

## **Wiederherstellung Gigaset Smartphone/Tablet (Android-One-Betriebssystem)**

**DB System**

Digital bewegen. Gemeinsam.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Erste Schritte</b>	<b>3</b>
1.1 Auf Werkseinstellungen zurücksetzen (factory reset)	3
1.2 Wiederherstellung starten	5
1.3 QR Code einscannen	6
QR Code Standardgeräte	7
QR Code RiM-Geräte	8
QR Code Gruppen Konto Geräte	10
QR Code Multi Nutzer Service	12
1.4 WLAN einrichten	14
<b>2 Smartphone/Tablet in der DB anmelden</b>	<b>16</b>
2.1 Verbindung herstellen	16
2.2 Mit dem DB User anmelden	17
2.3 Arbeitsprofil installieren	18
2.4 Bildschirmsperre (Passwort) erstellen	20
2.5 Google-Dienste überspringen	22
2.6 Fingerabdruck und Gesichtserkennung überspringen	24
2.7 Datenschutzerklärung zustimmen	26
<b>3 Notwendige Einstellungen</b>	<b>27</b>
3.1 Nach Betriebssystem Updates suchen	27
3.2 Wifi-Calling aktivieren	29
3.3 Willkommen App aktivieren	31
3.4 Microsoft Authenticator App wieder aktivieren	32

# 1 Erste Schritte

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)

**2. Lösche dein iPhone/iPad aus der Authenticator-App**

Falls Du die Authenticator App nutzt, ansonsten gehe zu Schritt 3

- a. Öffne die Seite: <https://db.de/setupmfa>
- b. Du erhältst eine Nummer für die Anmeldebestätigung
- c. Öffne die Authenticator-App und gib diese Nummer ein in den geöffneten Dialog ein
- d. Gehe dann zurück auf die Seite: <https://db.de/setupmfa> und tippe auf „Geräte“
- e. Office 365 Kontext/websso nutzt, wenn du andere Webseite

**Optional: Lösche die Authenticator-App auch in den Webseiten/Apps**, in der du die Authenticator-App genutzt hast, dann gehe wie folgt vor:

- a. Öffne die Webseite, die du mit einer Zweifaktor-Authenticator durch die Authenticator-App nutzt
- b. Gehe in die Einstellungen und lösche die Authenticator-App.  
Nach der Migration kannst Du die Webseite oder die App wieder hinzufügen, das ist in [Kapitel 3.4](#) beschrieben.

**3. 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.

**a) 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.

### b) **Smartphone/Tablet selbst zurücksetzen:**

- Gehe auf deinem Smartphone/Tablet in den Bereich „*Persönlich*“/„*Privat*“ und tippe auf die App „*Einstellungen*“.
- Tippe auf „System“.
- Scrolle weiter nach unten und tippe auf „*Zurücksetzen*“.
- Wähle „Auf Werkseinstellungen zurücksetzen“.
- 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 Wiederherstellung starten

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



- 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:



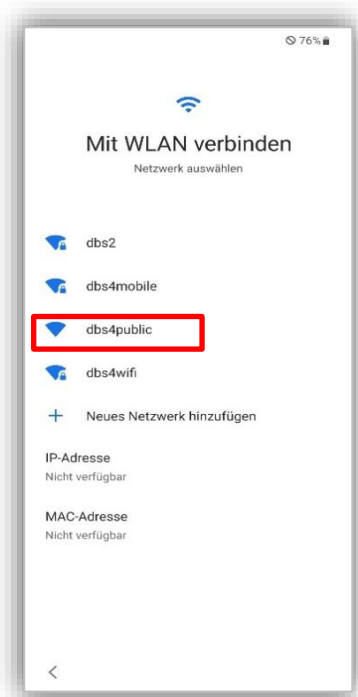
- Wenn kein WLAN und nur **mobile Daten** vorhanden sind:



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“.

**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):

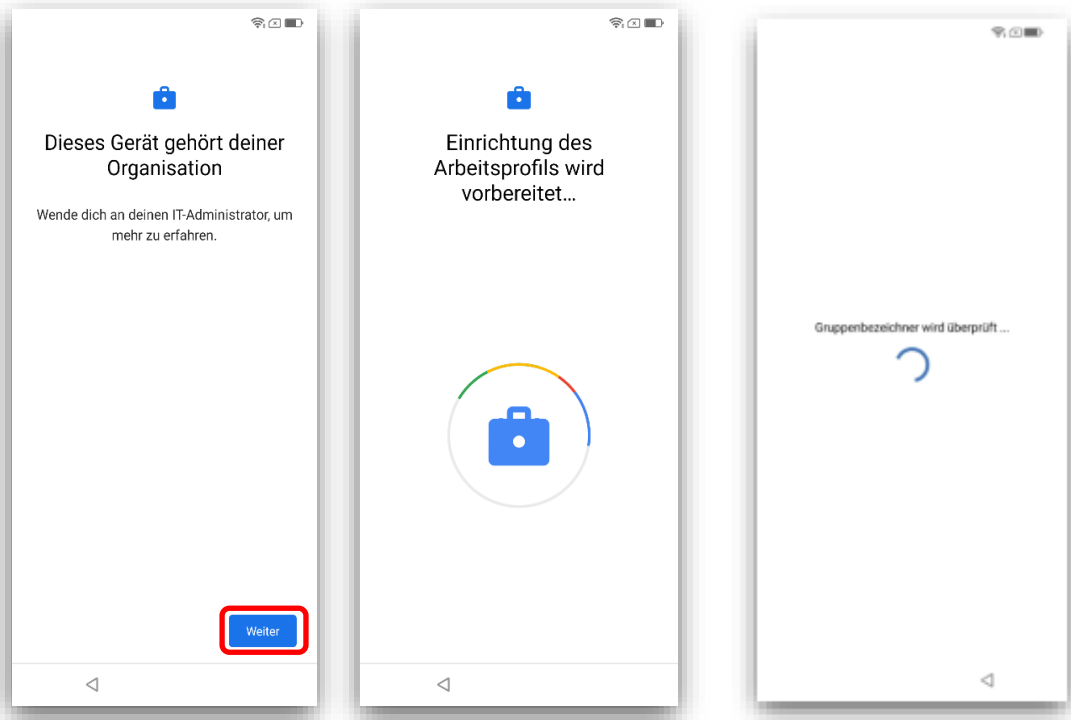
- Tippe auf dein persönliches WLAN.
- Gib deine persönlichen Anmeldedaten ein und tippe auf „Verbinden“.
- Tippe auf „Weiter“.

## 2 Smartphone/Tablet in 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

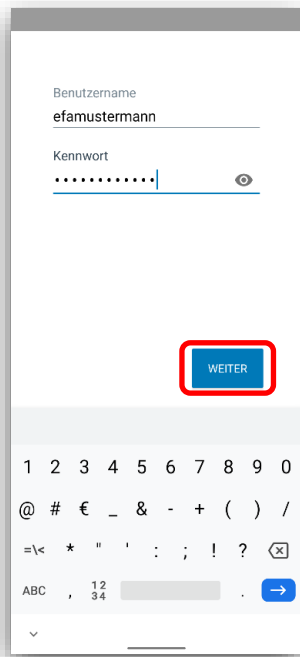
Das Smartphone/Tablet wird eingerichtet.



- Bestätige die folgenden Abfragen mit „Weiter“ und ggfs. „Akzeptieren und Weiter“.

## 2.2 Mit dem DB User anmelden

- Trage deine DB User Anmeldedaten ein.

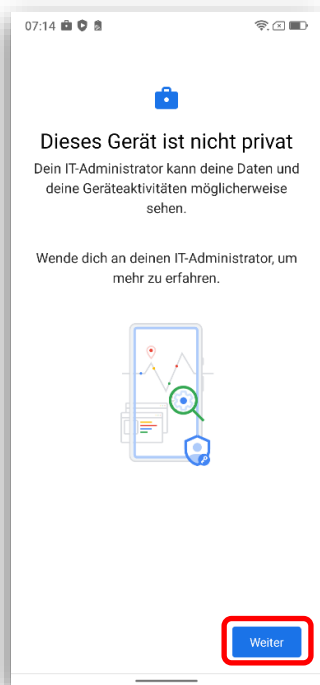


Benutzername  
efamustermann

Kennwort  
.....

WEITER

- **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“.



07:14

Dieses Gerät ist nicht privat  
Dein IT-Administrator kann deine Daten und deine Geräteaktivitäten möglicherweise sehen.

Wende dich an deinen IT-Administrator, um mehr zu erfahren.

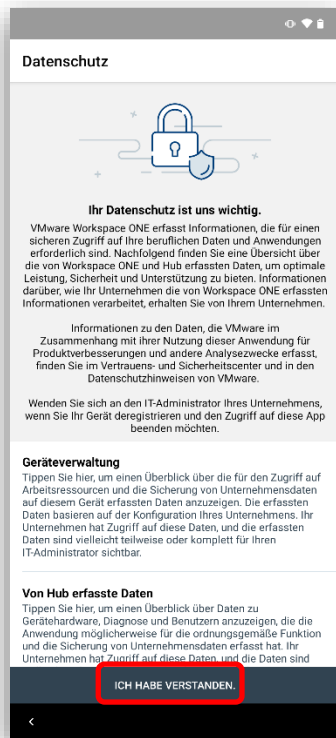
Weiter

- Tippe anschließend auf „Akzeptieren & weiter“ bzw. „Weiter“.

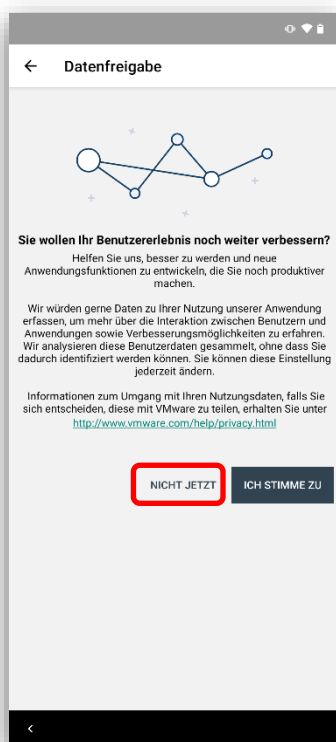
Die Verknüpfung mit dem **DB Netzwerk** (genauer dem Enterprise Mobility Management, kurz EMM) starte. Es werden die erforderlichen Apps installiert.

## 2.3 Arbeitsprofil installieren

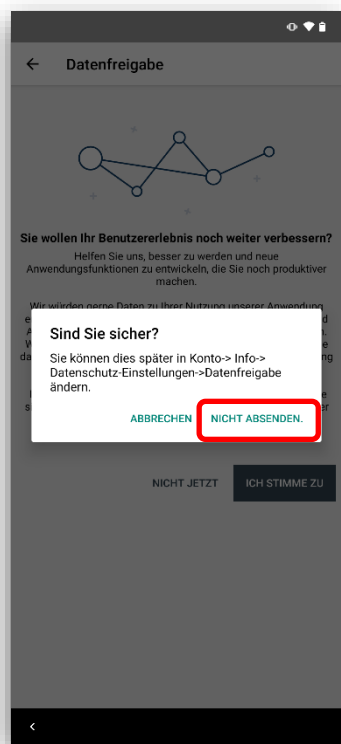
Es werden nun automatisch die Applikationen (Apps) installiert. Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern. Anschließend wird das Arbeitsprofil eingerichtet



- Stimme den Datenschutzbestimmungen zu, indem du auf „Ich habe verstanden“ tippst.



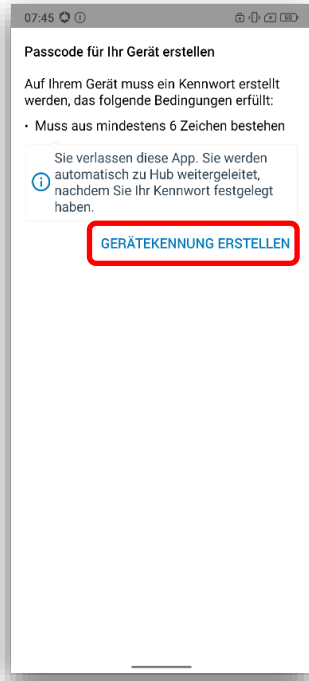
- Wähle auf der nächsten Seite „Nicht jetzt“.



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

## 2.4 Bildschirmsperre (Passwort) erstellen

Als nächstes richtest du ein Passwort für die Bildschirmsperre für das Smartphone/Tablet ein. Dies ist bei der DB eine Datenschutzvorgabe:

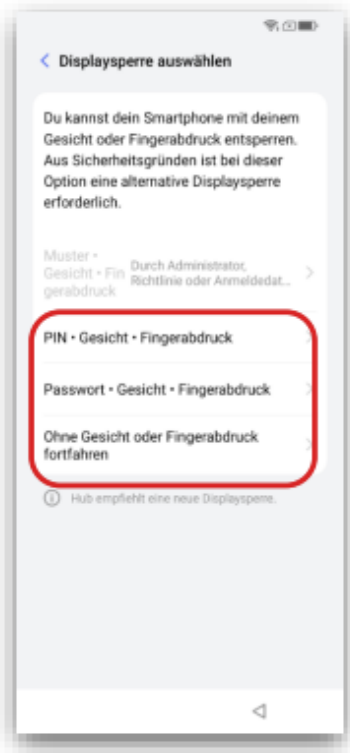


- Tippe auf „Geräteerkennung aktualisieren“ bzw. „Geräteerkennung erstellen“.

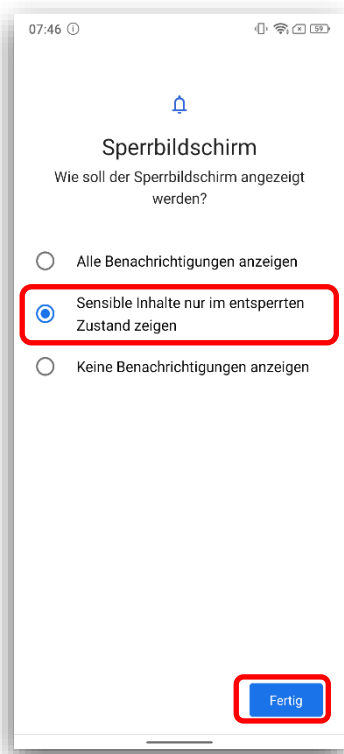
### Android-Version 12:



- Tippe auf „Geräteerkennung aktualisieren“.



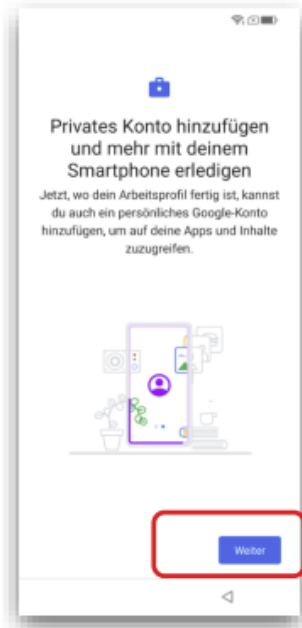
- Wähle zwischen den drei Optionen aus. Die Entsperrung per Gesichtserkennung oder Fingerabdruck ist optional und kannst du auch später noch einrichten.
- Überlege dir eine Zeichenfolge mit mind. 6 Zeichen (davon mind. ein Buchstabe). Gebe sie zweimal nacheinander ein und tippe auf „OK“.



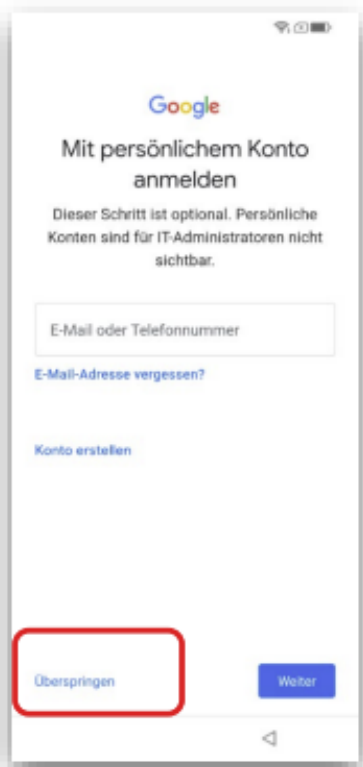
- **Bei Sperrbildschirm:** Aktiviere „Sensible Inhalte nur im entsperrten Zustand zeigen“.
- Tippe anschließend auf „Fertig“. So sind bei gesperrtem Bildschirm keine Informationen für Dritte sichtbar.

## 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.

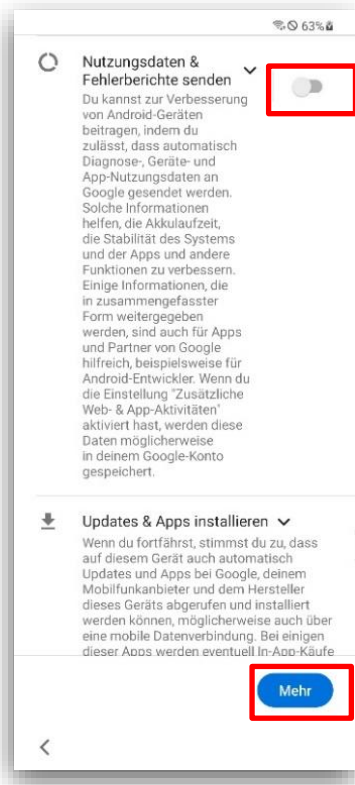


■ Tippe auf „Weiter“.

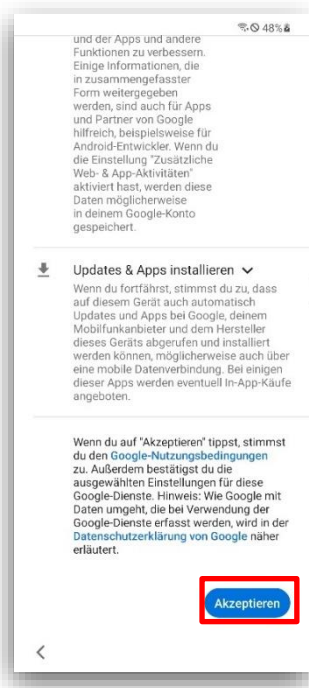


■ Tippe auf „Überspringen“.

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



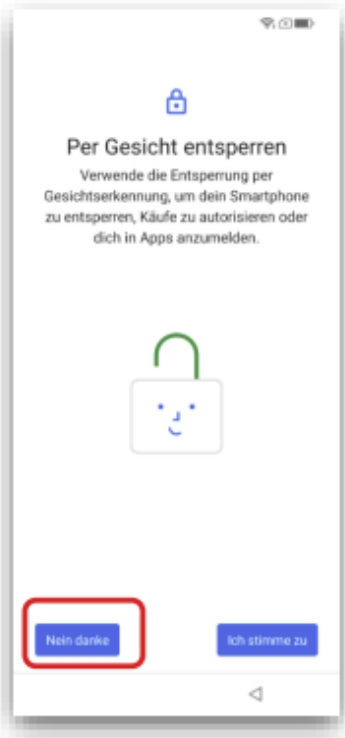
- **Nutzungsdaten & Fehlerberichte senden:** Schiebe den Schieberegler nach links, um die Funktion auszuschalten.
- Tippe auf „Mehr“.



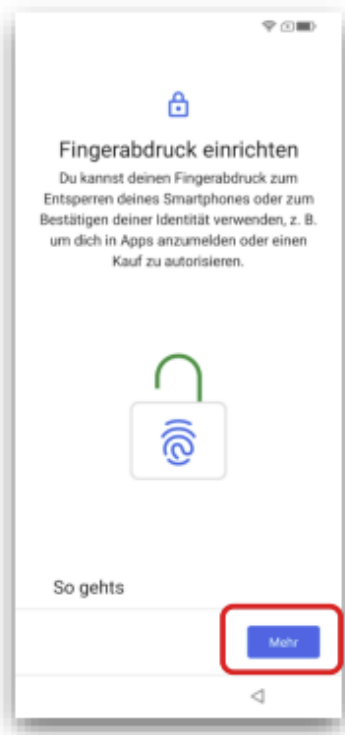
- Scrolle ganz nach unten und tippe dann auf „Akzeptieren“.

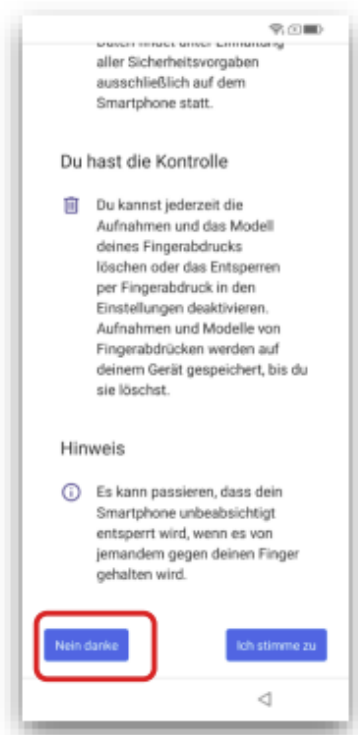
## 2.6 Fingerabdruck und Gesichtserkennung überspringen

Die Gesichtserkennung und einen Fingerabdruck zum Entsperren musst du nicht einrichten.



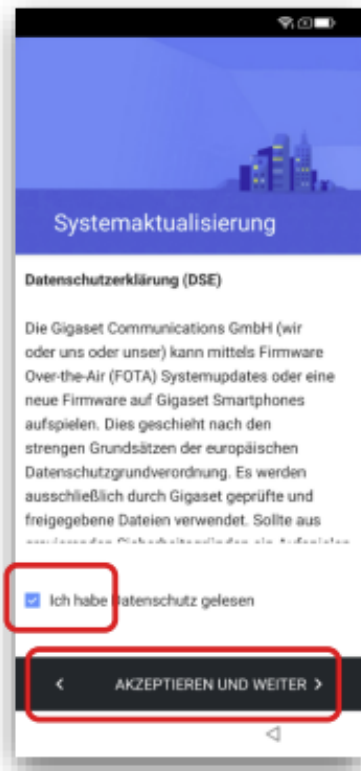
- Tippe bei „Per Gesichtserkennung entsperren“ auf „Nein danke“.
- Wähle dann bei Fingerabdruck einrichten „Mehr“.





- Tippe anschließend auf „Nein danke“.

## 2.7 Datenschutzerklärung zustimmen



- **Datenschutzerklärung zu den Systemaktualisierungen:** Setze den Haken bei „*Ich habe Datenschutz gelesen*“.
- Tippe auf „Akzeptieren und weiter“.

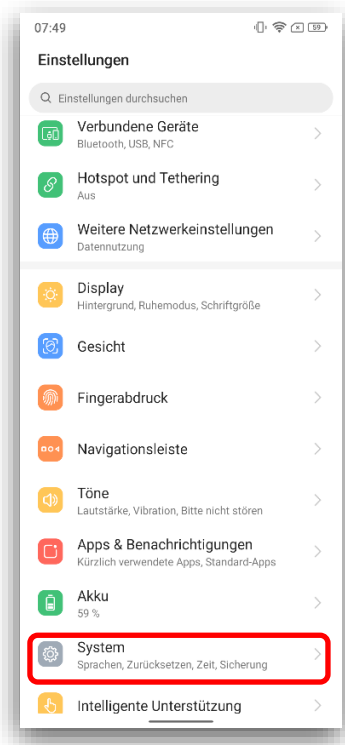


- **Akku-Ladebegrenzung:** Setze den Haken und tippe auf „*Weiter*“.

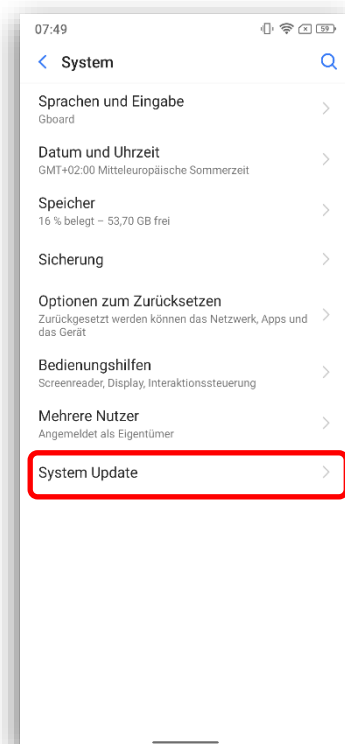
## 3 Notwendige Einstellungen

### 3.1 Nach Betriebssystem Updates suchen

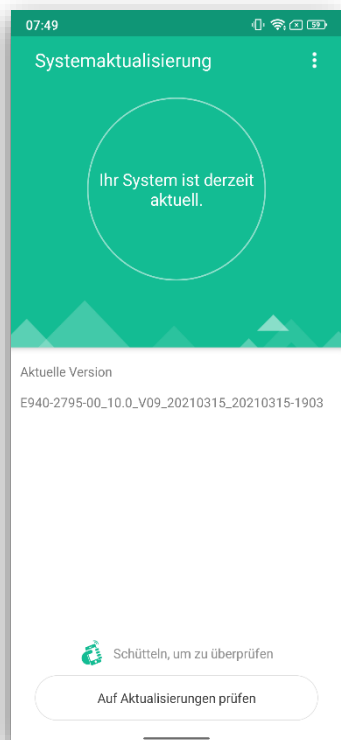
- Gehe auf deinem Smartphone/Tablet in den Bereich „*Persönlich*“/„*Privat*“ und tippe auf die App „*Einstellungen*“.



- Scrolle nach unten und wähle „*System*“.



- Tippe anschließend auf „Systemaktualisierung bzw. System Update“.

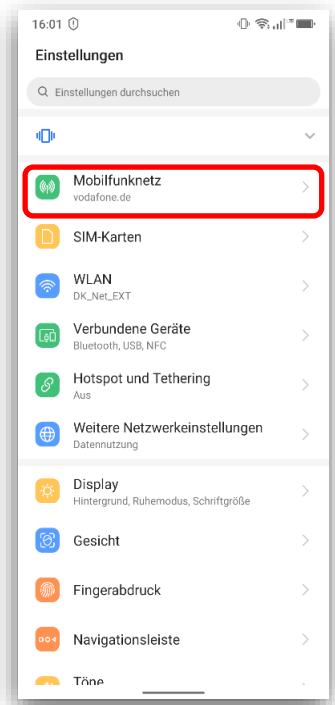


- Dort steht, ob ein Update angeboten wird. Führe anstehende Updates durch, tippe dafür auf „Update installieren“.

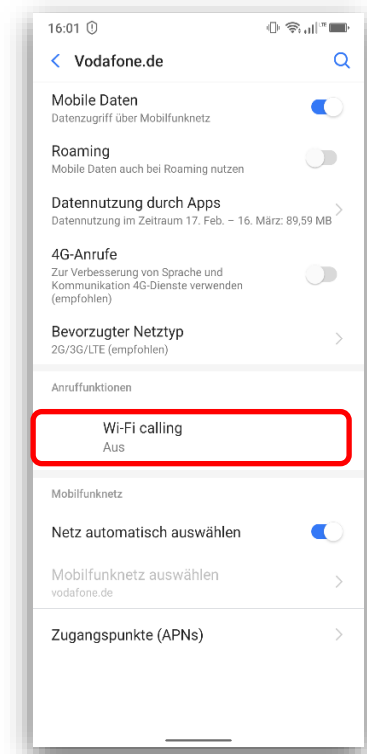
## 3.2 Wifi-Calling aktivieren

Wenn du eine SIM-Karte in dein Smartphone/Tablet eingesetzt hast, aktiviere noch das Wifi-Calling:

- Gehe auf deinem Smartphone/Tablet in den Bereich „*Persönlich*“/„*Privat*“ und tippe auf die App „*Einstellungen*“.



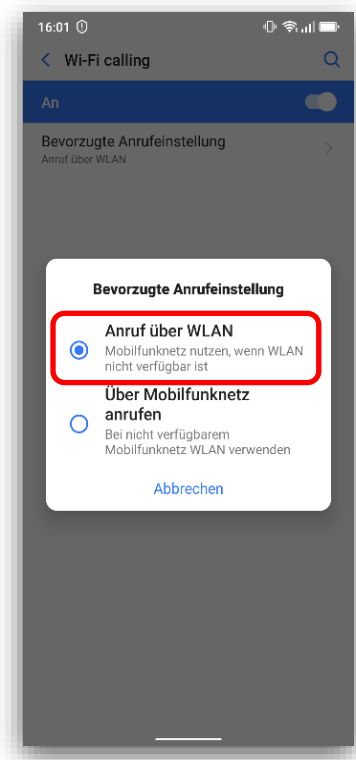
- Tippe auf „*Mobilfunknetz*“.



- Tippe auf „*Wi-Fi calling*“.



- Schiebe den Schieberegler nach links.
- Tippe dann auf „Bevorzugte Anrufeinstellungen“.



- Wähle „Anrufe über WLAN“ aus.

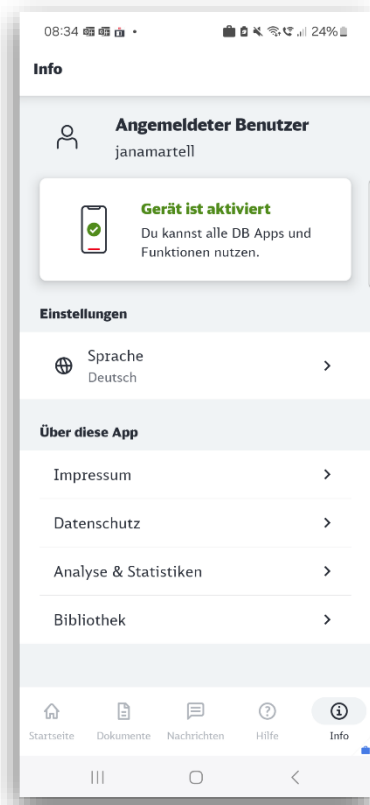
## 3.3 Willkommen App aktivieren

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 Anmeldennamen 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:

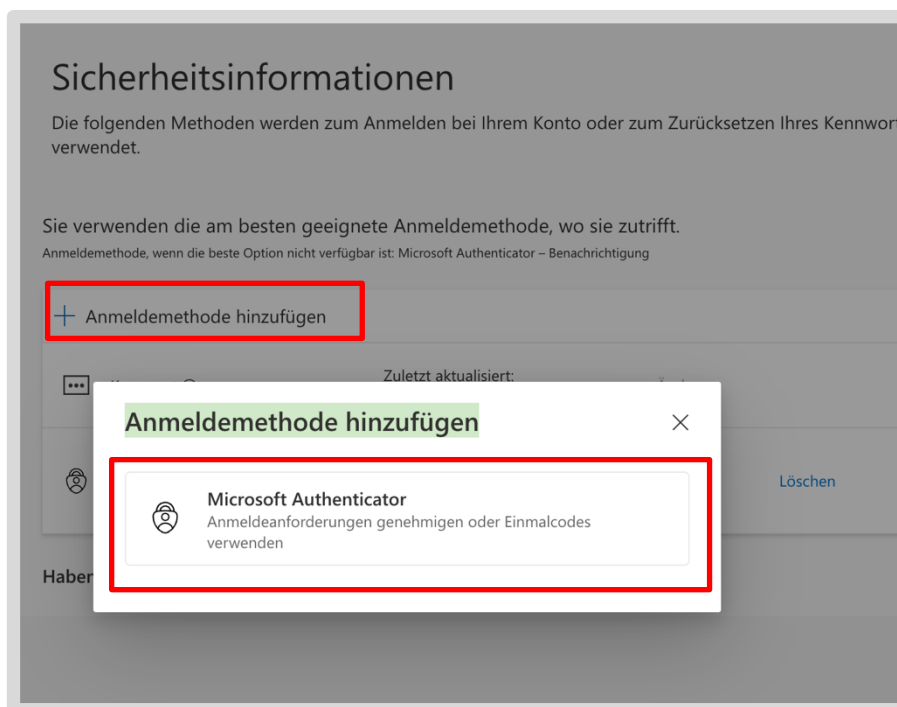
- Gehe dazu auf den Tab Hilfe und tippe auf „Erneute Aktivierung“.
- Erst dann kannst du alle weiteren notwendigen DB Apps herunterladen und damit arbeiten.

---

### 3.4 Microsoft Authenticator App wieder aktivieren

Wenn Du die Authenticator-App auf deinem iPhone/iPad 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](#)