

Wiederherstellung über die Willkommen App

**iPhone/iPads (iOS)
(Apple Business Variante)**

21. November 2025

Inhaltsverzeichnis

1 Erste Schritte für iPhone/iPad	3
1.1 Daten sichern (Backup) & Authenticator App deaktivieren	3
1.2 Auf Werkseinstellungen zurücksetzen (factory reset)	4
1.3 Wiederherstellung starten	4
1.4 WLAN einrichten	6
2 iPhone/iPad in der DB anmelden	8
2.1 Verbindung herstellen	8
2.2 Mit dem DB User anmelden	9
2.3 Konfiguration durchführen	11
2.4 Ortungsdienste einrichten	12
2.5 Passcode erstellen	13
2.6 Einrichtung abschließen	14
2.7 Aktivieren	15
2.8 Betriebssystem-Updates installieren	18
2.9 Microsoft Authenticator wieder aktivieren	19
3 Einstellungen am Gerät vornehmen	20
3.1 Hinweise zur Nutzung von Apps	20
3.2 Dateien speichern	20
3.3 Reisekosten-App (Optional)	20
3.4 Weitere Apps und Einstellungen	21

1 Erste Schritte für iPhone/iPad

Gibt es Probleme mit deinem dienstlichen Smartphone/Tablet oder möchtest du es neu aufsetzen, dann ist ein „Zurücksetzen auf Werkseinstellungen“ - auch „factory reset“ genannt - hilfreich.

Hinweis: Wenn du Probleme mit deinem **PC** hast, findest du Hilfe in der
> [IT ServiceDesk App](#)

1.1 Daten sichern (Backup) & Authenticator App deaktivieren

1. Sichere vor dem Zurücksetzen auf Werkseinstellungen deine dienstlichen und privaten Daten und Einstellungen.

> Eine Anleitung zur Datensicherung findest du hier: mobileworkplace.deutschebahn.com/mobile-daten-sichern

Apple DEP: Beachte die

> [Hinweise zu den Back-up Optionen](#)

1. Authenticator App – optional

Hinweis: Diese Information betrifft nur Nutzer, die die Authenticator App aktiv für bspw. administrative Zugänge mit dem sogenannten 2er Account oder für die Multifaktor-Authentifizierung z.B. für VPN bei einem Basicworkplace MAC nutzen.

- Beachte, dass während der Wiederherstellung die Authenticator App nicht genutzt werden kann
- Es sind keine weiteren Schritte notwendig
- Nach der Wiederherstellung muss die App erneut aktiviert werden, das wird in [Kapitel 2.9 Microsoft Authenticator App wieder aktivieren](#) beschrieben

Ist es notwendig, dass du während der Wiederherstellung die Authenticator App nutzen musst, so nimm ein weiteres Smartphone/Tablet, um dieses mit der Authenticator App zu verbinden. Hierzu folge der Schritt-für-Schritt Anleitung zur [Einrichtung der Multi-Faktor-Authentifizierung \(MFA\)](#)

1.2 Auf Werkseinstellungen zurücksetzen (factory reset)

Nachdem du deine Daten gesichert hast, führe den „factory reset“ durch. Dabei gibt es verschiedene Varianten, wähle die für dich passende aus:

a) **Smartphone/Tablet über den Digitalshop zurücksetzen:**

- Öffne die Seite db.de/digitalshop
- Tippe auf „Bestandsdaten“
- Wähle „Mobile Geräte“ und wähle dein Smartphone/Tablet aus
- Tippe auf das Feld „Bestandsaktion ausführen“ und wähle die Aktion „Mobiles Gerät – EMM Geräteneuanlage“ und tippe auf „Öffnen“
- Es öffnet sich eine Zusammenfassung. Tippe rechts auf „In den Einkaufswagen“
- Gehe dann zum Einkaufswagen, akzeptiere die ABB und tippe auf „Bestellen“
- Warte ca. 30 Minuten. Dein Gerät wird automatisch zurückgesetzt

b) **Smartphone/Tablet über die IT ServiceDesk App zurücksetzen:**

Kontaktiere den **IT ServiceDesk** über die IT ServiceDesk App oder unter +49 361 430-8200 und bitte ihn das Gerät auf Werksaufstellungen zurückzusetzen.

c) **Smartphone/Tablet selbst zurücksetzen:**

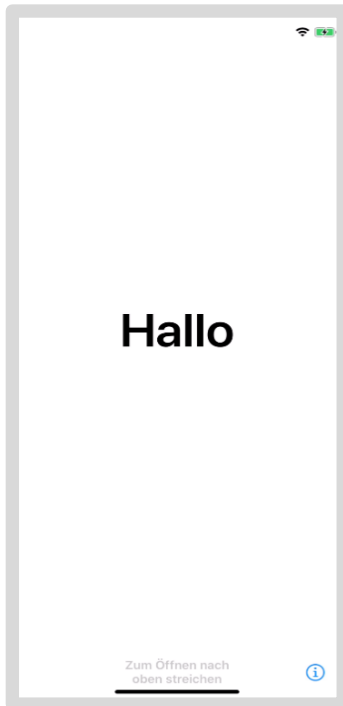
- Tippe auf deinem iPhone/iPad auf die App „Einstellungen“
- Die Einstellungen öffnen sich
- Tippe auf „Allgemein“
- Scrolle weiter nach unten und tippe dann auf „iPhone/iPad übertragen/zurücksetzen“
- Wähle „Alle Inhalte & Einstellungen zurücksetzen“
- Warte einige Minuten ab, dein Gerät wird automatisch zurückgesetzt

1.3 Wiederherstellung starten

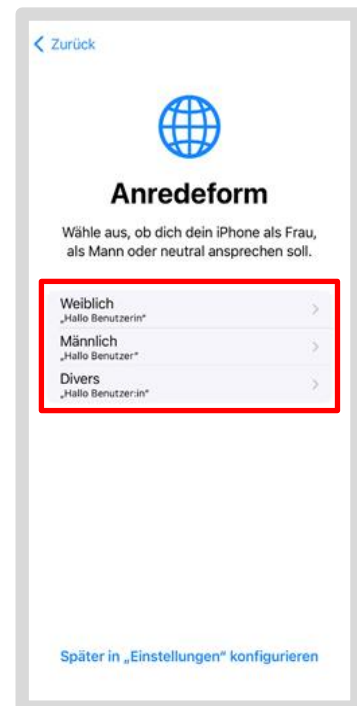
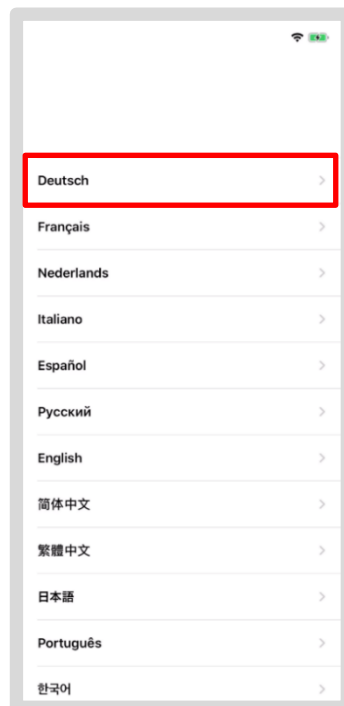
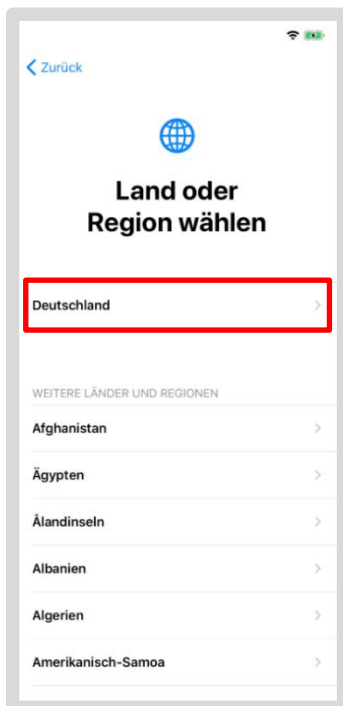
Damit du nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen wieder alle DB Apps auf deinem iPhone/iPad nutzen kannst, folge den Anweisungen auf dem Bildschirm, um das Gerät einzurichten.

Stelle während der Einrichtung sicher, dass dein iPhone/iPad mit dem Internet verbunden ist, da du die Einrichtung sonst nicht vollständig vornehmen kannst.

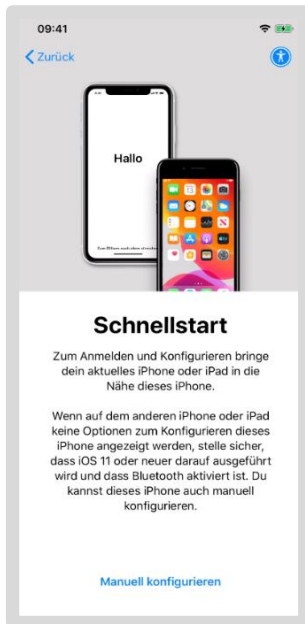
- Achte darauf, dass dein iPhone/iPad während der Wiederherstellung entweder an die Stromversorgung angeschlossen ist oder einen hohen Akkustand hat
- Schalte das iPhone/iPad ein



- Nach einem kurzen Moment startet der iOS Einrichtungsassistent. Du wirst mit „Hallo“ begrüßt
- Streiche mit dem Finger über den Bildschirm nach oben
- Wähle als Land oder Region „Deutschland“ aus
- Wähle anschließend deine gewünschte Sprache und Anredeform aus



- Tippe auf „dieses iPhone registrieren“ bei dem Screen „ohne andere Geräte fortfahren“



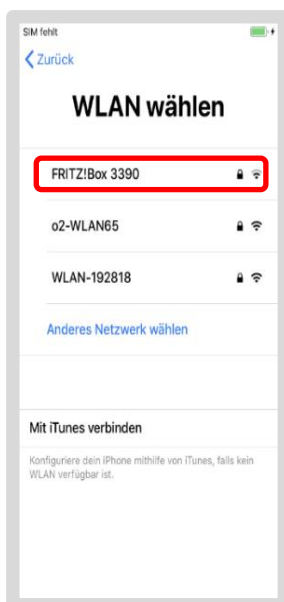
1.4 WLAN einrichten

Stelle nun eine Internetverbindung her. Wenn du dich in einem **DB Gebäude** befindest:

- Tippe auf das WLAN „dbs4public“
- Es öffnet sich ein Dialog
- Akzeptieren die AGBs
- Tippe auf „Jetzt kostenlos surfen“ und anschließend auf „Schließen“

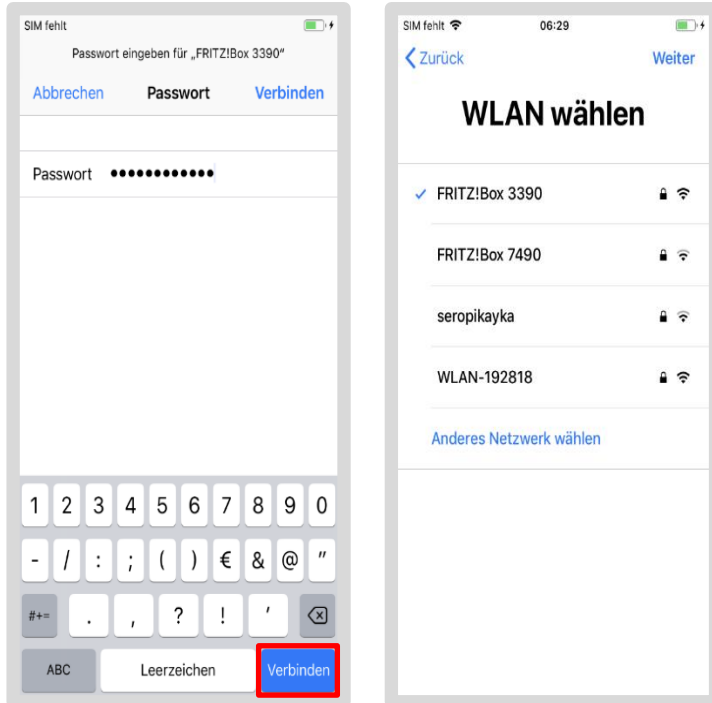
Hinweis: Wenn die Verbindung mit dem WLAN „dbs4public“ fehlschlägt:

- Tippe im Systemstartscreen auf den Button „Starten“ (siehe Kapitel 1.2)
- Wähle dann das WLAN aus



Wenn **kein DB WLAN** zur Verfügung steht (bspw., weil du dich zu Hause befindest):

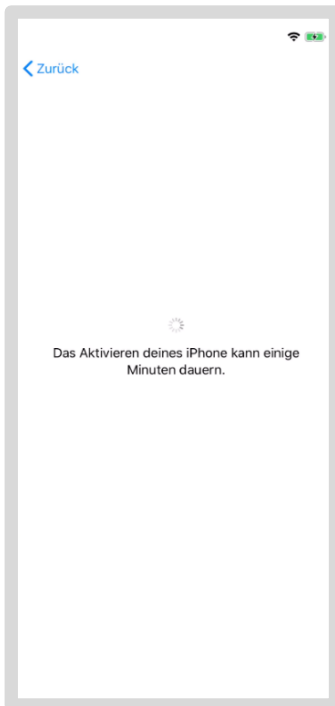
- Tippe auf dein persönliches WLAN.
- Gib deine persönlichen Anmeldedaten ein und tippe auf „*Verbinden*“



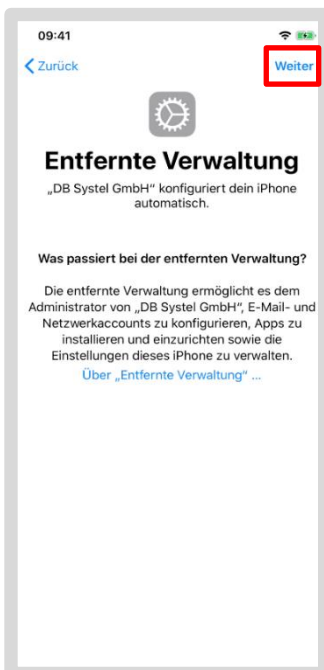
- Der Hacken zeigt dir, das die Verbindung erfolgt ist

2 iPhone/iPad in der DB anmelden

2.1 Verbindung herstellen



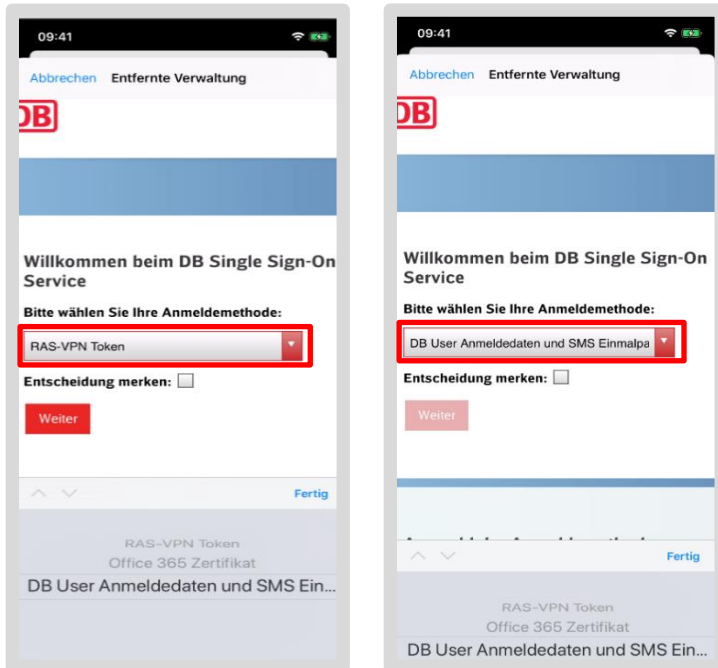
- Das iPhone/iPad wird aktiviert und entfernt verwaltet
- Bestätige die folgenden Abfragen mit „Weiter“



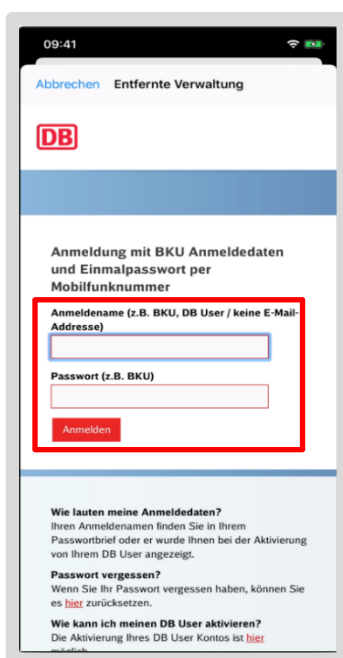
2.2 Mit dem DB User anmelden

Für die weitere Aktivierung benötigst du ein weiteres Smartphone:

- Lege deine SIM-Karte in das andere Smartphone ein
- Nimm dafür dein altes oder privates Gerät oder das von einem Kollegen
- Folge dann den weiteren Schritten:

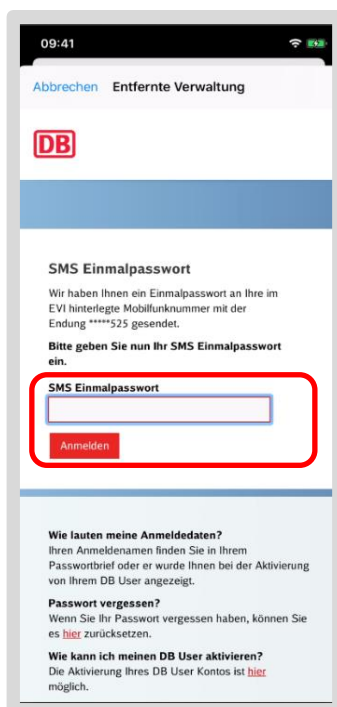


- Tippe auf den roten Pfeil neben „RAS VPN Token“
- Wähle im Drop-Down Menü dann „DB User Anmeldedaten und SMS Einmalpasswort“ als Anmeldeart aus



- Trage im nächsten Schritt deine DB User Anmeldedaten ein
- **DB User Anmeldenamen:** Gebe den *Benutzername* ein (ohne Leerzeichen, keine DB E-Mail)
- **DB User Passwort:** Tippe das *Kennwort* ein.
 - > Wenn du dein Passwort nicht mehr weißt, kannst du es [hier](#) ändern
- Tippe dann auf „Anmelden“

Nach erfolgreicher Anmeldung erhältst du ein Einmalpasswort per SMS auf dem Smartphone, in welches du deine SIM Karte eingelegt hast.

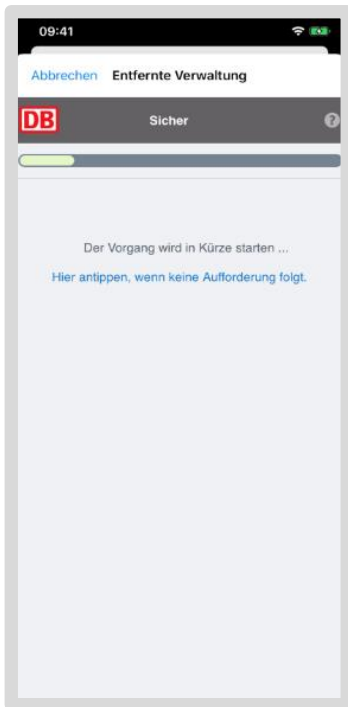


- Gib das SMS Einmalpasswort in dein neues iPhone/iPad ein und tippe auf „Anmelden“
- Das iPhone/iPad wird nun konfiguriert

Beachte: Damit du die SMS erhalten kannst, muss deine aktuelle Handynummer mit deinem DB User verknüpft sein. Ob deine richtige Handynummer hinterlegt ist, kannst du hier prüfen und bei Bedarf ändern

> [DB User Mobilfunknummer ändern/löschen](#)

Wenn die richtige Handynummer hinterlegt ist und du dennoch kein Passwort per SMS erhältst, hast du wahrscheinlich deine Anmeldedaten in falsch eingegeben. Gehe dann zurück und probiere es erneut.



2.3 Konfiguration durchführen

In diesem Schritt erhält dein iPhone/iPad die Enterprise Konfiguration. Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern.



2.4 Ortungsdienste einrichten

Aktiviere im nächsten Schritt die Ortungsdienste:



- Tippe auf „*Ortungsdienste aktivieren*“ damit die Zeit auf dem iPhone/iPad korrekt synchronisiert wird
- Nach Abschluss der Installation können die Ortungsdienste für jede App wieder separat steuern

2.5 Passcode erstellen

Um dein Gerät zu schützen, richte den Geräte-Passcode für das iPhone/iPad ein.



- Überlege dir eine Zeichenfolge mit mind. 6 Zeichen
- Gebe sie zweimal nacheinander ein und tippe auf „Weiter“

2.6 Einrichtung abschließen

Im Anschluss werden einige Unternehmen-Apps geladen und installiert. Die Dauer der Installation ist von der Netzwerkanbindung abhängig.



Auf dem iPhone/iPad sollten im Anschluss an die Aktualisierung folgende Unternehmens-Apps vorhanden sein:

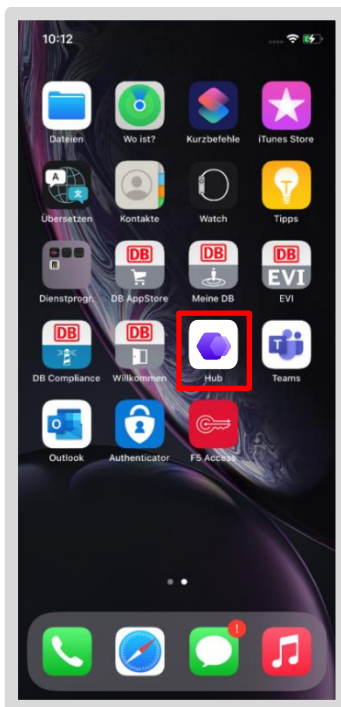
- DB Appstore
- Outlook
- Authenticator
- Teams (MS)
- DB Compliance
- Hub
- F5 Access
- Willkommen App

2.7 Aktivieren

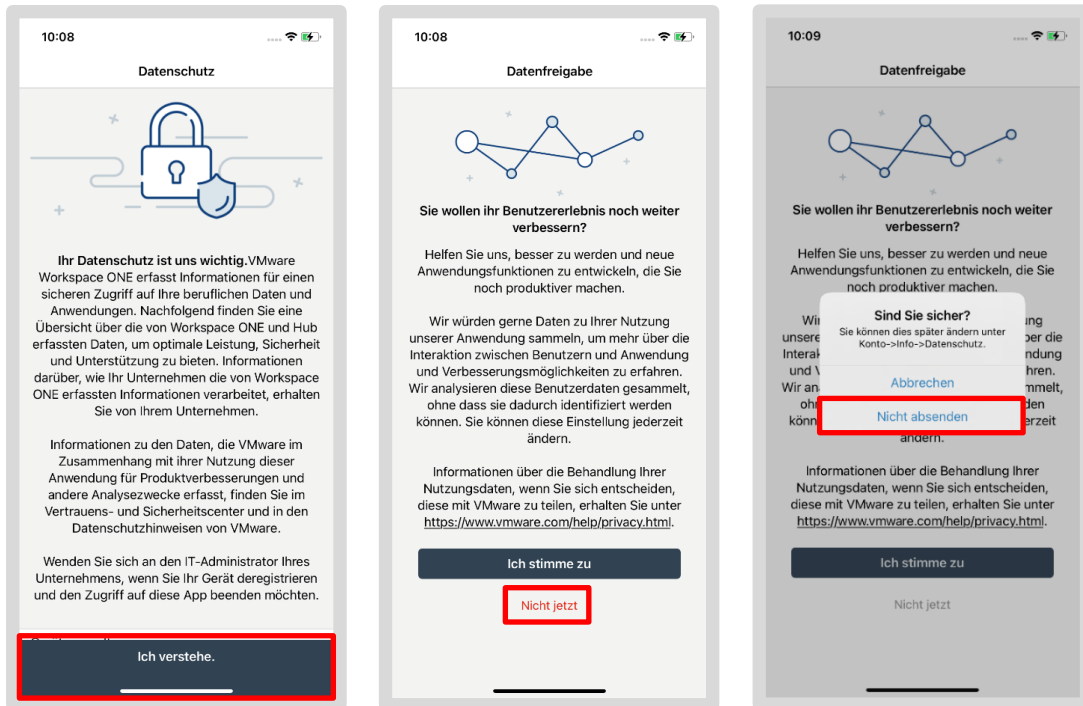
Aktiviere als erstes die Hub App, um alle DB Apps zu nutzen. Das musst du nur ein einziges Mal machen. Gehe so vor:



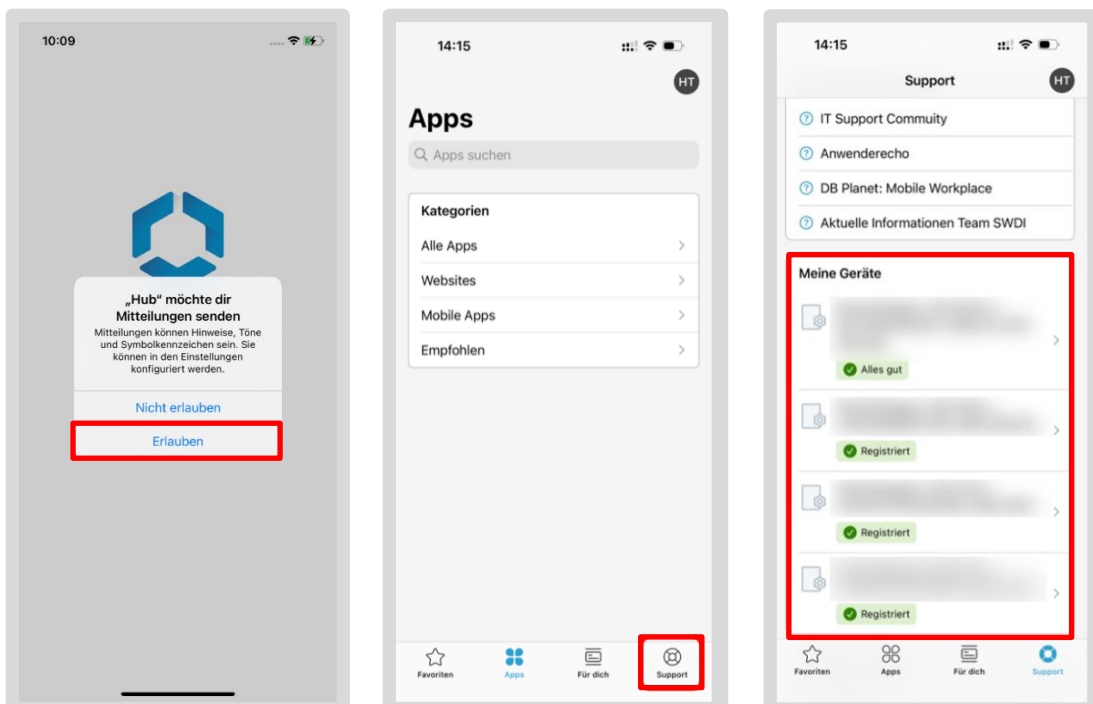
- Öffne die Hub App



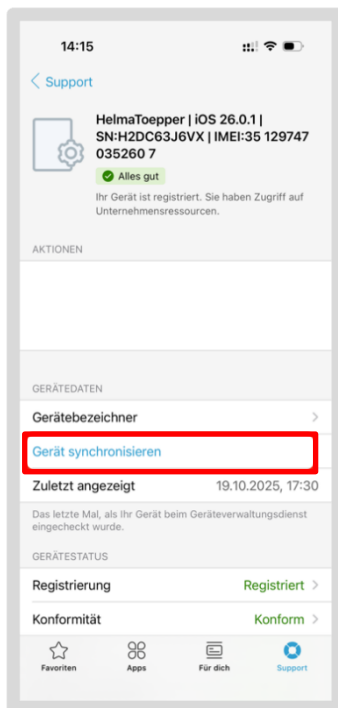
- Tippe nach dem Lesen der Datenschutzbedingungen auf „*Ich verstehe*“
- Tippe auf „*Nicht jetzt*“
- Tippe im nächsten Schritt im Dialog Datenfreigabe auf „*Nicht absenden*“



- Tippe auf „Erlauben“, damit dir die Hub App Mitteilungen senden kann
- Anschließend gelangst du zur App-Übersicht
- Tippe unten rechts auf „Support“
- Tippe unter „Meine Geräte“ auf dein iPhone/iPad



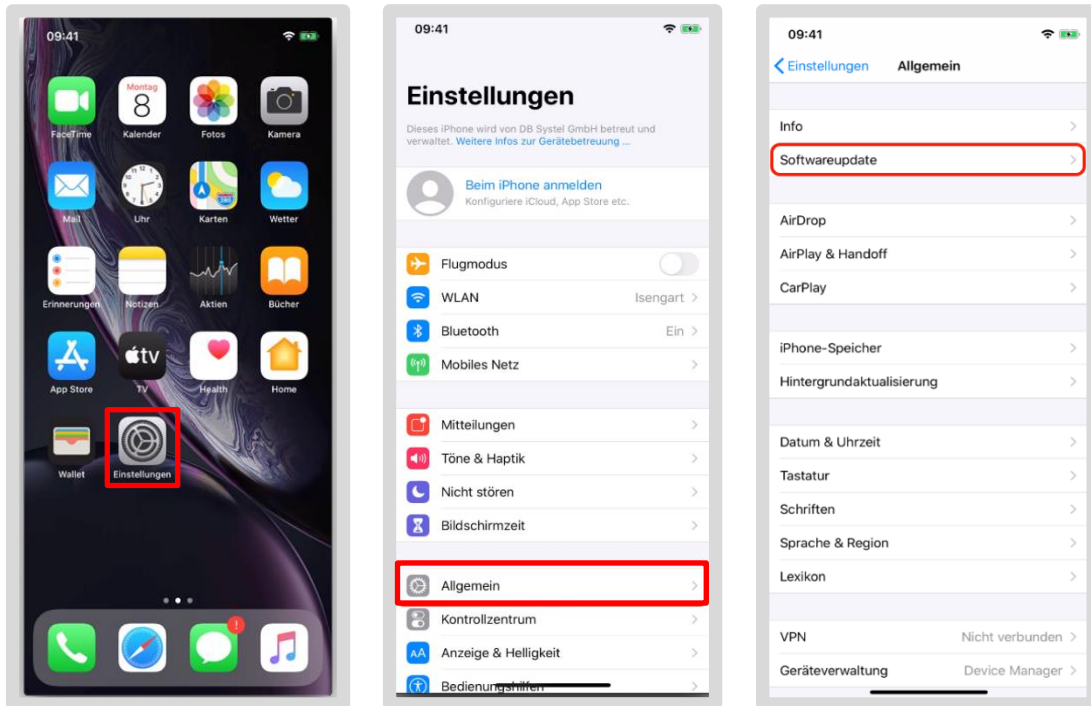
- Tippe anschließend auf „Gerät synchronisieren“, um dein iPhone/iPad innerhalb der mobilen DB-Welt anzumelden



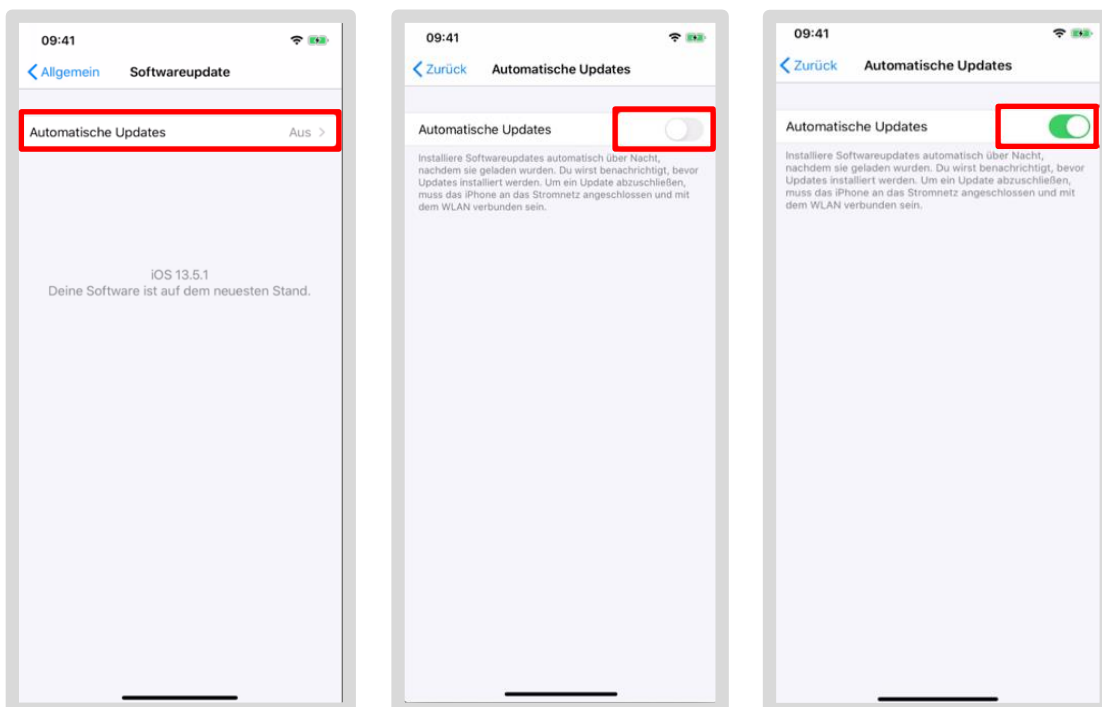
Nach der Aktivierung beginnt das Gerät die entsprechenden Apps zu installieren. Dieser Vorgang kann **einige Minuten** dauern, da die Installation von der Netzwerkverbindung abhängig ist.

2.8 Betriebssystem-Updates installieren

- Öffne die App „Einstellungen“
- Tippe auf „Allgemein“
- Tippe dann auf „Softwareupdate“. Neue Software-Versionen werden hier automatisch angezeigt



- Aktiviere die Funktion „*automatische Updates*“, damit dein iPhone/iPad immer auf dem aktuellen Stand ist



Wichtig:

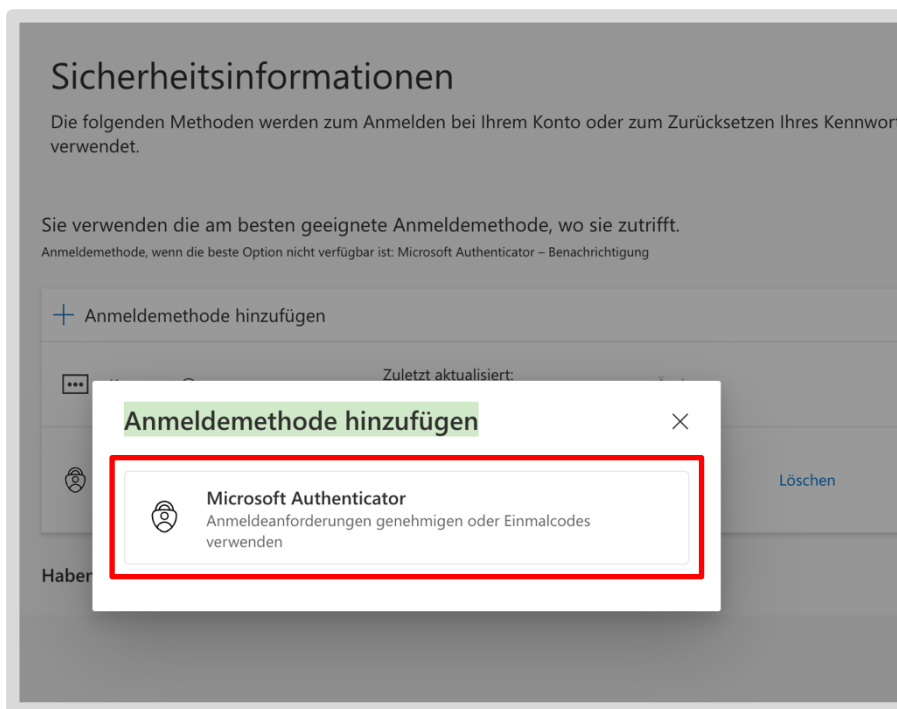
Wenn ein Button mit „Automatisch aktualisieren“ angezeigt wird, tippe auf diesen und dann auf „Automatisch herunterladen“. Das iPhone/iPad lädt das Update herunter und installiert es, du solltest hierzu mit den WLAN verbunden sein.

Ansonsten kann es passieren, dass dein iPhone/iPad nicht die DB Apps nutzen kann bzw. die notwendigen Zertifikate für Dein Geräte nicht bereitgestellt werden können!

2.9 Microsoft Authenticator wieder aktivieren

Wenn Du die Authenticator-App auf deinem iPhone/iPad genutzt hast, gehe wie folgt vor:

- Tippe auf db.de/authenticator auf deinem BKU oder Basic Workplace Rechner
- Tippe auf das „Plus-Icon“ und den Button „Anmeldemethode hinzufügen“
- Wähle "Microsoft Authenticator" im Dialog aus



- Wechsle zu deinem iPhone/iPad und öffne die Microsoft Authenticator App
- Folge der Schritt für Schritt Anleitung
- Anschließend kannst du die Microsoft Authenticator App zur Authentifizierung auf deinem iPhone/iPad nutzen

Hast Du die **Authenticator-App für Webseiten oder Tools** genutzt, aktiviere die App nun wieder in den Webseiten.

3 Einstellungen am Gerät vornehmen

3.1 Hinweise zur Nutzung von Apps

Hinweise zur Nutzung von Apps:

E-Mail

- Outlook wird ausschließlich für dienstliche Zwecke vorgesehen
- Ein 3rd Party E-Mail Client (z.B. Gmail, ...) kann für den privaten Gebrauch genutzt werden

Messenger

- WhatsApp wird nicht über den DB Appstore bereitgestellt und ist nur mit den privat hinterlegten Kontaktdaten nutzbar (private Nutzung)
- Für die dienstliche Kommunikation nutze die über den DB Appstore bereitgestellten Apps (bspw. Teams)

Kamera

- Nutze für dienstliche Fotos die OneDrive App, dadurch werden Fotos direkt in OneDrive gespeichert
- Die Kamera-App ist nur für den privaten Gebrauch zu verwenden.

3.2 Dateien speichern

- Speichere Dateien bspw. PDF-Dokumente oder Bilder nur in OneDrive, nicht lokal in der App „Dateien“
- Fotos aus der „Microsoft Lens“ App nur in OneDrive speichern
- Dateien nicht über folgenden Weg speichern: „Teilen > Kopie senden (PDF) > Mit einer anderen App senden > PDF erstellen“

> Eine kurze Anleitung zur Datensicherung findest du hier: mobileworkplace.deutschebahn.com/mobile-daten-sichern.

> Eine Langanleitung findest du im Dokument Einrichten im [Kapitel 9.0 Daten sichern](#)

3.3 Reisekosten-App (Optional)

Die Reisekosten-App ist nicht im offiziellen App Store verfügbar und muss über einen Link mit Code heruntergeladen werden. Gehe dafür in den Safari-Browser und öffne den folgenden Link:

> <https://dbreisekostenapp.de>

Für die Einrichtung folge den Schritten auf der Internetseite.

3.4 Weitere Apps und Einstellungen

Glückwunsch - du hast dein dienstliches iPhone/iPad erfolgreich wiederhergestellt!



Weitere Informationen zu deinem iPhone/iPad findest du unter Einrichten in der Willkommen App.