

Checkliste

Apple & Android Geräte mit DEP,
MDM der Knox richtig zurücksetzen



Apple – iPhone oder iPad mit DEP & MDM



- MDM & DEP entfernen (MDM-Portal & Apple Business Manager)
- iCloud/Apple-ID abmelden (Aktivierungssperre deaktivieren)
- Auf Werkseinstellungen zurücksetzen
 - Über Einstellungen: Allgemein > iPhone übertragen oder zurücksetzen > Alle Inhalte & Einstellungen löschen
 - Alternativ: DFU-Modus & Wiederherstellung über iTunes/Finder
 - Prüfen, ob DEP/MDM nach dem Reset noch aktiv ist

Android – Samsung mit Knox & MDM

- MDM & Knox Enrollment entfernen (MDM-Portal & Knox Mobile Enrollment)
- Google-Konto entfernen (Factory Reset Protection deaktivieren)
- Auf Werkseinstellungen zurücksetzen
 - Über Einstellungen: Allgemeine Verwaltung > Zurücksetzen > Auf Werkseinstellungen zurücksetzen
 - Alternativ: Recovery-Modus > Wipe data/factory reset
 - Nach dem Reset prüfen, ob MDM/Knox noch aktiv ist

Wichtig

Falls DEP oder Knox nicht vorher entfernt wird, verbindet sich das Gerät nach dem Zurücksetzen wieder mit dem alten MDM!

-  Kunden erhalten ein kostenloses Versandlabel für die Rücksendung des Geräts.
-  Bei Nicht-Erfüllung der obigen Punkte müssen wir eine Pauschale von 10 € pro Gerät für die Dienstleistung verrechnen.

Datum: _____ Unterschrift: _____



Apple Geräte ordnungs- gemäß zurücksetzen

DEP & MDM



1. Gerät aus MDM oder DEP entfernen

Wenn das Gerät in einem Mobile Device Management (MDM)-System verwaltet wird (z. B. Jamf, Intune, MobileIron, Mosyle), muss es zuerst entfernt werden:

1. Im MDM-Portal anmelden.
2. Das betroffene Gerät suchen.
3. Gerät aus der Verwaltung entfernen.
4. Falls das Gerät im Apple Business Manager (ABM) oder Apple School Manager (ASM) registriert ist:
 - Dort das Gerät entfernen oder auf eine neue MDM-Lösung umstellen.
 - Sonst wird es nach dem Zurücksetzen wieder automatisch der alten MDM-Lösung hinzugefügt.

2. Aktivierungssperre (Apple ID) entfernen

Falls das Gerät mit einer privaten Apple-ID verknüpft ist, muss die Aktivierungssperre (Find My iPhone / iCloud-Lock) entfernt werden:

1. Gehe zu Einstellungen > Apple-ID (ganz oben) > iCloud.
2. „Mein iPhone suchen“ deaktivieren.
3. Apple-ID abmelden.

Wichtig: Falls das Gerät nicht von der Apple-ID getrennt wird, kann es nach dem Zurücksetzen nicht mehr ohne die ursprüngliche Apple-ID aktiviert werden!

3. Gerät auf Werkseinstellungen zurücksetzen

1. Einstellungen > Allgemein > iPhone/iPad übertragen oder zurücksetzen.
2. „Alle Inhalte & Einstellungen löschen“ wählen.
3. Falls MDM oder DEP aktiv ist, muss u. U. ein Administrator-Passwort eingegeben werden.
4. Bestätigen und das Gerät zurücksetzen lassen.

Bei Unklarheiten
helfen Ihnen unsere
Experten gerne weiter. Rufen
Sie uns einfach an oder
senden Sie uns eine Mail.

Email: innendienst@langgruppe.com

Telefon: 0676 84 1234 177

Android Geräte ordnungs- gemäß zurücksetzen

Samsung Knox & MDM



1. Gerät aus MDM oder Knox Mobile Enrollment entfernen

Falls das Gerät mit einem MDM-System oder Samsung Knox Mobile Enrollment (KME) verbunden ist:

1. In das MDM-Portal (z. B. Intune, MobileIron, SOTI, VMware Workspace ONE) einloggen.
2. Das Gerät in der Liste finden.
3. Die Verwaltung aufheben (Gerät „entregistrieren“ oder „löschen“).
4. Falls Samsung Knox Mobile Enrollment (KME) aktiv ist:
 - Knox Portal aufrufen (<https://www.samsungknox.com>).
 - Gerät aus Knox Mobile Enrollment entfernen.
 - Falls das nicht passiert, wird das Gerät nach dem Reset wieder automatisch ins MDM aufgenommen.

2. Google-Konto abmelden (FRP-Schutz deaktivieren)

Android-Geräte mit Android 8.0 oder höher haben die Factory Reset Protection (FRP), die das Google-Konto mit dem Gerät verknüpft.

Um Probleme zu vermeiden:

1. Einstellungen > Konten & Sicherheit > Konten.
2. Google-Konto auswählen und entfernen.

Falls das Google-Konto nicht entfernt wird, verlangt das Gerät nach dem Zurücksetzen wieder die ursprünglichen Zugangsdaten.

3. Gerät auf Werkseinstellungen zurücksetzen

1. Einstellungen > Allgemeine Verwaltung > Zurücksetzen.
2. „Auf Werkseinstellungen zurücksetzen“ wählen.
3. Falls eine MDM-Sperre aktiv ist, wird möglicherweise ein Administrator-Code benötigt.
4. Bestätigen und das Gerät zurücksetzen lassen.

Bei Unklarheiten
helfen Ihnen unsere
Experten gerne weiter. Rufen
Sie uns einfach an oder
senden Sie uns eine Mail.

Email: innendienst@langgruppe.com

Telefon: 0676 84 1234 177