

POINT MOBILE · TECHNISCHE ANLEITUNG

BugReport-Datei erstellen

Fehlerprotokolle von Point Mobile-Geräten sichern und an den Support übermitteln

Zielgruppe

Technische Ansprechpartner
und IT-Administration

Geltungsbereich

Point-Mobile-Geräte mit Android,
Windows Embedded Handheld und Windows CE

Stand

Oktober 2026, Version 1.0
Grundlage: Point Mobile Knowledge Base

1 Vorbereitung

2 Android: Bericht mit EmKit erstellen

3 Android: Datei finden und senden

4 Windows Embedded Handheld und Windows CE

5 Checkliste und Kontakt

1 Vorbereitung

Fehler nachstellen und die passende Methode wählen

Wenn auf einem Gerät ein Systemfehler auftritt, braucht der Point Mobile-Support eine BugReport-Datei. Sie enthält das Systemprotokoll mit den Einträgen, die zum Zeitpunkt des Fehlers geschrieben wurden.

Fehler nachstellen

Stellen Sie den Fehler zuerst nach, um herauszufinden, welcher Bedienschritt ihn auslöst. Bedingungen und Abfolge müssen nicht exakt stimmen. Beschreiben Sie aber möglichst genau, was Sie getan haben und was dabei passiert ist.

Sobald sich der Fehler reproduzieren lässt, erstellen Sie direkt im Anschluss die BugReport-Datei. So sind die relevanten Protokolleinträge noch enthalten.

Überblick nach Betriebssystem

Betriebssystem	Werkzeug auf dem Gerät	Ablageort der Datei
Android 9 und älter	EmKit oder EmLogTool	Ordner /BugReport
Android 10 und neuer	EmKit oder EmLogTool	Ordner /Download
Windows Embedded Handheld	LogTrace im Ordner Windows	My Documents\debugmsg.txt
Windows CE	LogTrace im Ordner Windows	My Documents\debugmsg.txt

Geräteinformationen mitschicken

Zusätzlich zur BugReport-Datei benötigt der Support die Geräteinformationsdatei (DevInfo). Wie Sie diese erzeugen, beschreibt der Point Mobile-Artikel „DevInfo: How to Get Device Information File“.

2 Android: Bericht mit EmKit erstellen

Für alle Point Mobile-Geräte mit Android

1

EmKit öffnen

Starten Sie die App EmKit  auf dem Gerät.

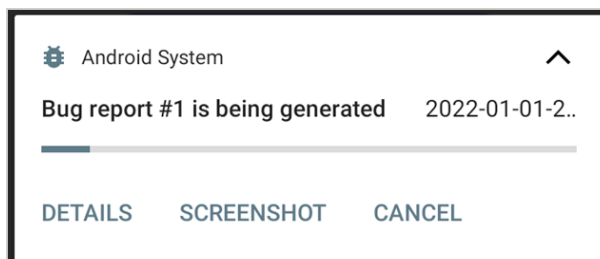
Tippen Sie im Bereich **Management** auf **Take Bug Report**.

**2**

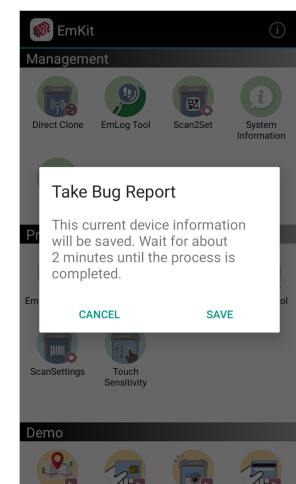
Speichern starten

Tippen Sie im Dialog auf **SAVE**. Das Speichern dauert etwa zwei Minuten.

Ab Android 10 zeigt eine Benachrichtigung den Fortschritt an („Bug report #1 is being generated“).



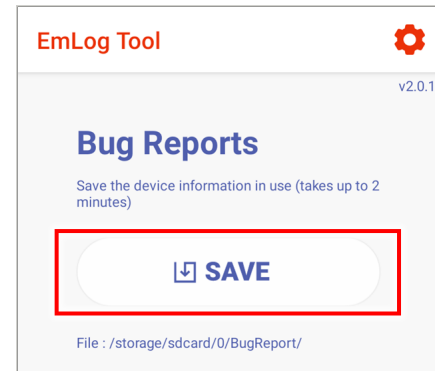
Fortschrittsanzeige (ab Android 10)



Dialog „Take Bug Report“

Alternative: EmLogTool

Die BugReport-Datei lässt sich auch mit der App EmLogTool erstellen. Öffnen Sie EmLogTool aus EmKit heraus und tippen Sie auf **SAVE**. Danach geht es wie in Schritt 3 weiter.

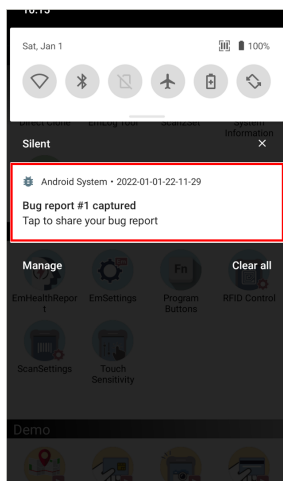


EmLogTool mit Schaltfläche „SAVE“

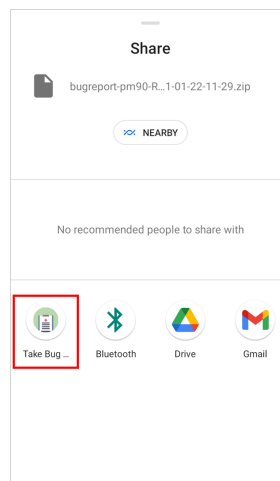
3**Datei sichern (nur Android 10 und neuer)**

Unter Android 9 und älter entfällt dieser Schritt.

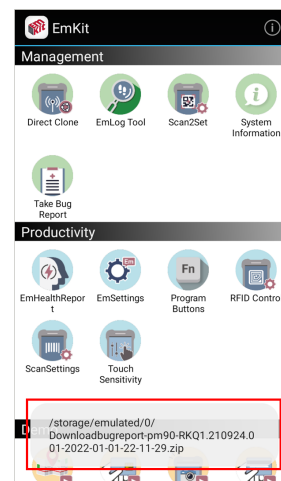
1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, sobald der Bericht fertig ist.
2. Wählen Sie in der Symbolliste **Take Bug Report**.
3. Eine kurze Einblendung zeigt an, wo die Datei gespeichert wurde.



Benachrichtigung antippen



„Take Bug Report“ wählen



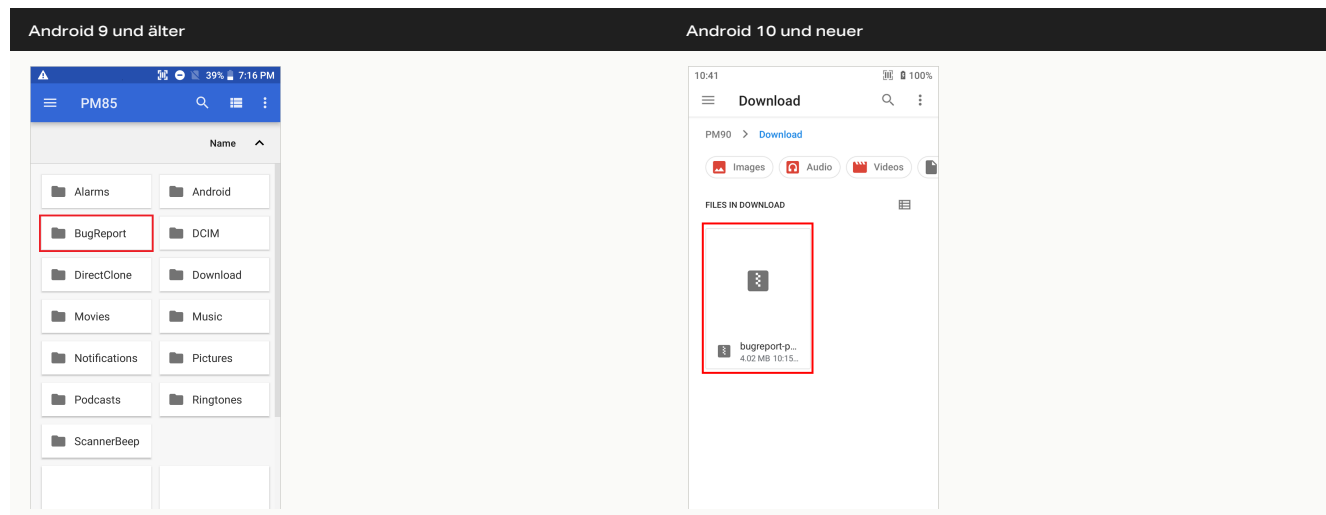
Hinweis zum Speicherort

3 Android: Datei finden und senden

Ablageort abhängig von der Android-Version

Öffnen Sie die App FileExplorer und wechseln Sie in den Ordner, der zu Ihrer Android-Version passt.

Android 9 und älter	Android 10 und neuer
Ordner /BugReport	Ordner /Download



Datei an den Support senden

Senden Sie die BugReport-Datei über das Ticketsystem-Portal oder per E-Mail. Legen Sie die DevInfo-Datei und Ihre Beschreibung der Bedienschritte bei.

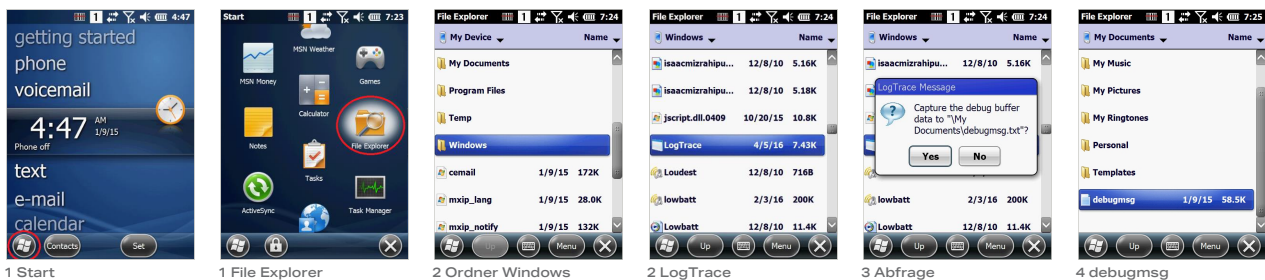
4 Windows Embedded Handheld und Windows CE

Protokoll mit LogTrace speichern

Auf Geräten mit Windows heißt die Protokolldatei debugmsg. Sie wird mit dem Programm LogTrace erzeugt und als TXT-Datei gespeichert.

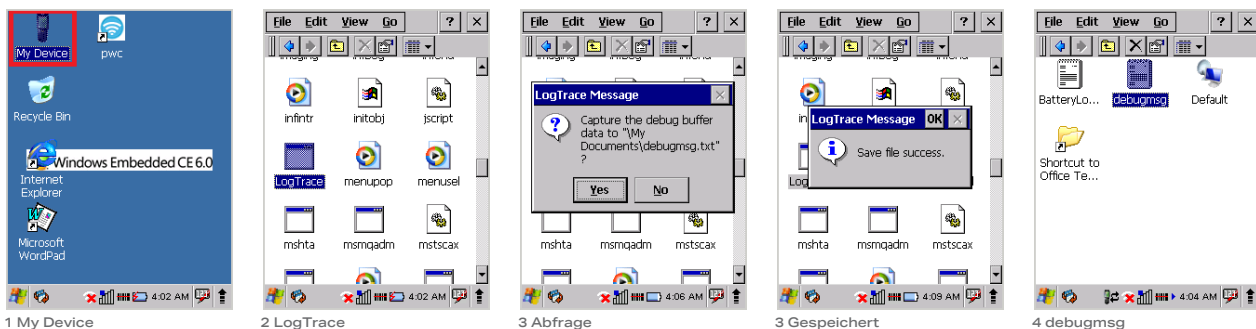
Windows Embedded Handheld

1. Gehen Sie auf **Start** und öffnen Sie **File Explorer**.
2. Wechseln Sie in den Ordner **Windows** und tippen Sie auf **LogTrace**.
3. Prüfen Sie die Meldung „Capture the debug buffer data to \My Documents\debugmsg.txt?“ und tippen Sie auf **Yes**.
4. Die Datei debugmsg liegt danach im Ordner **My Documents** des Gerätespeichers im TXT-Format.



Windows CE

1. Tippen Sie auf dem Startbildschirm auf **My Device**.
2. Wechseln Sie in den Ordner **Windows** und tippen Sie doppelt auf **LogTrace**.
3. Prüfen Sie die Meldung und tippen Sie auf **Yes**. Danach erscheint „Save file success.“.
4. Die Datei debugmsg liegt im Ordner **My Documents** des Gerätespeichers im TXT-Format.



Senden Sie die Datei wie in Kapitel 3 beschrieben an den Support.

5 Checkliste und Kontakt

Vor dem Versand an den Support

Prüfpunkt	
☐	Fehler nachgestellt und die Bedienschritte möglichst genau notiert
☐	BugReport-Datei direkt nach dem Nachstellen erstellt
☐	Android: Datei im Ordner /BugReport (bis Android 9) oder /Download (ab Android 10) gefunden
☐	Windows: Datei debugmsg.txt im Ordner My Documents gefunden
☐	DevInfo-Datei erstellt und beigelegt
☐	Alles über das Ticketsystem-Portal oder per E-Mail versendet

Ihr Ansprechpartner bei Carema
Frank Klein, Sales DACH Enterprise Mobility
E-Mail: frank.klein@carema.de

Diese Anleitung ist eine deutsche Bearbeitung des Artikels „Bug Report - How to Take BugReport File“ aus der Point Mobile Technical Knowledge Base. Abbildungen: Point Mobile.