

Häufig gestellte Fragen AbaClock●

Class	C1 / Öffentlich
Version	V1.0
Datum	08.09.2025
Autor	Dominik Marti

Diese Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt.

Insbesondere das Recht, die Unterlagen mittels irgendeines Mediums (grafisch, technisch, elektronisch und/oder digital, einschliesslich Fotokopie und Download) ganz oder teilweise zu vervielfältigen, vorzutragen, zu verbreiten, zu bearbeiten, zu übersetzen, zu übertragen oder zu speichern, liegt ausschliesslich bei Abacus Research AG. Jede Verwertung in den genannten oder in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen, namentlich jede kommerzielle Nutzung, bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von Abacus Research AG. Diese Unterlagen stehen nur berechtigten Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Schulungen / Kurse und den Vertriebspartnern zur eigenen Nutzung zur Verfügung.

Die gewerbsmässige Verletzung der Urheberrechte kann gemäss Art. 67 Abs. 2 URG bestraft werden.
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Abacus Research AG

Abacus-Platz 1
9300 Wittenbach SG
Schweiz

+41 71 292 25 25
info@abacus.ch
abacus.ch

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	3
2.	Reader nicht verbunden	4
2.1	Evis Reader (blaue Platine)	4
2.2	MiroMico Reader (grüne Platine)	4
3.	AbaClock Monitor – MDM-Befehle werden nicht ausgeführt	5
4.	iPad Neustart erzwingen	6
4.1	iPad mit Homebutton (4. / 5. Gen)	6
4.2	iPad ohne Homebutton (ab 6. Gen)	6
5.	Neuinstallation App «AbaClock»	7
5.1	AbaClock Monitor	7
5.2	AbaClock MDM Profil neuinstallieren	7
6.	weitere häufige Probleme	8
6.1	AbaClock nicht direkter Sonneneinstrahlung aussetzen	8
6.2	Bildschirmfreeze	8
6.3	Stempeldaten werden nicht übermittelt	8
6.4	Apple Account / AppleID	9
6.5	iPadOS Beta's	9
6.6	Alte Organisation entfernen	9

1. Allgemeines

In den meisten Fällen hilft es den Strom für 30 Sekunden zu trennen und das iPad neu zu starten. Die Reader blinken danach in einer bestimmten Sequenz unterschiedlich farbig auf.

Befindet sich das iPad im geführten Modus, trennen Sie den Strom und lassen es im Akkubetrieb, bis der Akku leer ist. Nach dem Herunterfahren können Sie es wieder an den Strom anschliessen. Das iPad startet automatisch auf, sobald für einen «sicheren Start» genügend Akku vorhanden ist.

Das AbaClock ist eine MDM-Lösung. Das bedeutet das die App AbaClock und die Fernsteuerung nur funktioniert, wenn das MDM auf dem iPad ist. Ein zurücksetzen des iPads löscht dies weg. Ein weiteres MDM dazu zu installieren ist ebenfalls nicht empfohlen. Das Aufsetzen des MDM nach zurücksetzen des iPads ist daher kostenpflichtig und nur durch die Abacus möglich.

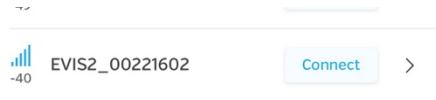
2. Reader nicht verbunden

In diesem Abschnitt wird auf die beiden Reader-Typen und die Verbindungsmöglichkeiten eingegangen.

2.1 Evis Reader (blaue Platine)

Der blaue Reader blinkt beim Aufstarten wie folgt: 1-mal kurz, 2-mal lang und zum Schluss nochmals 3-mal kurz blau. Blinkt der Reader nicht, müssen die Kabel überprüft werden. Dies ist ein allgemeiner Anschluss Micro-USB, welcher oft noch an den Computertastaturen zum Aufladen verwendet wird. Versuchen Sie den Reader darüber zu betreiben. Startet dieser mit dem blauen Blinken korrekt auf, wird aber von der AbaClock nicht erkannt, lohnt es sich auf einem weiteren Gerät die App «LightBlue» herunterzuladen. Entsprechende Links finden Sie auch auf der Herstellerseite: <https://punchthrough.com/lightblue/>

Nach dem Öffnen der App werden Ihnen alle Bluetooth-Geräte in der Umgebung ausgewiesen.



Darin sollte sich einen Eintrag beginnend mit «EVIS2_» befinden. Um Verwechslungen auszuschliessen, halten Sie dabei Abstand zu anderen AbaClocks oder anderen Readern. Stecken Sie diese vorübergehend aus. Bluetooth hat eine Reichweite von bis zu 10 Metern.

Wird der Reader in der «LightBlue» App aufgeführt, lohnt es sich diesen in der AbaClock App zu trennen und neu zu verbinden.

2.2 MiroMico Reader (grüne Platine)

Der MiroMico Reader startet mit einem kurzen rot, grün, blau und nach einer kurzen Pause mit 2-mal grünen Leuchten auf. Die letzten 2-mal aufleuchten wird von einem Signalton begleitet. Der Unterschied ist, dass dieser Reader mit USB-C ausgestattet ist und auch als Tischleseereinheit an einem PC verwendet werden kann. Zudem kann er mit der AbaClock über Kabel oder Bluetooth verbunden werden. Das Bluetoothsignal wurde hierfür gedrosselt und ist nur im Umkreis von ca. 40cm für andere Geräte wahrnehmbar.

Ein rotes Blinken zeigt immer eine Fehlfunktion an. Trennen Sie den Reader in diesem Fall am besten für mind. 30 Sekunden komplett.



Hinweis: Wenn es einen Fehler beim Aufstarten gibt, ist es möglich, dass Bluetooth je nach Firmware nicht zur Verfügung steht.

2.2.1 Kabelgebunden (empfohlen)

Wir empfehlen diesen Reader nicht via Bluetooth mit der AbaClock zu verbinden. Normalerweise wird dieser automatisch über den Adapter via Kabel erkannt und verbunden. Es ist daher nicht notwendig diesen in der Lasche «NFC Reader» noch zu verbinden. Dieser Adapter ist mit der AbaClock 4.0 standardmässig verbaut. Prüfen Sie daher, wenn der Reader nicht arbeitet, ob dieser beim Aufstarten leuchtet. Trennen Sie dazu den Strom und das iPad vom Adapter und verbinden Sie die Kabel wieder.

Alternativ schrauben Sie den Reader heraus und verbinden ihn mit dem PC, öffnen ein Textdokument und lesen ein Badge ein. Die Badge ID sollte im Textdokument angezeigt werden.



Hinweis: Trennen Sie den Reader, das Bluetooth vom iPad und entziehen Sie unter Einstellungen / Apps / AbaClock 3 die App Berechtigungen für Bluetooth. So wird sichergestellt, dass sich der Reader nicht doch plötzlich via Bluetooth verbindet.

2.2.2 Bluetooth

Wurde der Reader per Bluetooth verbunden, muss sichergestellt werden, dass der Reader neben dem iPad ist, da dieser eine kleine Reichweite hat. Überprüfen Sie wie im oberen Absatz den Strom und die Funktionalität. Ansonsten trennen Sie den Reader und verbinden diesen erneut.

3. AbaClock Monitor – MDM-Befehle werden nicht ausgeführt

Gehen Sie wie folgt vor, wenn die MDM-Befehle nicht ausgeführt werden:

- Prüfen Sie, ob das iPad eine Verbindung zum Internet hat. Dazu können Sie beispielsweise www.abacus.ch im Safari Browser öffnen. Falls die Seite nicht geöffnet werden kann, stellen Sie die Verbindung zum Internet sicher.
- Führen Sie im AbaClock Monitor (<https://monitoring.abaclock.ch>) bei den MDM-Funktionen den Befehl «iPad synchronisieren» aus.

Stehen die MDM-Befehle auch nach über einer Stunde im Status «In Warteschlange» oder sogar im Status «Abgebrochen» prüfen Sie bitte folgende Punkte:

- Hat sich die Netzwerkinfrastruktur geändert, sodass das iPad von Apple nicht mehr mit den Kommandos erreicht werden kann? Dies würde bedeuten, dass die Ports gesperrt sind oder die IP von Apple auf der Blacklist oder nicht auf der Whitelist steht. (siehe <https://support.apple.com/en-us/HT203609>)
- Führen Sie in diesem Fall einen Hardreset am iPad durch. Wie dies geht, wird im Abschnitt «iPad neustart erzwingen» beschrieben. Führen Sie danach **unbedingt** eine Netzwerkanfrage durch, indem Sie in Safari www.abacus.ch aufrufen oder AbaClock starten.
- Sollte sich das AbaClock nicht im geführten Modus befinden und die App kann verlassen werden, kann einmalig versucht werden das MDM-Profil neu zu installieren. Dieses kann unter <https://mdm.abaclock.ch> mit «Enroll a Device» geladen werden und dann via Einstellungen installiert werden (siehe Kapitel 5.2). Dies darf nicht mehrfach gemacht werden.



Hinweis: Wenn der geführte Modus aktiv ist, wird nach dem Neustart automatisch die App «AbaClock» geöffnet. Führen Sie nach ca. einer Minute im AbaClock Monitor bei den MDM-Funktionen nochmals den Befehl «iPad synchronisieren» aus. Falls dies nicht hilft, nehmen Sie bitte Kontakt zu Ihrem Vertriebspartner auf.

4. iPad Neustart erzwingen

Im Folgenden wird erklärt, wie ein iPad mit den Knöpfen neugestartet werden kann. Dies mittels Tastenkombination für den Fall, dass es nicht auf das Monitoring reagiert oder kein Zugriff besteht.



Hinweis: Voraussetzung ist, dass nicht der Einzel-App-Modus aktiv ist. Im Autonomen-Einzel-App-Modus geht dieses Verfahren nicht. Dies kann einfach überprüft werden in dem oben rechts auf den Power-Button gedrückt wird. Wird der Bildschirm schwarz, geht es. Reagiert das iPad nicht darauf, muss es entladen werden. Mit Start des Ladevorganges startet das iPad automatisch neu.

4.1 iPad mit Homebutton (4. / 5. Gen)

Halten Sie die obere Taste und die Home-Taste gleichzeitig gedrückt. Lassen Sie die beiden Tasten los, wenn das Apple-Logo erscheint.

4.2 iPad ohne Homebutton (ab 6. Gen)

Drücken Sie die Lautstärketaste «Lauter» und lassen Sie sie schnell wieder los. Drücken Sie die Lautstärketaste «Leiser» und lassen Sie sie schnell wieder los. Halten Sie dann die obere Taste gedrückt und lassen Sie die Taste los, wenn das Apple-Logo erscheint. Diese Schritte müssen schnell nacheinander ausgeführt werden.



5. Neuinstallation App «AbaClock»

Eine Neuinstallation der AbaClock App ist, auf mit MDM aufgesetzten iPads, über zwei Wege möglich:

5.1 AbaClock Monitor

Loggen Sie sich im Monitoring unter <https://monitoring.abaclock.ch> ein. Wählen Sie das betreffende AbaClock aus und klicken diese an. Scrollen Sie den Seitenverlauf bis zum Abschnitt «Installierte Applikationen».

Installierte Applikationen

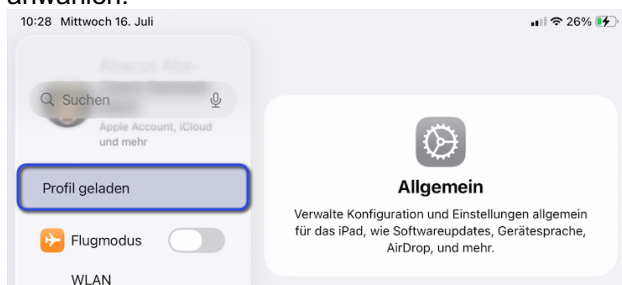
iPad Synchronisieren Sie können die Liste der installierten Applikationen aktualisieren, indem Sie das iPad synchronisieren. Aktualisieren Sie anschliessend diese Seite noch einmal.						
App	Löschen	Via MDM installiert	Beta	Ist Update verfügbar	App Version	Aktionen
AbaClock 2					2.3.6 (15)	
AbaClock 3					1.1.14 (3)	Installieren / Aktualisieren

Hier kann die App in der zweiten Spalte, nach dem Namen, gelöscht werden und nach «iPad Synchronisieren» erneut installiert werden.

5.2 AbaClock MDM Profil neuinstallieren

Betätigen Sie im AbaClock Monitor in den MDM-Einstellungen unter «iPad / iPad Aktionen & Profile» die Funktion «Homescreen anzeigen» damit die folgenden Einstellungen am iPad vorgenommen werden können:

1. Öffnen Sie «Safari».
2. Rufen Sie die Adresse <https://mdm.abaclock.ch/> auf und tippen auf «Enroll a Device».
3. Den Sicherheitsabfragedialog, bezüglich dem Laden des Konfigurationsprofils, über den Button «Zulassen» bestätigen und das Konfigurationsprofil laden.
4. «Einstellungen» auf dem iPad starten und «Profil geladen» oberhalb von den Drahtlosverbindungen anwählen.



5. Das «Geladene Profil» auswählen und rechts oben «Installieren» anwählen.
6. Danach erneut rechts oben «Installieren» anwählen.
7. Die Abfrage betreffend der «Entfernten Verwaltung» über den Button «Vertrauen» bestätigen.
8. Warten bis AbaClock erneut installiert wurde.



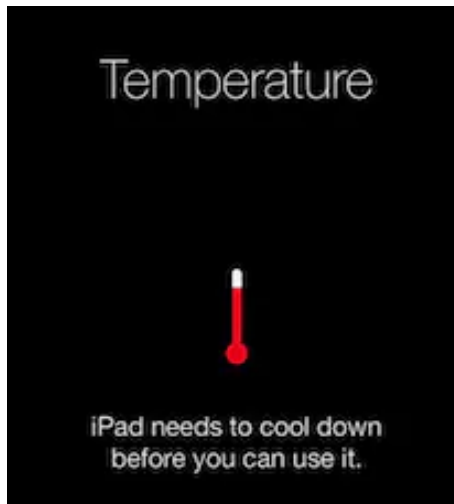
Hinweis: Die iPads im Monitor sind an eine App-Instanz gebunden. Da diese App soeben neu installiert wurde, wird das betroffene iPad nun im AbaClock Monitor doppelt angezeigt. Das alte «iPad» wird keine Daten mehr senden und kann/soll aus dem AbaClock Monitor gelöscht werden.

6. Weitere häufige Probleme

6.1 AbaClock nicht direkter Sonneneinstrahlung aussetzen

Öfters kam es bereits vor, dass Kunden gemeldet haben, dass sich das iPad ohne äussere Einwirkung ausgeschaltet hat und nicht wieder eingeschaltet werden konnte.

Bisher war meist direkte Sonneneinstrahlung die Ursache. Die Betriebstemperatur des iPads sollte zwischen 0 und 35 Grad liegen. Kurzzeitig kann das iPad auch -20 bis 45 Grad umgehen. Wenn dies über einen längeren Zeitraum stattfindet, wird die AbaClock eine entsprechende Meldung anzeigen. Im Weiteren wird es die Bildschirmhelligkeit reduzieren oder sich ausschalten.



Direkte Sonneneinstrahlung kann dem iPad und dessen Akku Schaden zufügen. Platzieren Sie es entsprechend vor der Sonne geschützt oder sorgen Sie für eine Beschattung für die AbaClock. Platzieren Sie sie nötigenfalls neu.

Falls Sie die Meldung sehen, demontieren Sie das AbaClock und legen Sie es in einen schattigen kühlen Raum (ca. 20 Grad). Niemals sollten Sie es in einen Kühlschrank oder Gefrierfach legen. Dies schadet dem iPad noch mehr und kann durch das Kondenswasser einen Wasserschaden verursachen.

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://support.apple.com/de-ch/HT201678>

6.2 Bildschirmfreeze

Ein Bildschirmfreeze macht sich auf zwei Arten bemerkbar:

1. Der Bildschirm zeigt dauerhaft das Gleiche an und verändert sich auch nicht, wenn ein Badge hingehalten wird. Uhrzeit und Datum bleiben dauerhaft gleich ohne Veränderung.
2. Der Screen reagiert auf das Hinhalten eines Badges und zeigt dann die «Willkommen» View oder «Auf Wiedersehen» View an, reagiert aber nicht auf Bildschirmeingaben durch Antippen. In diesem Fall stimmen Datum und Uhrzeit aber das 3-Punkte-Menü kann nicht angewählt werden.

Diese Fälle lassen sich durch einen Neustart der AbaClock beheben. Siehe Kapitel «iPad Neustart erzwingen».

6.3 Stempeldaten werden nicht übermittelt

Fehlen die Stempeldaten von einer AbaClock, sollten diese nicht manuell im Abacus eingetragen werden.

Werden dann zusätzlich Stempelungen von der AbaClock übermittelt, werden Stempelungen, welche sich zeitlich vor dem manuellen Eingriff einreihen, verworfen. Prüfen Sie in diesem Fall:

- Die Internetverbindung am iPad (Kann das MyAbacus aufgerufen werden?)
- Hat der Mitarbeitende ein gültiges Abo?
- Wurde für den Mitarbeitende schon fertiggemeldet?
- Besteht eine Buchungssperre?
- Steht eine Fehlermeldung im Programm 4161 «AbaClock» unter der Lasche «Logs»?
- Besteht an diesem Tag für den Mitarbeitenden schon eine neuere Stempelung?

6.4 Apple Account / AppleID

Um Probleme vorzubeugen mit Updates der Apps oder des iPad selbst, bitten wir Sie keine AppleID oder einen Apple Account zu hinterlegen. Bei einem Update wird geprüft, ob der aktuelle Inhaber der App dergleichen ist, wie jener der die App bezogen hat. Dies führt zum Konflikt, da die App Abaclock 3 nicht im AppStore verfügbar ist und nur via MDM bezogen werden kann.

6.5 iPadOS Beta's

Wir raten davon ab eine iPadOS (das Betriebssystem vom iPad) Betaversion zu installieren. Es besteht die Möglichkeit, dass die Abaclock App danach teilweise oder im Ganzen nicht mehr funktioniert. In diesem Fall müsste auf Updates seitens Apple oder den Release des neuen iPadOS gewartet werden. Sowie möglicherweise eine neue Abaclock Version. Sollte dies keine Möglichkeit sein müsste das iPad resettet werden. Ein Zurücksetzen und Neuaufsetzen vom MDM ist kostenpflichtig und beansprucht Zeit.

6.6 Alte Organisation entfernen

Um eine Organisation zu entfernen, z.B. aufgrund eines Serverumzugs mit neuer AmID, kann es notwendig sein die alte Organisation von der Abaclock zu entfernen. Ein Administrator der Abaclock geht dazu in die Einstellungen und wählt die Organisation aus. Darin befinden sich die alte und neue Organisation. Auf dem alten Eintrag kann via Linkswipe durch Antippen des Papierkorbsymbols auf der rechten Seite die Organisation endgültig die alte Verbindung entfernt werden.



Beispiel: Zweimal eine Organisation zu verbinden kann von Vorteil sein, um die Umstellung vorzubereiten. Damit kann überprüft werden, dass alles korrekt funktioniert und per einem bestimmten Zeitpunkt umgestellt werden kann, in dem die alte Organisation in der App gelöscht wird. Bis zur definitiven Umstellung muss dabei die ältere Instanz als Standardorganisation definiert bleiben. Die Standardorganisation ist mit einem Haken in der Übersicht gekennzeichnet.



Hinweis: Ist eine Badge ID auf mehreren Organisationen vorhanden, wird beim Stempeln immer der Mitarbeiter der Standardorganisation bevorzugt. Wird der Badge neu auf einen Mitarbeitenden erfasst, erscheint eine Meldung das dieser bereits einem Mitarbeitenden zugewiesen ist. Erst nach Bestätigung wird dieser dem aktuellen Mitarbeitenden zugewiesen und beim bisherigen entfernt.