



Schulungsunterlagen

root
service ag

Administrator Perigon Mobile

Dokumentennummer: PS-SU-19
Programmversion: 2021.2

root-service ag
Weinfelderstrasse 32
CH-8575 Bürglen / TG

Telefon: +41 (0) 71 634 80 40
E-Mail: info@root.ch
Internet: www.root.ch

Impressum / Copyright / Ausgabedaten

Impressum

root-service ag

Weinfelderstrasse 32

Postfach 227

CH-8575 Bürglen

Telefon: +41 (0)71 634 80 40

E-Mail: info@root.ch

Internet: www.root.ch

Copyright

Copyright © by root-service ag. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument darf reproduziert (Druck, Fotokopie oder ein anderes Verfahren) oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Jedoch darf kein Teil dieses Dokuments in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung durch die root-service ag verändert werden. Für Folgeschäden, welche aufgrund unautorisierter Änderungen entstehen oder entstanden sind, lehnt die root-service ag jegliche Ansprüche vollumfänglich ab.

Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit grösster Sorgfalt vorgegangen. Die inhaltliche und technische Fehlerfreiheit wird ausdrücklich nicht zugesichert. Der Einsatz und die Nutzung dieses Dokuments fällt ausschliesslich in den Verantwortungsbereich des Nutzers.

Alle erwähnten Marken- und Produktnamen sind Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber. Das Fehlen einer entsprechenden Kennzeichnung in der Dokumentation bedeutet nicht, dass es sich um einen freien Namen handelt.

Ausgabedaten

Ausgabedatum Dokument: 1. Mai 2021

Letzte Aktualisierung: 3. Mai 2021

Inhalt

1 Perigon Mobile einrichten	1
1.1 Perigon Mobile installieren	1
1.2 Lizenz für Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren	4
1.3 Benutzerberechtigungen vergeben	5
2 Telefonfunktion	7
3 Telefonnummer speichern	9
4 Drucker für Directprint einrichten/entfernen	10
5 Systemereignisse Perigon Mobile	11
6 Zeitintervall und Abfrageverhalten Postfach Perigon Mobile anpassen	12
7 Zwischenspeicher leeren	13
8 Problemdiagnose/Protokollierung	14
8.1 Problemdiagnose öffnen	14
8.2 Einstellungen Protokollierung	15
8.3 Protokollierung starten/beenden/löschen	16
8.4 Anfang/Ende der Protokollierung anzeigen	16
8.5 Log-Protokoll versenden	17
9 Informationen zur Anzeige neuer Nachrichten und Aufgaben im Perigon Mobile	19

1 Perigon Mobile einrichten

Hinweise

- Ein Perigon-Systemadministrator sollte die Arbeiten ausführen, um sicherstellen, dass die folgenden Voraussetzungen für die Verwendung von Perigon Mobile erfüllt sind. Für zusätzliche Installationen ein Systemtechniker/IT-Verantwortlicher oder unseren Support kontaktieren.
- Weitere Informationen zum Perigon Mobile sind in der aktuellen Online-Hilfe (<https://help.root.ch/2021.2/de/spitex>) verfügbar. Im Perigon Spitex die Taste  drücken, um die Online-Hilfe zu öffnen.

Voraussetzungen

Bevor ein Perigon-Benutzer das erste Mal mit Perigon Mobile arbeiten kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Perigon Mobile ist auf dem Gerät installiert (siehe «Perigon Mobile installieren», Seite 1)
- Ein Perigon-Benutzer ist im Perigon Spitex erfasst
- Die entsprechende Lizenz (**Perigon Mobile Basic** oder **Perigon Mobile Pro**) ist aktiviert (siehe «Lizenz für Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren», Seite 4)
- Die gewünschten Benutzerberechtigungen sind vergeben (siehe «Benutzerberechtigungen vergeben», Seite 5)

1.1 Perigon Mobile installieren

Voraussetzungen

Bevor die Perigon Mobile-App auf dem mobilen Gerät installiert werden kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Download-URL und die Service-Adresse sind bekannt (siehe Abschnitt «Download-URL und Service-Adresse»)
- Die Option **Unbekannt Quellen** ist aktiviert (siehe Abschnitt «Option «Unbekannte Quellen» aktivieren»)
- Play Protect** ist deaktiviert - Falls sich die Perigon Mobile-App trotz Aktivierung der unbekannt Quellen nicht installieren lässt (siehe Abschnitt «Play Protect deaktivieren»)

Für die Installation von Perigon Mobile werden die **Download-URL** und die **Service-Adresse** benötigt.

Download-URL und Service-Adresse

Die **Download-URL** und die **Service-Adresse** sind auf dem Dokument **Programmlizenz für:** im Bereich **Mobile Installationsangaben** aufgeführt. Die aktuellste Version des Dokuments wird jeweils beim Update auf eine neue Perigon-Programmversion abgegeben.

- Download-URL: _____
- Service-Adresse: _____

Tipps

- Die Download-URL und die Service-Adresse können auch über unseren Support angefragt werden.
- Zum Download einer APK-Datei mit einer Akzentfarbe (grün , rot oder violett), den bestehenden Dateinamen in der URL (PerigonMobile.apk) durch **PerigonMobileGreen.apk** (grün), **PerigonMobileRed.apk** (rot) oder **PerigonMobilePurple.apk** (violett) ersetzen.

Option «Unbekannte Quellen» aktivieren

Durch die Aktivierung der Option **Unbekannt Quellen** lässt sich die Perigon Mobile-App auf dem mobilen Gerät installieren, obwohl sie nicht im **Play Store**  verfügbar ist

1. Das Menü **Einstellungen** auf dem Gerät öffnen.
 2. Auf **Sicherheit** tippen und das Kontrollkästchen **Unbekannte Quellen** aktivieren.
- ✓ Die Option **Unbekannt Quellen** ist aktiviert.

Hinweis

Das Menü **Sicherheit & Standort** kann auf einzelnen Geräten auch **Sicherheit, Gerätesicherheit, Biometrische Daten und Sicherheit** und die Option **Unbekannte Quellen** kann **Unbekannte Herkunft** heissen. Die Bezeichnung ist von der Android-Version und von der Konfiguration des Gerätehersteller abhängig.

Play Protect deaktivieren

Lässt sich die Perigon Mobile-App nicht installieren, obwohl die unbekannt Quellen aktiviert sind, kann zusätzlich Play Protect deaktiviert werden. Dies ist direkt in der **Play Store** -App, oder - falls der **Play Store**  nicht aktiviert ist - in den Geräteeinstellungen möglich.

Play Protect im Play Store deaktivieren

1. Die **Play Store** -App auf dem Gerät öffnen.
 2. Auf **Menü**  tippen.
 3. Auf **Play Protect** tippen.
 4. Den Schieberegler **Gerät auf Sicherheitsbedrohungen prüfen** deaktivieren.
 5. Den Hinweis mit **OK** bestätigen.
- ✓ Play Protect ist deaktiviert.

Play Protect in den Geräteeinstellungen deaktivieren

1. Das Menü **Einstellungen** auf dem Gerät öffnen.
 2. Auf **Sicherheit & Standort** tippen.
 3. Auf **Google Play Protect** tippen.
 4. Den Schieberegler **Gerät auf Sicherheitsbedrohungen prüfen** deaktivieren.
 5. Den Hinweis mit **OK** bestätigen.
- ✓ Play Protect ist deaktiviert.

Hinweise

- Das Menü **Sicherheit & Standort** kann auf einzelnen Geräten auch **Sicherheit**, **Gerätesicherheit**, **Biometrische Daten und Sicherheit** oder ähnlich heissen. Die Bezeichnung ist von der Android-Version und von der Konfiguration des Gerätehersteller abhängig.
- Auf den Geräten einzelner Hersteller werden die Einstellungen von **Google Play Protect** über den Pfad **Einstellung > Google > Sicherheit** geöffnet.

Perigon Mobile herunterladen und installieren

Voraussetzung

Bevor die Perigon Mobile-App installiert werden kann, muss die Installationsdatei, beispielsweise PerigonMobile.apk, mit Hilfe der Download-URL heruntergeladen werden.

Hinweis

Die folgenden Schritte beschreiben die Erstinstallation der Perigon Mobile-App. Bei einem Update können die Konfigurationsschritte im Menü **Einstellungen** übersprungen werden.

1. Den Webbrowser (Internet , Chrome  oder Firefox ) öffnen.
2. Die Download-URL im Eingabefeld für die Internetadresse eingeben und auf zur Bestätigung tippen.
 - ↳ Der Download wird gestartet.

- ↳ Das Symbol **Download beendet**  wird angezeigt, sobald Perigon Mobile vollständig heruntergeladen ist.
3. Die Statusleiste des Geräts nach unten ziehen und auf **PerigonMobile.apk** tippen.
 - ↳ Die Installationsübersicht mit Angaben zur Installation wird geöffnet.
4. Auf **Installieren** tippen.
 - ↳ Der Hinweis **Anwendung installiert** wird geöffnet.
5. Auf **Öffnen** tippen.
6. Das Menü **Einstellungen** wird geöffnet.
7. Falls im Anmeldefenster **Authentifizierung** immer der zuletzt verwendete Benutzername gespeichert werden soll: Das Kontrollkästchen **Benutzername speichern** aktivieren.
8. Falls die Telefonfunktion verwendet wird: im Eingabefeld **Telefonnummer** die Telefonnummer des Geräts eingeben (siehe «Telefonfunktion», Seite 7).
9. In das Eingabefeld **Service-Adresse** die Service-URL eingeben.
10. Auf **Speichern** tippen.
 - ✓ Die Installation ist abgeschlossen.

1.2 Lizenz für Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren

Damit sich die Benutzer am Perigon Mobile anmelden können, muss durch einen Administrator im Perigon Spitex die entsprechende Perigon Mobile-Lizenz aktiviert werden.

Lizenz aktivieren

1. Das Menü **U115 Mitarbeiter**  öffnen und im Listenbereich den gewünschten Mitarbeiter auswählen.
2. In der Symbolleiste auf **Korrigieren**  klicken oder die Taste **F5** drücken.
3. Im Auswahlmenü **Mobile Lizenz** die entsprechende Lizenz auswählen.
4. In der Symbolleiste auf **Speichern**  klicken oder die Taste **F2** drücken.
- ✓ Die Lizenz ist aktiviert.

Lizenz deaktivieren

1. Das Menü **U115 Mitarbeiter**  öffnen und im Listenbereich den gewünschten Mitarbeiter auswählen.
2. In der Symbolleiste auf **Korrigieren**  klicken oder die Taste **F5** drücken.
3. Im Auswahlmenü **Mobile Lizenz** den Eintrag **Nein** auswählen.
4. In der Symbolleiste auf **Speichern**  klicken oder die Taste **F2** drücken.
- ✓ Die Lizenz ist deaktiviert.

1.3 Benutzerberechtigungen vergeben

Im Perigon Mobile werden die gleichen Benutzerberechtigungen berücksichtigt, welche bereits für die Module im Perigon Spitex vergeben worden sind. Dies bedeutet, dass Perigon-Benutzer im Perigon Mobile dieselben Inhalte wie im Perigon Spitex aufrufen können, sofern sie über die Berechtigungen dafür verfügen.

Beispiel

Ein Benutzer hat keine Rechte für die Benutzung des Moduls **Postfach** im Perigon Spitex. Daher wird das Symbol **Postfach**  auch nicht angezeigt und es kann nicht verwendet werden.

Hinweise

Hinweis immer mit DIV einfügen.

- Zur Anzeige des Einsatzplanes im Perigon Mobile muss der Benutzer in der Einsatzplan-Berechtigung das Recht **Lesen** besitzen.
- Für die Erfassung von neuen Kunden im Perigon Mobile wird die Benutzerberechtigung **Mobile Kunden-Ersterfassung** benötigt (siehe Abschnitt «Mobile Spezialvorgänge»).

Benutzerberechtigung Einsatzplangruppen vergeben

Startseite > System > Y225 Einsatzplanberechtigungen 

Hinweis

Die Anpassungen an den Benutzerberechtigungen werden erst ersichtlich, nach dem sich der Perigon-Benutzer am Gerät (Smartphone/Tablet) neu angemeldet hat.

1. Im Perigon Spitex das Menü **Y225 Einsatzplanberechtigungen**  öffnen.
 2. In der Symbolleiste auf **Bearbeiten**  klicken oder die Taste **F5** drücken.
 3. Für die Einsatzplangruppen, welche der Benutzer aufrufen darf, im Auswahlm Menü den Wert **Benutzerrechte** auswählen.
 4. In der Symbolleiste auf **Speichern**  klicken oder die Taste **F2** drücken.
- ✓ Die Benutzerberechtigung für die Einsatzplangruppen ist vergeben.

Tipp

Die Benutzerrechte können auch über Benutzergruppen zugewiesen werden.

Mobile Spezialvorgänge

Startseite > System > Y201 Benutzerberechtigungen  > Mobile Spezialvorgänge

Berechtigung	Beschreibung	Berechtigungsrollen	
		kein Zugriff	Ohne Vorgabe
Mobile Kunden-Ersterfassung	Der Perigon-Benutzer kann neue Kunden im Perigon erfassen.	-	-

2 Telefonfunktion

Mit Hilfe der Telefonfunktion kann nachvollzogen werden, mit welcher Telefonnummer ein Perigon-Benutzer gerade im Perigon Mobile angemeldet ist. Diese Funktion ist vor allem sinnvoll, wenn die vorhandenen mobilen Geräte von jeweils mehreren Perigon-Benutzern verwendet werden.

Beispiel

Ein mobiles Gerät mit der Telefonnummer 12 345 67 89 wird jeweils von Mitarbeiterin A und B abwechselnd verwendet. Meldet sich nun Mitarbeiterin A mit ihrem Perigon-Benutzernamen und der Telefonnummer am Perigon Mobile an, wird im Telefonverzeichnis dieser Mitarbeiterin ein Eintrag erstellt. Dieser Eintrag sagt aus, dass sie über die Telefonnummer 12 345 67 89 erreichbar ist. Meldet sich nun Mitarbeiterin B mit dem gleichen Gerät, der gleichen Telefonnummer und ihrem Perigon-Benutzernamen an, wird erneut ein Eintrag im Telefonverzeichnis erstellt, diesmal jedoch bei Mitarbeiterin B. Gleichzeitig wird bei Mitarbeiterin A die bisherige Nummer entfernt.

Hinweis

Im Telefonverzeichnis wird nur eine Telefonnummer angezeigt, solange der angezeigte Mitarbeiter im Perigon Mobile angemeldet ist. Nachdem sich der Mitarbeiter abgemeldet hat, wird keine Nummer angezeigt.

Konfiguration

Ist der Konfigurationseintrag **Mobile-Nummer bei Abmeldung ausblenden** deaktiviert, wird die Telefonnummer auch nach der Abmeldung weiterhin angezeigt.

Telefonnummer eines Perigon Mobile-Benutzers im Perigon Spitex aufrufen

Startseite > Adress-Stammdaten > U100 Adresse 

1. Das Menü **U100 Adresse**  öffnen.
2. In der Symbolleiste im Bereich **Adresse** den gewünschten Mitarbeiter auswählen.
 - ✓ Im Bereich **Verbindungsangaben** wird die verwendete Telefonnummer und die Uhrzeit der letzten Anmeldung am Perigon Mobile angezeigt.

Telefonnummer eines Perigon Mobile-Benutzers im Perigon Mobile aufrufen

Hinweis

Die Telefonnummer eines Mitarbeiters im Eintrag **Perigon Mobile** wird nur angezeigt, wenn der angezeigte Mitarbeiter im Menü **Einstellungen** eine Telefonnummer gespeichert hat und er im Perigon Mobile angemeldet ist. Sobald er sich abmeldet, wird die Telefonnummer nicht mehr angezeigt.

1. Im Perigon Mobile anmelden.
2. Das Menü **Adressen**  öffnen.
3. Das Register **Mitarbeiter** öffnen.
4. Den gewünschten Mitarbeiter suchen und auf den Namen des Mitarbeiters tippen.
 - ✓ Das Menü **Mitarbeiterdetails** wird geöffnet.
 - ✓ Die im Perigon Mobile verwendete Telefonnummer wird im Eintrag **Perigon Mobile** angezeigt.

Tipp

Auf **Anrufen**  / **Anrufen**  tippen, um die angezeigte Telefonnummer anzurufen.

3 Telefonnummer speichern

Für jedes mobile Gerät, auf welchem das Perigon Mobile eingesetzt wird, kann eine Telefonnummer gespeichert werden. Sobald eine Telefonnummer für das Gerät gespeichert ist und ein Mitarbeiter sich am Perigon Mobile angemeldet hat, wird die Telefonnummer im Perigon Spitex im Menü **U100 Adresse**  (im Bereich **Verbindungsangaben**) und auf den anderen mobilen Geräten im Menü **Mitarbeiterdetails** angezeigt (siehe «Telefonfunktion», Seite 7).

Telefonnummer speichern

1. Das Perigon Mobile starten.
 2. Das Menü **Einstellungen** öffnen.
 3. Auf das Eingabefeld **Telefonnummer (Dieses Gerät)** tippen und die Telefonnummer eingeben.
 4. Auf **Speichern** tippen.
- ✓ Die Telefonnummer ist für das mobile Gerät gespeichert.

4 Drucker für Directprint einrichten/entfernen

Mit dem Kontrollblatt (Directprint) werden Rapporte, sobald sie im Perigon Mobile freigegeben worden sind, sofort ausgedruckt. Dazu muss im Mitarbeiterstamm des Perigon Spitex ein Drucker hinterlegt werden.

Hinweis

Es können nur Drucker eingerichtet werden, welche selben Netzwerk wie die Perigon-Dienste installiert sind.

Drucker für Directprint einrichten

Startseite > Adress-Stammdaten > U115 Mitarbeiter 

1. Das Menü **U115 Mitarbeiter**  öffnen und im Listenbereich den gewünschten Mitarbeiter auswählen.
 2. In der Symbolleiste auf **Korrigieren**  klicken oder die Taste **F5** drücken.
 3. Im Auswahlmenü **Drucker** den gewünschten Drucker auswählen.
 4. In der Symbolleiste auf **Speichern**  klicken oder die Taste **F2** drücken.
- ✓ Der Drucker ist eingerichtet.

Tipp

Der Drucker für den Directprint kann mit dem gleichen Vorgehen bearbeitet werden.

Drucker für Directprint entfernen

Startseite > Adress-Stammdaten > U115 Mitarbeiter 

1. Das Menü **U115 Mitarbeiter**  öffnen und im Listenbereich den gewünschten Mitarbeiter auswählen.
 2. In der Symbolleiste auf **Korrigieren**  klicken oder die Taste **F5** drücken.
 3. Im Auswahlmenü **Drucker** den leeren Eintrag auswählen.
 4. In der Symbolleiste auf **Speichern**  klicken oder die Taste **F2** drücken.
- ✓ Der Drucker ist entfernt.

5 Systemereignisse Perigon Mobile

Folgende Systemereignisse betreffen Vorgänge im Perigon Mobile und die Empfänger der Nachrichten sollten konfiguriert werden:

- Konflikte mit den Unverträglichkeiten

6 Zeitintervall und Abfrageverhalten Postfach Perigon Mobile anpassen

Das Postfach im Perigon Mobile prüft in einem voreingestellten Zeitintervall, ob neue Nachrichten eingegangen sind. Dieser Zeitintervall kann individuell angepasst werden. Für das Postfach, im Perigon Spitex (am PC), ist ein eigener Abfrageintervall zur verfügbar (siehe "Zeitintervall anpassen", Seite 1).



Vorsicht!

Datenvolumen durch ein kurzes Zeitintervall bei der Abfrage auf neue Nachrichten.

Erhöhter Datenverbrauch im Mobilfunknetz und hohe Kosten bei der Überschreitung des Maximal-Datenvolumens. Pro Abfrage über das Mobilfunknetz werden mindestens 512 Bytes des Datenvolumens benötigt. Den Zeitintervall zur Abfrage erhöhen.

Hinweise

- Der hier konfigurierte Intervall bezieht sich nur auf das Postfach im Perigon Mobile.
- Der tiefste Wert für den Zeitintervall beträgt eine Minute, der höchste Wert 120 Minuten.
- Nach Anpassungen an der Konfiguration den IIS-Server neu starten, damit die Änderungen übernommen werden.

Zeitintervall und Abfrageverhalten anpassen

Startseite > System > Y504 Konfiguration 

1. Im Perigon Spitex mit dem Perigon-Benutzer **Administrator** anmelden.
 2. Auf **System > Y504 Konfiguration**  klicken.
 - ↳ Das Fenster **Konfiguration Administrator** wird geöffnet.
 3. Im Menü auf **Perigon Mobile > Allgemein** klicken.
 4. Auf **Bearbeiten** klicken und im Auswahlmengü **Benachrichtigungs-Abfrageverhalten** den Wert **Benachrichtigung gemäss Intervall** auswählen.
 5. Im Eingabefeld **Benachrichtigungsabfrage-Intervall (min)** den gewünschten Wert in Minuten eingeben.
 6. Auf **Speichern** klicken.
 7. Den IIS-Server neu starten.
- ✓ Der Zeitintervall und das Abfrageverhalten sind angepasst.

7 Zwischenspeicher leeren

Durch die Leerung des Zwischenspeichers werden nicht mehr benötigte Daten im Perigon Mobile gelöscht. Die Funktion hat denselben Einfluss auf die Daten wie die Abmeldung am Perigon Mobile. Der Perigon-Benutzer bleibt jedoch angemeldet.

Hinweis

Sicherstellen, dass eine Verbindung zur Datenbank vorhanden ist, bevor der Zwischenspeicher geleert wird. Können die Daten nicht auf der Datenbank gespeichert werden, kann der Zwischenspeicher auch nicht geleert werden.

Zwischenspeicher leeren

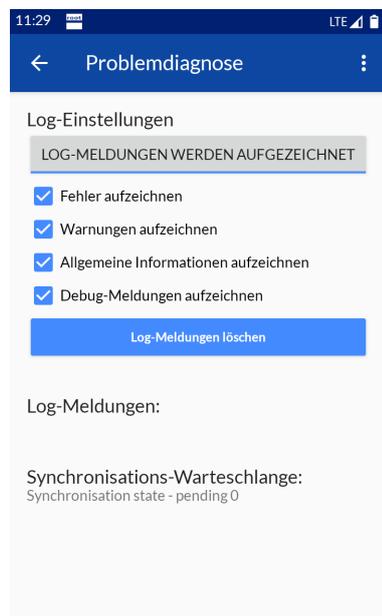
Hauptmenü ≡ > Hilfe & Support ⓘ > Service-Bereich ⚙ > Problemdiagnose ⚙ > Funktionsmenü ⋮ > Zwischenspeicher leeren

1. Am Perigon Mobile anmelden.
2. Auf **Hauptmenü** ≡ und danach auf **Hilfe & Support** ⓘ tippen.
 - ↳ Das Menü **Hilfe & Support** ⓘ wird geöffnet.
3. Auf **Service-Bereich** ⚙ und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen.
4. Darin auf das Funktionsmenü ⋮ und danach auf **Zwischenspeicher leeren** tippen.
 - ✓ Der Zwischenspeicher ist geleert.

Tipp

Vor der Anmeldung am Perigon Mobile am unteren Bildschirmrand auf **Einstellungen** und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen, um die Problemdiagnose ohne Anmeldung am Perigon Mobile zu öffnen.

8 Problemdiagnose/Protokollierung



Im Menü **Problemdiagnose** werden die Vorgänge im Perigon Mobile protokolliert. Treten wider Erwarten Probleme im Perigon Mobile auf, können diese mit Hilfe der Einträge im Protokoll schneller und einfacher analysiert und anschliessend behoben werden.

Hinweise

- Um die Grösse des Protokolls übersichtlich zu halten, werden nur die vergangenen **48 Stunden** protokolliert.
- Um die Datensicherheit zu gewährleisten, wird das Protokoll automatisch mit dem Kennwort des Perigon-Benutzers verschlüsselt.

Abb. 1: Menü «Problemdiagnose»

8.1 Problemdiagnose öffnen

Hinweis

Befinden sich bereits viele Daten im Log-Protokoll, kann das Öffnen der Problemdiagnose mehrere Minuten dauern. Dabei wird der Bildschirm schwarz angezeigt und das Gerät reagiert nicht mehr auf Eingaben des Perigon-Benutzers. Sobald die Daten für das Log-Protokoll angezeigt werden können, wird die Problemdiagnose geöffnet.

Problemdiagnose öffnen

Hauptmenü ≡ > Hilfe & Support ⓘ > Service-Bereich ⚙ > Problemdiagnose ⚙

1. Am Perigon Mobile anmelden.
2. Auf **Hauptmenü** ≡ und danach auf **Hilfe & Support** ⓘ tippen.
 - ↳ Das Menü **Hilfe & Support** ⓘ wird geöffnet.
3. Auf **Service-Bereich** ⚙ und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen.
 - ✓ Das Menü **Problemdiagnose** ⚙ ist geöffnet.

Tipp

Vor der Anmeldung am Perigon Mobile am unteren Bildschirmrand auf **Einstellungen** und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen, um die Problemdiagnose ohne Anmeldung am Perigon Mobile zu öffnen.

8.2 Einstellungen Protokollierung

Für die Problemdiagnose können unterschiedliche Vorgänge und Bereiche protokolliert werden. Welche Bereiche protokolliert werden sollen hängt davon ab, für welches Problem eine Lösung gefunden werden soll.

Tipp

Das Kontrollkästchen **Fehler aufzeichnen** ist standardmässig aktiviert. Die gewünschten Kontrollkästchen aktivieren, um die Protokollierung für die weiteren Bereiche zu starten.

Bezeichnung	Beschreibung
Fehler aufzeichnen	<p>Zeichnet Fehler auf und zeigt diese im Protokoll in roter Schriftfarbe an.</p> <p>Beispiel Fehler, wenn die Verbindung zu einer Datenbank nicht erstellt werden konnte.</p>
Warnungen aufzeichnen	<p>Zeichnet Warnungen auf und zeigt diese im Protokoll in oranger Schriftfarbe an.</p> <p>Beispiel Das Perigon Postfach konnte nicht synchronisiert werden.</p>
Allgemeine Informationen aufzeichnen	<p>Zeichnet allgemeine Informationen auf und zeigt diese im Protokoll in grüner Schriftfarbe an.</p> <p>Beispiel Erfolgreiches Versenden einer Nachricht im Postfach.</p>
Debug-Meldungen aufzeichnen	<p>Zeichnet Debug-Meldungen auf und zeigt diese im Protokoll in violetter Schriftfarbe an.</p> <p>Beispiel Antworten des Servers auf Anfragen des Geräts.</p>

8.3 Protokollierung starten/beenden/löschen

Hauptmenü ≡ > Hilfe & Support ⓘ > Service-Bereich ⚙ > Problemdiagnose ⚙

Protokollierung starten

Hinweis

Die Protokollierung wird in der Regel automatisch gestartet. Sie muss nur manuell gestartet werden, nachdem sie beendet worden ist.

Das Menü **Problemdiagnose** ⚙ öffnen und auf **LOG-MELDUNGEN WERDEN NICHT AUFGEZEICHNET** tippen.

- ✓ Die Protokollierung wird gestartet.

Protokollierung beenden

Das Menü Problemdiagnose öffnen und auf **LOG-MELDUNGEN WERDEN AUFGEZEICHNET** tippen.

- ✓ Die Protokollierung wird beendet.

Protokollierung löschen



Vorsicht!

Löschung der Protokollierung

Durch die Löschung der Protokollierung können Probleme nicht mehr nachvollzogen werden.

Vor der Löschung sicherstellen, dass die Protokollierung nicht mehr benötigt wird.

Das Menü Problemdiagnose öffnen und auf **LOG-MELDUNGEN LÖSCHEN** tippen.

- ✓ Die Protokollierung wird gelöscht.

8.4 Anfang/Ende der Protokollierung anzeigen

Bei der Protokollierung wird eine hohe Menge an Daten aufgezeichnet, wodurch das Protokoll sehr lang werden kann. Zur vereinfachten Navigation innerhalb des Protokolls stehen die beiden Funktionen **An den Anfang** und **Zum Ende** zur Verfügung.

Anfang/Ende des Protokolls anzeigen

Hauptmenü ≡ > Hilfe & Support ⓘ > Service-Bereich ⚙ > Problemdiagnose ⚙ > Funktionsmenü ⋮

1. Am Perigon Mobile anmelden.
2. Auf **Hauptmenü** ≡ und danach auf **Hilfe & Support** ⓘ tippen.
 - ↳ Das Menü **Hilfe & Support** ⓘ wird geöffnet.
3. Auf **Service-Bereich** ⚙ und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen.
4. In der Aktionsleiste auf **Funktionsmenü** ⋮ und danach auf **An den Anfang** oder **Zum Ende** tippen.
 - ✓ Der Anfang oder das Ende des Protokolls wird angezeigt.

8.5 Log-Protokoll versenden

Damit das Log-Protokoll analysiert werden kann, muss es an unseren Support (der root-service ag) gesendet werden. Abhängig von der Konfiguration des Perigon Mobile muss eine der beiden folgenden Varianten für den Versand ausgewählt werden.

Wichtige Information zum Versand des Log-Protokolls

Damit das Log-Protokoll unverschlüsselt und für uns lesbar versendet wird, muss es **zwingend durch den Perigon-Benutzer versendet werden, bei welchem das Problem im Perigon Mobile aufgetreten ist**. Versendet ein Perigon-Benutzer das Log-Protokoll, welcher das Problem nicht hatte, wird das Log-Protokoll aus Datenschutzgründen verschlüsselt und kann durch uns nicht analysiert werden.

Log-Protokoll in Zwischenablage kopieren und per E-Mail versenden – Variante 1

Das Log-Protokoll wird in die Zwischenablage des Geräts kopiert. Der Inhalt Zwischenablage kann danach auf dem Gerät in eine E-Mail-Anwendung, beispielsweise Gmail, kopiert und danach per E-Mail versendet werden.

Hinweis

Das Kopieren in und aus der Zwischenablage ist in der Bedienungsanleitung des Geräts beschrieben.

Log-Protokoll in Zwischenablage kopieren und per E-Mail versenden

Hauptmenü ≡ > Hilfe & Support ⓘ > Service-Bereich ⚙ > Problemdiagnose ⚙ > Funktionsmenü ⋮ > In Zwischenablage kopieren

1. Mit dem Perigon-Benutzer am Perigon Mobile anmelden, bei welchem das Problem aufgetreten ist.

2. Auf **Hauptmenü** ≡ und danach auf **Hilfe & Support** ⓘ tippen.
 - ↳ Das Menü **Hilfe & Support** ⓘ wird geöffnet.
 3. Auf **Service-Bereich** ⚙ und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen.
 - ↳ Das Menü **Problemdiagnose** wird geöffnet.
 4. In der Aktionsleiste auf **Funktionsmenü** ⋮ und danach auf **In Zwischenablage kopieren** tippen.
- ✓ Das Log-Protokoll wird in die Zwischenablage kopiert und kann mit einer E-Mail-Anwendung versendet werden.

Supportanfrage mit Log-Protokoll – Variante 2

Das Log-Protokoll wird in einem Ordner auf dem Server gespeichert. Von dort muss es an unseren Support gesendet werden.

Supportanfrage mit Log-Protokoll erstellen

Hauptmenü ≡ > Hilfe & Support ⓘ > Service-Bereich ⚙ > Problemdiagnose ⚙ > Funktionsmenü ⋮ > Supportanfrage mit Log > Senden ➤

1. Mit dem Perigon-Benutzer am Perigon Mobile anmelden, bei welchem das Problem aufgetreten ist.
 2. Auf **Hauptmenü** ≡ und danach auf **Hilfe & Support** ⓘ tippen.
 - ↳ Das Menü **Hilfe & Support** ⓘ wird geöffnet.
 3. Auf **Service-Bereich** ⚙ und danach auf **Problemdiagnose** ⚙ tippen.
 - ↳ Das Menü **Problemdiagnose** wird geöffnet.
 4. In der Aktionsleiste auf **Funktionsmenü** ⋮ und danach auf **Supportanfrage mit Log** tippen.
 - ↳ Das Menü **Supportanfrage** wird geöffnet.
 5. Falls gewünscht: Eine Mitteilung zur Supportanfrage erfassen.
 6. In der Aktionsleiste auf **Senden** ➤ tippen.
- ✓ Das Log-Protokoll ist erstellt.

Tipp

Nach der Erstellung das Log-Protokoll zur Analyse an unseren Support senden.

9 Informationen zur Anzeige neuer Nachrichten und Aufgaben im Perigon Mobile

Die Häufigkeit der Anzeige von neuen Nachrichten und Aufgaben im Perigon Mobile ist von verschiedenen Faktoren abhängig. In diesem Kapitel werden die möglichen Ursachen für die verzögerte Information über neue Nachrichten und Aufgaben beschrieben. Mit Hilfe der aufgeführten Verbesserungsmöglichkeiten kann die verzögerte Anzeige verkürzt oder ganz verhindert werden.

Einstellung im entsprechenden Konfigurationseintrag

Im Konfigurationseintrag **Benachrichtigungsabfrage-Intervall (min)** wird festgelegt, wie häufig das Perigon Mobile prüft, ob neue Nachrichten oder Aufgaben vorhanden sind. Je häufiger die Prüfung durchgeführt wird, desto schneller werden neue Nachrichten und Aufgaben angezeigt.

Verbesserungsmöglichkeit

Den Intervall auf 1 Minute konfigurieren.

Eingeschränkte Prüfung durch das Betriebssystem Android

Seit der Version 6.0 des Betriebssystems Android ist die Prüfung auf neue Nachrichten und Aufgaben zunehmend durch Android eingeschränkt. Dies hat folgende Auswirkungen auf die Prüfung: Je länger ein Gerät im Standby-Modus ist, desto grösser sind die Abstände, in welchen eine Prüfung durchgeführt wird.

Verbesserungsmöglichkeit

Die root-service ag hat keine Möglichkeit, diese Einschränkungen durch Android anzupassen oder zu deaktivieren.

Beeinträchtigte Prüfung durch die Gerätehersteller

Verschiedene Hersteller von Geräten beeinträchtigen die Prüfung auf neue Nachrichten und Aufgaben, sobald der Standby-Modus aktiviert wird und zuvor eine andere App als das Perigon Mobile verwendet worden ist.

Beispiel

In WhatsApp wird eine Nachricht versendet und das Gerät danach zur Seite gelegt.

Gerätehersteller, welche die Prüfung beeinträchtigen

Folgende Hersteller sind der root-service ag aktuell (Februar 2018) bekannt, welche die Prüfung beeinträchtigen: Huawei, Xiaomi und LG.

Verbesserungsmöglichkeit

Die root-service ag hat keine Möglichkeit, diese Einschränkungen durch die Gerätehersteller anzupassen oder zu deaktivieren.

Allgemeine Verbesserungsmöglichkeit

In den Geräteeinstellungen kann die Akku-Optimierung für die Perigon Mobile-App deaktiviert werden. Ist dieser Modus deaktiviert, prüft das Gerät häufiger, ob neue Nachrichten oder Aufgaben im Perigon Mobile vorhanden sind.

Bezeichnung des Menüpunkts zur Deaktivierung der Akku-Optimierung

Die genaue Bezeichnung des Menüpunkts zur Deaktivierung der Akku-Optimierung ist von Hersteller zu Hersteller unterschiedlich. Der root-service ag sind folgende Bezeichnungen des Menüpunkts bekannt: Akku-Leistungsoptimierung, Akku-Optimierung, App-Optimierung und Geschützte Apps.

Hinweise

- Details zur Bezeichnung des Menüpunkts finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Geräts.
- Die häufigere Prüfung kann zu einem höheren Akkuverbrauch führen.

root-service ag
Weinfelderstrasse 32
CH-8575 Bürglen / TG

Telefon: +41 (0) 71 634 80 40
E-Mail: info@root.ch
Internet: www.root.ch