

Erstellen eines Fehlerprotokolls | AusweisApp2

1 Erstellen eines Fehlerprotokolls | AusweisApp2

1.1 Über dieses Dokument

In diesem Dokument erfahren Sie, wie Sie in der AusweisApp2 ein Fehlerprotokoll erstellen.

1.2 Hintergrund

Zur Analyse und Klärung eines Fehlers kann es notwendig sein, ein Fehlerprotokoll hinzuzuziehen.

1.3 Vorgehen

Fehlerprotokoll erstellen

AusweisApp2 öffnen.

Die Aktion nochmals durchspielen, bis der Fehler (ggf. Fehlermeldung) auftritt, damit dieser protokolliert wird.

Screenshot der Fehlermeldung(en) machen und Zeitpunkt des Versuchs notieren.

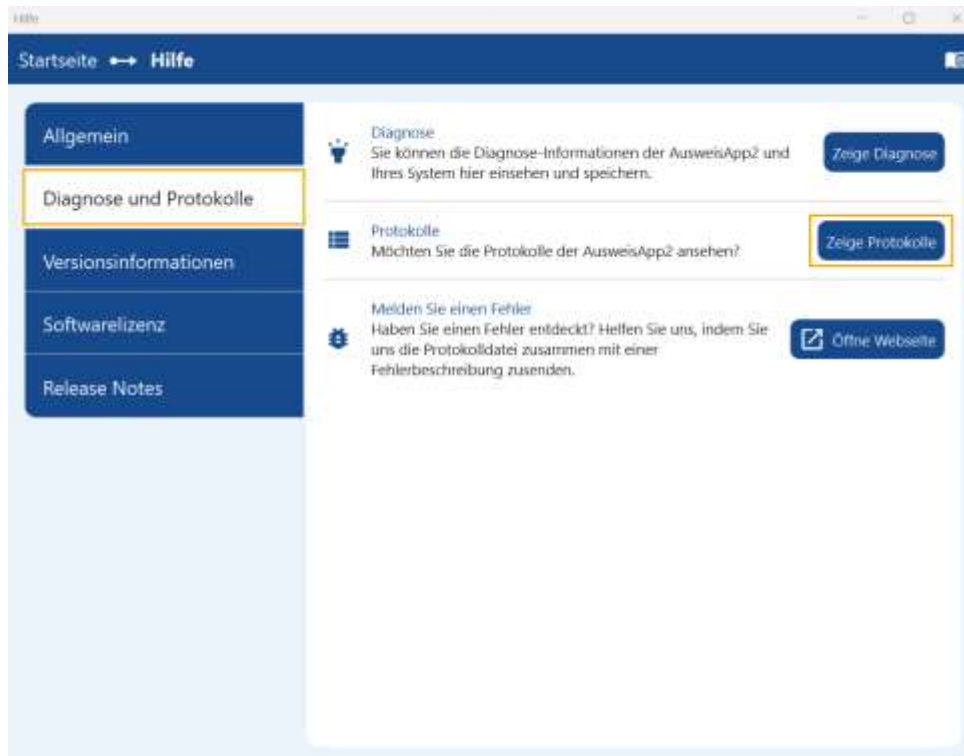
Auf der Startseite der AusweisApp2 auf „Hilfe“ klicken.



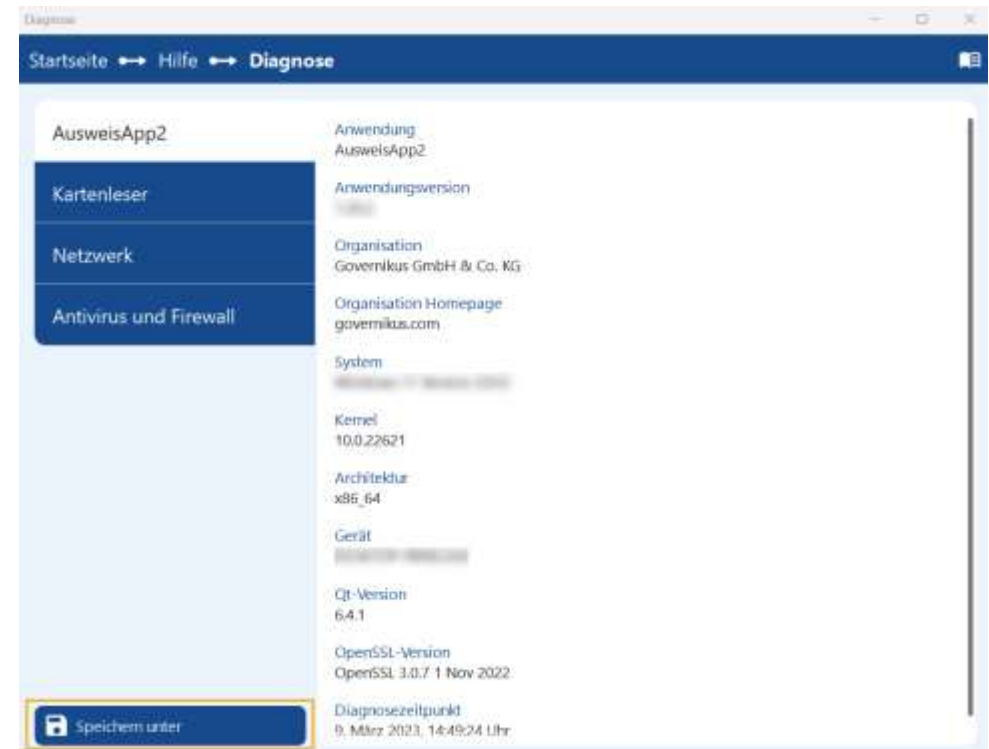
Auf „Diagnose und Protokolle“ klicken.

Auf „Zeige Diagnose“ klicken.

Erstellen eines Fehlerprotokolls | AusweisApp2



Die Datei speichern.

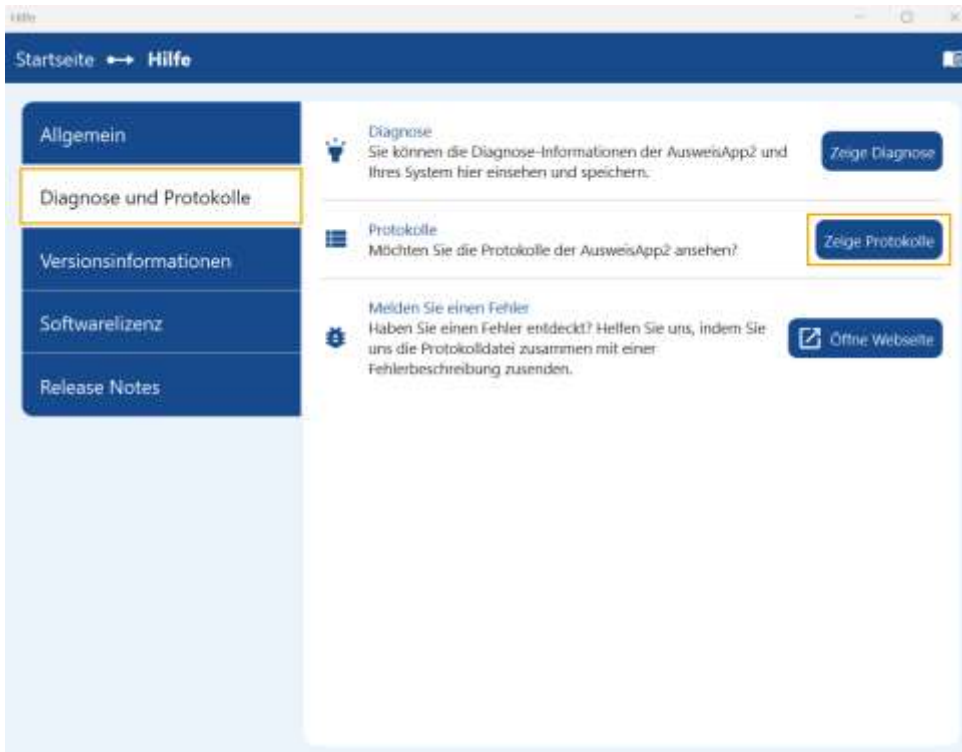


Zurück ins Menü wechseln.

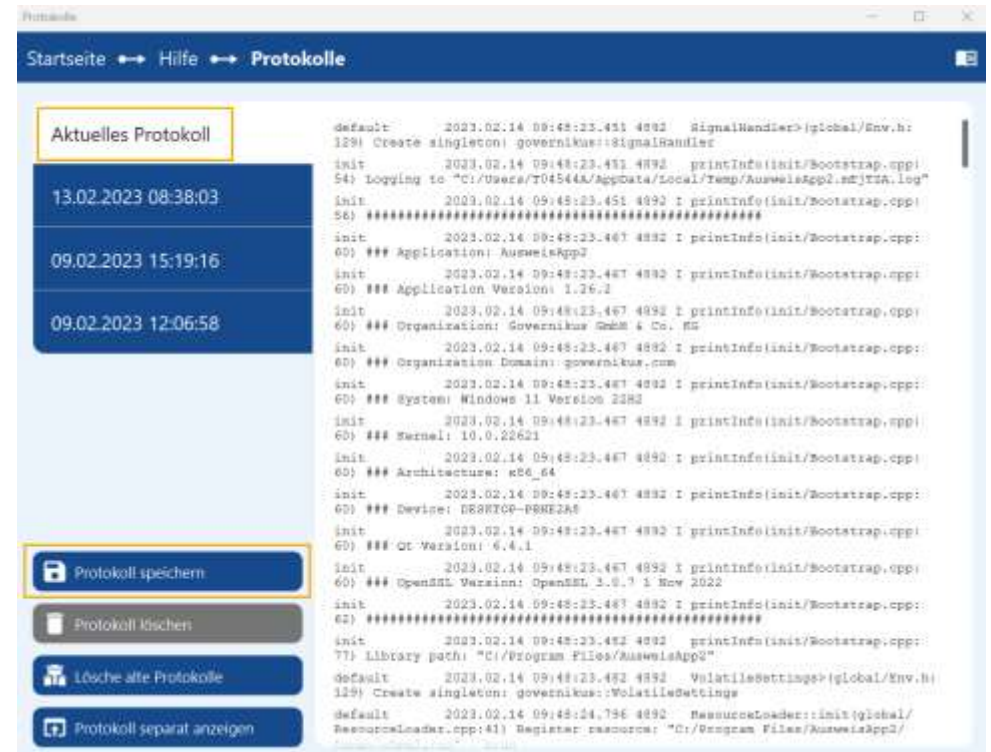
Auf „Zeige Protokolle“ klicken.



Erstellen eines Fehlerprotokolls | AusweisApp2



Das aktuelle Protokoll speichern.



Senden Sie uns per E-Mail an service@bstbk-steuerberaterplattform.de

- den/die Screenshots der Fehlermeldung,
- den Zeitpunkt des nachgespielten Fehlers,
- das gespeicherte Protokoll,
- die gespeicherte Diagnose.

Bitte nehmen Sie in Ihrer E-Mail Bezug auf den entsprechenden Servicekontakt.

Sobald die Analyse des Protokolls abgeschlossen ist, melden wir uns bei Ihnen.