrage über Parallels Request Tracker erstellen: <http://support.parallels.com/>
- Eine Anfrage per Telefon einreichen.
- Support pro Fall online kaufen.
- Ihre Anfrage per Chat, Skype oder „Click-to-call“ einreichen.

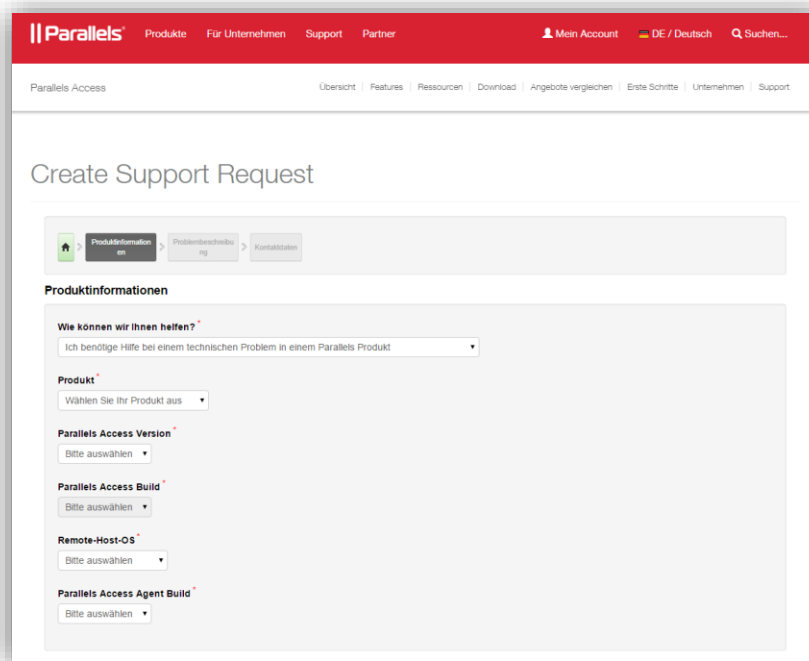


Anfragen über das Support-Webformular einreichen

Sie können über unser Webformular eine Support-Anfrage an unser Support-Team von Parallels einreichen. Beachten Sie, dass zum Einreichen eines E-Mail-Tickets ein [Support-Code](#) benötigt wird.

Um eine Support-Anfrage über das Webformular zu stellen, gehen Sie wie folgt vor:

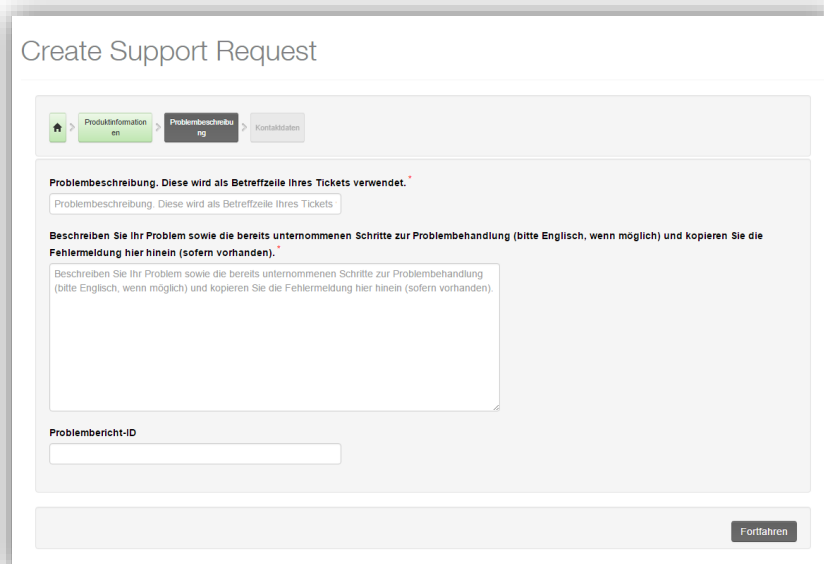
1. Wählen Sie auf der Homepage des Support-Portals (<http://www.parallels.com/de/support/>) Ihr Produkt aus, klicken Sie auf „Kontakt“ und dann auf das Banner für den Support per E-Mail. Sie werden zu einer Seite zum Anfordern von Support weitergeleitet.



The screenshot shows the 'Create Support Request' page on the Parallels website. The page has a red header with the Parallels logo and navigation links. Below the header, there are breadcrumb links: 'Parallels Access' > 'Übersicht' > 'Features' > 'Ressourcen' > 'Download' > 'Angebote vergleichen' > 'Erste Schritte' > 'Unternehmen' > 'Support'. The main heading is 'Create Support Request'. Below this, there is a progress bar with three steps: 'Produktinformationen' (active), 'Problembeschreibung', and 'Kontaktstatus'. The 'Produktinformationen' section contains several dropdown menus for selecting product details:

- Wie können wir Ihnen helfen?**: Ich benötige Hilfe bei einem technischen Problem in einem Parallels Produkt
- Produkt**: Wählen Sie Ihr Produkt aus
- Parallels Access Version**: Bitte auswählen
- Parallels Access Build**: Bitte auswählen
- Remote-Host-OS**: Bitte auswählen
- Parallels Access Agent Build**: Bitte auswählen

2. Im Schritt **Produktinformationen** werden Sie aufgefordert, Einzelheiten zu Ihrer Anfrage anzugeben, wie z. B. Art der Anfrage, Produktversion usw. Sie können im entsprechenden Dropdown-Menü eine der vordefinierten Antworten auswählen. Im nächsten Schritt müssen Sie das Problem beschreiben und die [Problembenachrichtigung-ID](#) eingeben (empfohlen).



The screenshot shows the 'Create Support Request' page on the Parallels website, now in the 'Problembeschreibung' step. The progress bar shows 'Produktinformationen' as completed and 'Problembeschreibung' as the current step. The 'Problembeschreibung' section contains a text area for describing the problem, a 'Problembenachrichtigung-ID' input field, and a 'Fortfahren' button.

Problembeschreibung. Diese wird als Betreffzeile Ihres Tickets verwendet.

Problembeschreibung. Diese wird als Betreffzeile Ihres Tickets

Beschreiben Sie Ihr Problem sowie die bereits unternommenen Schritte zur Problembehandlung (bitte Englisch, wenn möglich) und kopieren Sie die Fehlermeldung hier hinein (sofern vorhanden).

Beschreiben Sie Ihr Problem sowie die bereits unternommenen Schritte zur Problembehandlung (bitte Englisch, wenn möglich) und kopieren Sie die Fehlermeldung hier hinein (sofern vorhanden).

Problembenachrichtigung-ID

Fortfahren

Um das Problem schneller zu lösen, zusätzliche Kontaktaufnahmen durch das Support-Team zu vermeiden und die Situation klären, machen Sie bitte so viele Angaben wie möglich:

- Problembeschreibung.
 - Genauer Wortlaut der Fehlermeldung, die auf dem Bildschirm angezeigt wird.
 - Problebericht-ID, die gesendet wurde, während die Fehlermeldung auf dem Bildschirm angezeigt wurde.
 - Screenshots (falls nötig).
 - Den genauen Zeitpunkt, zu dem der Fehler aufgetreten ist (falls zutreffend).
 - Etwaige KB-Artikel, die Sie bereits zur Fehlersuche herangezogen haben.
 - Beschreiben Sie die genauen Schritte, mit denen sich das Problem reproduzieren lässt.
 - Beschreiben Sie die letzten Vorgänge, die Sie auf dem Computer durchgeführt haben, bevor das Problem aufgetreten ist.
3. Beschreiben Sie die Schritte, die Sie ausprobiert haben, um das Problem zu beheben. Wenn Sie auf „Fortfahren“ klicken, sucht der Web-Service anhand Ihrer Problembeschreibung nach einer Lösung. Stellen Sie bitte sicher, dass Sie die vorgeschlagenen KB-Artikel nach einer entsprechenden Lösung durchsuchen. Wenn keiner angezeigt wird, klicken Sie bitte auf „Fortfahren ...“.
4. Im Schritt für die Kontaktinformationen schließlich können Sie Kontaktdaten einsenden, sodass das Support-Team von Parallels Sie hinsichtlich der Support-Anfrage kontaktieren kann. Geben Sie bitte auch eine gültige Telefonnummer sowie die entsprechende Aufrufebene an, damit wir effizient mit Ihnen kommunizieren können. Klicken Sie auf „Absenden“, um die Einreichung der Anfrage abzuschließen.

Anfrage per Telefon einreichen

Wir bieten Telefonsupport für Fragen über Produktfunktionen und bekannte Probleme, die in der **Parallels-Wissensdatenbank** behandelt werden, oder um Aktualisierungen für zuvor eingereichte Support-Anfragen entgegenzunehmen bzw. weiterzugeben. Bei Support-Anfragen, die nicht in der Wissensdatenbank behandelt werden, oder bei unbekanntem Problemen, bitten wir Sie, die Anfragen über das Support-Anfragen-Portal einzureichen. Dadurch wird sichergestellt, dass wir alle benötigten Informationen haben, um Ihre Anfrage schnell zu bearbeiten.

Vor der Benutzung unserer Telefonsupport, stellen Sie bitte Folgendes sicher:

- Sie haben einen gültigen [Support-Code](#) für Ihre Produktlizenz.
- Der Telefonsupport wird von Ihrem [Support-Vertrag](#) abgedeckt.

Per Telefon können Sie Ihre Support-Anfrage über eine der beiden folgenden Telefonnummern einreichen:

+1 (703) 579-0156 – International.

+1 (888) 811-2489 – Gebührenfrei in den USA und Kanada.

Wenn Sie bereits ein Ticket für Ihr Problem haben, geben Sie bitte die Ticketnummer an, wenn während des Aufrufs dazu aufgefordert werden.

Wenn Sie für dieses Problem kein Ticket haben, wird automatisch ein Ticket erstellt und die Nummer wird Ihnen nach dem Anruf per E-Mail zugesendet.

Support pro Fall online kaufen

Vor dem Erwerb von Support pro Fall empfehlen wir Ihnen, unbedingt unsere Wissensdatenbank, Dokumentationen und Foren ([S. 5 – 6](#)) zu nutzen. Eventuell finden Sie direkt in diesen Ressourcen die benötigten Antworten.

Wenn mit den zuvor genannten Ressourcen keine Lösung für Ihr Problem finden und Sie immer noch Hilfe vom Support-Team von Parallels benötigen, können Sie Support pro Fall unter <https://www.parallels.com/external/products/pd/buy-phone-support/> erwerben. Nachdem wir Ihre Zahlung bestätigt haben, erhalten Sie von unserem Support-System eine E-Mail mit einer Anleitung zur Nutzung des Supports für Ihren Fall. Bitte beachten Sie, dass Ihre Zahlung, nachdem das Support-Team von Parallels mit der Bearbeitung Ihres Problems begonnen hat, nicht zurückerstattet wird.

Käufe pro Fall können Ihrem Konto nicht wieder gutgeschrieben werden und müssen sofort verwendet werden.

Support-Anfragen nachverfolgen

Nachdem Sie eine Support-Anfrage (Ticket) erstellt haben, können Sie Ihre Anfrage und deren Status selbst direkt in unserem Request Tracking-System (RT) abrufen. Mit RT können Sie auch Ihre Tickets auflösen und neue eröffnen.

Zugriff auf das RT-Self-Service-Portal einrichten

Damit Sie im Parallels RT Self-Service arbeiten können, benötigen Sie ein Parallels-Konto und ein aktives Support-Ticket. Weitere Informationen zum Erstellen eines Parallels-Kontos finden Sie unter: <http://kb.parallels.com/de/6235>.

Um Zugriff auf den RT zu erhalten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Zunächst einmal müssen Sie Ihr Request Tracker-Account aktivieren:

<https://support.parallels.com/NoAuth/GetPassword.html>

Aktivieren Sie Ihren Support-Account 🇧🇪 🇨🇳 🇩🇪 🇷🇺 🇪🇸 🇩🇪 🇫🇷 🇮🇹 X

Geben Sie Ihre registrierte E-Mail-Adresse ein:

Geben Sie die Nr. eines Ihrer Support-Tickets ein:

Im Parallels RT-Webinterface können Sie Ihre bestehenden Tickets ansehen und aktualisieren sowie neue Tickets erstellen. Um Zugriff zu erhalten, müssen Sie die E-Mail-Adresse eingeben, die für eines Ihrer Tickets verwendet wurde. Sollten Sie bisher noch kein Ticket eingereicht haben, müssen Sie dies über unsere Website <http://www.parallels.com/support/tun>.

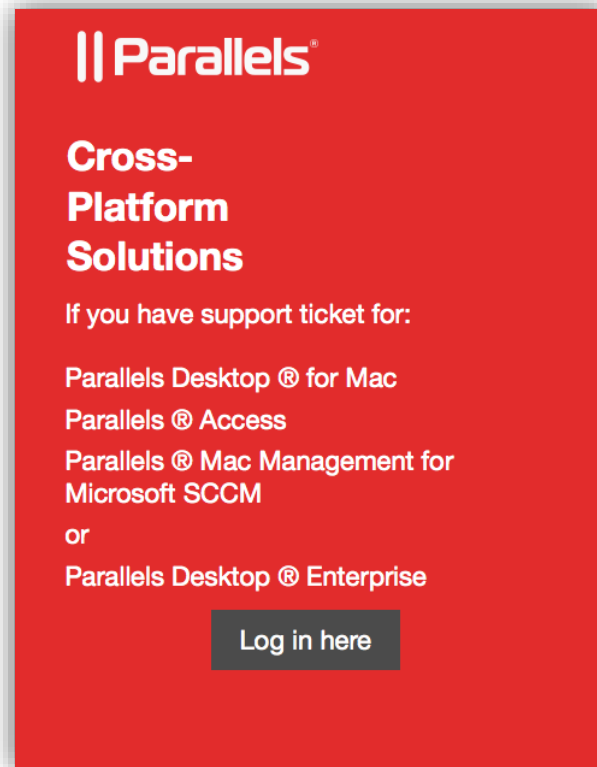
Nachdem Sie auf "Übermitteln" geklickt haben, wird Ihnen vom RT-System ein Aktivierungslink via E-Mail gesendet. Sollten Sie innerhalb von 30 Minuten keine E-Mail erhalten, versuchen Sie es bitte erneut oder kontaktieren Sie unseren Support.

Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für eines Ihrer Tickets verwendet haben. Wenn Sie noch kein Ticket eingereicht haben, lesen Sie bitte unter [Support-Anfrage erstellen](#) nach.

2. Anschließend wird eine Aktivierungsnachricht an Ihre E-Mail-Adresse gesendet, die Sie für die Registrierung verwendet haben. Sehen Sie bitte in Ihrem Posteingang nach und klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihr Konto zu aktivieren.
3. Legen Sie ein neues Kennwort für den Request Tracker fest. Danach werden Sie beim RT angemeldet.

So melden Sie sich später beim RT an

1. Besuchen Sie <https://support.parallels.com/>.
2. Wählen Sie die Seite „Plattformübergreifende Lösungen“:



3. Melden Sie sich jetzt mit Ihren Anmeldeinformationen für Ihr Parallels-Konto an:

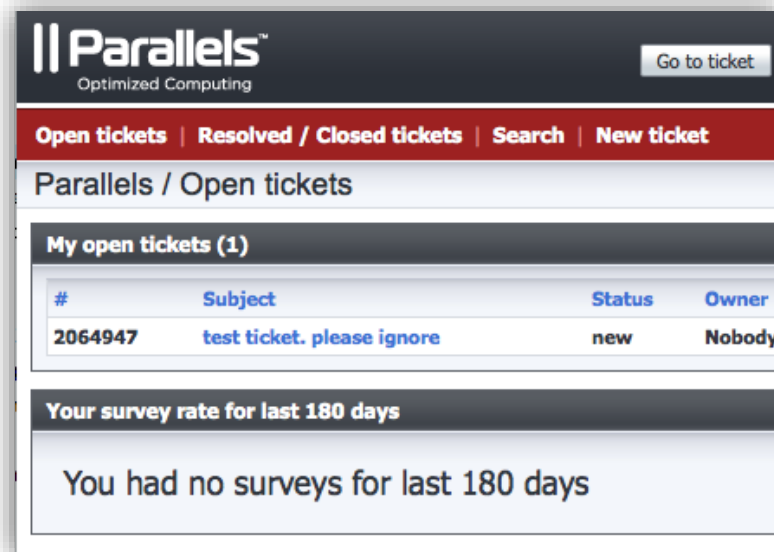
A screenshot of a web form for logging into the Parallels Support Request Tracker. At the top, there is a section titled "Choose your Language:" with several small flags representing different languages. Below this is a section titled "Login to Parallels Support Request Tracker" which contains two input fields: "Benutzername" and "Passwort". To the right of the "Passwort" field is a button labeled "Übermitteln". At the bottom of the form, there is a section titled "Forgot your password or never know it?" with a link that says "If you have never logged in before or forgot your password please follow this link".

Mit Support-Anfragen im Request Tracking Self-Service-Portal arbeiten

Im Parallels Request Tracking Self-Service-Portal können Sie Ihre Tickets nachverfolgen, auflösen oder neue Tickets erstellen.

Im Self-Service-Menü werden die folgenden Optionen angezeigt:

- Tickets **öffnen**. Mit dieser Option können Sie Ihre noch offenen Tickets filtern.
- Tickets **auflösen/schließen**. Mit dieser Option können Sie Ihre geschlossenen Tickets filtern.
- **Neues Ticket**. Mit dieser Option gelangen Sie zu einem Webformular, in dem Sie ein Ticket erstellen können.
- **Suchen**. Mit dieser Option können Sie Tickets nach ihrem Status und Inhalt suchen.



Wichtig: Ein Ticket, das bereits geschlossen wurde, kann nicht wieder geöffnet werden.

Richtlinie zum Lösen von Support-Anfragen

Ein Support-Ticket gilt in den folgenden Fällen als geschlossen:

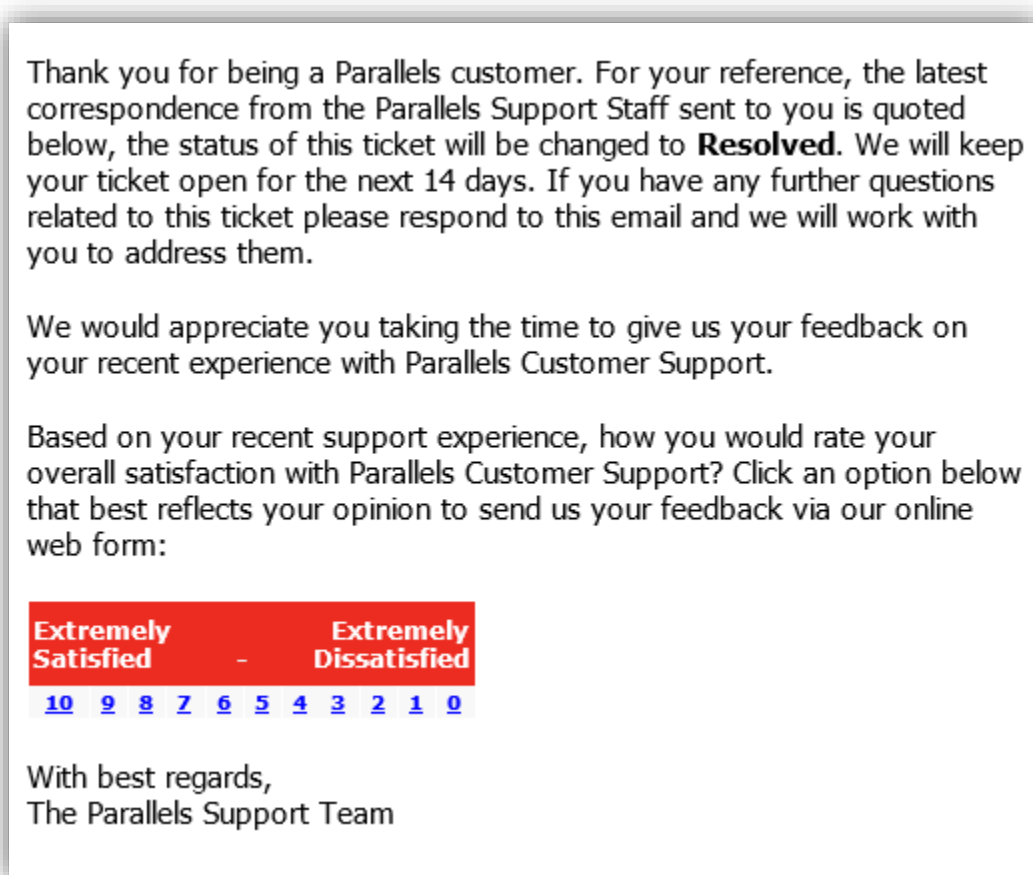
- Dieses Problem wird als gelöst bestätigt.
- Wir erhalten von Ihnen innerhalb von 14 Tagen, nachdem das Support-Team von Parallels eine Lösung angeboten hat, kein Feedback hinsichtlich des gelösten Problems.
 - Wenn Parallels ein bestimmtes Problem nicht lösen kann oder der Meinung ist, dass es außerhalb des Support-Umfangs liegt, was Sie bestätigt und dem Sie zugestimmt haben.

Teilnahme an der Befragung zur Kundenzufriedenheit

Unsere aktuellen und zukünftigen Services basieren größtenteils auf dem Feedback unserer Kunden. Außerdem ist Ihre Zufriedenheit mit unseren Services die einzige Möglichkeit, an der wir unseren Erfolg messen

können. Wir führen Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch, wodurch Sie die Gelegenheit erhalten, uns mitzuteilen, wo wir stehen.

Nachdem wir das Ticket auf den Status **Gelöst** gesetzt haben, erhalten Sie eine kurze E-Mail mit dem Link zum Online-Befragungsformular, wie unten abgebildet:



Geben Sie bitte den Grad Ihrer Zufriedenheit mithilfe einer numerischen Skala an und beantworten Sie einige Fragen hinsichtlich unserer Support-Services. Anhand Ihres Feedbacks können unseren Support verbessern und Ihren Erfolg steigern.

Das Umfrageformular ist sehr einfach und intuitiv. Sie können Ihre Auswahl jederzeit ändern, bevor Sie auf die Schaltfläche **Absenden** klicken.

Sie können das Befragungsformular absenden, nachdem Sie sich mit Ihrem Konto beim Self-Service-Portal <https://support.parallels.com/SelfService/> angemeldet haben (siehe [Zugriff auf das RT-Self-Service-Portal einrichten](#)) und mit der Schaltfläche **Auswahl absenden** kurze Befragungen zu allen Tickets abgesendet oder ein Ticket geöffnet und das detaillierte Formular ausgefüllt und Ihre Meinung über die Services von Parallels eingegeben haben.

#	Subject	Survey created	Evaluate
2064947	test ticket. please ignore	Tue Feb 03 15:27:56 2015	10 - Very Satisfied 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 - Very Dissatisfied Leave your feedback here Submit selection

Das Befragungsergebnis wird den Prozentsatz der gelösten Tickets, zu denen Sie an Befragungen teilgenommen und diese gesendet haben.

Your survey rate for last 180 days

Survey rate for [redacted] is 100%

Vielen Dank, dass Sie sich für Parallels entschieden haben!

Rechtliche Informationen

Vor der Arbeit mit Parallels-Produkten lesen Sie bitte die wichtigen rechtlichen Hinweise.

Regelung zum End-of-Life

Parallels, Inc will seinen Kunden hochwertige und kostengünstige Lösungen anbieten. Zu diesem Zweck haben wir eine offizielle Parallels-Regelung zum End of Life (EOL) erarbeitet.

Rascher technologischer Wandel und Wettbewerbsdruck beeinflussen das Niveau, den Zeitpunkt und die Art der Nachfrage nach einem bestimmten Produkt oder einer Gruppe von Produkten. Aus diesem Grund müssen neue Produkte und Services eingeführt werden und ältere Software-Versionen sowie Produkte auslaufen.

Parallels hat für das EOL von Produkten eine Regelung eingeführt, die folgende Elemente beinhaltet:

- Definition von Ersatzprodukten, falls zutreffend
- Interne Bekanntgabe der Abkündigung in allen Vertriebs- und Distributionskanälen
- Bestimmung des letzten Versanddatums an den Kunden (LCS)
- Geschätztes Ende des Supports (EOS)
- RPQ-Optionen, falls vorhanden, für längere Produktverfügbarkeit

Einzelne Kunden, die eventuell von einer Abkündigung betroffen sind, werden von Parallels-Vertriebsmitarbeitern oder Distributionspartnern kontaktiert. Darüber hinaus werden auf dieser Website alle Produkte und Funktionen aufgeführt, die zurückgenommen wurden oder für die ein Datum für die Support-Einstellung festgelegt wurde.

Unterstützte Software-Versionen

Parallels bietet Software-Support für alle Software (a) der aktuellen Version und die Hauptversion der (i) beiden unmittelbar vorangegangenen Versionen oder (ii) alle Versionen, die in den 12 Monaten vor der Veröffentlichung der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Version veröffentlicht wurden.

Nachdem ein Produkt abgekündigt wurde, wird die Wartungsabdeckung bis zum Datum der Beendigung des Supports fortgesetzt. Unsere Kunden werden bei Vertragsverlängerung von Änderungen der Wartungspreise oder Änderungen des Supportniveaus informiert. Es erfolgt eine förmliche Benachrichtigung aller für die Wartung zahlender, gelisteter Kunden, in der sie über das EOS-Datum informiert werden. Wir freuen uns, Sie zu unseren Kunden zählen zu dürfen, und hoffen, Sie uns auch weiterhin die Treue halten.

Endbenutzer-Lizenzvertrag

Den Endbenutzer-Lizenzvertrag finden Sie unter <http://www.parallels.com/de/about/legal/eula/>