

Abruf der Systemdaten und eines Protokolls | AusweisApp

1 Abruf der Systemdaten und eines Protokolls | AusweisApp

1.1 Über dieses Dokument

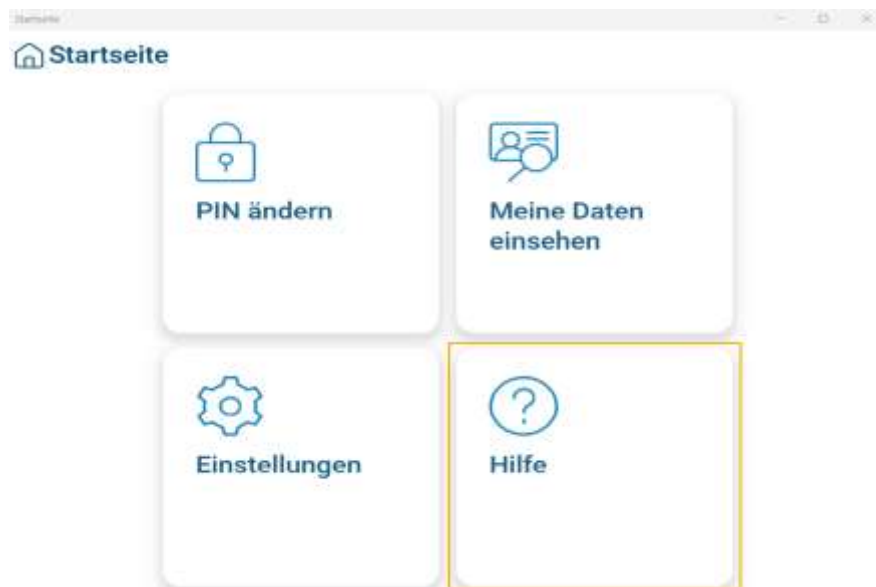
In diesem Dokument erfahren Sie, wie Sie die Systemdaten und ein Fehlerprotokoll der AusweisApp abrufen können.

1.2 Vorgehen

Hinweis: Zur Analyse Ihres Anliegens sind Systemdaten und das Fehlerprotokoll der AusweisApp notwendig. Der Abruf beider wird im Folgenden erklärt.

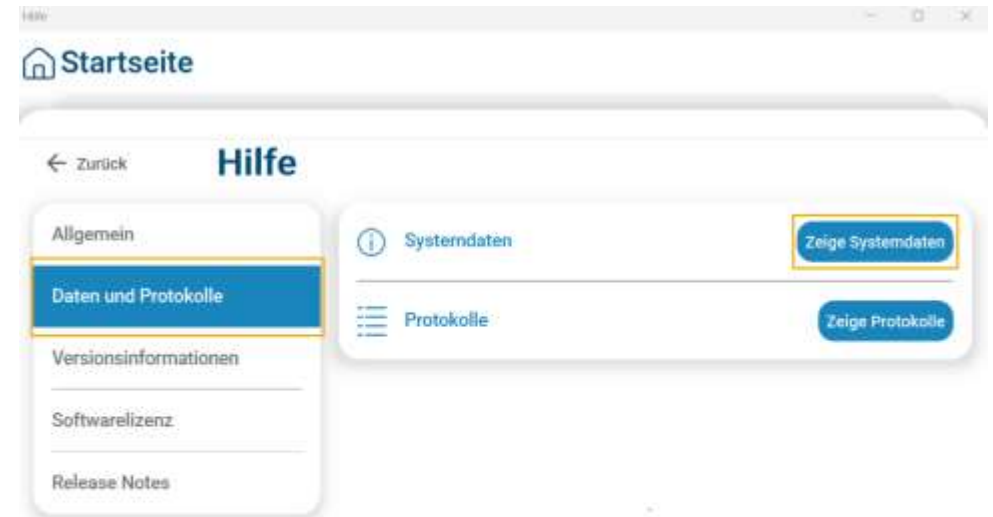
1) Systemdaten abrufen

- Auf der Startseite der AusweisApp auf „Hilfe“ klicken.



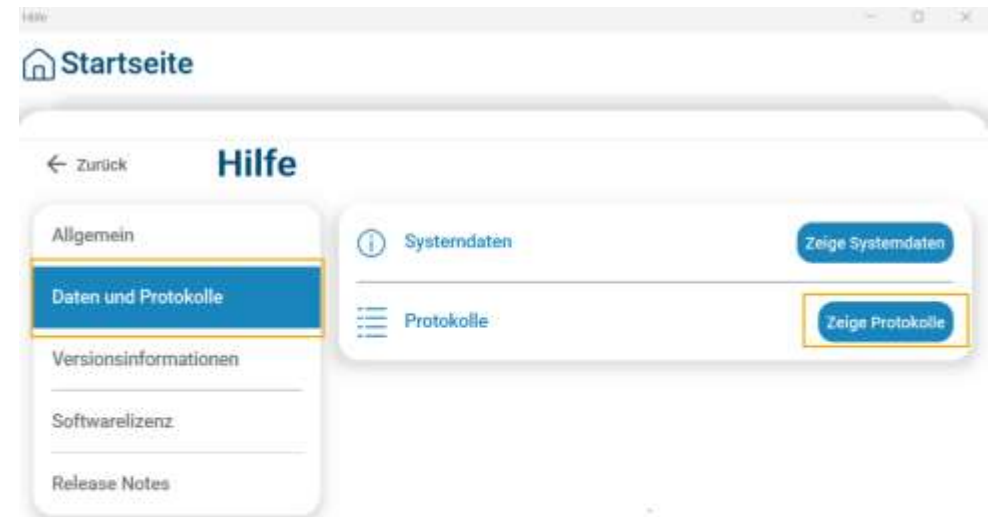
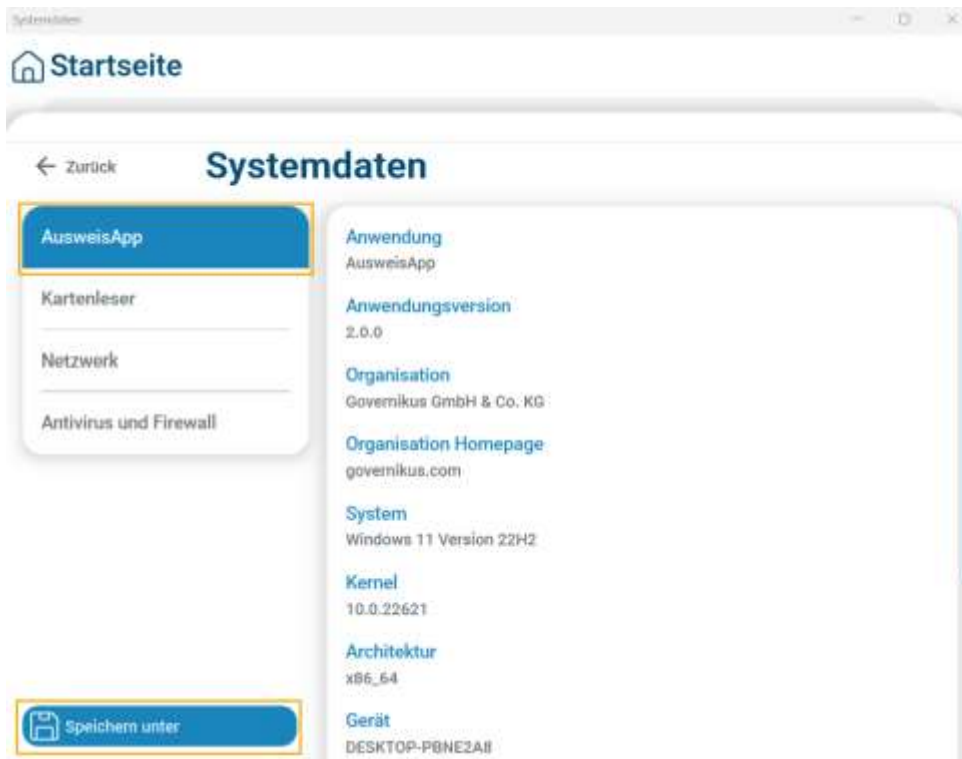
- Auf „Daten und Protokolle“ klicken.

Auf „Zeige Systemdaten“ klicken.



- Links „AusweisApp“ wählen und als Datei abspeichern.

Abruf der Systemdaten und eines Protokolls | AusweisApp



- Das aktuelle Protokoll als Datei speichern.

2) Fehlerprotokoll abrufen

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

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

- Über „Zurück“ ins Hilfe-Menü wechseln.
Auf „Daten und Protokolle“ klicken.
Auf „Zeige Protokolle“ klicken.



Abruf der Systemdaten und eines Protokolls | AusweisApp



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 gespeicherten Systemdaten.

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

Sobald die Analyse der Dateien abgeschlossen ist, melden wir uns bei Ihnen.