

Mobile Diagnostic-Anwendung lässt sich auf Android-Geräten beim ersten Versuch nicht installieren

Created date	Updated date	Affects version	Fix version
29 Jan 2021		Mobile Diagnostics and Eraser - all versions	N/A

Problem

Bei der Durchführung von Diagnosen auf einem Android-Gerät schlägt die Installation der Diagnoseanwendung beim ersten Mal fehl und erfordert einen zweiten Versuch, bevor die Anwendung erfolgreich installiert wird.

Grund

Wenn die Bildschirmsperre des Geräts vor der Installation der Anwendung aktiviert ist, kann die Diagnoseanwendung erst dann erfolgreich installiert werden, wenn die Sperre des Geräts aufgehoben wurde.

Lösung

Automatische Bildschirmsperre des Geräts deaktivieren/verlängern, um zu verhindern, dass das Gerät vor der Installation der Anwendung gesperrt wird.

Allgemeine Schritte zum Deaktivieren/Verlängern der automatischen Bildschirmsperre

1. Einstellungen > Sicherheit aufrufen
2. Suchen Sie die Option Automatisch sperren
3. Deaktivieren Sie, wenn die Option verfügbar ist, wenn nicht, verlängern Sie den Timer auf die maximal verfügbare Dauer