

# Android bezogene Probleme und Fehlerbehebung

- **Ein verbundenes Android Gerät wird von Blancco Mobile Device Eraser nicht erkannt**
  - Android-Geräte erfordern, dass die USB-Debugging-Funktion aktiviert ist.
    - Ab Blancco Mobile Diagnostics and Erasure Version 4.3.2 kann das USB-Debugging bei bestimmten Android-Geräte-Modellen automatisch aktiviert werden.
    - Falls das USB-Debugging nicht aktiviert ist, wenn das Gerät angeschlossen ist (oder es nicht automatisch aktiviert werden kann), wird der Benutzer aufgefordert, das USB-Debugging zu aktivieren.
  - Das USB-Debugging kann in den Geräteeinstellungen aktiviert werden. Dies hängt von dem Gerät ab, wo sich die USB-Debugging-Option in den Einstellungen befindet.
  - Bei einigen Geräten müssen Sie zunächst zu "Über das Telefon" gehen und mehrmals auf das Feld "Build-Nummer" tippen, um die Entwickleroptionen zu aktivieren. Dann finden Sie das USB-Debugging unter Einstellungen > Entwickleroptionen.
  - Bei einigen Geräten finden Sie das USB-Debugging unter Einstellungen -> Anwendungen -> Entwicklung.
  - Wenn Sie Probleme haben, die USB-Debugging-Option im Gerät zu finden, lesen Sie die Gerätedokumentation oder wenden Sie sich an den Hersteller.
  - In einigen Huawei-Geräten verhält sich das USB-Debugging ein wenig anders als bei anderen Android-Geräten. Zum Beispiel können Sie mit dem Huawei P7 den USB-Modus einfach auf "PC Suite (HiSuite)" einstellen, wenn Sie das Gerät anschließen. Dadurch wird auch das USB-Debugging eingeschaltet. Wenn Sie den USB-Modus beim Anschließen des Geräts auf "USB-Flash-Laufwerk" einstellen, müssen Sie nach dem Verbinden das USB-Debugging einschalten.
  - Bei einigen LG-Geräten muss der USB-Modus auf "PTP" eingestellt sein, damit das USB-Debugging funktioniert.
- **Die Löschung kann für ein erkanntes Android Gerät nicht gestartet werden**
  - Stellen Sie sicher, dass das Android Gerät über ca. 50 MB freien Speicherplatz verfügt, bevor Sie mit dem Löschen beginnen. Die Löschsoftware muss übertragen, entpackt und im Gerätespeicher ausgeführt werden (dies geschieht automatisch durch die Software).
- **Ein Android Gerät hat angefangen zu löschen und sagt nun, dass der freie Speicherplatz knapp wird**
  - Da Android Geräte durch das Überschreiben des gesamten Speicherplatzes gelöscht werden, scheint es für das Gerät, dass der freie Speicherplatz voll ist. Der Benutzer sollte dadurch nicht verunsichert werden.
- **Das Löschen schlägt fehl, weil der Gerätespeicher voll ist**
  - Wenn der Gerätespeicher voll ist, kann die Löschanwendung nicht installiert werden und daher schlägt die Löschung fehl
  - Der Fehlergrund wird in der Benutzeroberfläche und im Bericht angezeigt
  - Es ist möglich, Speicherplatz auf dem Gerät freizugeben, indem ein Werksreset durchgeführt wird
- **USB debugging pop-up appear on the device during erasure**
  - Aktivieren Sie im USB-Debugging-Popup auf dem Gerät das Kontrollkästchen "Von diesem Computer immer zulassen"
- **Android-Gerät bleibt in der Finalisierungsphase hängen**
  - "Warten Sie zunächst weiter": Der Gerätezustand im Blancco Mobile Device Eraser wird in "Finalisieren" geändert.
  - Wenn erkennbar ist, dass der Werksreset abgeschlossen ist, sich das Gerät auf der Seite von Blancco Mobile Diagnostics and Erasure aber noch in der Abschlussphase befindet, kann dem Anwender die Erlaubnis dazu erteilt werden.
  - überprüfen Sie manuell die Werkseinstellung.
    - Diese Einstellungen sind verfügbar unter Einstellungen Android "Löschoptionen" - Abschnitt "Manuelle Überprüfung der Werksrückstellung erlauben".
      - Wenn sie auf "Nie" eingestellt ist, kann der Benutzer die Werkseinstellung überhaupt nicht manuell überprüfen.
  - "Stop": Das Löschen wird als fehlgeschlagen markiert und das Gerät von der Benutzeroberfläche entfernt.
- **IMEI-Code wird vom Gerät nicht erkannt**
  - Einige Android-Geräte zeigen nicht die vollständige IMEI, wenn das Gerät angeschlossen ist.
  - Apple-Geräte geben keine IMEI aus, wenn sich das Gerät im DFU-Modus befindet.
  - Die IMEI ist erst verfügbar, nachdem der Löschvorgang abgeschlossen wurde.
  - Das Gerät enthält keine SIM-Karte