

FAIRPHONE

Il y a un mois, j'étais fière de partager avec vous tous le lancement du Fairphone 3+ et de nos modules améliorés. Aujourd'hui, nous nous rappelons une nouvelle fois que le parcours de création d'une entreprise de smartphones éthiques comporte des hauts et des bas. Dans les deux cas, j'aimerais vous informer personnellement, alors allons droit au but.



Eva Gouwens, CEO Fairphone

Actuellement, certains propriétaires de Fairphone 3 et 3+ rencontrent des problèmes liés au logiciel. Notre communauté n'a pas tardé à nous le signaler, à la fois sur le forum et auprès de notre service client. Nous sommes donc conscients et travaillons dur pour trouver la cause principale. Pendant que notre recherche est toujours en cours, je tiens à m'excuser pour la gêne occasionnée et à mettre tout le monde au courant de la situation.

Problèmes connus

Bien que seul un petit nombre de clients semble être concerné, nous nous rendons compte que certains de ces problèmes les impactent considérablement. De toute évidence, faire en sorte que chacun ait la meilleure expérience Fairphone possible est notre priorité absolue. Certains des problèmes clés qui nous sont signalés sont les suivants:

- Pendant les appels, le téléphone redémarre de manière impromptue
- Les appels ne fonctionnent pas toujours à la première tentative
- «touches fantômes»: ce qui signifie une saisie tactile aléatoire et indésirable

Trouver la cause principale

Reproduire les problèmes mentionnés ci-dessus est essentiel pour trouver la cause et une solution. Nos deux équipes - ici à Amsterdam et à Taipei - sont sur la question, examinent les rapports et tentent de reproduire les problèmes. Notre plus grand défi est que nos ingénieurs à Taiwan ne peuvent pas encore reproduire certains problèmes clés. Cela peut laisser penser à une relation possible entre les bugs signalés et les réseaux mobiles européens.

Travailler vers une solution

Nous intensifions nos efforts pour identifier la cause principale. Comme cela se produit de manière aléatoire, notre équipe d'Amsterdam collecte des informations afin de trouver une procédure pour reproduire le problème. Dans un premier temps, nous avons commencé à enregistrer les données de nos employés Fairphone, pour en retrouver l'origine. Nous transmettons ces informations directement à notre équipe à Taiwan. S'il s'avère que nous avons besoin de plus de données dans un laps de temps plus court, nous élargirons ce groupe aux membres actifs de notre communauté.

Si vous rencontrez des redémarrages aléatoires et que vous n'avez pas encore contacté notre équipe de support client, veuillez le faire. Ce faisant, veuillez inclure les informations suivantes:

- Votre (vos) opérateur (s) réseau
- Pays dans lequel vous rencontrez le problème
- Le numéro de build de votre téléphone (paramètres > propos du téléphone > numéro de build)
- Étapes pour reproduire le problème. (Par exemple, si cela se produit après avoir utilisé certaines applications, passé un appel, etc.)
- Que vous utilisiez ou non une carte SD
- La fréquence du problème.

En attendant, chaque cas sera examiné personnellement par notre équipe de support client. Je m'excuse sincèrement pour la gêne occasionnée, mais merci pour votre patience et votre compréhension. Dès que nous aurons plus d'informations, je mettrai à jour cet article de blog.