

# Blancco Eraser for Apple Devices Issue Report

Erstellungsdatum	Update Datum	betroffene Version	Fix Version
09 Mar 2023			

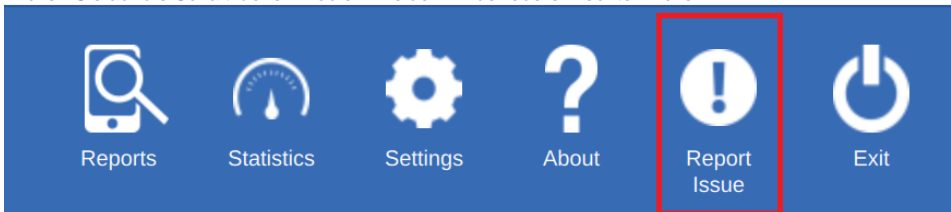
## Beschreibung

Wenn Sie ein Problem mit Blancco Erasure for Apple Devices haben und die Blancco Knowledge Base oder das Benutzerhandbuch Ihnen nicht weiterhelfen, ist es an der Zeit, den [technischen Support von Blancco](#) zu kontaktieren. Wenn Sie sich an den Technischen Support wenden, ist es wichtig, dass Sie den Fehlerbericht von Blancco Erasure for Apple Devices in das Kontakt-Ticket einfügen. Es wird empfohlen, die Fehlerberichtsdatei zu zippen, bevor Sie sie als Anhang hinzufügen.

## Schritt für Schritt Anleitung

### So erfassen Sie einen Problembericht:

1. Wenn möglich, starten Sie den BEAD-Rechner neu und melden Sie sich an.
2. Verbinden Sie das problematische Gerät mit der Maschine.
3. Versuchen Sie, das Problem zu reproduzieren, z. B. durch Starten des Löschvorgangs, Starten des Diagnosevorgangs usw..
4. Schließen Sie einen USB-Speicherstick an den Computer an, wenn Sie den Fehlerbericht darauf speichern möchten (andernfalls wird der Fehlerbericht in "Dokumente" gespeichert).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Problem melden" in der oberen rechten Ecke.



6. Wählen Sie den Ort, an dem der Fehlerbericht gespeichert werden soll (entweder ein externes USB-Laufwerk oder der Ordner "Dokumente"))

Save Report Settings:

Select media:	USB DRIVE
Issue report name:	USB DRIVE
	Documents folder

7. Im nächsten Schritt können Sie Folgendes festlegen
  - a. **Issue type** = Diagnostics, Erasure, Process, Sonstiges (**Hinweis:** Wenn "Sonstiges" ausgewählt wird, sollte die Problembeschreibung detaillierter sein, was das Problem betrifft).
  - b. **Occurs with** = Wählen Sie das Gerät aus, bei dem das Problem auftritt.
  - c. **Also occurs with** = Definieren Sie, ob dies auch bei anderen Geräten der Fall ist.
  - d. **Device state when the issue is noticed** = In welchem Zustand befindet sich das Gerät, wenn das Problem entdeckt wird.

Issue details:

Issue type:	Diagnostics
Occur with:	iPhone 12 mini GSM+CDMA 128GB Green; 802.11a/b/g/n, Wi-Fi 6E, 5G
Also occurs with:	None
Device state when the issue is noticed:	Initializing

8. Geben Sie eine Beschreibung des Problems ein, um zusätzliche Informationen zu erhalten, die bei der Fehlersuche hilfreich sein könnten.

Problem Description:

Diagnostics result are not submitting to BEAD station after completion

Save

Cancel

9. Klicken Sie auf "Speichern", um den Bericht auf einem Medium Ihrer Wahl zu speichern.

Diese Fehlerbericht-.xml -Datei kann dann zusammen mit einer kurzen Beschreibung im Support-Ticket an den technischen Support von Blancco zur weiteren Fehlerbehebung weitergeleitet werden, z. B.:

- Was ist das genaue Problem?
- Gab es eine bestimmte Fehlermeldung?
- Welche Schritte wurden unternommen, bevor das Problem auftrat?

- Erwartetes Ergebnis und tatsächliches Ergebnis.