

# Fehlerleitfaden - Anmeldung mit STARFACE Mobile Client nicht möglich

## Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können eine mögliche Fehlerursache zu identifizieren wenn eine Anmeldung an der STARFACE via Mobile Client (Android App und iPhone App) nicht möglich ist.

## Analyseschritte (Basis)

1. Ist ein bestimmter Benutzer oder alle Benutzer von dem Problem betroffen?
2. Ist nur ein bestimmtes Endgerät oder alle vorhandenen Endgeräte betroffen?
3. Wurde der [XMPP-Server korrekt konfiguriert](#)?
4. Wurde in der App die korrekte [Adresse des XMPP-Servers](#) eingetragen?
5. Verändert sich das Fehlerbild nach einem Neustart der STARFACE?
6. Ist die passende Lizenz in der STARFACE eingespielt worden? (nur bei Nutzung der Softphone-Funktionalität)
7. Wurden alle notwendigen Ports freigegeben (siehe Cheatsheet)?

## Cheatsheet



Cheatsheet zu de... Clients 6.4.pdf