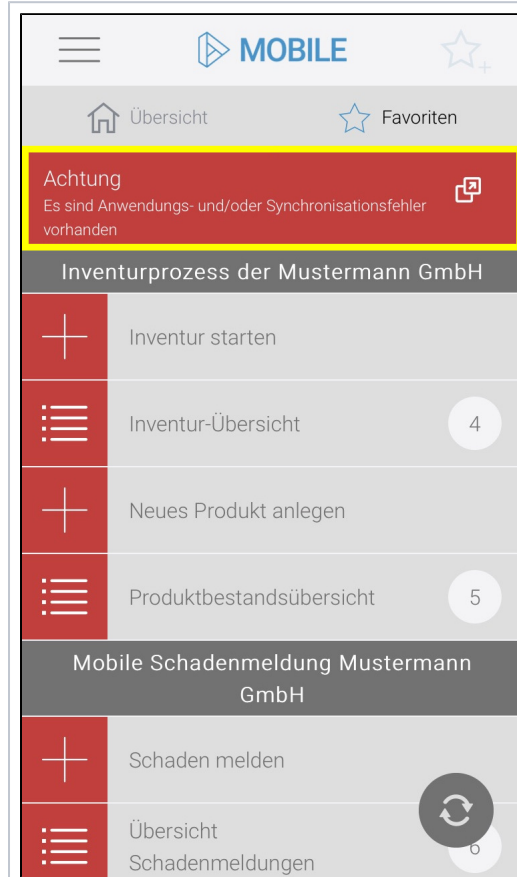


Fehlerbehandlung in der App

Mobile 19.1.1

Bei der Anwendung der App kann es prinzipiell zu zwei Kategorien von Fehlern kommen:

- **Synchronisationsfehler**
 - Spezialfall: **Instanzenkonflikt**
- **Anwendungsfehler**



Wenn in der App ein Anwendungs- oder Synchronisationsfehler aufgetreten ist, wird der Benutzer direkt auf der Startseite der App darauf hingewiesen.

Das rote Fehler-Banner im Kopf wird angezeigt, solange Fehler bestehen, die nicht behoben sind.

Die Möglichkeiten der Fehlerbehandlung werden im Folgenden ausführlich erläutert.

✓ Im Dokumentationsbereich [Support & FAQ](#) finden Sie im Kapitel [Troubleshooting Mobile](#) vollständige Übersichten aller Fehler- und Hinweismeldungen, die in der **Scheer PAS Mobile** App auftreten können. Die Übersichten können einfach durchsucht werden und bieten auch Ursachenbeschreibungen und Lösungsvorschläge an.

On this Page:

- [Synchronisationsfehler beheben](#)
 - [Alle Synchronisationsfehler behandeln](#)
 - [Einzelne Synchronisationsfehler behandeln](#)
 - [Feedback-Meldungen](#)
 - [Instanzdatenkonflikte behandeln](#)
 - [Fehlerhafte Instanzen behandeln](#)
 - [Instanz zeigt UNKNO WN_PA_PROJECT](#)
- [Anwendungsfehler](#)
 - [Fehler melden](#)
- [App initialisieren](#)
- [Aktualisieren oder initialisieren?](#)

Related Pages:

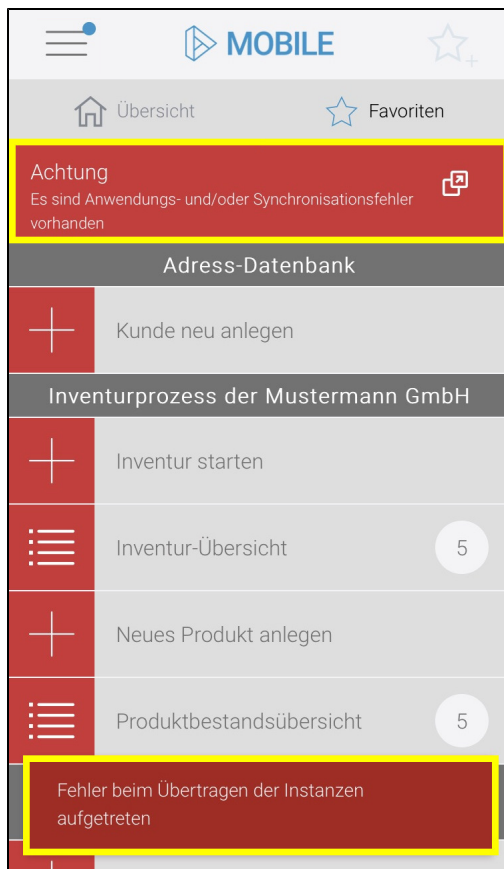
- [Synchronisieren und Aktualisieren](#)

Related Documentation:

- [Support & FAQ](#)
 - [Troubleshooting Mobile](#)

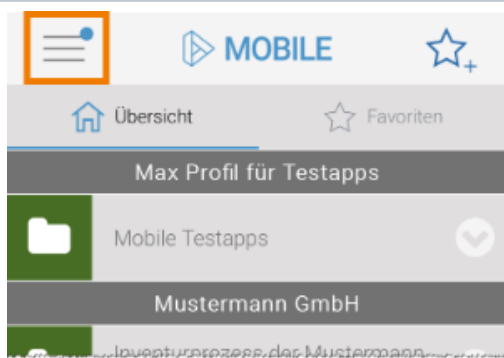
Synchronisationsfehler beheben

Bei der [Synchronisation](#) mit dem BPaaS-System kann es zu Schiefständen kommen, zum Beispiel weil während der Synchronisation die Internetverbindung abgerissen ist. Synchronisationsfehler können in der Regel aus der App heraus behoben werden. Oft genügt es schon, den Synchronisationsvorgang erneut anzustoßen. Das Fehlerhandling der App unterstützt Anwender bei der Behebung von Synchronisationsfehlern.




Das rote Fehler-Banner im Kopf der App signalisiert, dass unbehandelte Fehler vorliegen.

Wenn ein Fehler auftritt, wird kurzzeitig auch eine entsprechende Toastmeldung am unteren Bildschirmrand eingeblendet.



Fehlerhafte Instanzen werden im **Menü Instanzen** gespeichert.

Die blaue Markierung des Menü-Buttons  macht direkt auf der Startseite der App sichtbar, dass gespeicherte Instanzen vorliegen.



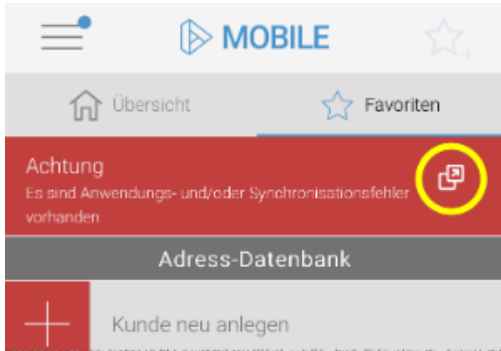
Fehlerhafte Instanzen werden dort entsprechend markiert.

Alle Synchronisationsfehler behandeln

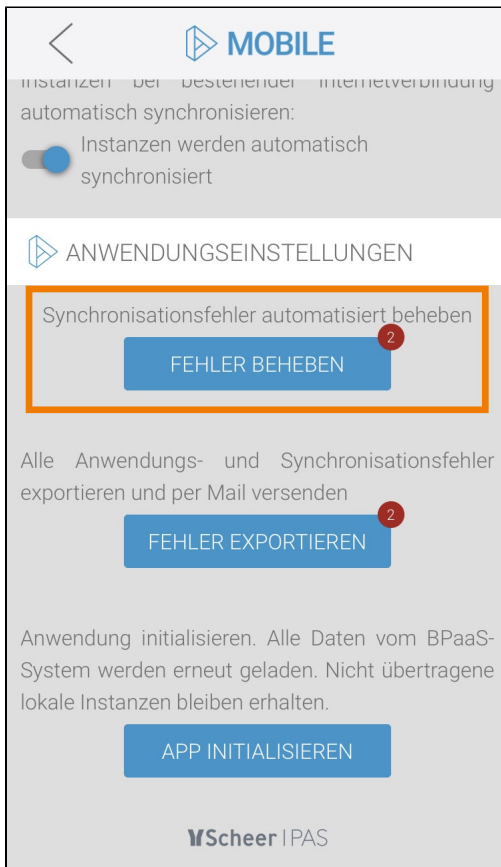
Dem Anwender stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, Synchronisationsfehler zu behandeln.

Fehlerbehebung über das Menü Einstellungen

- Um das Menü **Einstellungen** zu öffnen, tippen Sie auf das Fehler-Banner:



- Im Menü **Einstellungen** wird die Anzahl der Synchronisationsfehler direkt am Button **Fehler beheben** vermerkt:



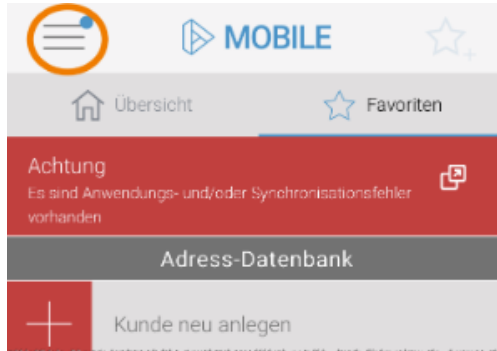
- Drücken Sie den Button **Fehler beheben**, um den Synchronisationsvorgang für alle fehlerhaften Instanzen erneut zu starten.
- Drücken Sie den Button **Fehler exportieren**, wenn Sie **Fehler melden** möchten.



Unter iOS muss für den Mailversand der Fehlerdaten die offizielle Apple **Mail-App** konfiguriert sein.

Fehlerbehebung über das Menü Instanzen

- Um das Menü **Instanzen** zu öffnen, tippen Sie auf den Menü-Button im Kopf der App:




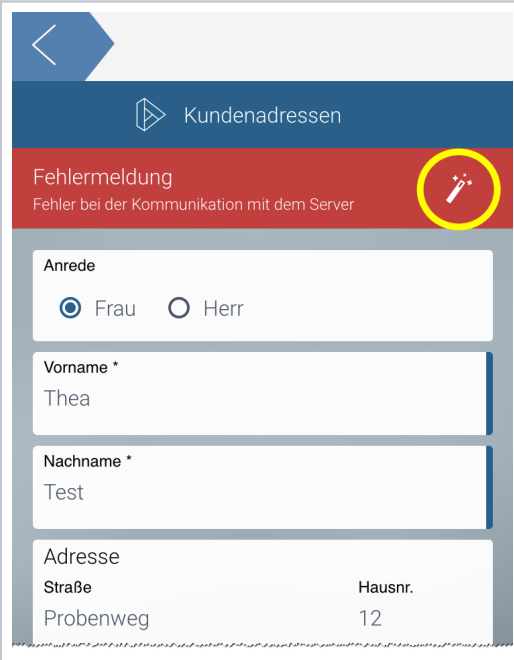
- Alle fehlerhaften Instanzen werden im Menü angezeigt:

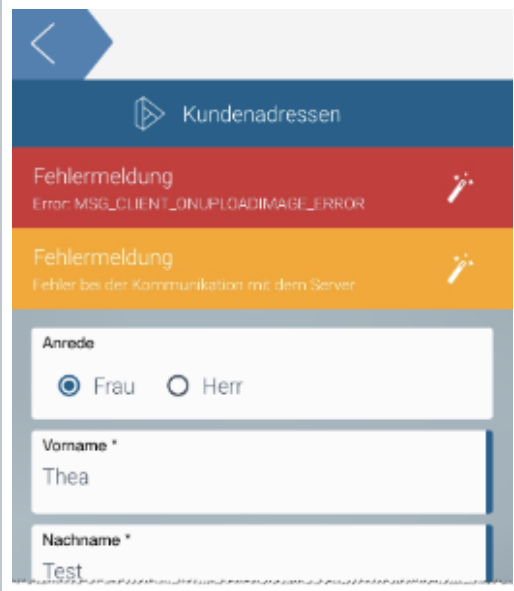


- Verwenden Sie den **Button Synchronisieren**, um den Synchronisationsvorgang für alle gespeicherten Instanzen erneut zu starten.

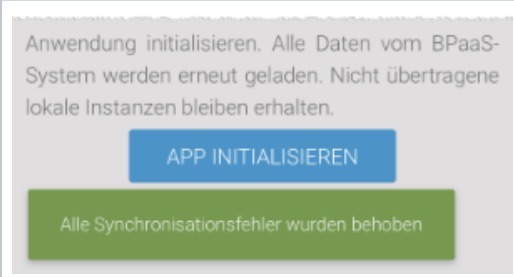
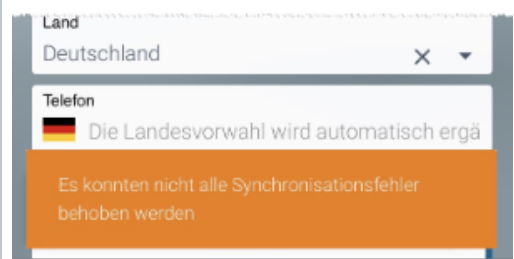
Einzelne Synchronisationsfehler behandeln

Es ist auch möglich, Synchronisationsfehler für einzelne Instanzen zu behandeln.

	<p>Um eine einzelne fehlerhafte Instanz zu behandeln, öffnen Sie die betroffene Instanz aus dem Menü Instanzen heraus.</p>
	<p>Im Kopf des Formulars wird die Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>Tippen Sie auf das Fehler-Banner, um den Synchronisationsvorgang erneut zu starten.</p>

	<p>In einer Instanz können auch gleichzeitig mehrere Fehler auftreten. In diesem Fall wird für jeden Fehler ein eigenes Fehler-Banner eingeblendet.</p> <p>Wenn Sie eines der Banner antippen, wird die Fehlerbehandlung für alle aufgetretenen Fehler dieser Instanz gestartet.</p> <div data-bbox="678 367 1063 569"> <p>i</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein rotes Banner zeigt einen Instanzfehler an. • Ein orangefarbenes Banner markiert einen Formularfehler. </div>
---	---

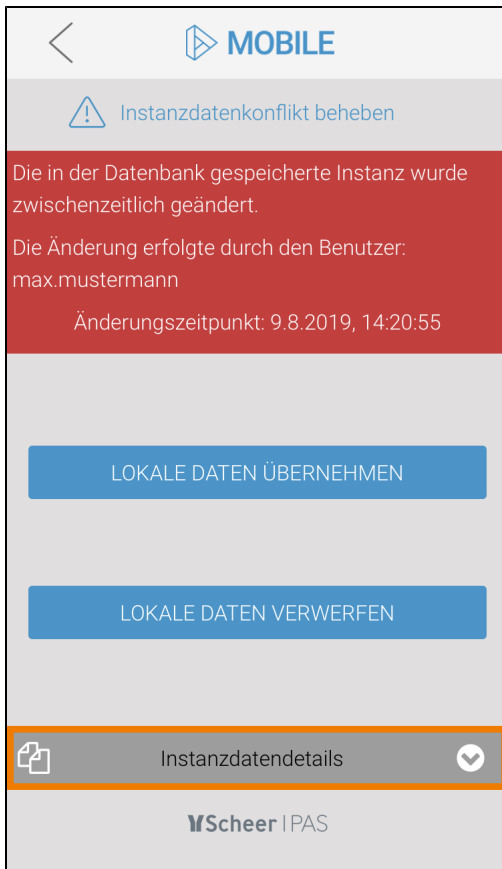
Feedback-Meldungen

	<p>Ob die Fehlerbehandlung die vorhandenen Fehler erfolgreich beheben konnte oder nicht, wird dem Anwender per Toastmeldung angezeigt.</p>
	<p>Dies gilt für alle Ebenen, auf denen die Fehlerbehandlung gestartet werden kann.</p>

Instanzdatenkonflikte behandeln

Wenn verschiedene Mitarbeiter gleichzeitig an einer Instanz arbeiten, kann es zu Instanzdatenkonflikten kommen.

	<p>Eine betroffene Instanz wird als fehlerhaft markiert. Um weitere Informationen zu erhalten, öffnen Sie die Instanz.</p>
---	--



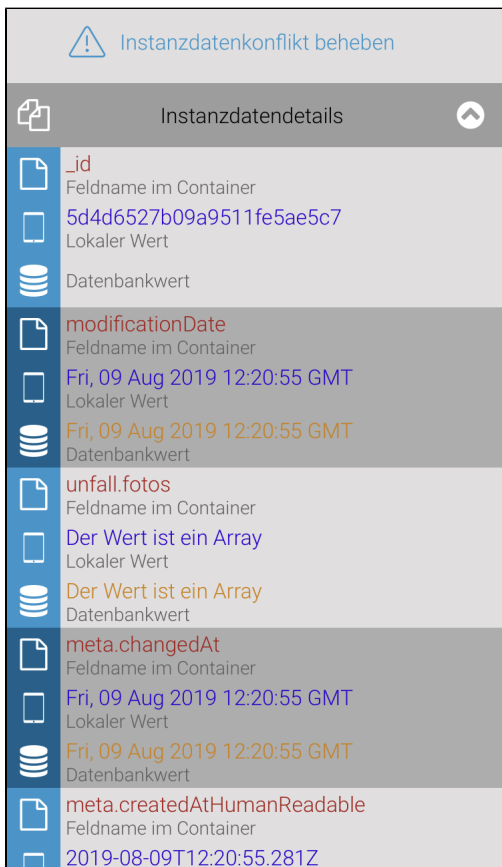
Bei einem Instanzdatenkonflikt wird die folgende Meldung angezeigt:

Die in der Datenbank gespeicherte Instanz wurde zwischenzeitlich geändert.

Zusätzlich werden weitere Informationen angegeben:

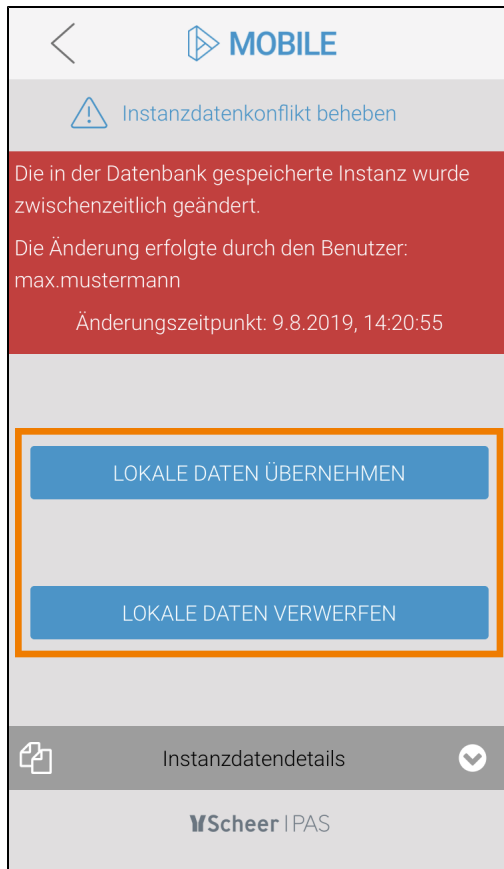
- **Login des Benutzers, der die Änderung vorgenommen hat**
- **Zeitpunkt der Änderung**

Über die Leiste **Instanzdatendetails** können weitere Details eingeblendet werden.



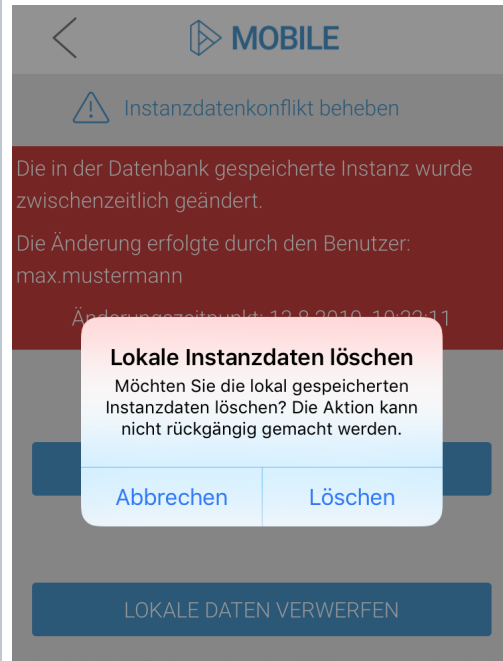
In den **Instanzdatendetails** werden alle Konflikte dieser Instanz dargestellt:

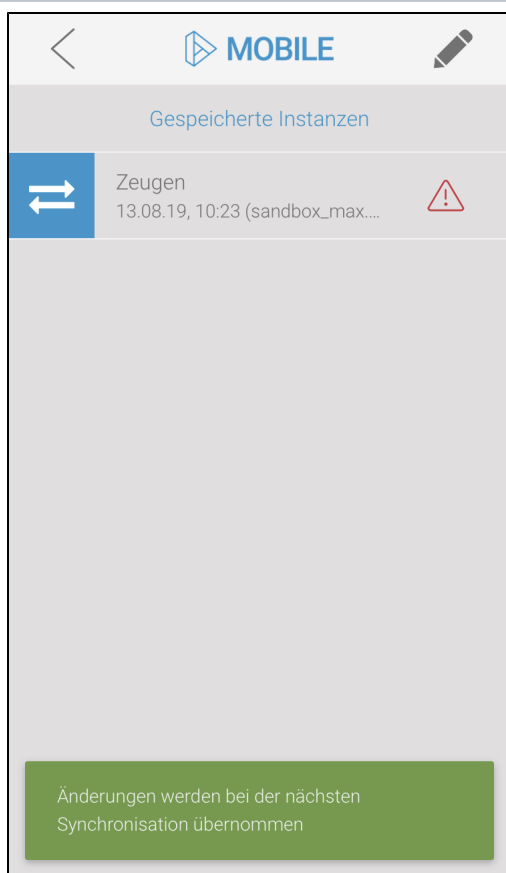
	Der Feldname im Container eines Formularfeldes wird in rot eingeblendet.
	In blau wird der Lokale Wert des Formularfeldes angezeigt, der aktuell in der Scheer PAS Mobile App gespeichert ist.
	Der gelbe Eintrag stellt den Wert dar, der aktuell für das Formularfeld in der Datenbank des BPaaS-Systems gespeichert ist.



Wenn es zu Instanzdatenkonflikten kommt, hat der Anwender in der **Scheer PAS Mobile** App zwei Alternativen:

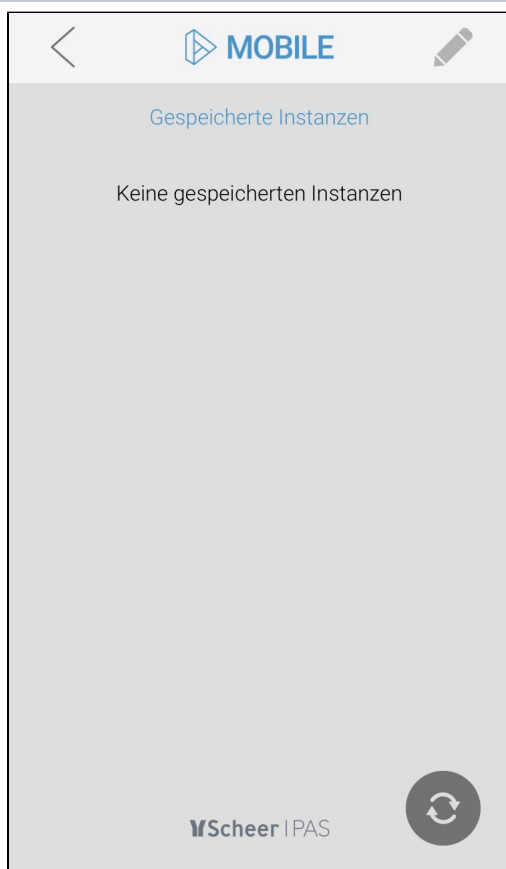
- **Lokale Daten übernehmen:** Die in der App gespeicherten Daten dieser Instanz werden übernommen. Beim nächsten Synchronisieren werden die im BPaaS-System bereits vorhandenen Daten dieser Instanz mit den lokalen Daten aus der App überschrieben.
- **Lokale Daten verwerfen:** Die lokal in der App gespeicherten Daten dieser Instanz werden gelöscht, wenn die Sicherheitsabfrage bestätigt wird. Die im BPaaS-System bereits gespeicherten Daten dieser Instanz bleiben erhalten.





Nachdem der Benutzer seine Entscheidung getroffen hat, wird wieder das **Menü Instanzen** eingeblendet. Je nach Entscheidung bekommt der Anwender unterschiedliche Inhalte angezeigt:




- **Lokale Daten übernehmen:** Der Anwender erhält den Hinweis, dass seine Entscheidung sich erst auswirkt, wenn er erneut die Synchronisation antößt. Dies kann er auf dieser Seite direkt über den [Button Synchronisieren](#) tun.













- **Lokale Daten verwerfen:** Es sind keine weiteren Schritte nötig, die lokalen Daten wurden unwiderruflich gelöscht.

Fehlerhafte Instanzen behandeln

Instanz zeigt UNKNOWN_PA_PROJECT



Gespeicherte Instanzen

	UNKNOWN_PA_PROJECT 19.09.19, 13:49 (UNKNOWN_N...	
	UNKNOWN_PA_PROJECT 19.09.19, 13:49 (UNKNOWN_N...	
	UNKNOWN_PA_PROJECT 19.09.19, 13:49 (UNKNOWN_N...	
	UNKNOWN_PA_PROJECT 19.09.19, 13:49 (UNKNOWN_N...	
	UNKNOWN_PA_PROJECT 19.09.19, 13:49 (UNKNOWN_N...	

Die verknüpfte App enthält keine mobilen Einstiegslinks.

Es kann vorkommen, dass Sie Instanzen über eine App angelegt aber noch nicht synchronisiert haben.

Wenn zwischenzeitlich das zugehörige App Projekt in Ihrem BPaaS-System gelöscht wurde, werden solche Datensätze im **Menü Instanzen** als **UNKNOWN_PA_PROJECT** angezeigt.

Wenn Sie das Menü öffnen, wird auch eine entsprechende Feedback-Meldung angezeigt:

- **Die verknüpfte App enthält keine mobilen Einstiegslinks.**

Solche Instanzen können nicht mehr synchronisiert werden, da das zugehörige App Projekt nicht mehr existiert.

Der Anwender muss solche Instanzen manuell aus seinem **Menü Instanzen** entfernen.

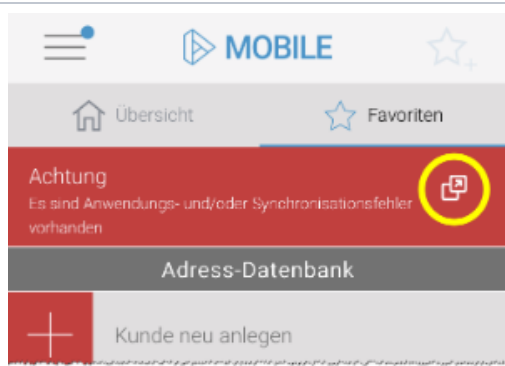
Anwendungsfehler

Mit dem Begriff *Anwendungsfehler* sind Fehler in der App gemeint. Diese können in der Regel nicht vom Benutzer selbst behoben werden, weil es sich dabei um technische Fehler handelt, zum Beispiel fehlerhaftes Coding in einer Formularfunktion.

Der App-Anwender sollte daher einen PAS-Designer oder einen Administrator über diese Fehler informieren. Das Fehlerhandling der App unterstützt Anwender dabei mit einer Exportfunktion.

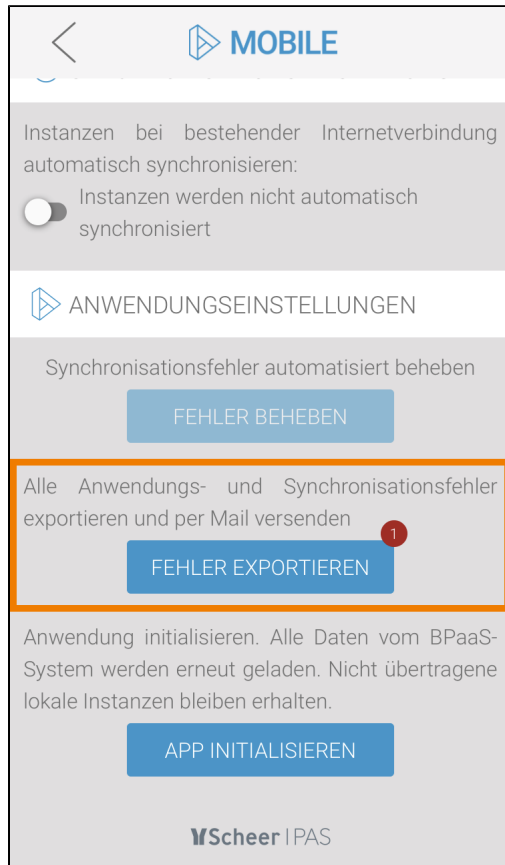
- Ein rotes Banner zeigt einen Instanzfehler an.
- Ein orangefarbenes Banner markiert einen Formularfehler.

Fehler melden



Das rote Fehler-Banner im Kopf der App signalisiert, dass unbehandelte Fehler vorliegen.

Tippen Sie auf das Fehler-Banner, um das **Menü Einstellungen** zu öffnen.



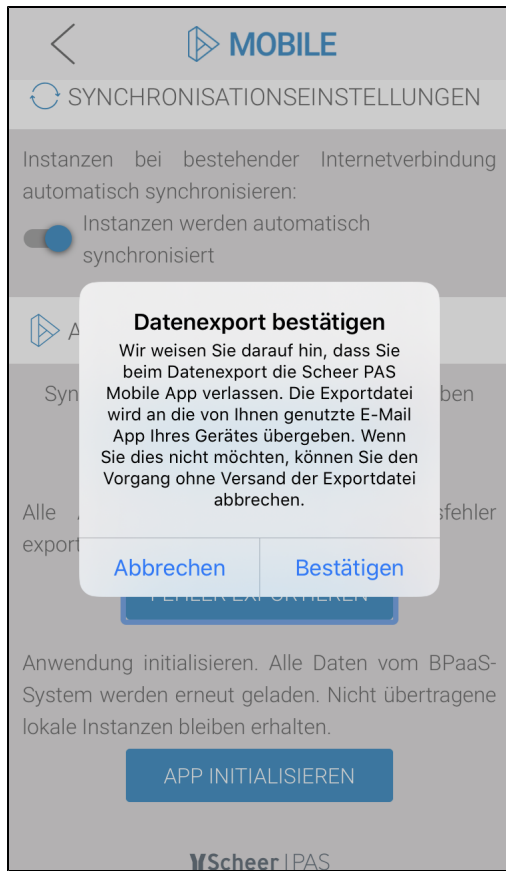
Im Menü **Einstellungen** wird die Gesamtzahl der vorliegenden Fehler direkt am Button **Fehler exportieren** vermerkt.

An den Buttons kann der Anwender auch erkennen, ob Fehler vorliegen, die er selbst beheben kann oder nicht:

- **Fehler beheben:** An diesem Button wird nur die Anzahl der Synchronisationsfehler angezeigt.
- **Fehler exportieren:** An diesem Button wird die Gesamtzahl aller vorliegenden Anwendungs- und Synchronisationsfehler angezeigt.

Wenn der Button **Fehler exportieren** eine Zahl anzeigt, der Button **Fehler beheben** aber nicht, liegen ausschließlich Anwendungsfehler vor, die vom Anwender nicht selbst beheben werden können. Diese sollten einem PAS-Designer gemeldet werden.

Um einen Fehler zu melden, drücken Sie den Button **Fehler exportieren**.



Bitte beachten Sie, dass Sie mit der Verwendung des Datenexports die **Scheer PAS Mobile** App verlassen.

Bestätigen Sie den Datenschutz-Hinweis, um mit dem Export fortfahren zu können.



Die Verwendung des Buttons **Fehler exportieren** löst folgende Aktionen aus:

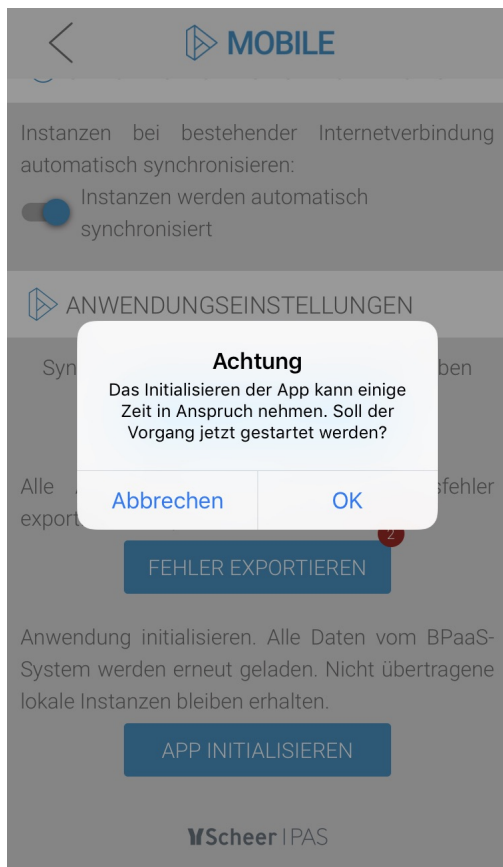
- Die in der App gespeicherten Daten des Fehlers werden in eine JSON-Datei exportiert.
- Es öffnet sich eine E-Mail, der JSON-Export wird automatisch als Datei angehängt.
- Die E-Mail erhält einen automatisch generierten Betreff mit Datum und Uhrzeit.
- Sie müssen nur noch den oder die Empfänger eintragen und die E-Mail absenden.



Unter iOS muss für den Mailversand der Fehlerdaten die offizielle Apple **Mail-App** konfiguriert sein.

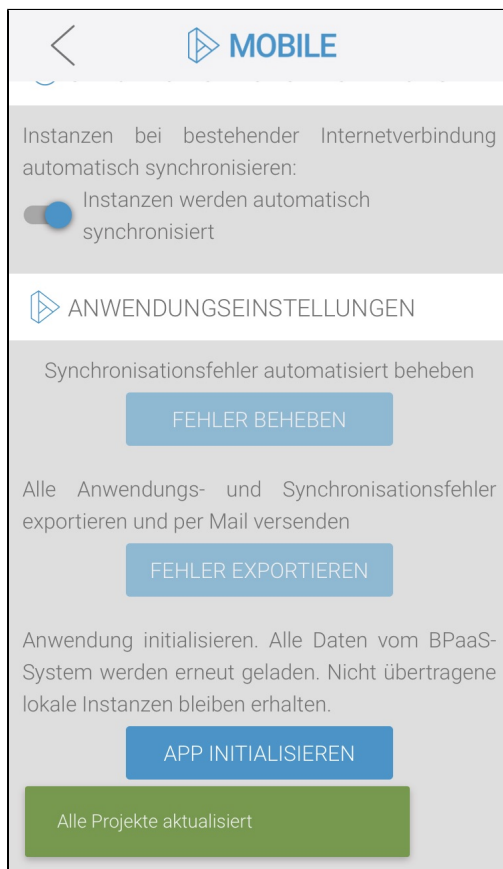
App initialisieren

	<p>Solange unbehandelte Fehler in der App bestehen, wird auf der Startseite der App das rote Fehler-Banner angezeigt. Die Fehler werden in einer Fehlerdatenbank gespeichert, die der Anwender zurück setzen kann.</p> <p>Um die Fehlerdatenbank zurück zu setzen, tippen Sie auf das Fehler-Banner.</p>
	<p>Das Menü Einstellungen wird geöffnet.</p> <p>In den Anwendungseinstellungen befindet sich der Button App initialisieren.</p> <p>Wenn Sie diesen Button verwenden, werden folgende Aktionen ausgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle Daten vom BPaaS-System werden erneut geladen.• Die Fehlerdatenbank wird zurückgesetzt. <div data-bbox="683 884 1065 1062"><p> Es findet keine Synchronisation statt. Lokal in der App gespeicherte Instanzen werden nicht verändert und auch nicht an das BPaaS-System übertragen.</p></div>




Bevor die Initialisierung gestartet wird, muss eine Sicherheitsabfrage bestätigt werden.

 Bitte beachten: Das Initialisieren kann einige Zeit dauern.



Nach der erfolgreichen Initialisierung der App ist auch die Fehlerdatenbank gelöscht: An den Buttons im Menü **Einstellungen** werden keine Fehler mehr angezeigt.









 Das Zurücksetzen der Fehlerdatenbank führt nicht zwangsläufig zur Behebung der Fehler!

Unbehandelte Fehler können dazu führen, dass schon beim nächsten Synchronisationsvorgang das Fehler-Banner erneut eingeblendet wird.

Aktualisieren oder initialisieren?

Wenn eine mobile App über **Scheer PAS Mobile** nicht korrekt ausgeführt wird, stehen Anwender der Mobile App häufig vor der Frage, ob sie nur die **Projekte aktualisieren** oder den Button **App initialisieren** verwenden sollen.

Die folgende Übersicht zeigt für beide Optionen, welche Aktionen ausgeführt werden:

Aktion	Projekte aktualisieren	App initialisieren
Anstoßen der Synchronisation	  Es findet keine Synchronisation statt. Lokal in der App gespeicherte Instanzen werden nicht verändert und auch nicht an das BPaaS-System übertragen.	  Es findet keine Synchronisation statt. Lokal in der App gespeicherte Instanzen werden nicht verändert und auch nicht an das BPaaS-System übertragen.
Herunterladen von Instanzen	 Nur neue und geänderte Instanzen	 Alle Instanzen
Herunterladen von Dokumenten	 Alle Dokumente	 Alle Dokumente
Neuladen der Modelle	