Bestimmte iPhone-Modelle können nicht ohne Benutzerinteraktion gelöscht werden, wenn die Firmware auf iOS 12.1 aktualisiert wird

Es liegt ein bekanntes Problem mit bestimmten iPhone Modellen vor, bei denen eine Benutzerinteraktion erforderlich ist, um die Löschung erfolgreich durchzuführen, wenn die iOS-Firmware auf iOS 12.1 aktualisiert wird. Als Hauptursache wurde ein Problem mit der USB-Schnittstelle identifiziert, die in iOS 12.1 eingeführt wurden. Da das Problem von der Apple Firmware verursacht wird, muss dass Update für dieses Verhalten von Apple bereitgestellt werden. Blancco hat bereits Schritte unternommen, um Kunden bei der Verarbeitung von iPhones anstelle dieser Firmware-Version zu unterstützen.

Lösungen:

Apple hat am 5. Dezember 2018 die Firmware-Version 12.1.1 veröffentlicht, die Blancco direkt und ohne Umgehung im BMDE Version 3.8.4 aktualisieren kann. Die Version erscheint am 11. Dezember 2018

Die folgende Problemumgehung gilt nur, wenn Version 12.1 auf das Gerät gespielt wird

Workaround:

Gerät während des Löschvorgangs mehrmals trennen und wieder verbinden

- Das Kabel muss vom Gerät getrennt und wieder verbunden werden.
- Die erste Neu-Verbindung erfolgt nach dem der Download abgeschlossen ist, und die Löschung wird gestartet. Die zweite Neu-Verbindung erfolgt nach dem Neustart des Gerätes. Daher sollte der Benutzer vorbereitet sein, da die Neu-Verbindung zügig beim erreichen von 7% Lösch Fortschritt durchgeführt werden muss.
- Von da an sollte die Löschung automatisch fortgesetzt werden und der Vorgang sollte beendet werden.

Empfehlungen:

Aufgrund der Auswirkungen häufiger Änderungen von Apple in der Firmware wird dringend empfohlen, die iOS-Firmware-Download-Einstellungen so einzustellen, dass der automatische Download deaktiviert wird. Verwenden Sie stattdessen die iOS-Version.xml vom Blancco-Server, sodass wir die letzte "funktionelle" Version von Apple verwenden. Weitere Informationen zu den verfügbaren Einstellungen finden Sie hier.

Update 11. Dezember 2018:

BMDE Version 3.8.4 wurde veröffentlicht und es wird empfohlen die Software zu aktualisieren.

Um iOS-Geräte auf die neuste Apple-Firmware zu aktualisieren muss die Version.xml wieder von den Apple-Server bezogen werden. Die vom Blancco-Server bezogene Version.xml verweist immer noch auf die iOS Version 12.1, so dass die Anwender möglicherweise während der Löschung das Gerät erneut verbinden müssen. Die Version.xml wird auf dem Blancco-Server aktualisiert sobald die iOS Version 12.1.1 als "funktionell" eingestuft wurde.

Update 7. Dezember 2018:

Blancco hat bestätigt, dass die BMDE Version 3.8.4, welche am 11. Dezember 2018 zusammen mit der Apple-Firmware-Version 12.1.1 veröffentlicht wird, keine Schwierigkeiten mit dem Verbinden mehr haben wird.

Update 6. Dezember 2018:

Apple hat gestern Abend, früher als erwartet, die Version 12.1.1 veröffentlicht.

Aktuelle Tests mit dem BMDE zeigen, dass die Version 12.1.1 das Löschproblem das bereits mit Version 12.1 bestand, nicht löst, und dass das Gerät manuell zurückgesetzt werden muss. Dazu muss das Gerät in den Wiederherstellungsmodus versetzt werden. Dazu das ausgeschaltete Gerät mit dem BMDE verbinden und den Home Button + den Power Button für 5-10 Sekunden gedrückt halten und anschließend eine Verbindung zu iTunes herzustellen.

Es wird empfohlen, die iOS-Version 12.1 weiterhin zu verwenden.

Wie in den Hinweisen vom 28. November bereits beschrieben, muss die Quelle für die Apple-Versionsinformationen wieder in Blancco geändert werden.

Lösung - Blancco plant immer noch die Veröffentlichung der Verion 3.8.4 am 11. Dezember, wodurch Benutzer die Möglichkeit haben, einen iOS-Factory-Reset als Teil des automatisierten Workflows durchzuführen. Die eigentliche Korrektur muss jedoch von Apple kommen

Update 28. November 2018:

Apple hat das Signieren der Firmware-Dateien für iOS 12.0.1 eingestellt. Daher muss nun iOS 12.1 verwendet werden.

Um sicherzustellen, dass der Blancco Mobile Device Eraser das neueste signierte iOS 12.1 herunterlädt und verwendet, müssen die aktuellen Informationen zur Apple-Version von den Apple-Servern heruntergeladen werden.

Befolgen Sie die unten aufgeführten Anweisungen, um die Quelle für die Apple-Versionsinformationen festzulegen.

1. Navigieren Sie zu Anmeldebildschirm> Einstellungen> Synchronization Service.
   a. Wenn der Synchronization Service im Dropdown auf "Disabled"und iOS Firmware Download aktiv ist, sollte unten ein Dropdown-Menü zur Auswahl der "version.xml source" angezeigt werden.
   b. Wenn der Synchronization Service aktiviert ist, können Sie diese Einstellungen an Ihrem als Blancco Mobile Device Eraser eingeteilten "Server"unter "Firmware DL-Einstellungen" verwalten.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie "Apple" als Quelle für version.xml auswählen

Hinweis! Diese Einstellung definiert nur von wo die Versionsinformationen beim aktualisieren heruntergeladen werden. Wenn Sie nur die Einstellungen anpassen, werden die Versionsinformationen nicht automatisch erneut heruntergeladen.

Schritte um die Versionsinformationen manuell zu aktualisieren:

1. Melden Sie sich am System an

2. Gehen Sie zu Einstellungen> iOS> Informationen zur Apple-Firmwareversion manuell aktualisieren> klicken Sie auf "Jetzt aktualisieren".

Nach diesen Schritten können Sie iOS-Geräte mit Hilfe des oben im Artikel stehenden Workaround verarbeiten.

Update 9. November 2018

Die Mobile Device Eraser 3.8.3 Version wurde veröffentlicht um das Verhalten bei diesem Problem zu umgehen. In dieser Version wird das iOS 12.01 geladen, bis Apple eine aktualisierte Version der Firmware bereitstellt. Aktuelle Versionshinweise finden Sie hier: Blancco Mobile Device Eraser 3.8.3 wurde veröffentlicht!

Im BMDE 3.8.3 kann der Benutzer festlegen von welcher Quelle die Apple Versionsinformationen heruntergeladen werden sollen. Dies kann über den Anmeldebildschirm> Systemeinstellungen> Synchronization Service gesteuert werden.

Wenn der Synchronization Service im Dropdown auf "Disabled"und iOS Firmware Download aktiv ist, sollte unten ein Dropdown-Menü zur Auswahl der "version.xml source" angezeigt werden. Wenn der Synchronization Service aktiviert ist, können Sie diese Einstellungen an Ihrem als Blancco Mobile Device Eraser eingeteilten "Server"unter "Firmware DL-Einstellungen" verwalten.

Hinweis! Diese Einstellung definiert nur von wo die Versionsinformationen beim aktualisieren heruntergeladen werden. Wenn Sie nur die Einstellungen anpassen, werden die Versionsinformationen nicht automatisch erneut heruntergeladen.

Schritte um die Versionsinformationen manuell zu aktualisieren:

1. Melden Sie sich am System an

2. Gehen Sie zu Einstellungen> iOS> Informationen zur Apple-Firmwareversion manuell aktualisieren> klicken Sie auf "Jetzt aktualisieren".

Update 6. November 2018

Als Hauptursache wurde ein Problem mit der Änderung der USB-Schnittstelle identifiziert die in iOS 12.1 eingeführt wurden. Da das Problem von der Apple Firmware verursacht wird sollte auch das Update für dieses Verhalten von Apple bereitgestellt werden. Die oben genannten Workarounds können für die Verarbeitung dieser Geräte verwendet werden.

Der Verlauf dieses Problems und die Details für die verfügbaren Workarounds können im entsprechenden Knowledge Base Artikel verfolgt werden: Bestimmte iPhone-Modelle können nicht ohne Benutzerinteraktion gelöscht werden, wenn die Firmware auf iOS 12.1 aktualisiert wird

Wenn Sie weitere Fragen haben erstellen Sie bitte Support Ticket.