

## Wiederherstellung Samsung Smartphone/Tablet (Android-Betriebssystem)

**DB System**  
Digital bewegen. Gemeinsam.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Erste Schritte für Samsung Smartphones/Tablets</b>	<b>3</b>
1.1 Auf Werkseinstellungen zurücksetzen (factory reset)	3
1.2 Werkseinstellungen zurücksetzen	4
1.3 QR Code einscannen	5
QR Code Standardgeräte	6
QR Code RiM-Geräte	8
QR Code Gruppen Konto Geräte	10
QR Code Multi Nutzer Service	12
1.4 WLAN einrichten	14
<b>2 Im Unternehmensnetzwerk der DB anmelden</b>	<b>16</b>
2.1 Verbindung herstellen	16
2.2 Mit dem DB User anmelden	17
2.3 Arbeitsprofil	18
2.4 Bildschirmsperre (Passcode) erstellen	21
2.5 Google-Dienste überspringen	23
2.6 Browser und Suchmaschine auswählen - optional	26
2.7 Samsung AGBs zustimmen	27
<b>3 Einstellungen am Gerät vornehmen</b>	<b>29</b>
3.1 Automatische Installation DB Apps	29
3.2 Einrichtung abschließen	30
3.3 Einrichtung Google Konto überspringen	31
3.4 Einrichtung Samsung Konto überspringen	31
3.5 Bixby-Taste ausschalten	32
3.6 Willkommen App aktivieren	33
3.7 Microsoft Authenticator wieder aktivieren	35

# 1 Erste Schritte für Samsung Smartphones/Tablets

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.

## 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](https://mobileworkplace.deutschebahn.com/mobile-daten-sichern)

## 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 Multi-faktor-Authentifizierung z.B. für VPN bei einem Basisworkplace 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 3.7 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 \(MFA\)](#).

2. Setze Dein Gerät zurück.  
Gehe zu Kapitel 1.1.

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

---

### 1.1 Auf Werkseinstellungen zurücksetzen (factory reset)

Nachdem du deine Daten gesichert hast, führe den *factory reset* durch.

- a) Smartphone/Tablet über den Digitalshop zurücksetzen:

- Öffne die Seite > [db.de/digitalshop](https://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

- Gehe auf deinem Smartphone/Tablet in den Bereich „*Persönlich*“/„*Privat*“ und tippe auf die App „*Einstellungen*“.
- Tippe auf „*Allgemeine Verwaltung*“.
- Scrolle weiter nach unten und tippe auf „*Zurücksetzen*“.
- Wähle „*Reset auf Werkseinstellungen*“.
- Du siehst einen Hinweis, was durch das Zurücksetzen gelöscht wird. Wenn du alle deine dienstlichen Daten gesichert hast, tippe den Button „*Zurücksetzen*“.
- Warte einige Minuten ab, dein Gerät wird automatisch zurückgesetzt.

---

### 1.2 Werkseinstellungen zurücksetzen

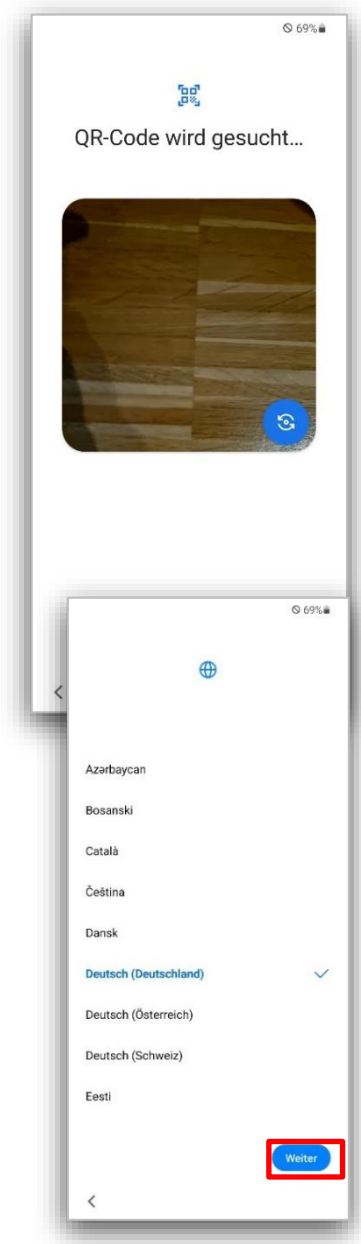
Damit du nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen wieder alle DB Apps auf deinem Smartphone/Tablet nutzen kannst, folge den Anweisungen auf dem Bildschirm, um das Gerät einzurichten.

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

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



- Tippe schnell **zehn Mal** auf den freien Bereich am Bildschirm, **nicht auf Starten**.
- Prüfe, ob die gewünschte Sprache ausgewählt ist. Falls nicht, passe sie an und tippe auf „Weiter“.



- Es öffnet sich die Kamera.

---

### 1.3 QR Code einscannen

Scanne den für dich passenden QR-Code ein. Nachfolgend findest du die QR Codes für:

- Standardgeräte
- RIM Geräte
- Gruppen Konto Geräte
- Multi Nutzer Service Geräte

## QR Code Standardgeräte

- Wenn **WLAN** vorhanden ist:



- Wenn kein WLAN und nur **mobile Daten** vorhanden sind:



Hier findest du die QR-Codes für besondere Geräte:

**QR Code RiM-Geräte**

■ **WLAN** vorhanden ist:



- Wenn kein WLAN und nur **mobile Daten** vorhanden sind:



## QR Code Gruppen Konto Geräte

■ Wenn **WLAN** vorhanden ist:



- Wenn kein WLAN und nur **mobile Daten** vorhanden sind:



## QR Code Multi Nutzer Service

■ Wenn **WLAN** vorhanden ist:



- Wenn kein WLAN und nur **mobile Daten** vorhanden sind:

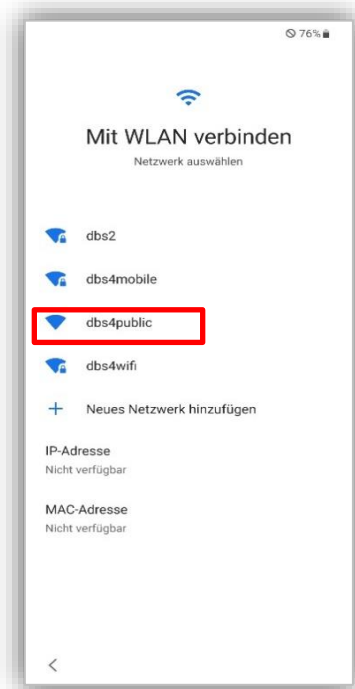


Sollte der QR Code nicht funktionieren, findest du alle QR Codes auch hier:  
> [mobileworkplace.deutschebahn.com/QR-Code-PRD](https://mobileworkplace.deutschebahn.com/QR-Code-PRD)

## 1.4 WLAN einrichten

Richte als nächstes das WLAN ein.

- Wenn du dich in einem **DB Gebäude** befindest:



- Tippe auf das WLAN „dbs4public“.



- Es öffnet sich ein Dialog, akzeptieren die AGB's.
- Tippe auf „Jetzt kostenlos surfen“.



- Tippe auf „Schließen“.

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“.
- Tippe auf „Weiter“.

Du hast dich über **mobile Daten** verbunden? Gehe direkt weiter zu **Punkt 2.1.**

## 2 Im Unternehmensnetzwerk der DB anmelden

Im nächsten Schritt muss dein DB Smartphone/Tablet wieder mit dem DB Netzwerk (genauer im Enterprise Mobility Management, kurz EMM) verknüpft werden.. Folge den Anweisungen auf dem Bildschirm.

---

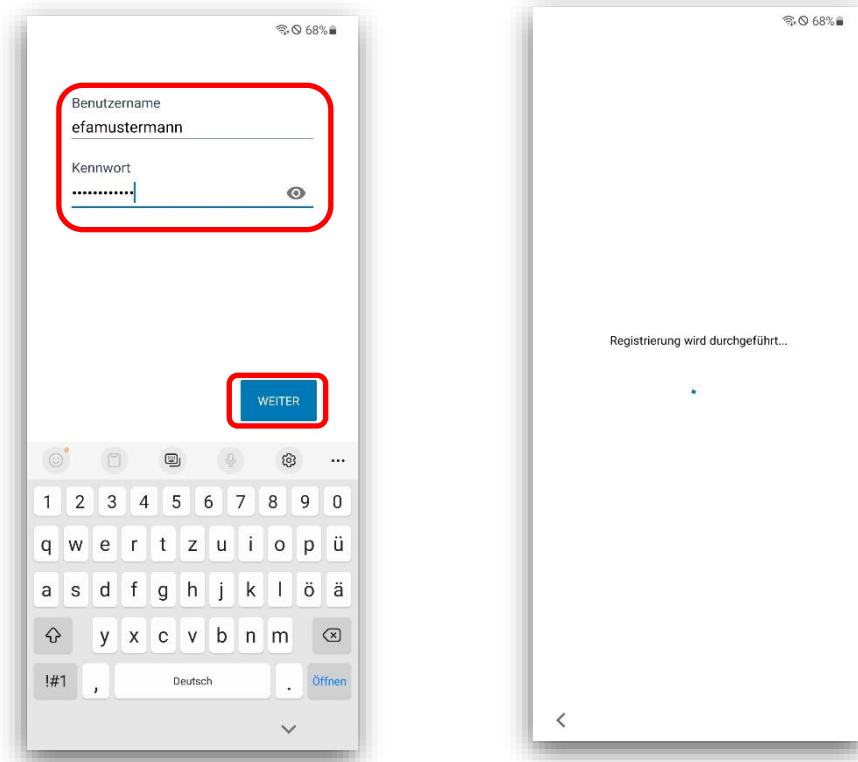
### 2.1 Verbindung herstellen

- Das Smartphone/Tablet wird eingerichtet. Bestätige die folgenden Abfragen mit „Weiter“.



## 2.2 Mit dem DB User anmelden

- Trage deine DB User Anmeldedaten ein.

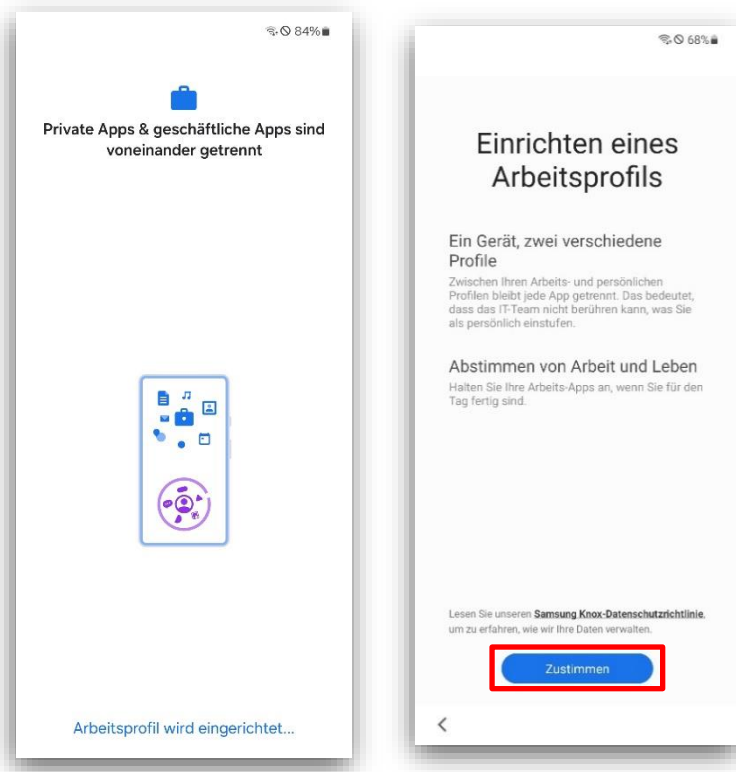


- **DB User Anmeldenamen:** Gebe den *Benutzername* ein (ohne Leerzeichen, keine DB E-Mail).
- **DB User Passwort:** Tippe das *Kennwort* ein. Wenn du dein Passwort nicht mehr weißt, kannst du es > [hier](#) ändern
- Tippe dann auf „Weiter“.

Die Verknüpfung mit dem **DB Netzwerk** (genauer dem Enterprise Mobility Management, kurz EMM) startet.

### 2.3 Arbeitsprofil

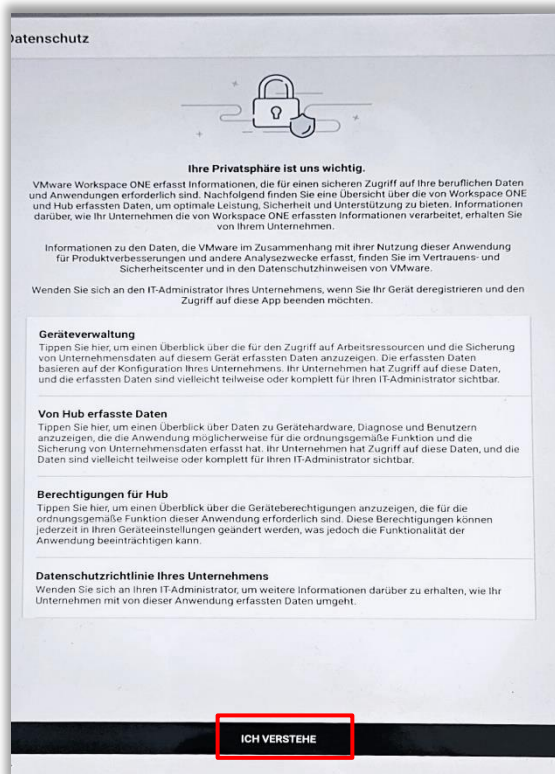
Es werden nun automatisch die Applikationen (Apps) installiert. Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern. Anschließend wird das Arbeitsprofil eingerichtet.



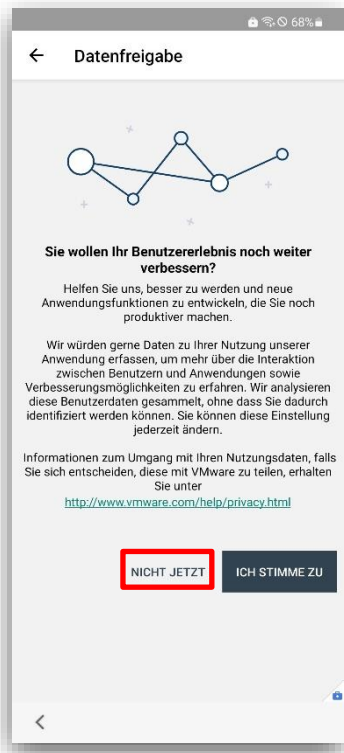
- Tippe auf „Zustimmen“, um das Arbeitsprofil einzurichten.



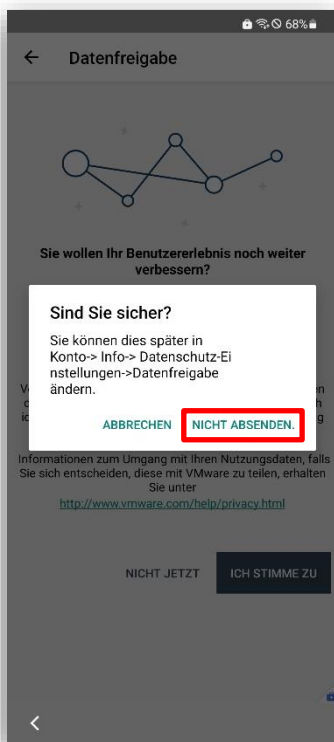
- Tippe anschließend auf „Weiter“ (ggfs. ist dieser Schritt bei dir nicht vorhanden).



- Stimme auf der nächsten Seite den Datenschutzbestimmungen zu, indem du auf „Ich verstehe“ bzw. „Ich habe verstanden“ tippst.



- Wähle auf der nächsten Seite „Nicht jetzt“.

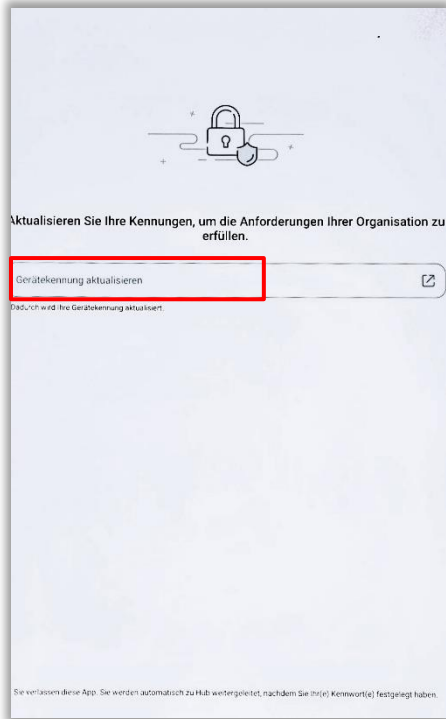


- Tippe auf „Nicht absenden“, damit keine Nutzungsdaten gesendet werden.

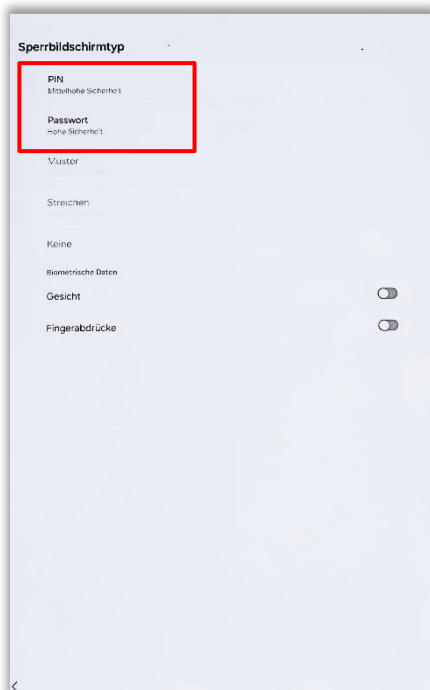
## 2.4 Bildschirmsperre (Passcode) erstellen

Richte nun die Bildschirmsperre für das Smartphone/Tablet ein. Dies ist bei der DB eine Datenschutzvorgabe:

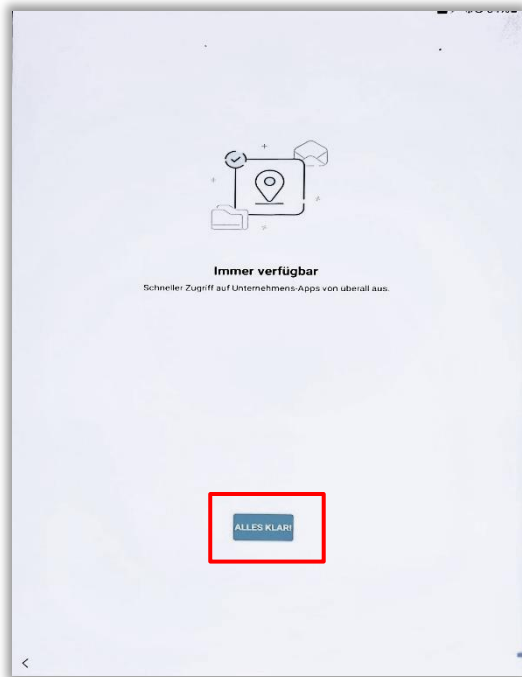
### Ab Android 14:



- Tippe auf „Geräteerkennung aktualisieren“.



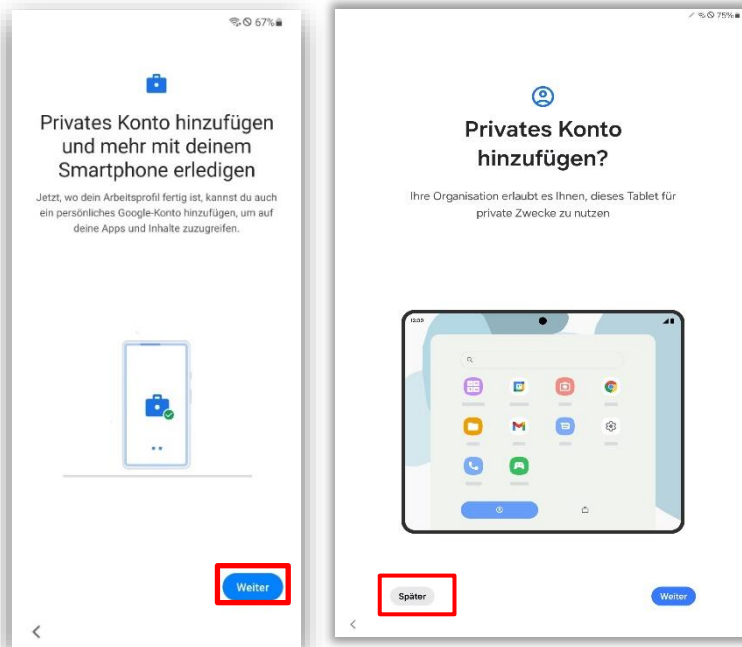
- Wähle auf der nächsten Seite zwischen „Passwort“ oder „PIN“ aus.
- Überlege dir eine Zeichenfolge, die mind. 6 Zeichen hat. Gebe sie zweimal nacheinander ein.



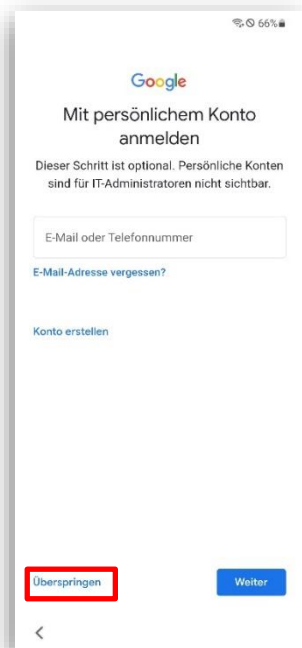
- Tippe anschließend auf „*Alles klar*“.

## 2.5 Google-Dienste überspringen

Du wirst nun nach einem privaten Google Konto gefragt. Das wird für die Installation und Verwendung der DB Apps nicht benötigt. Wenn du dein privates Konto hinterlegen möchtest, kannst du die Einrichtung später bei Bedarf nachholen.

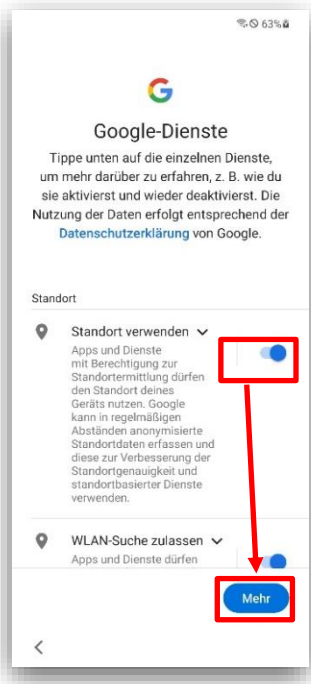


■ Tippe deshalb auf „Weiter“ bzw. auf „Später“.

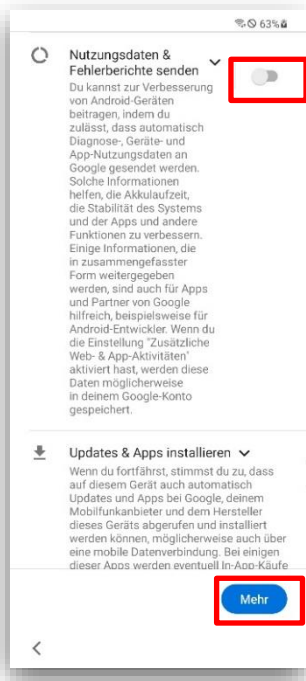


■ Tippe dann auf „Überspringen“.

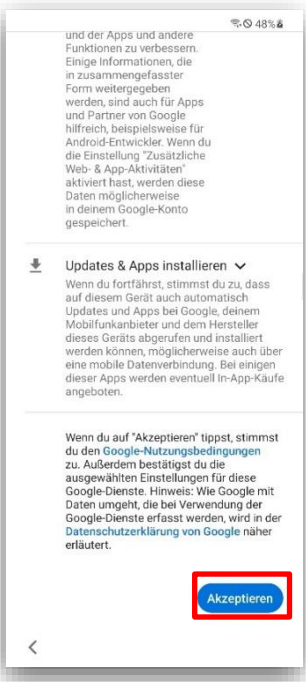
Um den Google Play Store für dienstliche Apps zu nutzen, ist es notwendig die Google Nutzungsbedingungen zu akzeptieren. Gehe so vor:



- **Standort verwenden:** Schiebe den Schieberegler nach rechts und tippe auf „Mehr“, um die weiteren Einstellungen zu sehen.



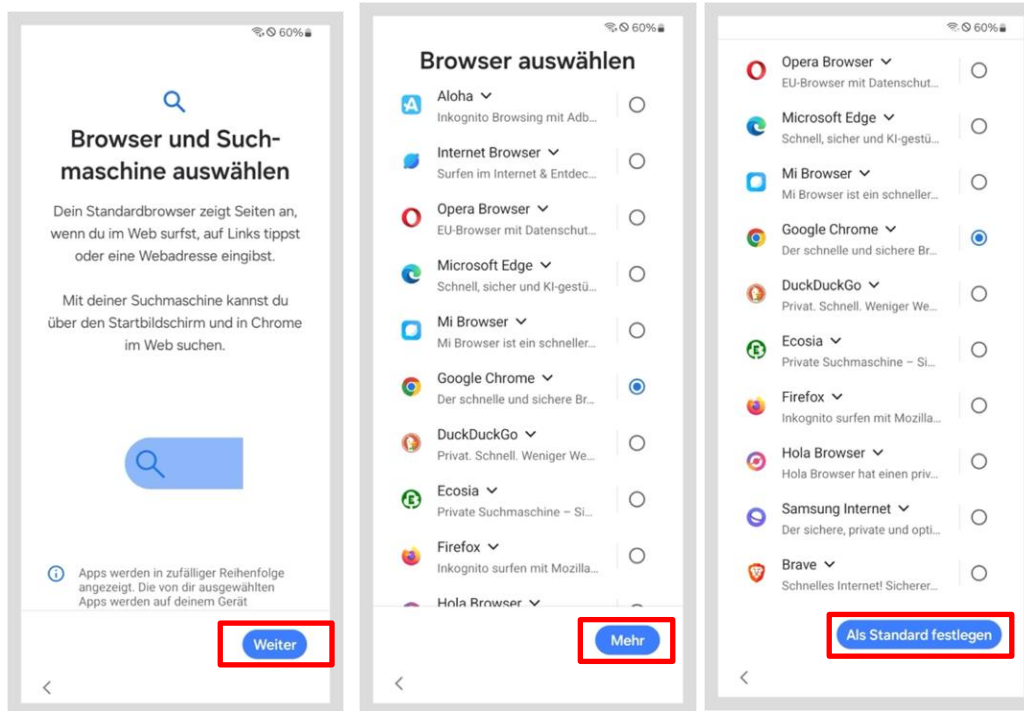
- **Nutzungsdaten & Fehlerberichte senden:** Schiebe den Schieberegler nach links, um die Funktion auszuschalten. Tippe dann auf „Mehr“.



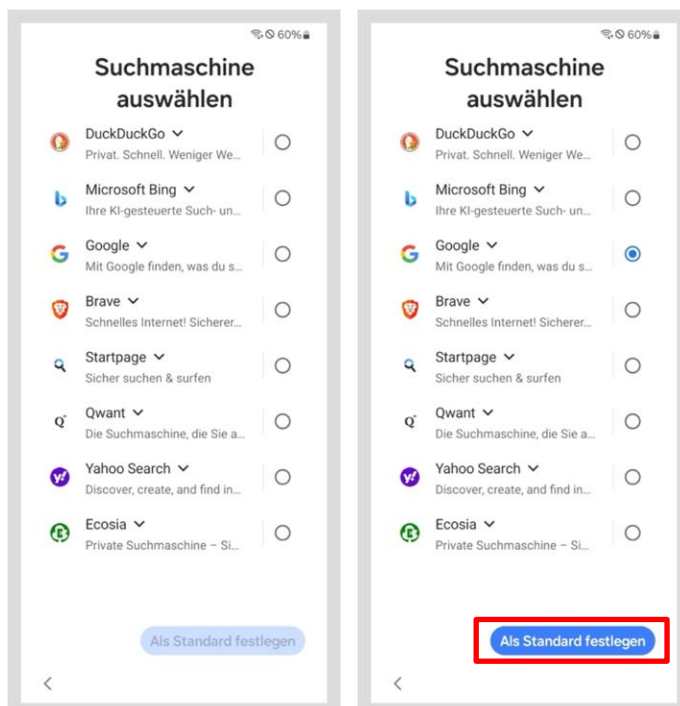
- Scrolle ganz nach unten und tippe dann auf „Akzeptieren“.

## 2.6 Browser und Suchmaschine auswählen - optional

- Die Abfrage „Browser und Suchmaschine auswählen“ wird manchmal übersprungen
- Tippe auf „Weiter“ bei der Auswahl Browser und Suchmaschine
- Scrolle bei der Browserauswahl bis zu *Google Chrome*
- Wähle diesen aus und tippe dann auf „Als Standard festlegen“

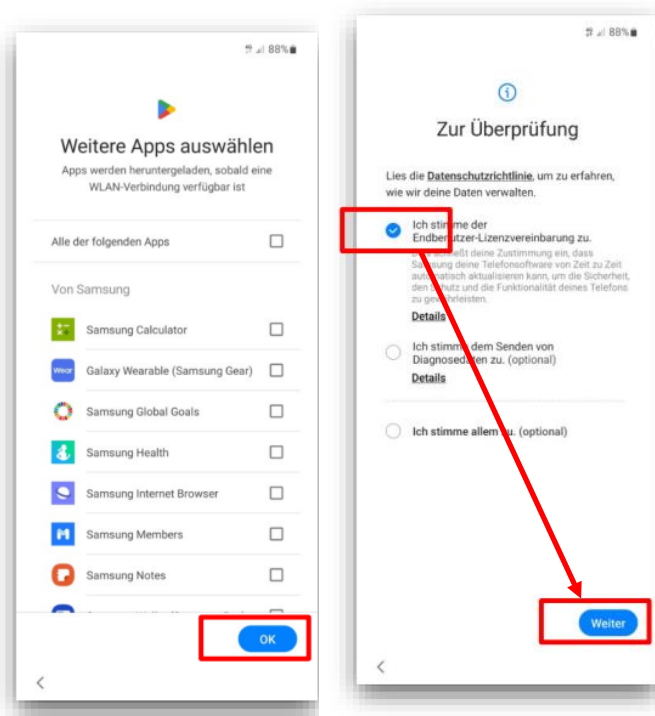


- 
- Wähle bei der Suchmaschinenwahl „Google“ aus
- Tippe auf „Als Standard festlegen“

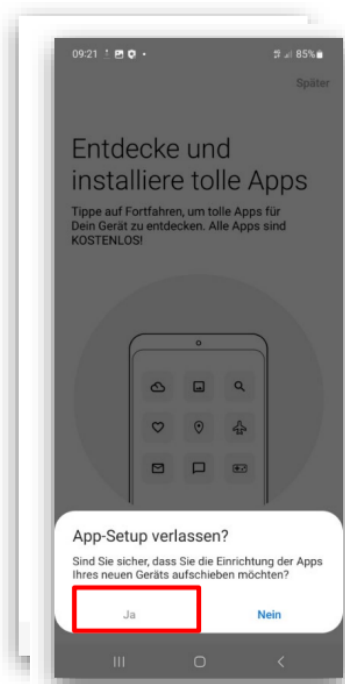


## 2.7 Samsung AGBs zustimmen

Die von Samsung zur Installation angebotenen Apps werden für dienstliche Zwecke **nicht benötigt**.



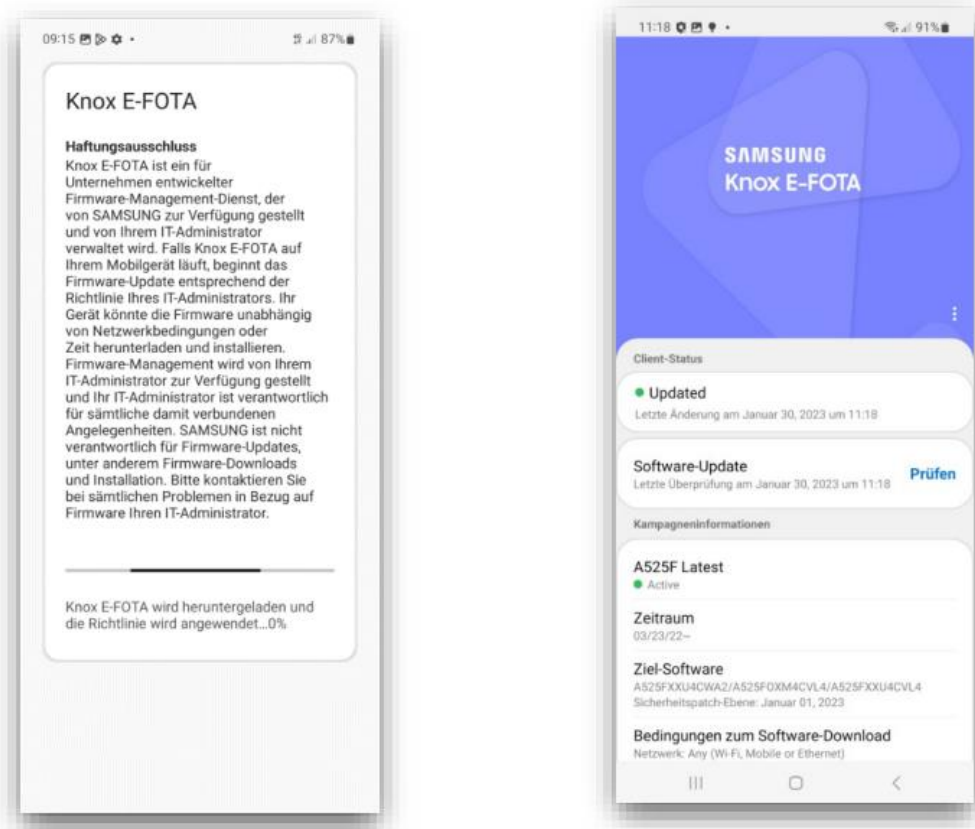
- Wähle auf der nächsten Seite **keine Apps** aus und tippe unten auf „OK“. Du kannst sie bei Bedarf später installieren (ggfs. ist dieser Schritt bei dir nicht vorhanden).
- Setze einen Haken bei „Endbenutzer-Lizenzvertrag“ und bestätige mit „Weiter“.
- Im Fenster „Entdecke und installiere tolle Apps“ wähle oben rechts „Später“ aus



- Es erscheint ein Dialog. Tippe dort auf „Ja“.

## ■ Die Installation von *Knox E-FOTA* startet

Mittels Knox E-FOTA werden Android-Updates durch Systemadministratoren der DB freigegeben. Aktuelle, auf Kompatibilität geprüfte Updates können so automatisch auf deinem Smartphone/Tablet installiert werden. Du musst nichts tun, die Installation kann einige Minuten dauern.

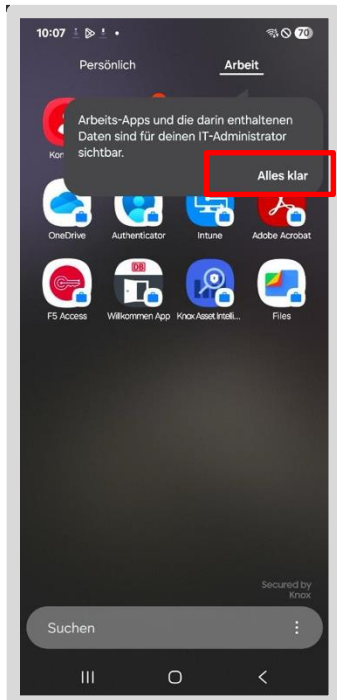


Wenn das Update erfolgt ist, schließe E-FOTA und gehe weiter zu **Kapitel 3**.

## 3 Einstellungen am Gerät vornehmen

### 3.1 Automatische Installation DB Apps

- Warte, bis der Startscreen erscheint
- Mit einem Wischen von unten nach oben ist die Unterteilung in die Bereiche „*Persönlich*“ und „*Arbeit*“ zu sehen
- Tippe auf „Alles klar“

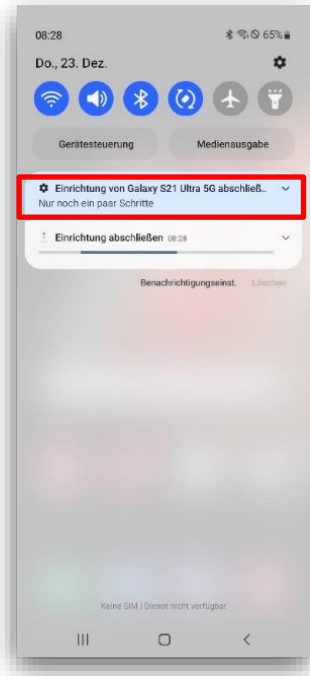


- Die DB Apps erscheinen langsam alle auf dem Screen. Solange sich der Pfeil oben im Header bewegt, werden noch Apps geladen

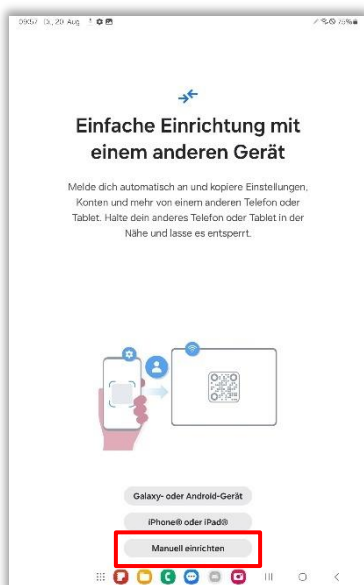
## 3.2 Einrichtung abschließen

Es sind noch einige Schritte notwendig, um dein Smartphone/Tablet dienstlich zu nutzen:

- Wische einmal von oben nach unten über den Bildschirm. Es öffnet sich das Kontrollzentrum und darunter der Benachrichtigungsbereich



- Tippe auf „Einrichtung abschließen“ (je nach Gerät ist hier der Gerätetyp aufgeführt).



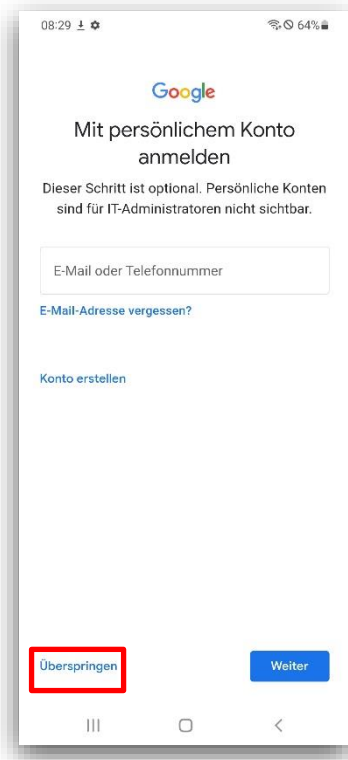
- Wähle im Menü „Manuell einrichten“.
- Tippe dann in den darauffolgenden Seiten auf „Nicht kopieren“

---

## 3.3 Einrichtung Google Konto überspringen

Für dein dienstliches Smartphone/Tablet wird **kein** Google Konto benötigt.

- Deshalb tippe hier auf „Überspringen“.



- Wenn du ein persönliches Google Konto hast und dieses verwenden möchtest, kannst du es eintragen oder später einrichten.

---

## 3.4 Einrichtung Samsung Konto überspringen

Für dein dienstliches Smartphone/Tablet wird **kein** Samsung Konto benötigt.

- Deshalb tippe hier auf „*Passwort vergessen oder noch kein Konto?*“.
- Dann auf „Später einrichten“ und „Überspringen“

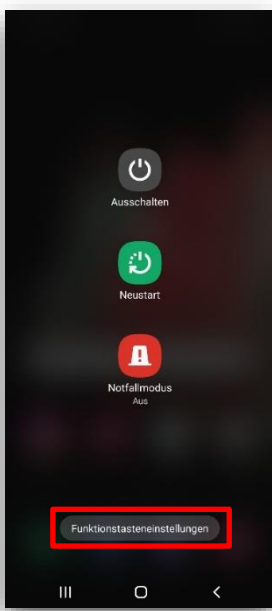
## 3.5 Bixby-Taste ausschalten

Die Power-Taste startet standardmäßig den Bixby-Sprachassistenten. Aus Sicherheitsgründen muss dieser deaktiviert werden:

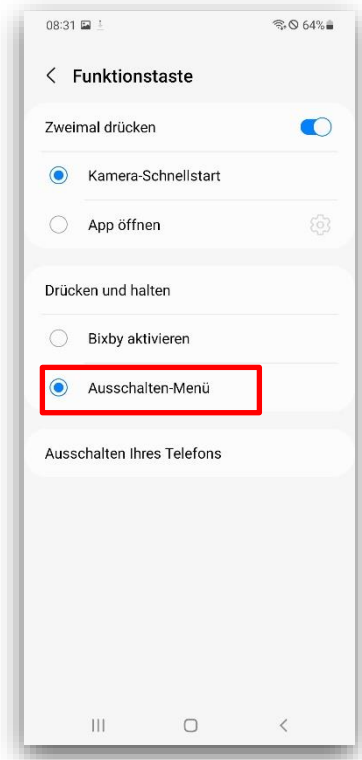
- Wische zwei Mal nacheinander von oben nach unten über den Bildschirm. Es öffnet sich das Kontrollzentrum.



- Tippe auf das *Power-Icon* oben rechts neben dem Einstellungsicon.



- Wähle „Funktionstasteneinstellungen“.

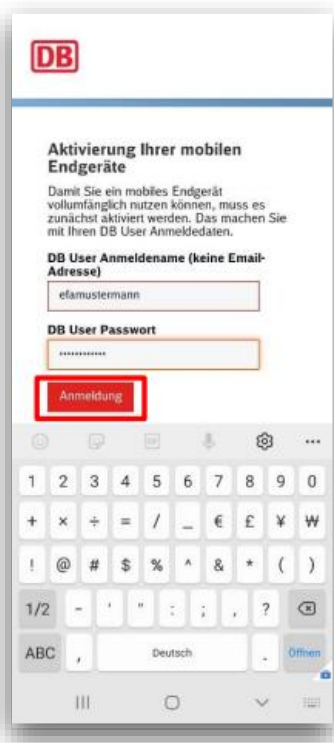


- Ändere die Funktion auf „Ausschalten-Menü“.

### 3.6 Willkommen App aktivieren

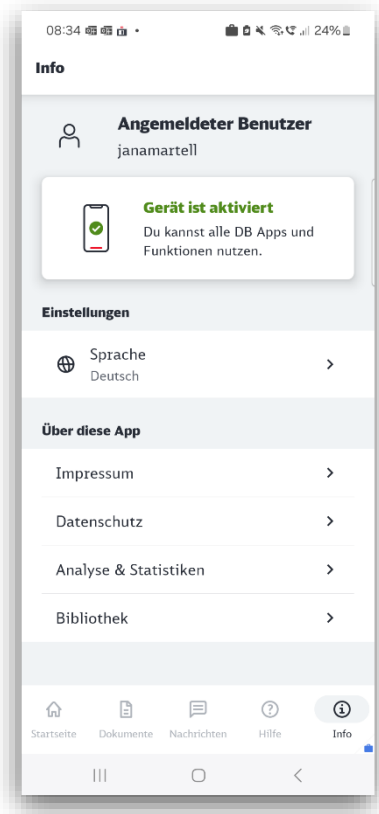
Aktiviere nun die **Willkommen App**, damit du alle DB Apps nutzen kannst.

- Starte die Willkommen App im Bereich „Arbeit“/“Geschäftlich“.
- Bestätige die folgenden Meldungen mit „Weiter“.
- Tippe auf „Aktivierung starten“



- Schreibe in die Felder deinen DB User Anmeldenamen und das DB User Passwort.

- Tippe auf „Anmelden“.



- Warte ca. 30 Minuten. (Bitte beachte: manchmal dauert die Aktivierung deines Geräts auch etwas länger oder sehr lange. Bitte gedulde dich hier.)
- Die Meldung „Gerät ist aktiviert“ siehst du auf dem Tab Info in der Willkommen App und daran, dass DB Apps auf deinem Gerät zu sehen sind.

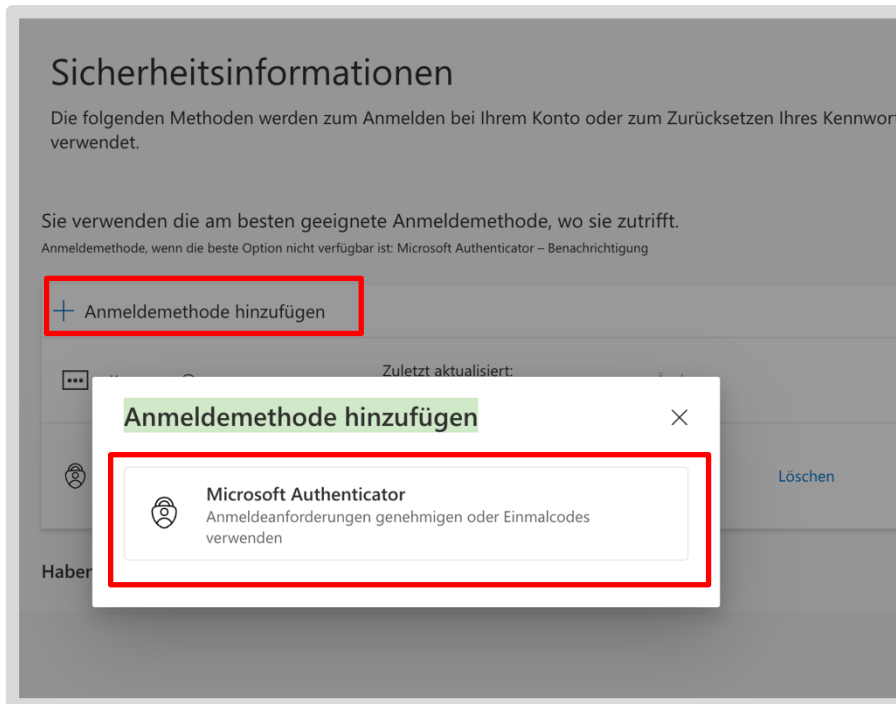
Bei einer Fehlermeldung aktiviere das Gerät nochmal:

- Gehe dazu auf den Tab Hilfe und tippe auf „Erneute Aktivierung“.
- Erst dann kannst du alle weiteren notwendigen DB Apps herunterladen und damit arbeiten.

## 3.7 Microsoft Authenticator wieder aktivieren

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

- Tippe auf [db.de/authenticator](https://db.de/authenticator) auf deinem BKU oder Basic Workplace Rechner
- Tippe auf das „Plus-Icon“ und den Button „Anmeldemethode hinzufügen“
- es öffnet sich ein Dialog, wähle "Microsoft Authenticator" aus



- Wechsel zu deinem Smartphone/Tablet und öffne die *Microsoft Authenticator App*
- Folge der [Schritt für Schrittanleitung](#)
- Anschließend kannst du die *Microsoft Authenticator App* zur Authentifizierung auf deinem neuen Smartphone/Tablet nutzen
  
- Hast Du die **Authenticator-App für Webseiten oder Tools** genutzt, aktiviere die App nun wieder in den Webseiten

**Glückwunsch** - du hast dein dienstliches Smartphone/Tablet erfolgreich wiederhergestellt!

Weitere Informationen zu deinem Smartphone/Tablet findest du unter Einrichten in der Willkommen App.

Wie Du Deine in OneDrive gespeicherte Kontakte wieder importierst, steht in Kapitel 9.4 (Kontakte in OnDrive sichern) in dem Dokument „Einrichten“.

> Eine kurze Anleitung zur Datensicherung findest du hier:  
[mobileworkplace.deutschebahn.com/mobile-daten-sichern](https://mobileworkplace.deutschebahn.com/mobile-daten-sichern).

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