

Anleitung zum Entfernen der Sicherheitsmaßnahmen (Remotesperren, Accountsperrern, Aktivierungssperren)

IOS

Apple-ID / „Find my“ (FMI)

iPhone & iPad

Offizieller Link: [iPhone, iPad oder iPod touch löschen – Apple Support](#)

Vorgehensweise:

1. Öffne **Einstellungen** > **Allgemein** > **Übertragen oder Zurücksetzen [Gerät]**
2. Tippe auf „**Alle Inhalte und Einstellungen löschen**“
3. Gib bei Bedarf den **Gerätecode** oder die **Apple-ID** ein
4. Warten, bis der Löschvorgang abgeschlossen ist

MacBook & iMac & Mac mini & Mac Studio

Offizieller Link: [Mac löschen – Apple Support](#)

Vorgehensweise:

1. Gehe auf dem Mac zu: **Apple-Menü** > **Systemeinstellungen** > **Allgemein** > **Alle Inhalte und Einstellungen löschen**
2. Folge dem Assistenten und gib ggf. das **Benutzerpasswort** ein
3. Alle Daten, Benutzerkonten und Apple-Dienste werden entfernt
4. Prüfe, ob die „**Mein Mac suchen**“ / **Aktivierungssperre** deaktiviert ist

Apple Watch

Offizieller Link: [Apple Watch entkoppeln & löschen – Apple Support](#)

Vorgehensweise:

1. **Apple Pay Karten entfernen (wenn vorhanden)**
 - Öffne die **Wallet-App auf der Watch**
 - Tippe auf die Karte
 - Wähle „**Entfernen**“
2. **Entkoppeln über iPhone (empfohlen):**
 - Halte die Apple Watch in der Nähe des iPhones
 - Öffne die **Apple Watch-App auf dem iPhone**
 - Wähle: **Meine Watch** > **Alle Apple Watches**
 - Tippe auf das „**i**“-Symbol neben der Uhr
 - Wähle „**Apple Watch entkoppeln**“
 - Gib deine **Apple-ID** ein, um die **Aktivierungssperre** zu deaktivieren
 - Bestätige mit „**Entkoppeln**“

3. **Wenn keine Kopplung mehr besteht (manuell zurücksetzen):**
 - Auf der Watch: **Einstellungen > Allgemein > Zurücksetzen > Alle Inhalte und Einstellungen löschen**
 - Gib ggf. den Gerätecode ein
 - Bestätige mit „**Alles löschen**“
4. **Überprüfung & Entfernung der Aktivierungssperre über iCloud (optional, empfohlen):**
 - Gehe auf: <https://www.icloud.com>
 - Melde dich mit deiner **Apple-ID** an
 - Klicke auf „**iPhone-Suche**“ > „**Alle Geräte**“
 - Wähle die **Apple Watch**
 - Klicke auf „**Apple Watch löschen**“
 - Danach auf „**Aus Account entfernen**“

Apple Business Manager (ABM), Apple School Manager (ASM) / Apple DEP

Offizielle Link: [Geräte in Apple Business Manager freigeben – Apple Support \(DE\)](#)

Offizieller Link: [Einen MDM-Server von Drittanbietern in Apple Business Manager löschen – Apple Support \(DE\)](#)

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung bei ABM / ASM

1. Öffne die entsprechende Webseite:
 - [Apple Business Manager](#)
 - [Apple School Manager](#)
2. Melde dich mit deinem Administrator-Account an.

Schritt 2: Gerät suchen & auswählen

1. Gehe im linken Menü zu „Geräte“.
2. Gib die Seriennummer oder IMEI des Geräts in die Suche ein.
3. Wähle das/die entsprechende(n) Gerät(e) durch Setzen des Häkchens aus.

Schritt 3: Gerät(e) aus der Organisation entfernen

1. Klicke oben rechts auf „Geräte entfernen“
(*Englisch: "Release Devices" oder "Remove Devices"*).
2. Bestätige die Auswahl im Dialogfeld.

Schritt 4: MDM-Zuweisung prüfen & aufheben

1. Falls das Gerät noch einem MDM-Server zugewiesen ist:
2. Wähle in der Geräteansicht das Gerät aus → wähle „MDM-Server entfernen“.

Schritt 5: Gerät zurücksetzen

- Setze das Gerät auf Werkseinstellungen zurück:
 - ➔ Einstellungen → Allgemein → Zurücksetzen → Alle Inhalte & Einstellungen löschen
(oder alternativ über DFU-Modus)
- Nach dem Zurücksetzen ist keine DEP-gebundene Aktivierungssperre mehr aktiv.

Wichtige Hinweise:

- DEP (Device Enrollment Program) ist nun Bestandteil von ABM/ASM.
- Das Entfernen aus ABM/ASM hebt automatisch die automatische MDM-Zuweisung auf.
- In der MDM-Konsole muss das Gerät ggf. separat gelöscht werden, um die Verwaltung dort zu beenden.
- Das Entfernen kann bis zu 24 Stunden dauern. Danach ist das Gerät nicht mehr an ein MDM gebunden und kann es von einer anderen Organisation neu registriert werden.

Android

Google-ID / Hersteller-ID / Google Factory Reset Protection (FRP)

Offizieller Link: [Handy auf Werkseinstellungen zurücksetzen | Samsung DE](#)

Offizieller Link: [Google Pixel auf die Werkseinstellungen zurücksetzen - Pixel-Hilfe](#)

Vorgehensweise (kann je nach Gerät leicht abweichen):

1. Öffne die **Einstellungen-App**
2. Gehe zu: **Einstellungen > Konten > Google > Konto entfernen**
3. Gehe zu: **Einstellungen > Konten > Hersteller-Konto > Konto entfernen**
4. Gehe zu: **Einstellungen > Konten > Microsoft (Falls vorhanden) > Konto entfernen**
5. Gehe zu **System > Optionen zurücksetzen > Auf Werkseinstellungen zurücksetzen**
6. Bestätige mit deinem Gerätecode oder Google-Konto

Hinweis zu Google FRP

Damit das Gerät nach dem Reset nicht gesperrt bleibt, **muss das Google-Konto und das Hersteller-Konto vorher entfernt werden.**

Wichtig:

Falls diese *nicht* vorher entfernt werden, muss sich der neue Nutzer nach dem Reset mit den ursprünglichen Google-Zugangsdaten anmelden!

Samsung Knox Mobile Enrollment (KME)

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung bei Samsung Knox

1. Öffne die Webseite: central.samsungknox.com/login-navigator
2. Melde dich mit deinem **Admin-Konto** an.

Schritt 2: Gerät(e) finden

1. Gehe im Hauptmenü auf „**Geräte**“ (Devices).
2. Suche anhand der **Seriennummer (Serial)** oder **IMEI** nach dem entsprechenden Gerät.
3. Wähle das/die Gerät(e) durch Setzen des Häkchens aus.

Schritt 3: Gerät(e) aus Knox entfernen

1. Klicke auf „**Geräte löschen**“ (Remove Devices) im oberen Menü.
2. Bestätige die Auswahl im Dialogfenster.

Schritt 4: Zuweisung zu Profilen prüfen (optional)

1. Falls das Gerät noch einem **KME-Profil** zugewiesen ist:
2. Entferne es aus dem Profil unter:

Profilverwaltung → Geräteliste → Gerät entfernen

Schritt 5: Gerät zurücksetzen

- Setze das Gerät auf **Werkseinstellungen** zurück:

- ➔ Einstellungen → Allgemeine Verwaltung → Zurücksetzen → Auf Werkseinstellungen zurücksetzen
(oder über den Recovery-/Download-Modus)
- Nach dem Zurücksetzen wird **kein MDM-Profil mehr geladen**.

Wichtige Hinweise

- Geräte, die über **Knox registriert** wurden, sind beim Zurücksetzen durch Zwangs-MDM geschützt.
- Durch Entfernen aus **KME** wird diese Bindung aufgehoben.
- Prüfe ggf. auch, ob das Gerät aus der **MDM-Konsole** entfernt wurde (z. B. Intune, SOTI, MobileIron, etc.).
- Das Gerät wird aus KME entfernt.
- Beim nächsten Zurücksetzen wird **keine automatische MDM-Registrierung** mehr erzwungen.
- Die Freischaltung gilt **dauerhaft**, außer das Gerät wird erneut über Knox registriert.

Android Zero-Touch / Android Enterprise

Offiziellere Link: [Zero-Touch-Registrierung für IT-Administratoren – Android Enterprise-Hilfe](#)

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung im Zero-Touch Portal

1. Öffne die Webseite:
<https://partner.android.com/zerotouch>
2. Melde dich mit deinem **Google-Konto für Zero-Touch** an (Gmail oder geschäftliches Google-Konto).

Schritt 2: Gerät(e) suchen

1. Klicke im linken Menü auf „**Geräte**“ (Devices).
2. Nutze das Suchfeld, um nach **IMEI**, **Seriennummer** oder **Benutzername** zu suchen.
3. Wähle das/die gewünschte(n) Gerät(e) per Häkchen aus.

Schritt 3: Gerät aus Zero-Touch entfernen

1. Klicke oben auf „**Entfernen**“ (Remove).
2. Bestätige die Auswahl im Bestätigungsdialog.

Wichtig:

- Nach dem Entfernen wird beim nächsten Zurücksetzen **keine automatische MDM-Zuweisung** mehr angewendet.
- Das Gerät kann von **anderen Organisationen neu registriert** werden.

Schritt 4: Zuweisung zum Konfigurationsprofil prüfen (optional)

1. Falls das Gerät einem Konfigurationsprofil zugewiesen ist:
2. Entferne es unter:

Konfigurationen → Profil auswählen → Geräte bearbeiten → Gerät entfernen

Schritt 5: Gerät zurücksetzen

- Setze das Gerät auf **Werkseinstellungen** zurück:
Einstellungen → System → Zurücksetzen → Auf Werkseinstellungen zurücksetzen
(oder über Recovery-Modus)
- Danach ist **keine automatische Enrollment- oder MDM-Registrierung** mehr aktiv.

Hinweise

- Das Gerät **bleibt physisch mit dem Händler verknüpft**, bis dieser es aus seinem Bestand entfernt.
- Wenn du Geräte **weiterverkaufen oder übertragen** willst, bitte den Händler oder Distributor, das Gerät aus seiner Reseller-Liste zu entfernen.

Geräte, die über Zero-Touch zugewiesen wurden, können sich **nicht manuell von Nutzern entfernen lassen** – nur durch Administratoren oder über den Händler.

Windows

Microsoft Intune / Azure AD / Windows Autopilot

Offizielle Links: [Entfernen von Geräten | Microsoft Learn](#)

Offizielle Links: [Entfernen Ihres Windows-Geräts aus Intune-Verwaltung | Microsoft Learn](#)

Offizielle Links: [Entfernen Ihres iOS-Geräts aus Intune | Microsoft Learn](#)

Offizielle Links: [Entfernen eines Geräts aus Intune-Unternehmensportal für Android | Microsoft Learn](#)

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung im Intune Admin Center

1. Öffne die Webseite:
<https://intune.microsoft.com>
2. Melde dich mit deinem **Microsoft-Administrator-Konto** an.

Schritt 2: Gerät suchen

1. Navigiere zu:
Geräteverwaltung → **Alle Geräte** (Devices → All devices)
2. Suche nach dem Gerät über:
 - Gerätename
 - Seriennummer
 - Benutzername
 - IMEI (für Mobilgeräte)
3. Wähle das entsprechende Gerät aus der Liste aus.

Schritt 3: DFCI-Profil entfernen (Falls vorhanden)

1. Navigiere in der linken Navigation zu:
Gerätekonfiguration → **Profile**
2. Suche das/die **DFCI-Profil(e)** (z. B. „DFCI - BIOS Lockdown“)
→ Dies sind Konfigurationsprofile, die UEFI/BIOS-Einstellungen setzen.
3. Entferne die Zuweisung dieser Profile zum Gerät:
 - Öffne das Profil
 - Entferne die **Zuweisung** unter „Zugewiesene Gruppen“ (Assigned Groups)

Schritt 4: Gerät aus Intune entfernen

1. Klicke oben auf „...“ (**Weitere Optionen**) oder auf „**Löschen**“ (**Delete**).
2. Bestätige den Löschvorgang im Dialogfenster.

Wichtig:

- Dieser Schritt **entfernt das Gerät aus Intune** und **bricht die MDM-Verwaltung**.
- Beim nächsten Gerätesync werden **alle MDM-Richtlinien und Konfigurationen zurückgesetzt**.

Schritt 5: Azure AD-Zuordnung prüfen und ggf. aufheben

1. Öffne das **Microsoft Entra Admin Center** (früher Azure AD):
<https://entra.microsoft.com>

2. Gehe zu:
Identitäten → Geräte → Alle Geräte
3. Suche nach dem Gerät und wähle „**Löschen**“, um es auch aus Azure AD zu entfernen.

Schritt 6: Gerät aus Windows Autopilot entfernen (falls registriert)

1. Im **Intune Admin Center**, gehe zu:
Geräte → Windows → Windows-Bereitstellung (Windows enrollment)
2. Wähle **Geräte** unter **Windows Autopilot Deployment Program**.
3. Suche das Gerät (z. B. über Seriennummer).
4. Aktiviere das Kontrollkästchen und klicke auf „**Löschen**“.

Wichtig: OEM-Geräte und Tenant-Lock

- Wenn das Gerät mit einem OEM-Autopilot-Profil geliefert wurde (z. B. direkt vom Hersteller oder Systemhaus), kann es mit einem sogenannten Tenant-Lock verknüpft sein.
- In diesem Fall ist der Hardware-Hash bei Microsoft einem festen Mandanten (Tenant-ID) zugeordnet – unabhängig davon, ob das Gerät in Intune oder Azure AD gelöscht wurde.
- Das bedeutet:
Auch nach Zurücksetzen und Entfernen aus Intune/Azure AD kann sich das Gerät erneut mit dem ursprünglichen Tenant verbinden – insbesondere bei erneuter Internetverbindung.
- Lösung:
Der ursprüngliche Tenant-Administrator (z. B. Systemhaus oder Zulieferer) muss ein Ticket bei Microsoft öffnen, um das Gerät aus der Autopilot-Zuordnung zu entfernen („Unlink Autopilot device from tenant“).
- Ohne diesen Schritt bleibt die automatische Mandantenzuweisung bestehen.

Schritt 7: Gerät zurücksetzen

- Setze das Gerät auf **Werkseinstellungen** zurück:
 - Android/iOS: Über Einstellungen → Zurücksetzen
 - Windows: Einstellungen → System → Wiederherstellung → Diesen PC zurücksetzen
- Nach dem Zurücksetzen ist **keine MDM-Zuweisung mehr aktiv**.

Weitere Hinweise

- Ein Gerät **muss sowohl aus Intune als auch aus Azure AD entfernt** werden, um komplett freigegeben zu sein.
- Manche Geräte melden sich bei erneuter Verbindung mit demselben Konto **automatisch wieder in Intune an** → Autopilot/Enrollment prüfen.
- Bei Windows-Geräten, die über **Autopilot** registriert sind, muss ggf. auch das **Autopilot-Profil entfernt** werden

Sonstige (Kombinationen möglich)

VMware Workspace ONE (AirWatch)

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung

1. Öffne deine Workspace ONE-Konsole
2. Melde dich mit deinem Admin-Konto an

Schritt 2: Gerät finden

1. Navigation: **Devices** → **List View**
2. Suche per Gerätename, Benutzer oder Seriennummer
3. Klicke auf das betroffene Gerät

Schritt 3: Gerät löschen

1. Klicke oben rechts auf „**More Actions**“ → „**Delete Device**“
2. Optional vorher: „**Enterprise Wipe**“, um nur das MDM-Profil zu löschen
3. Bestätige die Auswahl

Schritt 4: Gerät zurücksetzen

- Auf dem Gerät manuell auf Werkseinstellungen zurücksetzen
- Danach keine MDM-Zuweisung mehr vorhanden

MobileIron / Ivanti Neurons for MDM

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung

1. Melde dich als Admin bei Ivanti an

Schritt 2: Gerät suchen

1. Menü: **Devices** → **Search**
2. Finde das gewünschte Gerät anhand von Name, Benutzer, IMEI etc.

Schritt 3: Gerät löschen

1. Gerät auswählen → **Actions** → **Retire** (für Soft-Entfernung)
oder
→ **Delete** (für vollständige Löschung)

Schritt 4: Werkseinstellungen zurücksetzen

- Gerät manuell zurücksetzen (iOS/Android/WIN)
- Danach keine MDM-Zuweisung mehr

Cisco Meraki Systems Manager

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung

1. Melde dich im Meraki Dashboard an
2. Wähle dein Netzwerk / Standort

Schritt 2: Gerät suchen

1. Menü: **Systems Manager** → **Monitor** → **Clients**
2. Suche nach Seriennummer, Gerätenamen oder User

Schritt 3: Gerät entfernen

1. Gerät auswählen → Klick auf **Trash-Symbol (Löschen)**
oder: **More** → **Remove from Network**

Schritt 4: Zurücksetzen

- Gerät manuell auf Werkseinstellungen setzen

SOTI MobiControl

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung

1. Logge dich in die SOTI-Konsole ein

Schritt 2: Gerät finden

1. **Devices** → Suche nach Seriennummer, IMEI oder Benutzer

Schritt 3: Gerät löschen

1. Rechtsklick auf Gerät → **Delete**
2. Alternativ: **Unenroll Device**

Schritt 4: Gerät zurücksetzen

- Werksreset per Gerät oder via Remote-Befehl

Jamf Cloud MDM

Vorgehensweise:

Schritt 1: Anmeldung in Jamf

1. Öffne die Jamf Web-Konsole in deinem Browser
2. Melde dich mit deinem Administrator-Konto an.

Schritt 2: Gerät suchen

1. Gehe im Menü auf **Devices (Geräte)** oder **Computers** (je nach Gerätetyp).
2. Suche nach dem Gerät, das du entfernen möchtest, z. B. anhand von:
 - Gerätenamen
 - Seriennummer
 - Benutzername

Schritt 3: Gerät auswählen

1. Klicke auf den Gerätenamen, um die Detailansicht zu öffnen.

Schritt 4: Gerät entfernen (Unenroll)

Option A: Gerät remote löschen (Erase)

1. Klicke auf **Management** oder **Management Commands**.
2. Wähle **Erase Device** (Löschen) oder **Remove MDM Profile** (je nach Plattform und verfügbaren Befehlen).
3. Bestätige den Befehl.

Das Gerät wird zurückgesetzt und entfernt sich aus der Jamf-Verwaltung.

Schritt 5: Überprüfung

- Prüfe in der Geräteübersicht, ob das Gerät entfernt ist.
- Das Gerät sollte keine MDM-Profilen oder Apps mehr erhalten.

Wichtige Hinweise:

- Ein **remote erase** löscht das Gerät komplett (Werkseinstellungen).
- Nur die **Löschung in Jamf** entfernt das Gerät aus der Verwaltung, löscht aber keine Daten auf dem Gerät.
- Geräte, die per DEP (Apple Device Enrollment Program) verwaltet werden, können nach einem Zurücksetzen automatisch neu registriert werden, wenn das Gerät weiterhin im DEP-Portal des Unternehmens bleibt.

Allgemeiner Hinweis

Die in dieser Anleitung enthaltenen Informationen basieren auf den derzeit gültigen Vorgaben und Prozessen, einschließlich der Anforderungen der jeweiligen Hersteller. Bitte beachten Sie, dass sich die Vorgaben und Informationen seitens der Hersteller jederzeit ändern können. CHG-MERIDIAN übernimmt keine Gewähr für die Vollständigkeit oder Aktualität der bereitgestellten Informationen, da Änderungen und oder Ergänzungen durch die Hersteller möglicherweise nicht unmittelbar in dieser Anleitung berücksichtigt werden können. Wir empfehlen unseren Kunden, sich bei spezifischen Fragen oder Unsicherheiten direkt an uns oder den Hersteller direkt zu wenden.