

Problemlösungen iOS

- [Ich möchte aPager PRO iOS benutzen](#)
- [Umzug von Android zu iOS](#)
- [Die Pushbenachrichtigung \(Alarm im Sperrbildschirm\) kommt an, die Alarmliste bleibt jedoch leer](#)
- [Die Pushbenachrichtigung \(Alarm im Sperrbildschirm\) kommt nicht an, beim Öffnen der App wird jedoch der Alarm angezeigt](#)
- [Lizenz kann nicht gekauft werden \(Parse Fehler 145\)](#)
- [Lizenz fehlt nach Neuregistrierung](#)
- [Lizenz fehlt ohne Neuregistrierung](#)
- [Kann ich meine Lizenz auf ein anderes Gerät mitnehmen?](#)
- [Wie nutze ich aPager auf mehreren Endgeräten gleichzeitig?](#)
- [Allgemeiner Hinweis zu Klingeltönen / Vibration](#)
- [Mein eingestellter Klingelton funktioniert seit iOS 10 update nicht mehr](#)
- [Meldung "Kein API-Key gefunden" bei Abgabe einer Verfügbarkeit](#)
- [Eine Nachricht wurde nicht zugestellt](#)
- [Wie kann ich einen Fehler in der App korrekt melden](#)
- [Mein Betreff wird seit Version 1.0.3 nicht mehr angezeigt](#)
- [Weitere Infos](#)

Ich möchte aPager PRO iOS benutzen

[Hier](#) finden Sie wichtige Infos zur Benutzung

Umzug von Android zu iOS

Es ist möglich eine Lizenz von Android zu iOS durch einen permanenten Umzug zu übernehmen. Die Restlaufzeit der alten Lizenz muss dabei **mehr als 3 Monate** betragen.

Gehen Sie hierfür wie folgt vor

- Registrieren Sie das iOS-Gerät per Provisionierungslink vom Administrator (alternativ manuell)
- Erwerben Sie innerhalb aPager PRO iOS **eine neue Lizenz** per In-App Kauf.
 - Dies hat den Vorteil, dass Sie keine Wartezeit und damit keine Serviceunterbrechung haben
- Erstellen Sie ein Ticket unter support.alamos-gmbh.com und bitten Sie um Gutschrift der Restlaufzeit der Android-Lizenz
 - Benötigte Informationen
 - E-Mail Adresse der neuen Lizenz
 - E-Mail Adresse der alten Lizenz
 - Kaufbeleg der **alten** Lizenz aus dem Play StoreHieraus muss die E-Mail Adresse die für den Kauf verwendet wurde sowie das Kaufdatum hervor gehen
- Wir schreiben Ihnen dann die Restlaufzeit auf der neuen iOS-Lizenz gut und **löschen alle Daten zur alten Android-Registrierung**

Die Pushbenachrichtigung (Alarm im Sperrbildschirm) kommt an, die Alarmliste bleibt jedoch leer

Dieser Fehler tritt auf, wenn in aPager Pro auf einem Gerät zwei unterschiedliche E-Mailadressen registriert wurden, z.B. abc@gmail.de und abc@googlemail.de. Beide E-Mailadressen verweisen dann auf die selbe Geräte ID, (auch noch nach manueller deregistrierung). Diese ID wird verwendet um die Pushmeldung zuzustellen. Der Alarmabruf ist jedoch abhängig von der verwendeten E-Mailadresse. Wenn der Alarm eigentlich aus FE an abc@gmail.de geschickt wurde, nun aber in aPager Pro abc@googlemail.com registriert ist, bleibt die Alarmliste leer. Die in aPager Pro aktuell registrierte E-Mailadresse muss exakt gleich im Adressbuch in Firemergency eingetragen werden. Setzen Sie sich bei diesem Fehler bitte mit ihrem lokalen FE Administrator in Verbindung und ändern Sie ggf. den Adressbucheintrag in FE.

Die Pushbenachrichtigung (Alarm im Sperrbildschirm) kommt nicht an, beim Öffnen der App wird jedoch der Alarm angezeigt

Beim ersten Start der App muss über das Pop-Up die Option "Push-Benachrichtigungen erlauben" ausgewählt werden.

In diesem Fall müssen Sie in den iPhone Einstellungen unter Mitteilungen -> aPager Pro prüfen, ob die Berechtigungen für "Töne" hat. Außerdem kann hier ausgewählt werden, wie die Pushbenachrichtigung angezeigt werden soll.

In der aPager Pro App muss in den Einstellungen außerdem der Haken für Push-Alarmierung aktiv sein.

Lizenz kann nicht gekauft werden (Parse Fehler 145)

Der Fehler tritt auf, wenn im iPhone die Berechtigungen für "In App"- Käufe deaktiviert sind.

Bitte "In App"- Käufe über die iPhone Einstellungen -> Allgemein -> Einschränkungen zulassen.

Lizenz fehlt nach Neuregistrierung

Dieser Fehler tritt auf, wenn in aPager Pro eine andere E-Mailadresse verwendet wird. Wenn z.B. einmal mit abc@gmail.de und einmal abc@googlemail.de registriert wurde, können wir die Lizenz nicht zuordnen. In diesem Fall bitte nochmal neu mit der E-Mailadresse registrieren, die beim Kauf verwendet wurde.

Lizenz fehlt ohne Neuregistrierung

Setzen Sie sich bei diesem Fehler mit uns per E-Mail / Ticketsystem in Verbindung. Zur Beschleunigung nennen Sie uns bitte die in aPager registrierte E-Mailadresse, die beim Kauf verwendet wurde und hängen Sie einen Screenshot der Rechnung des iTunes Stores an.

Kann ich meine Lizenz auf ein anderes Gerät mitnehmen?

Ja, sie müssen lediglich wieder die gleiche E-Mailadresse in aPager Pro registrieren, die Lizenz wird automatisch vom Server auf das neue Gerät übertragen. Das alte Gerät was zuvor auf diese E-Mailadresse registriert wurde wird jedoch nun nicht mehr alarmiert!

Wie nutze ich aPager auf mehreren Endgeräten gleichzeitig?

Wenn Sie aPager mit der selben E-Mailadresse auf unterschiedlichen Endgeräten registrieren, ist die Alarmierung nur für das jeweils letzte Gerät möglich. Per Design haben wir uns dafür entschieden, die E-Mail Adresse als identifizierendes Merkmal für einen Empfänger zu nutzen, damit Administratoren nicht mit der sehr langen Unique Device ID hantieren müssen.

Möchten Sie aPager also auf 2 Geräten und mehr nutzen, müssen Sie sich eine weitere E-Mailadresse anlegen und aPager damit registrieren

aPager -> Einstellungen -> Registrieren

Zu Ihrer Sicherheit muss die Registrierung mit einem Klick auf einen Link in einer zugestellten E-Mail validiert werden. Eine versehentliche Änderung der Registrierung ist somit ausgeschlossen.

Diese E-Mailadresse muss Ihr Administrator zusätzlich in das firEmergency Adressbuch aufnehmen, sowie in alle Pipelines mit aPager PRO Plugin bzw Gruppen.

Pro Endgerät (= pro E-Mail Adresse) muss eine separate Lizenz erworben werden.

Allgemeiner Hinweis zu Klingeltönen / Vibration

Je nach Gerät ist es möglich, dass die Option "keine Vibration" in "Klingeltöne" -> "Einheitenkonfiguration" keinen Effekt hat. Dies wird leider nicht von allen Geräten unterstützt.

Unter iOS unterstützten wir derzeit leider die Option Immer klingeln trotz lautlos noch nicht. Wir werden diese Funktion aller voraussicht nach später nachliefern.

Mein eingestellter Klingelton funktioniert seit iOS 10 update nicht mehr

Beim Upgrade auf iOS 10 kann es auf einigen Geräten vorkommen, dass der Eingestellte Klingelton in aPager Pro nicht mehr funktioniert und nur noch der Standardton des Geräts wiedergegeben wird.

Der Fehler lässt sich durch einen iPhone neustart in den meisten Fällen beheben. Sollte das nicht ausreichend sein, sollte ein "Hard Reboot" helfen.

Für iPhone 7 geht dies durch drücken von "Lautstärke -" und "Power" für 10 Sekunden

Auf älteren Geräten geht dies durch drücken von "Home" und "Power" für 10 Sekunden

<http://www.ibtimes.sg/how-fix-ios-10-notifications-sound-alerts-sound-issue-whatsapp-others-3572>.

Meldung "Kein API-Key gefunden" bei Abgabe einer Verfügbarkeit

Sie müssen unter Einstellungen einen korrekten API-Key/API-Schlüssel eintragen, welchen Sie bei Ihrem Administrator erfragen können. Ggf. ist auch Ihr Online Services Abonnement abgelaufen. Auch dies erfragen Sie bitte beim zuständigen Administrator.

Weitere Hinweise erhalten Sie [hier](#)

Eine Nachricht wurde nicht zugestellt

Wir verschicken Millionen von Nachrichten, es ist uns nicht möglich einzelnen, nicht erhaltenen Nachrichten nachzugehen. Auch wenn dies sehr selten vorkommt, garantiert Apple die Zustellung einer Nachricht nicht (wie übrigens jeder andere Push-Dienst).

Die Zuverlässigkeit kann jedoch durch das zusätzliche Verschicken von SMS auf ein Maximum gesteigert werden. Für besonders wichtige Alarme kann dies in Erwägung gezogen werden. Wie dies geht erfahren Sie hier: [LINK](#)

Folgende Optionen haben Sie zusätzlich, wenn Sie der Meinung sind, dass mit dem Empfang etwas nicht stimmt. Bitte den jeweils nächsten Schritt nur probieren, wenn ein Schritt nicht zum Erfolg führt:

- Prüfen Sie zusammen mit Ihrem Administrator, welche E-Mail Adresse zur Alarmierung verwendet wird und vergleichen Sie diese mit der registrierten Adresse
 - Wie Sie registriert sind, sehen Sie über *aPager -> Einstellungen -> Mailadresse*
Wichtig ist die Beachtung der **Endung z.B. gmail vs googlemail**
- Bitten Sie Ihren Administrator um Auskunft über den Status eines Alarms. Dieser kann in der Serveroberfläche eventuelle Fehler beim Versand für jeden Alarm einsehen
- App erneut registrieren: *aPager -> Einstellungen -> Registrierung aufheben / Registrieren*
- Andere Schritte aus diesen FAQ probieren
- App komplett deinstallieren und neu installieren

Wenn **diese Schritte nicht helfen**, können Sie uns einen detaillierten Fehlerbericht zukommen, dazu bitte folgende Schritte beachten (eine Bearbeitung ist nur so möglich!)

1. Bitten Sie Ihren Administrator Ihnen eine Testnachricht direkt aus firEmergency heraus zu schicken mit dem Inhalt „**verbindungstest**„. Das Wort **muss** in Kleinschreibweise im Nachrichtentext enthalten sein, außerdem ist es wichtig, die Verschlüsselung nicht zu aktivieren, damit wir ggf. die Serverlogs prüfen können. Vergleichen Sie unbedingt die in aPager registrierte E-Mail Adresse mit dem Eintrag im firEmergency Adressbuch. **Stimmen diese überein? Auch die Beachtung der Endung z.B. gmail vs googlemail ist wichtig!**
 - a. Wie Sie registriert sind, sehen Sie über aPager -> *Einstellungen* -> *Mailadresse*
2. Nach dem Versand öffnen Sie die firEmergency **Serveroberfläche bzw. das Log** und sehen Sie nach ob es für den gerade ausgelösten Alarm eine **Fehlermeldung** gab. Gab es keinen Fehler, fahren Sie bitte mit Punkt 3 fort, ansonsten bitte Support kontaktieren, wenn **Sie sicher sind** dass **keine Tippfehler o.ä. vorliegen** und der Versand Ihrer Meinung nach funktioniert haben müsste
3. Erstellen Sie einige Minuten nach dem Versand aus firEmergency heraus einen **Fehlerbericht direkt in aPager**, zu finden unter *Einstellungen* -> *Fehlerbericht senden*
4. Senden Sie diesen Fehlerbericht an uns

Wie kann ich einen Fehler in der App korrekt melden

aPager bietet die Möglichkeit Fehlerberichte direkt aus der App heraus zu versenden.

- Provozieren Sie den Fehler (z.B. durch Testalarm senden oder manuellem Alarm aus firEmergency heraus)
- Wechseln Sie in die Einstellungen der App und wählen Sie „Fehlerbericht senden“
- Geben Sie eine eindeutige Beschreibung an, wählen Sie den Zeitpunkt des Fehlers (idealerweise minutengenau).
- Versenden Sie den Fehlerbericht über den E-Mail Dialog der sich öffnet

Wir setzen uns mit Ihnen in Verbindung, sobald wir Erkenntnisse über die Fehlerursache haben. Dies kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Es kann sein, dass die Fehlerkorrektur in einem Update in die App einfließt, **ohne dass wir persönlichen Kontakt mit Ihnen aufnehmen**. Wir bitten bei der Vielzahl an Kunden um Verständnis für diese Maßnahme. Beschreiben Sie den Fehler so genau wie möglich, umso mehr Sie ins Detail gehen, desto besser können wir den Fehler analysieren.

Mein Betreff wird seit Version 1.0.3 nicht mehr angezeigt

Im Rahmen der von vielen Benutzern gewünschten Angleichung der iOS an die Android App wurde das Betrefffeld Standardmäßig aus der Alarmliste und den Alarmdetails entfernt. Über die aPager Pro Einstellungen Sonstiges Altes Alarmformat kann diese Umstellung rückgängig gemacht werden.

Weitere Infos

[Datenschutzerklärung](#)

Icons made by [Freepik](#), [TutsPlus](#), [SimpleIcon](#), [Linh Pham](#) from [www.flaticon.com](#) is licensed by [CC BY 3.0](#)

Folgende in der App verwendeten Sounds stehen unter [Creative Commons Attribution 3.0](#) Lizenz

1. <https://www.freesound.org/people/Freeman/sounds/153213/>
 2. <https://www.freesound.org/people/jobro/sounds/33788/>
 3. <https://www.freesound.org/people/Ryding/sounds/205951/>
- AlamofireObjectMapper - 5.2.0 - [MIT License](#)
AESCrypt - commit: 6fa7a4f95d3cb5ada117e8a96b7a9eacaf0457ae - [MIT License](#)
StaticTableViewController - commit: 818eb911db2f4165cb9be14a16f7bd27d8a0da14 - [Apache 2.0 License](#)
QRCodeReader - 10.0.0 - [MIT License](#)
XCLogger - 6.1.0 - [MIT License](#)
CryptoSwift - 0.13.1 - 'This product includes software developed by the "Marcin Krzyzanowski" (<http://krzyzanowskim.com/>).' - [License info](#)
SwiftRSA - 1.5.0 - [MIT License](#)
Mute - 0.4.0 - [MIT License](#)
RxSwiftExt - 3.4.0 - [MIT License](#)
Firebase/Core - 5.16.0 - <https://firebase.google.com/terms/>
Firebase/DynamicLinks - 5.16.0 - <https://firebase.google.com/terms/>
Firebase/Messaging - 5.16.0 - <https://firebase.google.com/terms/>
Fabric - 1.9.0 - <https://firebase.google.com/terms/>
Crashlytics - 3.12.0 - <https://firebase.google.com/terms/>
RTSP-Client-iOS - commit: 17d81ab046abc78afd4aa82a54ff4d7cbe74a254 - MIT license - contains FFMpeg with [GNU Lesser General Public License v2.1](#)