

Fehlerleitfaden - Anrufe werden nicht in der STARFACE Mobile App signalisiert

Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können, eine mögliche Fehlerursache zu identifizieren, wenn Anrufe nicht in den STARFACE Mobile Apps angezeigt werden.

Analyseschritte (Basis)

1. Ist ein bestimmter Benutzer oder alle Benutzer von dem Problem betroffen?
2. Ist eine Umleitung auf der STARFACE für den Benutzer bzw. die Gruppe gesetzt?
3. Verändert sich das Fehlerbild nach einem Neustart der STARFACE?
4. Tritt das Problem dauerhaft oder nur bei einigen Anrufen auf?
5. Welche Meldung ist im Support Logfile zu sehen (siehe auch [Analyse des Support Logfile für die Version 7.0.0.19 und höher](#))?
6. Besteht der Fehler weiterhin, wenn das entsprechende Telefonkonto auf der STARFACE gelöscht wurde und sich die App neu verbunden hat? Dabei darf das neu erstellte Telefonkonto nicht umbenannt werden.

Hinweis zur Hintergrundaktivität von Apps

Verschiedene Hersteller (z.B. Samsung, Huawei, Xiaomi und OnePlus) haben im Zuge von Optimierungen des Akkuverbrauchs ihre Politik zum Akkumanagement bei vielen Geräte verschärft. Dadurch wird die Hintergrundaktivität von Apps in bestimmten Konstellationen unterbunden, wenn der Nutzer sie nicht explizit für eine App erlaubt.

Es ist möglich, dass diese verschärfte Politik im Umgang mit Hintergrundaktivität von Apps auch Auswirkungen auf den STARFACE Mobile Client hat. Wir empfehlen daher die Einstellungen auf dem Endgerät bezüglich priorisierter Hintergrundaktivität zu prüfen und die Einstellungen bei Bedarf anzupassen. Wichtige Einstellungen sind:

1. Deaktivieren der Batterieoptimierung für die App
2. Unter "App-Start" die jeweilige App auf "manuell verwalten" stellen

Zudem kann es anschließend bei manchen Geräten noch nötig sein die Einstellungen für Priorisierung der Benachrichtigungen der STARFACE App anzupassen, damit die App-Benachrichtigungen (z.B. für eingehende Anrufe) auch weiterhin wie gewohnt angezeigt werden. Diese Einstellungen und deren Bezeichnung können sich je nach Hersteller, Gerät und Android-Version stark unterscheiden.

Hier sind einige Beispiele aufgelistet wo genau die entsprechenden Optionen auf der Oberfläche der Endgeräte zu finden sind:

1. Einstellungen
2. Apps
3. Menü mit den 3 Punkten in der rechten oberen Ecke auswählen
4. Spezieller Zugriff
5. Akkuverbrauch optimieren
6. Optimierung für den STARFACE Mobile App deaktivieren

Zusätzlich kann die Deaktivierung der folgenden Optionen dabei helfen eine Funktionseinschränkung zu beheben:

1. Einstellungen
2. Gerätewartung
3. Akku
4. Energiemodus
5. Option „Hohe Leistung“ auswählen und „Adaptives Energiesparen“ deaktivieren

1. Einstellungen
2. Apps
3. Menü mit den 3 Punkten in der rechten oberen Ecke auswählen
4. Spezieller Zugriff
5. Akkuverbrauch optimieren
6. Filter auf "Alle Apps" umstellen
7. Optimierung für den STARFACE Mobile App deaktivieren

1. Einstellungen
2. Apps
3. Nochmal "Apps" auswählen
4. Menü mit den 3 Punkten in der rechten oberen Ecke auswählen
5. Sonderzugriff
6. Akkuoptimierung
7. Filter auf "Alle Apps" ändern
8. STARFACE App auswählen in der Liste
9. Option auf "Nicht zulassen" ändern

Zusätzlich sollte noch die folgende Option für dieses Telefonmodell aktiviert werden:

1. Einstellungen
2. Benachrichtigungen
3. Suche nach „STARFACE“
4. STARFACE Client auswählen
5. Einstellung „Benachrichtigungen zulassen“ auswählen

1. Einstellungen
2. Apps
3. Nochmal "Apps" auswählen
4. Menü mit den 3 Punkten in der rechten oberen Ecke auswählen
5. Sonderzugriff
6. Akkuoptimierung
7. Filter auf "Alle Apps" ändern
8. STARFACE App auswählen in der Liste
9. Option auf "Nicht zulassen" ändern

1. Einstellungen
2. Akku
3. Akku-Optimierung
4. „Nicht optimieren“ auswählen

1. Einstellungen
2. Akku und Leistung
3. App-Energiesparen
4. STARFACE App auswählen
5. Auf „Keine Beschränkungen“ stellen

Zusätzlich sollte noch die folgende Option für dieses Telefonmodell aktiviert werden:

1. App
2. Apps verwalten
3. STARFACE App auswählen
4. Sonstige Berechtigungen
5. Anzeige auf dem Sperrbildschirm aktivieren