



Kurzanleitung

Zum Austausch eines Smartphone/Tablet

Für alle Marken:
Samsung/Nokia/HMD

Juli 2026

Erste Schritte

Heute erhältst du für dein defektes Smartphone/Tablet ein neues Austauschgerät inkl. Retourenlabel.

Gehe so vor:

1. Daten sichern und Gerät zurücksetzen
2. Defektes Gerät zurücksenden
3. Austauschgerät einrichten

Daten sichern und Gerät zurücksetzen

1. Sichere deine Daten

Soweit dein defektes Smartphone/Tablet es zulässt, sichere vor dem Gerätetausch deine dienstlichen und privaten Daten und Einstellungen.

Eine Anleitung findest du hier:



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

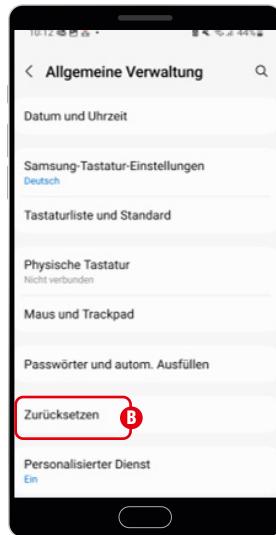
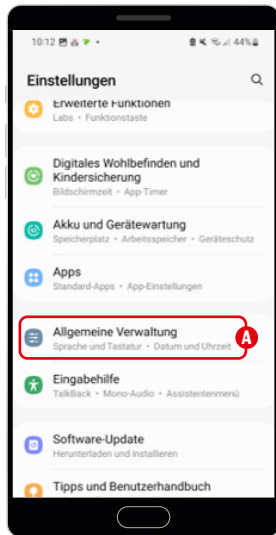
2. Entferne persönliche Konten

Deaktiviere alle Funktionen, die mit deinem defekten Smartphone/Tablet verknüpft sind, wie:

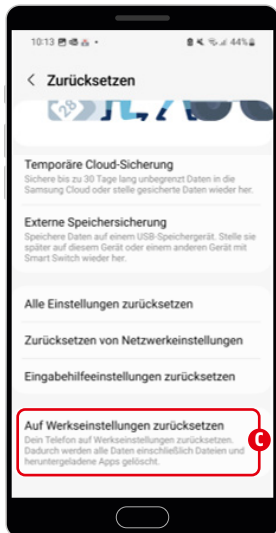
- a) Samsung/Nokia/HMD
Diebstahlsperre („Find My Device“) und privates Google-Konto.
- b) iPhone/iPad
Diebstahlsperre („Mein iPhone/iPad suchen“, „Factory Reset Protection“, „iCloud Sperre“) und privates Apple-Konto.

3. Setze das Gerät auf Werkseinstellung zurück

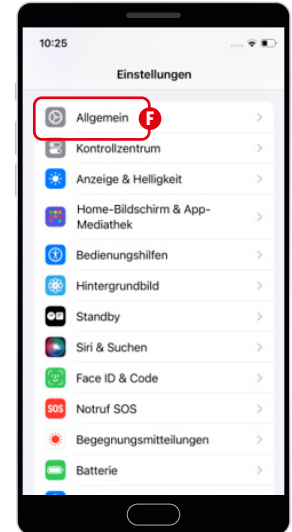
- a) Samsung/Nokia/HMD
 - Gehe in den Bereich „Persönlich“/„Privat“
 - Tippe auf die App „Einstellungen“ und dann auf „Allgemeine Verwaltung“. **A**
 - Scrolle nach unten und tippe auf „Zurücksetzen“. **B**



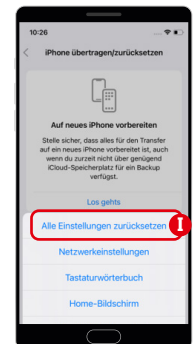
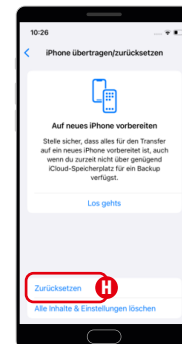
- Wähle „Reset auf Werkseinstellungen“.^C
- Du siehst einen Hinweis, welche Daten durch das Zurücksetzen gelöscht werden.
- Wenn du alle deine Daten gesichert hast, tippe auf „Zurücksetzen“.
- Gib bei der Abfrage deine Bildschirmsperre ein.
- Warte einige Minuten ab, dein Gerät wird automatisch zurückgesetzt.



- b) iPhone/iPad
- Öffne die App „Einstellungen“.^E
 - Tippe auf „Allgemein“.^F



- Scrolle nach unten und tippe auf „iPhone/iPad übertragen/zurücksetzen“.^G
- Wähle „Zurücksetzen“^H und dann „Alle Einstellungen zurücksetzen“^I
- Warte einige Minuten ab, dein iPhone/iPad wird automatisch zurückgesetzt
- Schalte anschließend das iPhone/iPad aus.



Defektes Gerät zurücksenden

Wichtig: Sende das defekte Gerät innerhalb von 5 Werktagen zurück, um zusätzliche Kosten zu vermeiden! Du erhältst nochmal eine Erinnerung per E-Mail. Ist das defekte Smartphone/Tablet nicht innerhalb von weiteren 5 Tagen zurückgesendet worden, wird deiner Kostenstelle das defekte Gerät zum Neupreis in Rechnung gestellt.

4. Entferne die SIM- und Speicherkarte

Nimm die SIM-Karte aus dem SIM-Karten-Halter deines alten Gerätes heraus und setze sie in den SIM-Karten-Halter deines neuen Gerätes ein. Achte darauf, dass du die SIM-Karten-Halter dabei nicht vertauschst!

5. Verpacke das Smartphone/Tablet

Nimm dafür den Originalkarton des Austauschgerätes und das Polstermaterial (nicht verpflichtend) oder verwende eine Versandtasche. Packe das Gerät so ein, dass es beim Rücktransport keinen Schaden nimmt.

Wichtig: der SIM-Karten-Halter deines defekten Gerätes muss in der Rücksendung enthalten sein!

6. Verpacke das Zubehör

Also Netzteil, USB-Ladekabel, Hülle, etc.

7. Lege den Retourenschein in das Paket

Den Schein hast du gemeinsam mit dem Austauschgerät erhalten. Nur durch den Retourenschein kann der Eingang des Gerätes im Lager nachverfolgt werden.

8. Bringe das Rücksendelabel an

Entferne außerdem alle alten Marken und Strichcodes außen auf dem Paket.

9. Schicke das Paket zurück

Bringe das Paket entweder in eine DHL-Filiale oder übergib es an die Kolleg:innen der Hauspost in einem DB-Standort.

Neues Smartphone/Tablet einrichten

Das Austauschgerät ist nun dein neues dienstliches Smartphone/Tablet. Ein erneuter Tausch nach der Reparatur des defekten Gerätes erfolgt nicht. Richte dein neues Smartphone/Tablet ein. Folge dafür den Schritten im beiliegenden Flyer für die Ersteinrichtung.

Wichtige Links



Du hast Fragen zum Einrichten, wie Passwort ändern, Signatur in E-Mails, sowie zu DB M365 allgemein?

➔ db.de/mobile-setup



Du willst dein Smartphone/Tablet wiederherstellen oder zurücksetzen?

➔ db.de/mobile-restore



Hier geht's zur Wissensplattform für den digitalen Arbeitsplatz

➔ db.de/itfit

Bei Gerätedefekt oder Geräteverlust ist der IT ServiceDesk der erste Ansprechpartner:

IT ServiceDesk

Tel. 91 5555 (intern) | Tel. 0361 430 8200 (extern)
it.service.desk@deutschebahn.com

DB Cargo

Tel. 91 7777 (intern) | Tel. 00800 327 978 35 (extern)

IT ServiceDesk DB Cargo

helpdesk.db.cargo.de@deutschebahn.com

Herausgeber:

DB Systel GmbH | Jürgen-Ponto-Platz 1 | 60329 Frankfurt am Main