

FAIRPHONE

Vor gut einem Monat konnte ich endlich unseren neuen Meilenstein mit euch allen teilen - Das Fairphone 3+ und die aktualisierten Module. Die heutige Nachricht ist weniger erfreulich, doch ebenso wichtig, denn der Weg zu einer nachhaltigeren Elektronik Industrie verläuft leider nicht ohne Höhen und Tiefen. In beiden Fällen möchte ich euch alle persönlich auf den neuesten Stand bringen. Also legen wir los:



Eva Gouwens, CEO Fairphone

Momentan haben einige Fairphone 3 und 3+ Besitzer mit einschränkenden Softwareproblemen zu tun. Unsere Community hat uns zügig darauf hingewiesen, sodass wir direkt reagieren konnten und entsprechende Untersuchungen eingeleitet haben. Wir arbeiten unermüdlich daran die Ursache zu finden, doch indessen möchte ich mich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen und unsere Maßnahmen bekannt geben.

Gemeldete Probleme

Obwohl die Anzahl der Betroffenen Kunden relativ gering ist, sind wir uns bewusst, dass die gemeldeten Software Störungen erhebliche Auswirkungen auf den tagtäglichen Gebrauch haben. Natürlich ist es unsere oberste Priorität, das bestmögliche Fairphone-Erlebnis zu ermöglichen. Daher arbeiten wir mit Hochdruck an einer Lösung für die folgenden, gemeldeten Fehler:

- Plötzliche Neustarts bei Telefonanrufen
- Anrufe werden nicht immer beim ersten Versuch verbunden
- Sogenannte "Ghost Touches", d.h. zufällige, unerwünschte Touch-eingaben

Fehlerfindung

Die Reproduktion der oben genannten Probleme ist der Schlüssel, um die Ursache und so eine Lösung zu finden. Unsere beiden Software-Teams - hier in Amsterdam und in Taipeh - arbeiten daran, überprüfen die Berichte und sind der Ursache auf der Spur. Unsere größte Herausforderung besteht darin, dass unsere Ingenieure in Taiwan die Probleme bisher noch nicht reproduzieren können. Dies deutet auf einen möglichen Zusammenhang zwischen den gemeldeten Fehlern und europäischen Mobilfunknetzen hin.

Der Weg zur Lösung

Wir intensivieren unsere Bemühungen, die Ursache zu finden. Da die Fehler zufällig geschehen, sammelt unser Team in Amsterdam Informationen, um ein Muster zu finden, mit dem sich das Problem reproduzieren lässt. In einem ersten Schritt haben wir begonnen, Daten von unseren Fairphone-Kollegen zu protokollieren. Diese Informationen leiten wir direkt an unser Team in Taiwan weiter. Wenn sich herausstellt, dass wir mehr Daten in kürzerer Zeit benötigen, werden wir diese Gruppe auf Unterstützer aus unserer Gemeinschaft ausweiten.

Wenn ihr zufällige Neustarts bemerkt, meldet es bitte unserem Kundensupport-Team. Bitte gebt dabei die folgenden Informationen an:

- Den Netzbetreiber
- Das Land, in dem das Problem auftritt
- Die Build-Nummer des Fairphones (Einstellungen > über Telefon > Build-Nummer)
- Schritte zur Reproduktion des Problems. (Zum Beispiel, wenn dies nach der Verwendung bestimmter Apps oder nach einem Anruf usw. geschieht)
- Ob eine SD-Karte verwendet wird oder nicht
- Die Häufigkeit des Problems.

In der Zwischenzeit wird jeder Fall persönlich von unserem Kundenbetreuungsteam geprüft. Ich entschuldige mich aufrichtig für die Unannehmlichkeiten und möchte mich für eure Geduld und euer Verständnis bedanken. Sobald wir mehr Informationen haben, werde ich diesen Blogpost aktualisieren.