

**SOPHOS**

Security made simple.

Sophos Mobile

# Benutzerhilfe

Produktversion: 8



# Inhalt

<b>Über diese Hilfe</b> .....	<b>1</b>
<b>Über Sophos Mobile</b> .....	<b>2</b>
<b>Am Self Service Portal anmelden</b> .....	<b>3</b>
Erstmalig anmelden.....	3
Anmelden.....	3
Kennwort wiederherstellen.....	3
Abmelden.....	4
<b>Sophos Mobile auf Ihrem Gerät einrichten</b> .....	<b>5</b>
Registrierungsschritte für Android-Geräte.....	5
Registrierungsschritte für iOS-Geräte.....	5
Registrierungsschritte für Macs.....	5
Registrierungsschritte für Windows-Phone- und Windows-Mobile-Geräte.....	6
Registrierungsschritte für Windows-Computer.....	6
<b>Auswirkungen der Registrierung</b> .....	<b>7</b>
<b>Ihr Gerät im Self Service Portal verwalten</b> .....	<b>8</b>
Gerät synchronisieren.....	8
Richtlinienverstöße anzeigen.....	8
Gerät sperren.....	9
Modus „Verloren“ aktivieren.....	9
Geräte-Kennwort zurücksetzen.....	10
App-Protection-Kennwort zurücksetzen.....	10
Sophos-Container-Kennwort zurücksetzen.....	11
Gerät orten.....	11
Gerät zurücksetzen.....	12
Android-Arbeitsprofil entfernen.....	12
Sophos Mobile Geräteverwaltung neu konfigurieren.....	13
Die App Sophos Mobile Control neu konfigurieren.....	13
Gerät deregistrieren.....	14
Deregistriertes Gerät löschen.....	15
Kontaktdetails für technische Unterstützung anzeigen.....	15
<b>Ihr Gerät mit der App Sophos Mobile Control verwalten</b> .....	<b>16</b>
Gerät synchronisieren.....	16
Compliance-Verstöße anzeigen und beheben.....	16
Apps installieren.....	17
Berufliche Apps installieren.....	17
Geschützte Apps sperren.....	17
Nicht erlaubte Apps anzeigen.....	18
Unternehmens-Meldungen anzeigen.....	18
Gerät deregistrieren.....	19
Kontaktdetails für technische Unterstützung anzeigen.....	19
<b>Technische Unterstützung</b> .....	<b>20</b>
<b>Rechtliche Hinweise</b> .....	<b>21</b>

# 1 Über diese Hilfe

Diese Hilfe beschreibt, wie Sie die App Sophos Mobile Control einrichten und verwenden und wie Sie das Sophos Mobile Self Service Portal verwenden.

Der Funktionsumfang des Self Service Portal hängt von der individuellen Systemkonfiguration Ihres Unternehmens ab. Daher stehen Ihnen möglicherweise einige der in dieser Hilfe beschriebenen Funktionen nicht zur Verfügung.

## 2 Über Sophos Mobile

Sophos Mobile ist eine Verwaltungssoftware für Mobilgeräte wie Smartphones und Tablets sowie für Computer mit Windows 10 und für Macs. Die Software verwaltet Apps und Sicherheitseinstellungen und hilft Ihnen so, Ihre Unternehmensdaten zu schützen.

Sophos Mobile besteht aus einer Server- und einer Client-Komponente.

Sophos Mobile schützt Unternehmensdaten auf Ihrem Gerät und stellt sicher, dass es den für Sie geltenden Unternehmensrichtlinien entspricht.

Im Self Service Portal können Sie Ihre Geräte bei Sophos Mobile registrieren. Außerdem können Sie Ihr Gerät per Fernzugriff orten, das Gerät sperren oder auf Werkseinstellungen zurücksetzen und Ihr Kennwort ändern, ohne sich dazu an den Helpdesk wenden zu müssen.

## 3 Am Self Service Portal anmelden

### 3.1 Erstmals anmelden

#### Hinweis

Je nach Systemkonfiguration unterscheidet sich der Vorgang der ersten Anmeldung möglicherweise von der folgenden Beschreibung. Der beschriebene Vorgang bezieht sich auf Benutzer, die mit dem internen Benutzermanagement von Sophos Mobile angelegt wurden. Wenn ein anderes Benutzerverwaltungsverfahren verwendet wird, erhalten Sie die erforderlichen Anmeldeinformationen von Ihrem Unternehmen.

Die Webadresse für die Anmeldung am Self Service Portal erhalten Sie von Ihrem Unternehmen. Für die erste Anmeldung erhalten Sie auch eine Registrierungs-E-Mail mit Ihren Benutzeranmeldeinformationen und einem Link zur Aktivierung Ihres Kontos.

So melden Sie sich erstmalig am Self Service Portal an:

1. Klicken Sie in der Registrierungs-E-Mail für das Self Service Portal auf den Link zur Aktivierung Ihres Kontos.  
Das Sophos Mobile Self Service Portal fordert Sie auf, ein Kennwort festzulegen.
2. Geben Sie Ihr neues Kennwort zweimal ein und klicken Sie auf **Kennwort ändern**.  
Sie sind mit Ihrem neuen Kennwort angemeldet und werden auf die Seite **Home** weitergeleitet.

### 3.2 Anmelden

#### Hinweis

Ihr Unternehmen kann im Anmeldedialog Meldungen anzeigen, zum Beispiel, um auf Aktualisierungen oder Wartungsarbeiten hinzuweisen. Klicken Sie auf eine Meldung, um diese vollständig anzuzeigen.

1. Öffnen Sie das Self Service Portal in Ihrem Webbrowser.
2. Geben Sie im Anmeldedialog Ihre Anmeldedaten ein und klicken Sie anschließend auf **Anmeldung**.

Sie werden am Self Service Portal angemeldet. Die Self Service Portal Seite **Home** wird angezeigt.

### 3.3 Kennwort wiederherstellen

Wenn Sie Ihr Kennwort für das Sophos Mobile Self Service Portal vergessen haben, können Sie es zurücksetzen, indem Sie im Anmeldedialog des Self Service Portal auf **Kennwort vergessen?** klicken.

## 3.4 Abmelden

Um sich vom Self Service Portal abzumelden, klicken Sie auf Ihren Benutzernamen in der Menüleiste und wählen Sie **Abmelden** aus.

## 4 Sophos Mobile auf Ihrem Gerät einrichten

Über das Self Service Portal können Geräte ganz einfach registriert werden.

### Hinweis

Die Anzahl der Geräte, die Sie im Self Service Portal registrieren können, ist möglicherweise durch eine Unternehmensrichtlinie begrenzt. In diesem Fall können Sie keine weiteren Geräte mehr registrieren, sobald die festgelegte Anzahl erreicht ist.

1. Klicken Sie in Self Service Portal auf **Neues Gerät registrieren**.
2. Folgen Sie den Anweisungen, um Ihr Gerät bei Sophos Mobile zu registrieren.

### 4.1 Registrierungsschritte für Android-Geräte

Die Registrierung erfolgt in zwei Schritten:

1. Installieren Sie die App Sophos Mobile Control auf Ihrem Gerät.
2. Konfigurieren Sie die App auf Ihrem Gerät.

Ausführliche Anweisungen finden Sie in der E-Mail, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben. Wenn Sie ein Gerät am Self Service Portal registrieren, finden Sie die Anweisungen dort.

### 4.2 Registrierungsschritte für iOS-Geräte

Die Registrierung erfolgt in zwei Schritten:

1. Installieren Sie die App Sophos Mobile Control auf Ihrem Gerät.
2. Konfigurieren Sie die App auf Ihrem Gerät.

Ausführliche Anweisungen finden Sie in der E-Mail, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben. Wenn Sie ein Gerät am Self Service Portal registrieren, finden Sie die Anweisungen dort.

### 4.3 Registrierungsschritte für Macs

Um einen Mac bei Sophos Mobile zu registrieren, müssen Sie eine Registrierungsrichtlinie installieren.

Ausführliche Anweisungen finden Sie in der E-Mail, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben. Wenn Sie ein Gerät am Self Service Portal registrieren, finden Sie die Anweisungen dort.

### Wichtig

Sophos Mobile verwaltet den Benutzer, der während der Registrierung am Mac angemeldet ist. Dieser Benutzer kann später nicht geändert werden.

### Tipp

Sie können die Einstellungen, die Ihr Unternehmen an Ihrem Mac gemacht hat, anzeigen, wenn Sie unter **Systemeinstellungen** auf **Profile** klicken.

## 4.4 Registrierungsschritte für Windows-Phone- und Windows-Mobile-Geräte

Die Registrierung erfolgt in drei Schritten:

1. Installieren Sie die App Sophos Mobile Control auf Ihrem Gerät.
2. Konfigurieren Sie die App auf Ihrem Gerät.
3. Konfigurieren Sie den MDM-Client auf Ihrem Gerät.

Ausführliche Anweisungen finden Sie in der E-Mail, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben. Wenn Sie ein Gerät am Self Service Portal registrieren, finden Sie die Anweisungen dort.

## 4.5 Registrierungsschritte für Windows-Computer

Um einen Windows-Computer bei Sophos Mobile zu registrieren, müssen Sie auf dem Gerät die Geräteverwaltung (MDM) konfigurieren.

Ausführliche Anweisungen finden Sie in der E-Mail, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben. Wenn Sie ein Gerät am Self Service Portal registrieren, finden Sie die Anweisungen dort.



## 5 Auswirkungen der Registrierung

Je nachdem, welche Einstellungen in dem Konfigurationsprofil vorhanden sind, das bei der Registrierung installiert wurde, kann die Registrierung bei Sophos Mobile folgende Auswirkungen auf Ihr Gerät haben:

- Möglicherweise stehen neue Apps zur Verfügung.
- Ihr Unternehmen hat möglicherweise Apps für die Installation auf Ihrem Gerät festgelegt. Um diese Apps einzusehen und zu installieren, öffnen Sie die App Sophos Mobile Control auf Ihrem Gerät und tippen Sie auf **Apps**. Weitere Informationen finden Sie in [Apps installieren](#) (Seite 17).
- Anwendungen wie die Kamera, YouTube oder der App Store werden eventuell nicht mehr auf dem Gerät verfügbar sein.
- Ihre E-Mail-App ist möglicherweise für den Zugriff auf Ihren Unternehmens-Mail-Server konfiguriert.
- Wenn Ihr Gerät nicht mehr den Unternehmensrichtlinien entspricht (zum Beispiel durch eine unzulässige auf dem Gerät installierte App), wird eine Sophos Mobile Benachrichtigung angezeigt. (Wenn Sie iOS verwenden, sehen Sie bitte in der Apple Dokumentation nach, wie Sie die Benachrichtigungen auf Ihrem Gerät aktivieren.) In der App Sophos Mobile Control können Sie alle Verletzungen einsehen. Weitere Informationen finden Sie in [Compliance-Verstöße anzeigen und beheben](#) (Seite 16). Sie können auch im Self Service Portal die Compliance-Verstöße für die für Sie registrierten Geräte anzeigen. Weitere Informationen finden Sie in [Richtlinienverstöße anzeigen](#) (Seite 8).
- Wenn Ihr Unternehmen App Protection für bestimmte Apps auf Ihrem Gerät konfiguriert hat, müssen Sie ein Kennwort definieren, wenn Sie eine geschützte App erstmalig öffnen. Anschließend müssen Sie dieses Kennwort jedes Mal eingeben, wenn Sie die geschützte App öffnen oder wenn Ihr Gerät gesperrt worden ist. In der App Sophos Mobile Control können Sie die geschützten Apps einsehen und alle auf einmal sperren. Weitere Informationen finden Sie in [Geschützte Apps sperren](#) (Seite 17).
- Die App Sophos Mobile Control fordert Sie möglicherweise zur Eingabe Ihres E-Mail-Kennworts auf.
- Bei Android-Geräten mit Samsung Knox müssen Sie evtl. die Lizenzvereinbarung für Samsung Knox akzeptieren. Dies ist erforderlich, damit die Sophos-MDM-Funktionen auf dem Gerät registriert werden können. Die Samsung-Knox-Lizenz ist kostenlos. Sie benötigen keine Samsung-Knox-Premium-Lizenz.
- Wenn Sie bei der Registrierung ein Arbeitsprofil auf Ihrem Gerät eingerichtet haben, verwaltet Sophos Mobile nur dieses Profil, nicht das gesamte Gerät. Sophos Mobile Control hat keinen Zugriff auf Ihre privaten Apps und Daten. Detaillierte Informationen zu Arbeitsprofilen finden Sie in der [Android-for-Business-Hilfe \(externer Link\)](#).
- Wenn Sie nur den Sophos-Container registriert haben, greift Sophos Mobile auf keine Daten außerhalb des Sophos-Containers zu, wie zum Beispiel Ihre privaten Daten oder Apps.

### Hinweis

Wenn die Konfiguration aufgrund der Deregistrierung vom Gerät entfernt wird, werden auch alle zugehörigen Daten (E-Mail, Kalendereinträge und Kontakte) sowie die verwalteten Apps entfernt.

# 6 Ihr Gerät im Self Service Portal verwalten

Nachdem Sie Ihr Gerät bei Sophos Mobile registriert haben, verwenden Sie das Self Service Portal, um das Gerät zu verwalten.

## 6.1 Gerät synchronisieren

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

Im Self Service Portal können Sie Ihr Gerät manuell mit dem Sophos Mobile Server synchronisieren.

Dies ist zum Beispiel in folgenden Situationen nützlich:

- Das Gerät war längere Zeit ausgeschaltet und wurde daher nicht mit dem Server synchronisiert. In diesem Fall entspricht das Gerät nicht mehr den Compliance-Richtlinien und Sie können zum Beispiel möglicherweise keine E-Mails mehr empfangen. Damit das Gerät wieder den Compliance-Richtlinien entspricht, müssen Sie es mit dem Sophos Mobile Server synchronisieren.
- Das Gerät entspricht aus anderen Gründen nicht mehr den Compliance-Richtlinien (zum Beispiel aufgrund von unzulässigen Apps) und Sie müssen Änderungen auf dem Gerät durchführen, um diesen Zustand zu beheben. Nachdem Sie die notwendigen Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie das Gerät mit dem Sophos Mobile Server synchronisieren.

So synchronisieren Sie Ihr Gerät manuell:

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Daten aktualisieren**.

## 6.2 Richtlinienverstöße anzeigen

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

In Self Service Portal können Sie die Richtlinienverstöße Ihres Gerätes anzeigen.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Compliance-Status**.

**Compliance-Status** ist nur verfügbar, wenn Richtlinienverstöße vorhanden sind.

Führen Sie die notwendigen Maßnahmen auf Ihrem Gerät aus, um es wieder richtlinienkonform zu machen.

## 6.3 Gerät sperren

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

Sie können Ihr Gerät sperren, wenn Sie es verloren haben oder es gestohlen wurde.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Sperren**.

Bei iOS-Geräten können Sie eine Nachricht mit bis zu 300 Zeichen eingeben, die nach dem Sperren auf dem Gerät angezeigt wird. Sie können zum Beispiel eine Nachricht mit einer Kontakt-Telefonnummer eingeben, falls Ihr Gerät gefunden wird. Im Feld **Anzuzeigende Telefonnummer** können Sie eine Nummer eingeben, die automatisch gewählt wird, wenn jemand auf die Nummer in der Sperr-Nachricht tippt.

Für Macs legen Sie eine 6-stellige PIN fest, die auf dem Mac eingegeben werden muss, um ihn zu entsperren.

Ihr Gerät wird mit Ihrem aktuellen Kennwort bzw. bei Macs mit der PIN für die Systemsperre gesperrt.

## 6.4 Modus „Verloren“ aktivieren

### Hinweis

Dieser Abschnitt betrifft nur iOS-Geräte.

Sie können Ihr Gerät in den Modus „Verloren“ versetzen, wenn Sie es verloren haben oder es gestohlen wurde.

Im Modus „Verloren“ können mit dem Gerät nur folgende Aktion ausgeführt werden:

- Eine von Ihnen konfigurierte Telefonnummer anrufen.
- Einen Notruf tätigen.

### Wichtig

Wenn Sie den Modus „Verloren“ im Self Service Portal aktivieren, können Sie diesen nicht in iCloud deaktivieren, und umgekehrt.

So aktivieren Sie den Modus „Verloren“:

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Modus „Verloren“ aktivieren**.
3. Konfigurieren Sie folgende Einstellungen:

Option	Beschreibung
<b>Sperrbildschirm-Nachricht</b>	Text, der auf dem Sperrbildschirm angezeigt wird.
<b>Sperrbildschirm-Telefonnummer</b>	Eine Telefonnummer, die vom Sperrbildschirm aus angerufen werden kann.
<b>Fußzeile</b>	Ein Fußzeilentext, der am unteren Rand des Sperrbildschirms angezeigt wird.  Wenn Sie keine Fußzeile konfigurieren, wird ein Standardhinweis zum Kontaktieren eines Administrators angezeigt.

4. Bestätigen Sie die Aktion. Ihr Gerät wird in den Modus „Verloren“ versetzt.

Wenn sich Ihr Gerät im Modus „Verloren“ befindet, können Sie im Self Service Portal folgende Aktionen ausführen:

- Um das Gerät zu orten, verwenden Sie **Ortung**.
- Um auf dem Gerät einen Ton abzuspielen, verwenden Sie **„Verloren“-Ton abspielen**.
- Um den Modus „Verloren“ zu beenden, verwenden Sie **Modus „Verloren“ deaktivieren**.

## 6.5 Geräte-Kennwort zurücksetzen

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

Sie können das Kennwort Ihres Gerätes im Self Service Portal per Fernzugriff zurücksetzen.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Kennwort zurücksetzen**.
3. Bestätigen Sie alle Meldungen oder folgen Sie den Anweisungen, die angezeigt werden.  
Bei Android-, Windows- und Windows-Mobile-Geräten wird automatisch ein neues Kennwort erstellt und im Self Service Portal angezeigt. Bei iOS-Geräten geben Sie selbst das neue Kennwort ein, das zur Sperrung des Gerätes verwendet wird.

Ihr Gerät ist gesperrt und kann mit dem neu definierten Kennwort entsperrt werden.

## 6.6 App-Protection-Kennwort zurücksetzen

### Hinweis

Dieser Abschnitt betrifft nur Android-Geräte.

Wenn Ihr Unternehmen App Protection für bestimmte Apps auf Ihrem Gerät konfiguriert hat, müssen Sie ein Kennwort definieren, wenn Sie eine geschützte App erstmalig öffnen. Sie müssen dieses Kennwort jedes Mal eingeben, wenn Sie die App öffnen oder Ihr Gerät gesperrt worden ist. Sie können das Kennwort im Self Service Portal zurücksetzen.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **App-Protection-Kennwort zurücksetzen**.
3. Geben Sie im Dialogfeld im Feld **Neues Kennwort** ein neues Kennwort ein und bestätigen Sie dieses.
4. Klicken Sie auf **Kennwort zurücksetzen**.

## 6.7 Sophos-Container-Kennwort zurücksetzen

### Hinweis

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn auf Ihrem Gerät ein Sophos-Container konfiguriert ist.

Sie können im Self Service Portal per Fernzugriff Ihr Kennwort für den Sophos-Container zurücksetzen. Dieses Kennwort wird für die beiden Apps Sophos Secure Workspace und Sophos Secure Email verwendet.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Sophos-Container-Kennwort zurücksetzen**.

Ihr Sophos-Container-Kennwort wird entfernt. Sie müssen ein neues Kennwort festlegen.

## 6.8 Gerät orten

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

Sie können den Standort Ihres Gerätes in Google Maps anzeigen, zum Beispiel, wenn Sie es verloren haben oder es gestohlen wurde.

### Hinweis

Für iOS- und Windows-Mobile-Geräte ist die Funktion **Standort bestimmen** im Falle eines Diebstahls oder Verlustes nur begrenzt von Nutzen, da auf dem Gerät ein Hinweis bestätigt werden muss, bevor der Standort angezeigt wird.

1. Stellen Sie sicher, dass auf Ihrem Gerät die Ortungsdienste aktiviert sind und dass die App Sophos Mobile Control diese verwenden darf.
2. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
3. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Standort bestimmen**. Ein Auftrag wird erstellt und an das Gerät gesendet.
4. Klicken Sie in den Gerätedetails auf **Standort**, um den Gerätestandort in Google Maps anzuzeigen.

## 6.9 Gerät zurücksetzen

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

### Hinweis

Dieser Abschnitt gilt nicht für Android-Geräte, bei denen Sophos Mobile nur ein Arbeitsprofil verwaltet. Informationen zum Entfernen des Arbeitsprofils finden Sie in [Android-Arbeitsprofil entfernen](#) [Seite 12].

Sie können Ihr Gerät auf Werkseinstellungen zurücksetzen, wenn Sie es verloren haben oder es gestohlen wurde. Wenn Sie unsicher sind, ob ein Zurücksetzen des Gerätes erforderlich ist, wenden Sie sich an Ihren technischen Support.

### Wichtig

Wenn Sie Ihr Gerät zurücksetzen, werden alle Daten gelöscht. Dies kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Zurücksetzen**.

Für Macs legen Sie eine 6-stellige PIN fest, die auf dem Mac eingegeben werden muss, um ihn nach dem Zurücksetzen zu entsperren.

Das Gerät wird auf den Werkzustand zurückgesetzt. Alle Daten werden gelöscht.

## 6.10 Android-Arbeitsprofil entfernen

Bei Android-Geräten, bei denen Sophos Mobile nur ein Arbeitsprofil verwaltet, können Sie das Arbeitsprofil entfernen, wenn Sie das Gerät verloren haben oder es gestohlen wurde. Dadurch werden alle Apps und Daten Ihres Unternehmens vom Gerät entfernt, eingeschlossen die App Sophos Mobile Control. Ihre privaten Apps und Daten werden nicht entfernt. Wenden Sie sich an Ihren technischen Support, wenn Sie unsicher sind, ob Sie das Android-Arbeitsprofil entfernen sollen.

### Wichtig

Das Entfernen des Arbeitsprofils vom Gerät kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Android-Arbeitsprofil entfernen**.

Das Arbeitsprofil wird entfernt. Ihr Gerät ist nicht mehr bei Sophos Mobile registriert.

## 6.11 Sophos Mobile Geräteverwaltung neu konfigurieren

Wenn Sie auf Ihrem Gerät die Sophos Mobile Geräteverwaltung manuell deaktivieren, d.h. ohne Verwendung des Self Service Portal oder der App Sophos Mobile Control, wird das Gerät im Self Service Portal weiterhin als verwaltet angezeigt. Um das Gerät zu verwalten, müssen Sie es neu konfigurieren.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Neu konfigurieren**.  
In einem Hinweisfenster werden Sie darauf hingewiesen, dass das Gerät deregistriert wird, falls es verwaltet ist.

Das Gerät wird angewiesen, sich mit dem Sophos Mobile Server zu verbinden. Je nachdem, wie schnell das Gerät darauf reagiert, kann es einige Zeit dauern, bevor die Rekonfiguration startet.

Führen Sie die Registrierung durch. Siehe dazu [Sophos Mobile auf Ihrem Gerät einrichten](#) (Seite 5). Nach der Beendigung des Vorgangs ist Ihr Gerät wieder bei Sophos Mobile registriert.

## 6.12 Die App Sophos Mobile Control neu konfigurieren

### Hinweis

Dieser Abschnitt betrifft nur iOS- und Windows-Mobile-Geräte.

Falls die App Sophos Mobile Control versehentlich von Ihrem verwalteten Gerät deinstalliert wurde, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Installieren Sie die App erneut.
- Konfigurieren Sie die App neu, um sie wieder mit dem Sophos Mobile Server zu verbinden.

### Hinweis

Dieser Abschnitt ist nicht relevant, wenn zusätzlich das Sophos Mobile Konto für das MDM-Gerätemanagement entfernt wurde. In diesem Fall müssen Sie das Gerät neu konfigurieren. Siehe [Sophos Mobile Geräteverwaltung neu konfigurieren](#) (Seite 13).

So konfigurieren Sie die App Sophos Mobile Control neu:

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **SMC-App neu konfigurieren**.  
Es wird Ihnen eine Seite mit ausführlichen Anweisungen angezeigt.
3. Scannen Sie mit Hilfe der App Sophos Mobile Control den angezeigten QR-Code oder geben Sie die angezeigten Konfigurationsdetails von Hand ein.

Die App Sophos Mobile Control wird wieder mit dem Sophos Mobile Server verbunden.

## 6.13 Gerät deregistrieren

### Hinweis

Dieser Abschnitt gilt nicht für Android-Geräte, bei denen Sophos Mobile nur ein Arbeitsprofil verwaltet. Für diese Geräte finden Sie Informationen zur Deregistrierung in [Android-Arbeitsprofil entfernen](#) (Seite 12).

Im Self Service Portal können Sie Ihr Gerät bei Sophos Mobile deregistrieren. Dies können Sie machen, wenn Sie Ihr verwaltetes Gerät nicht mehr verwenden, zum Beispiel weil Sie ein neues Gerät erhalten haben.

### Wichtig

Sie können eine Deregistrierung nicht rückgängig machen.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Deregistrieren**.

Ihr Gerät wird aus der Geräteverwaltung entfernt. Dies hat folgende Auswirkungen:

- Bei Android-Geräten:
  - Der Sophos Mobile Control Geräteadministrator wird deaktiviert.
  - Falls installiert, wird die App „Sophos Samsung Plugin“ als Geräteadministrator deaktiviert.
  - Alle Daten werden aus der App entfernt. Die App verbleibt jedoch auf dem Gerät. Falls erforderlich, deinstallieren Sie die App Sophos Mobile Control manuell.
  - Die Container-Apps (Sophos Secure Workspace und Sophos Secure Email) sowie die App Sophos Mobile Security werden zurückgesetzt.
- Bei Android-Geräten, die bei Sophos Mobile Control mit dem Android-Enterprise-Modus „Gerätebesitzer“ registriert sind:
  - Das Gerät wird auf Werkseinstellungen zurückgesetzt.
- Bei iPhones und iPads:
  - Das MDM-Basisprofil und alle durch Sophos Mobile installierten Profile und verwalteten Apps werden entfernt.
  - Die App Sophos Mobile Control wird deinstalliert.
  - Auf das Gerät angewendete Beschränkungen werden aufgehoben.
  - Alle durch Sophos Mobile konfigurierten Konten und zugehörige Daten werden entfernt. Auch Ihre Unternehmens-E-Mails werden entfernt.
  - Von Sophos Mobile erhaltene Apps (sogenannte *verwaltete Apps*) werden entfernt.
  - Alle von Sophos Mobile erhaltenen Zertifikate werden entfernt.
  - Die Container-Apps (Sophos Secure Workspace und Sophos Secure Email) werden zurückgesetzt.
- Bei Macs:
  - Die Registrierungsrichtlinie und andere durch Sophos Mobile installierte Geräte- und Benutzerrichtlinien werden entfernt.
  - Auf das Gerät angewendete Beschränkungen werden aufgehoben.



- Alle durch Sophos Mobile konfigurierten Konten und zugehörige Daten werden entfernt. Auch Ihre Unternehmens-E-Mails werden entfernt.
- Alle von Sophos Mobile erhaltenen Zertifikate werden entfernt.
- Bei Windows-Phone- und Windows-Mobile-Geräten:
  - Die App Sophos Mobile Control und alle Richtlinien werden vom Gerät entfernt.
  - Die Server-Anmeldedaten und alle weiteren vom Server erhaltenen Daten werden entfernt.
- Bei Windows-Computern:
  - Das MDM-Konto für Sophos Mobile auf dem Gerät wird entfernt.
  - Die Server-Anmeldedaten und alle weiteren vom Server erhaltenen Daten werden entfernt.

## 6.14 Deregistriertes Gerät löschen

Wenn Sie ein Gerät deregistriert oder zurückgesetzt haben, können Sie es im Self Service Portal löschen, um es aus dem System zu entfernen.

1. Klicken Sie im Self Service Portal auf **Meine Geräte** und anschließend auf das gewünschte Gerät.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** und anschließend auf **Löschen**.

Das Gerät wird in der Liste Ihrer Geräte nicht mehr angezeigt.

## 6.15 Kontaktdetails für technische Unterstützung anzeigen

Im Self Service Portal können Sie Kontaktdetails für die technische Unterstützung und weitere Informationen anzeigen.

Klicken Sie in der Menüleiste auf **Support**.

Die Seite **Support** mit Informationen, wie Sie technische Unterstützung erhalten können, wird angezeigt.

# 7 Ihr Gerät mit der App Sophos Mobile Control verwalten

Wenn Sie Ihr Gerät bei Sophos Mobile registriert haben und die App Sophos Mobile Control auf dem Gerät installiert ist, können Sie mit der App Sophos Mobile Control die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Vorgänge ausführen. Die meisten Funktionen erfordern, dass Ihr Gerät mit dem Internet verbunden ist.

## 7.1 Gerät synchronisieren

In der App Sophos Mobile Control können Sie Ihr Gerät manuell mit dem Sophos Mobile Server synchronisieren.

Dies ist zum Beispiel in folgenden Situationen nützlich:

- Das Gerät war längere Zeit ausgeschaltet und wurde daher nicht mit dem Server synchronisiert. In diesem Fall entspricht das Gerät nicht mehr den Compliance-Richtlinien und Sie können zum Beispiel möglicherweise keine E-Mails mehr empfangen. Damit das Gerät wieder den Compliance-Richtlinien entspricht, müssen Sie es mit dem Sophos Mobile Server synchronisieren.
- Das Gerät entspricht aus anderen Gründen nicht mehr den Compliance-Richtlinien (zum Beispiel aufgrund von unzulässigen Apps) und Sie müssen Änderungen auf dem Gerät durchführen, um diesen Zustand zu beheben. Nachdem Sie die notwendigen Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie das Gerät mit dem Sophos Mobile Server synchronisieren.

So synchronisieren Sie Ihr Gerät manuell:

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie im Dashboard auf **Synchronisieren**.

## 7.2 Compliance-Verstöße anzeigen und beheben

Wenn Ihr Gerät nicht den Unternehmensrichtlinien entspricht (zum Beispiel, wenn auf dem Gerät eine unzulässige App installiert ist), zeigt Sophos Mobile auf Ihrem Gerät eine Benachrichtigung an.

In der App Sophos Mobile Control werden Ihnen alle Verletzungen angezeigt.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie in Dashboard auf die oberste Kachel, die den Compliance-Status anzeigt.  
Eine Liste aller Compliance-Verstöße wird angezeigt.
3. Tippen Sie neben einem Verstoß auf **Beheben** und folgen Sie den Anweisungen, um den Verstoß zu beheben.

## 7.3 Apps installieren

### Hinweis

Wenn Sie ein Android-Gerät haben, bei dem Sophos Mobile nur ein Arbeitsprofil verwaltet, lesen Sie [Berufliche Apps installieren](#) (Seite 17).

Ihr Unternehmen hat möglicherweise Apps für Ihr Gerät konfiguriert. Sie können diese Apps direkt aus der App Sophos Mobile Control installieren.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie im Dashboard auf **Apps**.
3. Tippen Sie auf die App, die Sie installieren wollen, und folgen Sie den Installationsanweisungen.

### Hinweis

Je nach Gerätetyp kann Ihr Unternehmen Apps auch direkt auf Ihrem Gerät installieren.

## 7.4 Berufliche Apps installieren

### Hinweis

Dieser Abschnitt gilt für Android-Geräte, bei denen Sophos Mobile nur ein Arbeitsprofil verwaltet.

Ihr Unternehmen hat möglicherweise berufliche Apps für Ihr Gerät konfiguriert. Sie können diese Apps über die App „Google Play Store“ in Ihrem Arbeitsprofil installieren.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App „Google Play Store“, die mit einem Aktentaschensymbol gekennzeichnet ist.
2. Wählen Sie die App aus, die Sie installieren wollen.
3. Tippen Sie auf der Seite der App auf **Installieren** und folgen Sie den Installationsanweisungen.

### Hinweis

Ihr Unternehmen kann berufliche Apps auch direkt, d.h., ohne dass Sie der Aktion zustimmen müssen, auf Ihrem Gerät installieren oder deinstallieren.

## 7.5 Geschützte Apps sperren

### Hinweis

Dieser Abschnitt betrifft nur Android-Geräte.

Wenn Ihr Unternehmen App Protection für bestimmte Apps auf Ihrem Gerät konfiguriert hat, müssen Sie ein Kennwort definieren, wenn Sie eine geschützte App erstmalig öffnen. Anschließend ist die App kennwortgeschützt. Sie müssen dieses Kennwort jedes Mal eingeben, wenn Sie die App öffnen oder Ihr Gerät gesperrt worden ist. In der App Sophos Mobile Control können Sie die geschützten

Apps einsehen und alle auf einmal sperren. Dies ist zum Beispiel nützlich, wenn Sie Ihr Gerät an jemanden anderen weitergeben und verhindern möchten, dass Ihre geschützten Apps verwendet werden.

#### Hinweis

Sie können das Kennwort im Self Service Portal zurücksetzen.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie im Dashboard auf **App Protection**.  
Unter **Geschützte Apps** werden alle Apps angezeigt, die Ihr Unternehmen als geschützt konfiguriert hat.
3. Tippen Sie auf **Aufgelistete Apps sperren**.

## 7.6 Nicht erlaubte Apps anzeigen

#### Hinweis

Dieser Abschnitt betrifft nur Android-Geräte.

Wenn Ihr Unternehmen **App Control** für bestimmte Apps auf Ihrem Gerät konfiguriert hat, können Sie diese Apps nicht starten. In der App Sophos Mobile Control können Sie die Apps, die nicht gestartet werden können, einsehen.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie im Dashboard auf **App Control**.

Unter **App Control** finden Sie eine Liste aller Apps, die nicht gestartet werden können.

## 7.7 Unternehmens-Meldungen anzeigen

Ihr Unternehmen kann Meldungen auf Ihr Gerät senden. Wenn Sie eine solche Meldung erhalten, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Sie können die Meldung in der App Sophos Mobile Control lesen.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie im Dashboard auf **Meldungen**.  
Es werden alle Meldungen angezeigt, die Sie bisher erhalten haben. Sie können einzelne Meldungen löschen.

#### Tipp

Wenn Sie auf eine Benachrichtigung für eine eintreffende Meldung tippen, öffnet sich die App Sophos Mobile Control.

#### Hinweis

Falls Ihr Unternehmen Sophos Mobile in der Version 4 einsetzt, werden Meldungen erst in der Ansicht **Meldungen** in Sophos Mobile Control angezeigt, nachdem Sie die Benachrichtigung bestätigt haben.






## 7.8 Gerät deregistrieren

### Hinweis

Diese Funktion ist für bestimmte Gerätetypen möglicherweise nicht verfügbar oder wurde von Ihrem Unternehmen möglicherweise deaktiviert.

Sie können mit Hilfe der App Sophos Mobile Control Ihr Gerät bei Sophos Mobile deregistrieren. Durch die Deregistrierung werden die Server-Verbindung und alle zugehörigen Daten gelöscht. Die App Sophos Mobile Control wird jedoch nicht deinstalliert.

Um Ihr Gerät zu deregistrieren, öffnen Sie die App Sophos Mobile Control und führen Sie anschließend die folgenden Aktionen aus:

- Für Android:
  - a) Öffnen Sie das Dashboard, tippen Sie in der Titelzeile auf **Mehr**  und anschließend auf **Über**.
  - b) Tippen Sie in **Über** auf **Deregistrieren**.
- Für iOS:
  - a) Öffnen Sie das Dashboard, tippen Sie in der Titelzeile auf **Über**  und anschließend auf **Deregistrieren**.
- Für Windows Mobile, wenn Sie die App **Sophos Mobile Control 2017** verwenden:
  - a) Öffnen Sie das Dashboard und tippen Sie in der Titelzeile auf **Support** .
  - b) Tippen Sie in der Titelzeile von **Support** auf **Deregistrieren** .
- Für Windows Phone und Windows Mobile, wenn Sie die App **Sophos Mobile Control** verwenden:
  - a) Tippen Sie im Dashboard auf **Einstellungen**.
  - b) Tippen Sie in der Fußzeile von **Einstellungen** auf **Mehr**  und anschließend auf **Deregistrieren**.

## 7.9 Kontaktdetails für technische Unterstützung anzeigen

In der App Sophos Mobile Control können Sie Kontaktdetails für die technische Unterstützung und weitere Informationen anzeigen.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die App Sophos Mobile Control.
2. Tippen Sie im Dashboard auf **Support**.

### Tipp

Sie können auf die Felder **E-Mail**, **Telefon** und **Mobil** tippen, um eine E-Mail an die angegebene Adresse zu schreiben bzw. die angegebene Telefonnummer anzurufen.

## 8 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung zu Sophos Produkten können Sie wie folgt abrufen:

- Besuchen Sie die Sophos Community unter [community.sophos.com/](https://community.sophos.com/) und suchen Sie Benutzer mit dem gleichen Problem.
- Durchsuchen Sie die Sophos Support-Knowledgebase von Sophos unter [www.sophos.com/de-de/support.aspx](https://www.sophos.com/de-de/support.aspx).
- Laden Sie die Produktdokumentation herunter unter [www.sophos.com/de-de/support/documentation.aspx](https://www.sophos.com/de-de/support/documentation.aspx).
- Öffnen Sie ein Ticket bei unserem Support Team unter <https://secure2.sophos.com/support/contact-support/support-query.aspx>.

## 9 Rechtliche Hinweise

Copyright © 2011 - 2018 Sophos Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Diese Publikation darf weder elektronisch oder mechanisch reproduziert, elektronisch gespeichert oder übertragen, noch fotokopiert oder aufgenommen werden, es sei denn, Sie verfügen entweder über eine gültige Lizenz, gemäß der die Dokumentation in Übereinstimmung mit dem Lizenzvertrag reproduziert werden darf, oder Sie verfügen über eine schriftliche Genehmigung des Urheberrechtsinhabers.

Sophos ist eine eingetragene Marke von Sophos Limited und Sophos Group. Alle anderen erwähnten Produkt- und Unternehmensnamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Inhaber.

Letzte Aktualisierung: 20171212