

Samsung **KnOX**

# Samsung KNOX -Benutzerhandbuch

Personal Edition

Version 1.2  
13.01.2014





## Copyright-Hinweis

---

Copyright © 2013 Samsung Electronics Co. Ltd. Alle Rechte vorbehalten. Samsung ist ein eingetragenes Markenzeichen von Samsung Electronics Co. Ltd. Die technischen Daten und Designs können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Bei den nicht metrischen Gewichten und Maßen handelt es sich um Annäherungswerte. Alle Daten wurden zum Datum der Erstellung als korrekt erachtet. Samsung übernimmt keine Haftung für Fehler oder Auslassungen. Alle Marken-, Produkt-, Dienstleistungsamen und -logos sind eingetragene Markenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber und werden hiermit anerkannt.

## Dokumentinformationen

---

Dieses Dokument wurde zuletzt am Montag, 13. Januar 2014, geändert.

## Supportinformationen

---

Siehe Support.

# Inhalt

1	Über Samsung KNOX™	1
	Über Samsung KNOX	1
	Der KNOX-Container	2
	Einschränkungen	3
	KNOX – Persönliche und Unternehmensversion	3
	Unterstützte Geräte	4
2	Verwendung von Samsung KNOX	5
	Einrichtung eines Containers	5
	Anmeldung auf dem KNOX-Container	6
	Anzeige der KNOX-Menüs	6
	Verlassen des KNOX-Containers	6
	KNOX-Sicherheitsmanagement	7
	Änderung des Passwort für den KNOX-Container	7
	Änderung des KNOX-Sitzungstimeouts	7
	Anzeige von KNOX-Kontakten im persönlichen Bereich	7
	Festlegen des SE for Android-Levels	7
	Deinstallation und Back-up-Erstellung von KNOX	8
	Back-up der Daten im KNOX-Container	9
	Wiederherstellung von Daten im KNOX-Container	10
3	Verwendung von Samsung KNOX-Apps	11
	Samsung KNOX-Apps	11
	Kamera und Galerie	11
	Kontakte	12
	E-Mail	12
	Schutz Ihres E-Mail-Kontos	13
	Telefon	14
	Meine Dateien	15
	S-Planer	15
4	Verwendung von Samsung KNOX-Tools	16
	Über das Gerät	16
	App-Informationen	17
	Gerätestatus	17
	KNOX-Einstellungen	18
	Informationsleiste	18
	Aufgabenmanager	19
	Wi-Fi-Status	20
5	Fehlerbehebung	21
	KNOX-Symbol kann nicht gefunden werden	21
	KNOX kann nicht installiert werden	21
	Festlegung des KNOX-Passworts nicht möglich	22
	Anmeldung auf KNOX nicht möglich	22
	Kein Empfang von E-Mails	22
	Apps können nicht von Samsung KNOX heruntergeladen werden	23
	Verweigerung durch SE for Android	23
	Das System wurde kompromittiert	23
6	Support	24
	Weitere Informationen	24
	Ansprechpartner	24
	Benötigte Informationen	24

# Abbildungen

Abbildung 1. Samsung KNOX .....	1
Abbildung 2. Persönliche und KNOX-Apps.....	2
Abbildung 3. App-Isolation .....	3
Abbildung 4. Container-Einrichtung .....	5
Abbildung 5. Container-Anmeldung .....	6
Abbildung 6. KNOX-Start-, Apps-, Widgets-Menüs.....	6
Abbildung 7. Deinstallation von KNOX.....	8
Abbildung 8. Back-up und Wiederherstellung von KNOX.....	9
Abbildung 9. Samsung KNOX-Apps .....	11
Abbildung 10. KNOX-Kamera und -Galerie.....	11
Abbildung 11. Persönliche und KNOX-Kontakte.....	12
Abbildung 12. Einrichtung von KNOX-E-Mail.....	13
Abbildung 13. Telefon.....	14
Abbildung 14. Meine Dateien – Persönlich und KNOX.....	15
Abbildung 15. S-Planer .....	15
Abbildung 16. Über das Gerät.....	16
Abbildung 17. Gerätestatus.....	17
Abbildung 18. KNOX-Informationsleiste.....	18
Abbildung 19. Aufgabenmanager.....	19

# Einleitung

## Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch gibt Auskunft zur Aktivierung und Verwendung der persönlichen Version von Samsung KNOX™. Das Handbuch beschreibt KNOX, dessen sicheren Container, Apps innerhalb des Containers und Tools zur Fehlerbehebung.

Das Handbuch enthält die folgenden Kapitel. Über einen Link können Sie direkt zu einem Kapitel springen:

- Kapitel 1. [Über Samsung KNOX](#)
- Kapitel 2. [Verwendung von Samsung KNOX](#)
- Kapitel 3. [Verwendung von Samsung KNOX-Apps](#)
- Kapitel 4. [Verwendung von Samsung KNOX-Tools](#)
- Kapitel 5. [Fehlerbehebung](#)
- Kapitel 6. [Support](#)

## Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an Benutzer der persönlichen Version von Samsung KNOX.

Sie erhalten Informationen zur Verwendung der Unternehmensversion von KNOX im *Samsung KNOX-Benutzerhandbuch zur Enterprise Edition*, das im [Web-Portal von Samsung KNOX](#) auf der **Ressourcen**-Seite aufgerufen werden kann.

## Schriftauszeichnungen

In diesem Handbuch werden die folgenden Schriftauszeichnungen verwendet.

- **Fett** hebt Wörter im Text hervor, wie Bildschirm- oder Fensternamen.
- *Kursiv* kennzeichnet neue Wörter, hebt Sätze hervor oder kennzeichnet Dokumentennamen.
- Nicht proportionale Schrift wird für Informationen verwendet, die in einer Anzeige oder Befehlssyntax erscheinen.

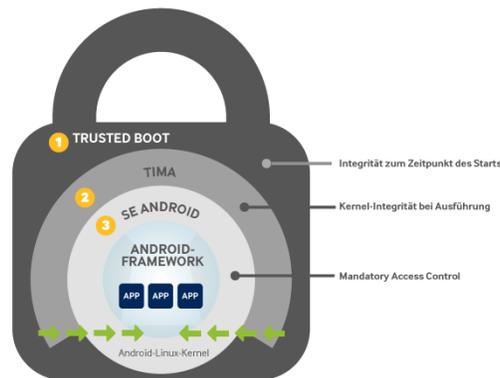
In diesem Handbuch werden die folgenden Hinweissymbole verwendet:

Symbol	Macht Sie aufmerksam auf
 Note	Wichtige Funktionen, Anweisungen oder zusätzliche relevante Informationen
 Caution!	Informationen zu Bedingungen mit möglicherweise unbeabsichtigten oder negativen Folgen

# 1 Über Samsung KNOX™

## Über Samsung KNOX

Samsung KNOX schützt private und vertrauliche Informationen auf Android-Geräten. KNOX ist so konzipiert, dass es die Mängel des aktuellen Open-Source-Betriebssystems Android behebt. Es basiert seine Lösung in die gegen den Eingriff durch Unbefugte geschützte Gerätehardware und schützt so den Linux-Kernel, das Betriebssystem sowie die Apps und persönlichen Daten.



**Abbildung 1. Samsung KNOX**

Samsung KNOX liefert eine mehrstufige Sicherheitslösung. Es bietet:

- **Trusted Boot**—Stellt sicher, dass das Gerät nur von einem autorisierten Kernel und nicht von einem gehackten oder gerooteten Kernel aus bootet.
- **TrustZone-based Integrity Measurement Architecture (TIMA)**—Überprüft fortlaufend die Integrität des Kernel.
- **Security Enhancements for Android**—Schützt Gerätesourcen und Daten mittels Mandatory Access Control vor unbefugtem Zugriff.
- **Dual Persona**—Stellt eine sichere Umgebung innerhalb des Geräts bereit. Sie können Ihre gewöhnliche Android-Umgebung weiterhin nutzen und haben nach wie vor Zugriff auf einen geschützten Bereich.

Mit Samsung KNOX erhalten Sie folgende Vorzüge:

- Schutz persönlicher Daten vor Malware, Phishing und anderen Angriffen, die über das Herunterladen von bössartigen Apps oder über soziale Netzwerke ausgelöst werden.
- Verhinderung versehentlicher Datenmanipulation, -lösungen und -gefährdungen, ausgelöst durch Kinder, die die Geräte ihrer Eltern benutzen.
- Schutz sensibler Daten wie Bankinformationen, Kreditkartenabrechnungen, Finanzanlagen, Rechnungen und Quittungen.
- Schutz privater Daten im Zusammenhang mit der Krankengeschichte, persönlichen Mitteilungen und Lebensgewohnheiten.

## Der KNOX-Container

Beim Samsung KNOX-Container handelt es sich um einen virtuellen Bereich innerhalb des mobilen Geräts, komplett mit eigener Startseite, Startbildschirm, eigenen Apps und Widgets.



**Abbildung 2. Persönliche und KNOX-Apps**

Der KNOX-Container enthält diese Apps:

- Personal Information Manager—Kontakte, S-Planer
- Produktivität — E-Mail, Internet-Browser
- Hilfsprogramme—Telefon, Kamera, Galerie, Meine Dateien, Downloads, Samsung KNOX-Apps  
*Das Telefon-Hilfsprogramm ist nur auf Geräten verfügbar, über die Mobiltelefonate getätigt werden können, jedoch nicht auf Tablets mit ausschließlich Wi-Fi.*

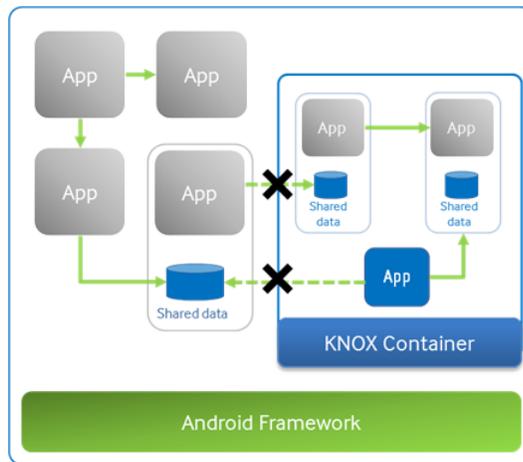
Sie können zusätzliche Apps herunterladen in:

- KNOX-Container — Verwendung von Samsung KNOX-Apps. Samsung hat diese Apps für den Betrieb im KNOX-Container gesichert.
- Persönlicher Bereich — Gewöhnliche Verwendung von Google Play- oder Samsung-Apps.

KNOX sichert Apps und Daten innerhalb des Containers wie folgt:

- Separiert die von dem persönlichen Bereich und dem KNOX-Container verwendeten Datendateisysteme.
- Verschlüsselt alle Daten innerhalb des KNOX-Containers.
- Stellt sicher, dass Apps außerhalb des KNOX-Containers auf keine Apps und Daten in dem Container zugreifen können.
- Stellt sicher, dass Apps in dem Container auf keine Apps und Daten außerhalb des Containers zugreifen können

Es bestehen einige Ausnahmen bezüglich des App-Zugriffs, die unter [Verwendung von Samsung KNOX-Apps](#) beschrieben sind.



**Abbildung 3. App-Isolation**

## Einschränkungen

Das Erscheinungsbild des persönlichen Bereichs entspricht dem des Containers. Aus Sicherheits- und Technikgründen gibt es jedoch einige Unterschiede, wenn Sie sich im KNOX-Container befinden:

- Sie können Text oder Bilder aus dem Container nicht kopieren und in den persönlichen Bereich einfügen.
- Sie haben keinen Zugriff auf Containerdaten, wie Browser-Bookmarks, Browser-Chronik, Gesprächsprotokolle, S-Planner-Termine etc. aus dem persönlichen Bereich.
- Sie können keine Dateien aus dem Container in den persönlichen Bereich verschieben.
- Im Container steht Ihnen die Mehrfensterfunktion für den Browser nicht zur Verfügung.
- Im Container steht Ihnen die Funktion Air View, nicht aber Air Gesture oder Air Command zur Verfügung.
- Sie können Google Text-to-Speech nicht nutzen und die Google-Suchleiste als Widget nicht installieren.

## KNOX – Persönliche und Unternehmensversion

Es gibt ebenfalls eine Unternehmensversion von KNOX, die für Organisationen konzipiert wurde, die sichere Android-Geräte benötigen. Die Unternehmensversion von KNOX bietet diese zusätzlichen Sicherheitsfunktionen:

- Mobile Device Management (MDM) — Damit können IT-Administratoren des Unternehmens Sicherheitsrichtlinien auf mehreren Ferngeräten durchsetzen.
- Single Sign-On — Damit können sich Mitarbeiter auf Apps und Services mittels der geschäftlichen Anmeldedaten anmelden.
- Virtual Private Networks — Damit werden Informationen gesichert, die KNOX über Datennetze versendet.
- Privater App-Store — Damit können Unternehmen den Mitarbeitern ihre eigenen maßgeschneiderten bereitstellen.
- Absolute Theft Recovery — Damit können verloren gegangene oder gestohlene Geräte nachverfolgt und wiedererlangt werden.

Die Unternehmensversion von KNOX ist ein bezahltes Modell mit lizenzierter Aktivierung. Die persönliche Version von KNOX können Sie kostenlos aktivieren. Wenn Sie die persönliche Version installieren, können Sie später auf die Unternehmensversion upgraden, falls Sie für ein Unternehmen arbeiten, das KNOX verwenden möchte.

## Unterstützte Geräte

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung unterstützten die folgenden Samsung Geräte KNOX, sowohl die persönlichen als auch die Unternehmensversionen.

Geräte-	Wie KNOX installiert wird
Note 3	Vorinstalliert
Note 10.1 (Version 2014)	Vorinstalliert

KNOX kann auf einem Gerät vorinstalliert sein:

- Vollständig vorinstalliert — Wenn Sie das KNOX-Symbol zum ersten Mal antippen, können Sie mit der Einrichtung des Containers beginnen.
- Teilweise vorinstalliert — Wenn Sie das KNOX-Symbol zum ersten Mal antippen, müssen Sie die neusten KNOX-Dateien installieren, bevor Sie den Container einrichten können.

Wie KNOX installiert wird, ist von Ihrem Gerätemodell und Betreiber abhängig.

Sobald Flaggschiffgeräte von Samsung auf den Markt kommen oder ein Upgrade dafür zur Verfügung steht, können Sie sich auf der Seite [KNOX – Unterstützte Geräte](#) im [Web-Portal von Samsung KNOX](#) erkundigen, ob diese KNOX unterstützen.

# 2 Verwendung von Samsung KNOX

## Einrichtung eines Containers

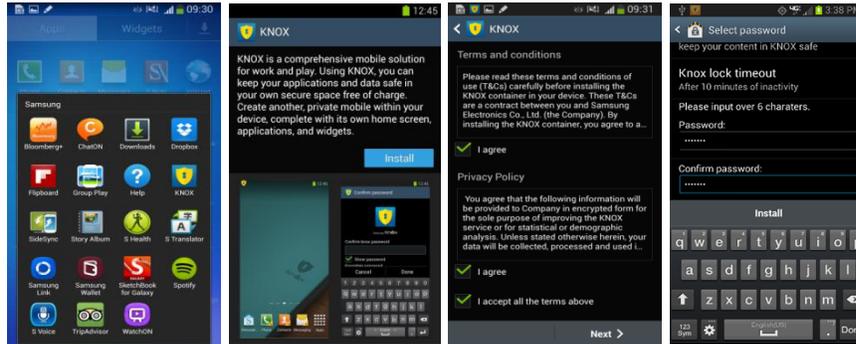


Abbildung 4. Container-Einrichtung

1. Tippen Sie auf dem Apps-Bildschirm auf den **Samsung**-Ordner. Tippen Sie dann auf das **KNOX**-Symbol im Ordner.
2. Lesen Sie die KNOX-Einführung. Tippen Sie dann auf **Installieren**.
3. Wählen Sie die Kontrollkästchen aus, wenn Sie sich mit den Nutzungsbedingungen einverstanden erklären. Tippen Sie dann auf **Weiter**.
4. Stellen Sie den **Timeout** ein. Standardmäßig ist dieser auf 10 Minuten festgelegt. Wenn Sie während dieses Zeitraums im KNOX-Container inaktiv sind, müssen Sie das KNOX-Passwort erneut eingeben.
5. Legen Sie das Container-**Passwort** fest. Dieses Passwort benötigen Sie für den Zugriff auf den Container. Das Passwort muss aus 6 bis 16 Zeichen bestehen, wobei mindestens ein Buchstabe und eine Zahl enthalten sein müssen.



Caution!

- Merken Sie sich dieses Passwort. Wenn Sie das Passwort 20 Mal falsch eingeben, löscht KNOX den Container aus Sicherheitsgründen automatisch. (In der Unternehmensversion von KNOX kann ein geschäftlicher IT-Administrator das Passwort aus der Ferne zurücksetzen.)
6. Legen Sie eine **Back-up-PIN** mit mindestens 4 Zahlen fest. Wenn Sie diese PIN nach 15 falschen Passworteingaben eingeben, wird Ihnen ein Hinweis angezeigt. (Der Hinweis führt einige Zeichen und die Anzahl an Zeichen Ihres Passworts auf.)
  7. Tippen Sie auf **Installieren**. Dadurch wird Folgendes vorgenommen:
    - Erstellung des Containers
    - Einrichtung eines sicheren Dateisystems
    - Installation der erforderlichen Komponenten
    - Vorladen der Apps
  8. Tippen Sie nach dem Abschluss auf **Starten**. (Oder gehen Sie auf Ihren persönlichen Startbildschirm und melden Sie sich später auf KNOX an.)

## Anmeldung auf dem KNOX-Container



Abbildung 5. Container-Anmeldung

1. In Ihrem persönlichen Bereich haben Sie zwei Möglichkeiten:
  - Tippen Sie auf das **KNOX**-Symbol.
  - Streichen Sie mit dem Finger die Informationsleiste hinunter und tippen Sie dann auf **KNOX-Tap zum Starten**.
2. Geben Sie das KNOX-**Passwort** ein, das Sie beim Einrichten des Containers festgelegt haben.
3. Tippen Sie auf **Fertig**. Es erscheint der KNOX-Startbildschirm.

## Anzeige der KNOX-Menüs

Tippen Sie im KNOX-Container auf die linke Hardware-Schaltfläche, um ein Menü aufzurufen. Welche Optionen erscheinen, ist davon abhängig, ob Sie sich auf dem KNOX-Start-, Apps- oder Widgets-Bildschirm befinden.

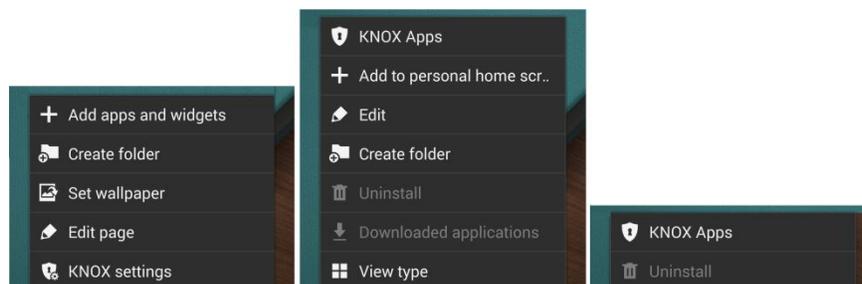


Abbildung 6. KNOX-Start-, Apps-, Widgets-Menüs

## Verlassen des KNOX-Containers

Sie haben folgende Möglichkeiten, um zum persönlichen Bereich zurückzukehren:

- Tippen Sie auf die Schaltfläche **Persönlich** in der unteren linken Ecke des KNOX-Startbildschirms.
- Streichen Sie mit dem Finger von oben nach unten, so dass Ihnen die Informationsleiste angezeigt wird. Tippen Sie dann auf eine der folgenden zwei Schaltflächen:
  - **KNOX-Tap zum Verlassen**—Sie können später wieder KNOX aufrufen, ohne das Passwort eingeben zu müssen
  - Sperrsymbol—Wenn Sie KNOX später wieder aufrufen möchten, müssen Sie das Passwort erneut eingeben.

# KNOX-Sicherheitsmanagement

## Änderung des Passwort für den KNOX-Container

1. Tippen Sie auf dem KNOX-Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **KNOX-Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf **Passwort ändern**.
4. Geben Sie das alte und das neue Passwort ein.
5. Tippen Sie auf **OK**.



Caution!

Merken Sie sich dieses Passwort. Wenn Sie das Passwort 20 Mal falsch eingeben, löscht KNOX den Container aus Sicherheitsgründen automatisch. (In der Unternehmensversion von KNOX kann ein geschäftlicher IT-Administrator das Passwort aus der Ferne zurücksetzen.)

## Änderung des KNOX-Sitzungstimeouts

Standardmäßig ist der Timeout auf 10 Minuten festgelegt. Wenn Sie während dieses Zeitraums im KNOX-Container inaktiv sind, müssen Sie das KNOX-Passwort erneut eingeben.

1. Tippen Sie auf dem KNOX-Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **KNOX-Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf **Passwort-Timeout**.
4. Tippen Sie auf den neuen Timeout.

## Anzeige von KNOX-Kontakten im persönlichen Bereich

Hier werden die Namen von KNOX-Kontakten im persönlichen Bereich angezeigt: Kontakte, Anrufbildschirme, Protokolle, Nachrichten und sonstige Funktionen des persönlichen Startbildschirms.

1. Tippen Sie auf dem KNOX-Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **KNOX-Einstellungen**.
3. Wählen Sie das Kontrollkästchen **Anzeige der KNOX-Kontakte** aus.

## Festlegen des SE for Android-Levels

Die Funktion Security Enhancements (SE) for Android verwendet eine Richtliniendatei, um festzulegen, welche Apps auf welche Gerätere Ressourcen zugreifen können. Diese Richtliniendatei wurde auf mehr als eintausend Apps über einen Zeitraum von sechs Monaten hinweg getestet. So können Sie den Sicherheitslevel festlegen:

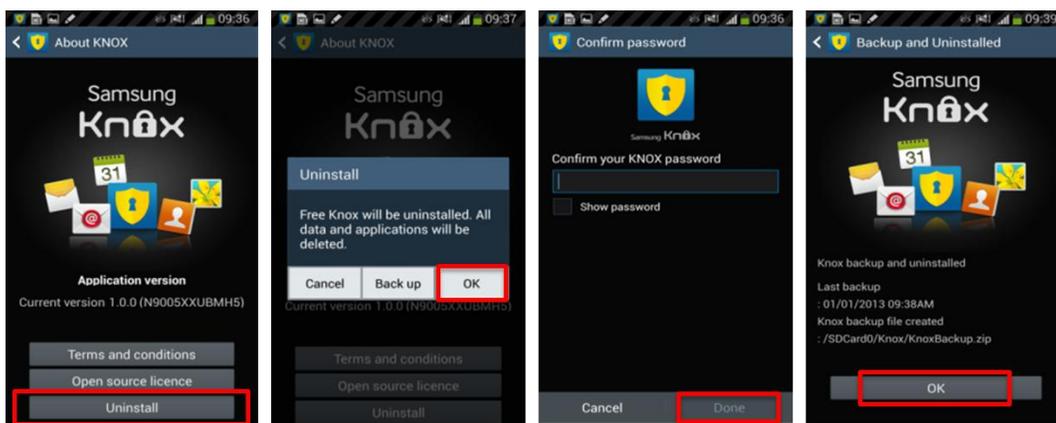
1. Tippen Sie auf dem persönlichen Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Wählen Sie **Einstellungen > Allgemein > Sicherheit > Sicherheitslevel ändern**.
3. Wählen Sie eine der beiden Optionen aus:
  - **Hoch**—Blockt alle nicht autorisierten Aktionen. Bei jeder entsprechenden Aktion erhalten Sie eine Mitteilung über die Zugriffsverweigerung, woraufhin Sie die nicht autorisierten Apps stoppen können.
  - **Normal**—Blockt nur nicht autorisierte Aktionen gegen die essenziellen Systemressourcen: Kernel, Container etc.
4. Für das Kontrollkästchen **Automatische Sicherheitsaktualisierung** eine der folgenden Optionen:
  - **Auswählen**—Sucht automatisch nach Änderungen der SE for Android-Richtlinien und lädt alle Updates zur Verbesserung der Sicherheit herunter.
  - **Löschen**—Verwendet die zuletzt installierte Richtliniendatei. Sie können die Kontrollkästchen später markieren, um die aktuellste Richtliniendatei herunterzuladen.

Automatische Sicherheitsupdates werden drahtlos an das Gerät gesendet. Nehmen Sie Updates mittels der Informationsleiste an. Weitere Informationen dazu erhalten Sie unter Informationsleiste.

Ihr Gerät fragt Sie einmal pro Woche, ob Sie einen Bericht mit den Zugriffsverweigerungen an einen Netzwerkserver von Samsung senden möchten. Es werden keine persönlichen Informationen gesendet. Damit können Sie unsere Richtliniendateien wie erforderlich zur Verbesserung der Sicherheit aktualisieren. Sie können diese Funktion abstellen. Weiter Informationen dazu erhalten Sie unter Informationsleiste.

## Deinstallation und Back-up-Erstellung von KNOX

Dadurch werden der KNOX-Container wie auch die Apps im Container und alle persönlichen Daten entfernt. Sie haben die Möglichkeit, von persönlichen Daten in einer Datei ein Back-up zu erstellen, so dass Sie die Daten auf demselben Gerät oder auf einem anderen KNOX-kompatiblen Gerät wiederherstellen können.



**Abbildung 7. Deinstallation von KNOX**

1. Tippen Sie auf dem KNOX-Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.

2. Tippen Sie auf **KNOX-Einstellungen** > **Über KNOX**.
3. Tippen Sie auf **Deinstallieren**.
4. Sie können optional auf **Back-up** tippen.



**Caution!**

Es wird nachdrücklich empfohlen, vor der Deinstallation ein Back-up der Dateien zu erstellen. Wenn Sie das nächste Mal einen KNOX-Container auf dem Gerät einrichten, werden die Back-up-Daten neu installiert. Außerdem verfügen Sie über ein Daten-Back-up für den Fall, dass Sie Ihr Passwort vergessen oder aus dem Container ausgesperrt werden.

5. Geben Sie Ihr KNOX-Passwort ein.
6. Klicken Sie nach Abschluss der Deinstallation auf **OK**.

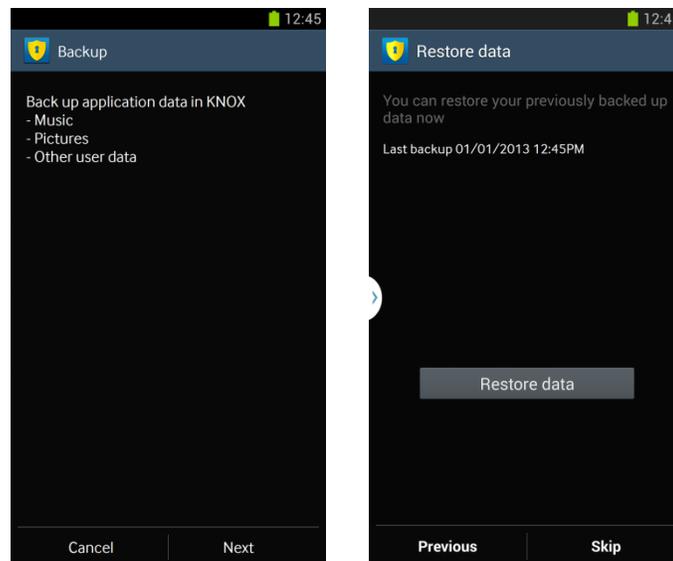
## Back-up der Daten im KNOX-Container

Sie können ein Back-up Ihrer Daten aus dem KNOX-Container in einer Datei erstellen. Dadurch werden Bilder, Audiodateien, Dokumente, Kontakte, Kalendertermine etc. gespeichert, jedoch keine E-Mail- oder Anwendungsdaten. Sie können die Daten auf dem gleichen oder einem anderen KNOX-kompatiblen Gerät wiederherstellen. Momentan können Sie nur dann ein Back-up von Daten erstellen, wenn Sie den KNOX-Container deinstallieren. Weitere Anweisungen dazu sind dem vorhergehenden Abschnitt zu entnehmen.

Es kann jeweils nur eine Back-up-Datei existieren. Sie muss als **KnoxBackup** bezeichnet sein und an einem der beiden nachstehenden Orte gespeichert werden:

- SD Card Ihres Geräts (Standard) — unter `/sdcard/knox/KnoxBackup.zip`
- Interner Speicher (wenn keine SD Card vorhanden ist) — unter `/knox/KnoxBackup.zip`

Ein neues Back-up ersetzt automatisch die alte Version. Sie können ein Back-up drahtlos oder über USB auf einen Computer oder ein anderes Gerät kopieren. Sie können die Datei auf einem Computer entpacken und einzelne Dateien extrahieren.



**Abbildung 8. Back-up und Wiederherstellung von KNOX**

## Wiederherstellung von Daten im KNOX-Container

Falls Sie einen KNOX-Container auf einem Gerät neu installieren, auf dem eine KNOX-Back-up-Datei gespeichert ist, fragt KNOX, ob Sie diese Back-up-Daten in Ihrem neuen Container wiederherstellen möchten.

Wenn Sie keine Wiederherstellung des Back-ups während der KNOX-Installation ausführen, haben Sie dazu später wie folgt die Möglichkeit:

1. Tippen Sie auf dem KNOX-Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **Daten wiederherstellen**. Diese Menüoption erscheint nur, wenn sich auf Ihrem Gerät eine Back-up-Datei befindet. Dadurch wird der Bildschirm in der Abbildung 5 angezeigt.
3. Tippen Sie auf **Daten wiederherstellen**.

# 3 Verwendung von Samsung KNOX-Apps

Der Samsung KNOX-Container enthält die in diesem Kapitel beschriebenen Apps.

## Samsung KNOX-Apps

Der Apps-Store von Samsung KNOX enthält Apps, die für die Ausführung im KNOX-Container gesichert wurden. Sie können Apps auf die gleiche Weise suchen und herunterladen wie bei Google Play.



Abbildung 9. Samsung KNOX-Apps

Diese Apps und Ihre Daten laufen innerhalb des Containers und sind über den persönlichen Bereich nicht zugänglich.

## Kamera und Galerie

Die Kamera im KNOX-Container ist dieselbe Kamera wie in Ihrem persönlichen Bereich.

Auf Fotos, die Sie mit der KNOX-Kamera aufnehmen, kann nicht von außerhalb des Containers zugegriffen werden, ebenso wie auf mit der Kamera aufgenommene Fotos in Ihrem persönlichen Bereich nicht innerhalb des KNOX-Containers zugegriffen werden kann.

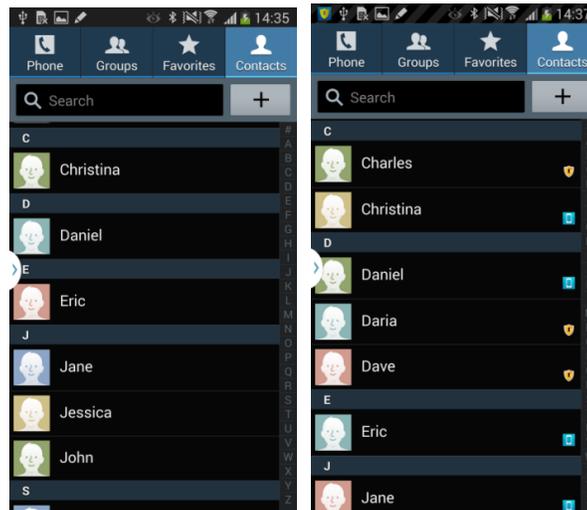


Abbildung 10. KNOX-Kamera und -Galerie

## Kontakte

Die Kontakte im KNOX-Container sind dieselben Kontakte wie in Ihrem persönlichen Bereich.

Sie können im KNOX-Container Kontakte aus Ihrem persönlichen Bereich sehen. Sie können KNOX-Kontakte ebenfalls in Ihrem persönlichen Bereich sehen, wenn Sie diese Option wie unter Anzeige von KNOX-Kontakten im persönlichen Bereich beschrieben auswählen. Sowohl im persönlichen Bereich als auch im KNOX-Container sind die KNOX-Kontakte mit einem Schild gekennzeichnet.



**Abbildung 11. Persönliche und KNOX-Kontakte**

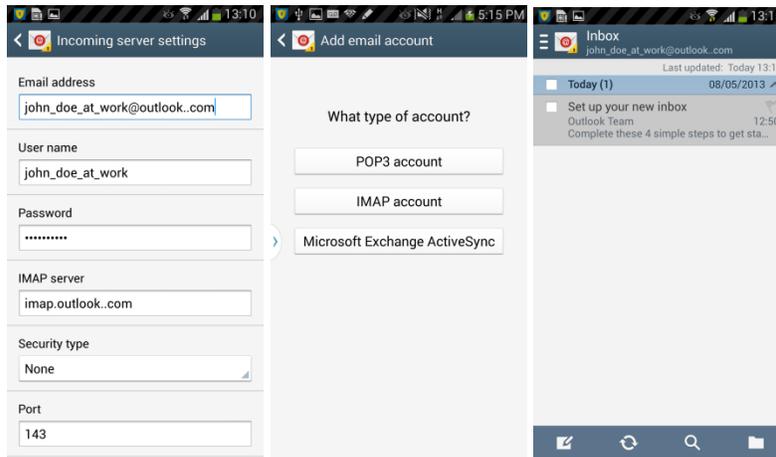
So verwalten Sie Kontakte:

1. Tippen Sie auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü anzuzeigen.
2. Tippen Sie auf **Anzuzeigende Kontakte**.
3. Wählen Sie eine Option: **Alle Kontakte**, **Gerät (KNOX)**, **Gerät (persönlich)** oder **Benutzerdefinierte Liste**.
4. Sie können einstellen, welche Kontakte in Ihrem persönlichen Bereich angezeigt werden. Um die Anzeige der Kontakte zu ändern, öffnen Sie **Samsung KNOX-Einstellungen** und aktivieren Sie **KNOX-Kontakte anzeigen**.

## E-Mail

Die E-Mail-App im KNOX-Container unterstützt POP3-, IMAP- und Microsoft Exchange ActiveSync-Mail-Konten. Für äußerst gängige E-Mail-Konten wie Gmail müssen Sie nur Ihre E-Mail-Adresse und das Passwort eingeben. Die E-Mail-App nimmt automatisch die richtigen Einstellungen vor, um E-Mails von dem Konto zu erhalten. Sie müssen nur einen Namen für das Konto bestimmen und wie oft Sie E-Mails erhalten möchten.

Auf E-Mails, Dateianhänge und sonstige Daten kann von außerhalb des KNOX-Containers nicht zugegriffen werden.



**Abbildung 12. Einrichtung von KNOX-E-Mail**

Wenn Sie Microsoft Exchange ActiveSync privat oder geschäftlich verwenden, können Sie bestimmte Einstellungen vornehmen, damit dies auch im KNOX-Container funktioniert.

Um E-Mails über Exchange ActiveSync zu konfigurieren, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Starten Sie die E-Mail-App im Container.
2. Geben Sie den Exchange-E-Mail-Namen und das -Passwort ein und tippen Sie auf **Weiter**.
3. Tippen Sie auf **Microsoft Exchange ActiveSync**.
4. Geben Sie **Domain\Benutzernamen** und **Exchange-Server** an und tippen Sie auf **Weiter**.
  - a Sie können Ihr Konto auch mit einer zertifikatbasierten anstelle einer Standardauthentifizierung einrichten. Sie müssen daraufhin ein E-Mail-Zertifikat hinzufügen, indem Sie auf **Client-Zertifikat verwenden** > **Client-Zertifikat** > **Zertifikat hinzufügen** tippen, das verfügbare Zertifikat auswählen und dann auf **Passwort eingeben** > **Zertifikat umbenennen** (optional) tippen, und das **Zertifikat** auswählen.
5. Konfigurieren Sie die **Konto-Optionen**, wie z. B. E-Mail-Synchronisierungsintervall/-zeitpunkt, maximale Größe empfangener E-Mails und Benachrichtigungen. Tippen Sie auf **Aktivieren**, wenn Sie fertig sind.
6. Benennen Sie Ihr E-Mail-Konto (optional).



Einige Geräte mit älteren Versionen von Android konfigurieren Ihre Exchange-Server-basierte E-Mail-Domain möglicherweise automatisch. Wenn sich Ihre E-Mail-Domain von dem Exchange-Server unterscheidet, müssen Sie die Serverdaten manuell in das Feld eingeben.

## Schutz Ihres E-Mail-Kontos

Sie können S/MIME verwenden, um E-Mails über ein Zertifikat zu verschlüsseln oder ihnen eine digitale Signatur hinzuzufügen.

1. Tippen Sie in der E-Mail-App auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü anzuzeigen. Tippen Sie dann auf **Einstellungen**, wählen Sie das E-Mail-Konto aus, für das Sie eine Signatur oder Verschlüsselung hinzufügen möchten, und tippen Sie dann auf **Weitere Einstellungen** > **Sicherheitsoptionen**.

2. Sie müssen ein E-Mail-Verschlüsselungszertifikat unter **E-Mail-Verschlüsselungszert.** und ein -Signaturzertifikat unter **E-Mail-Signaturzert.** auswählen.
3. Tippen Sie auf das Pluszeichen in der oberen rechten Ecke, um ein Zertifikat hinzuzufügen.
4. Tippen Sie E-Mail-Entwurfsansicht auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü anzuzeigen, tippen Sie dann auf **Sicherheitsoptionen** und aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Verschlüsseln** und **Signieren**.
5. Der E-Mail-Empfänger muss die E-Mail entschlüsseln, um sie lesen zu können.

So verschlüsseln und/oder signieren Sie eine E-Mail:

1. Tippen Sie in der E-Mail-Entwurfsansicht auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü anzuzeigen.
2. Tippen Sie auf **Sicherheitsoptionen** und aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Verschlüsseln** und **Signieren**.
3. Geben Sie Ihr **Schlüsselpasswort** ein und tippen Sie auf **OK**.
4. Aktivieren Sie den **Verschlüsselungsschlüssel** und tippen Sie auf **OK**.

## Telefon

*Das Telefon ist nur auf Geräten verfügbar, über die Mobiltelefonate getätigt werden können, jedoch nicht auf Tablets mit ausschließlich Wi-Fi.*

Das Telefon im KNOX-Container ist dasselbe Telefon wie das in Ihrem persönlichen Bereich. Sie können im KNOX-Container Kontakte aus Ihrem persönlichen Bereich sehen. Sie können KNOX-Kontakte ebenfalls in Ihrem persönlichen Bereich sehen, wenn Sie diese Option wie unter Anzeige von KNOX-Kontakten im persönlichen Bereich beschrieben auswählen.



**Abbildung 13. Telefon**

Wenn Sie Kontakte aus Ihrem persönlichen Bereich anrufen, während Sie sich im KNOX-Container befinden, werden Ihnen ihre Namen (und ein Foto, sofern sie dieses hochgeladen haben) und nicht nur eine Telefonnummer angezeigt.

## Meine Dateien

Die Dateisysteme außerhalb und innerhalb des KNOX-Containers haben ein gleiches Erscheinungsbild. Allerdings können Sie die KNOX-Dateien nicht von Ihrem persönlichen Bereich aus oder persönlichen Dateien von dem KNOX-Container aus sehen.

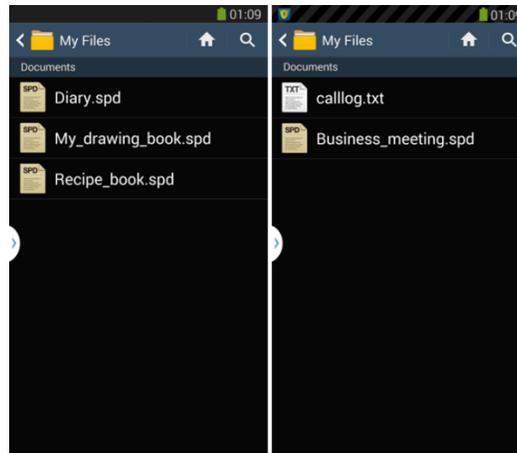


Abbildung 14. Meine Dateien – Persönlich und KNOX

## S-Planner

Im KNOX-Container zeigt der Kalender Termine aus Ihrem persönlichen Kalender an. Sie können diese persönlichen Termine nur sehen; zur Änderung der persönlichen Termine müssen Sie zum persönlichen Bereich zurückkehren. Im persönlichen Bereich können Sie die Termine aus dem KNOX-Kalender nicht sehen.

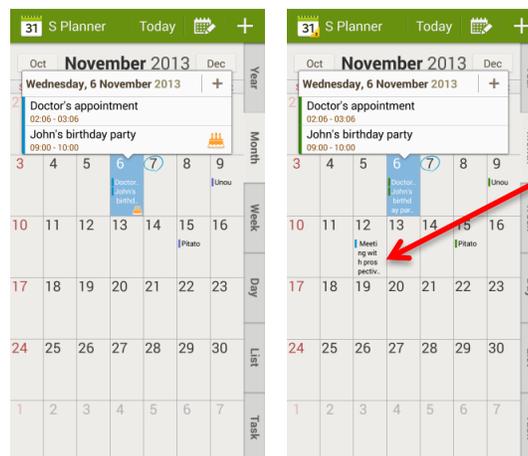


Abbildung 15. S-Planner

So synchronisieren Sie Ihren KNOX-Kalender mit Ihrem Exchange ActiveSync-Konto:

1. Öffnen Sie die App „S Planner“.
2. Tippen Sie auf die Hardware-Schaltfläche, um das Menü anzuzeigen (wenn Sie Exchange bereits konfiguriert haben, fahren Sie mit Schritt 4 fort).
3. Tippen Sie auf **Kalender** > **Konto hinzufügen**, geben Sie die **E-Mail-Adresse** und das **Passwort** ein und konfigurieren Sie die **Exchange-Server-Einstellungen**.
4. Tippen Sie nach Abschluss der Konfiguration Ihres Exchange-Kontos auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü anzuzeigen.
5. Tippen Sie auf **Sync**, um Ihren Kalender mit Ihrem Exchange-Konto zu synchronisieren.

# 4 Verwendung von Samsung KNOX-Tools

Überprüfen Sie den Status von KNOX mittels der in diesem Kapitel beschriebenen Tools. Wenn Sie auf Probleme stoßen, können Sie ebenfalls erfahren, wie Sie das Problem selbst lösen können. Wenn Sie Hilfe anfordern, können Supportspezialisten Sie um Anwendung dieser Tools bitten, um sie bei der Fehlerlösung zu unterstützen.

## Über das Gerät



Abbildung 16. Über das Gerät

Überprüfen Sie mit diesem Tool, ob Ihr Gerät KNOX unterstützt.

- **Modellnummer** – Es gibt unterschiedliche Nummern für verschiedene Gerätemodelle und Betreiber. Wie KNOX vorinstalliert ist, richtet sich nach dem Modell und dem Betreiber. Ein Supportspezialist fragt Sie möglicherweise nach dieser Nummer, um diese Unterschiede zu überprüfen.
- **Android-Version** – KNOX erfordert die Android-Version 4.3 (oder höher)
- **Buildnummer** – Zeigt Android-Codefamilie (J = Jellybean), Branche (R = primär, S = sekundär), Datum (S15 = 15. Juli 2013), und Build (J = #10) an.
- **Kernel-Version** – Version des aktuellen Kernel, und Datum der Aktualisierung des Kernel.
- **SELinux-Status** – Dieser kann wie folgt lauten:
  - Permissiv – Das Gerät verzeichnet einfach nicht autorisierte Zugriffe auf Ressourcen. Gerätehersteller verwenden diese Informationen, um Ihre Sicherheitsrichtliniendateien zu verbessern.
  - Erzwingend (Standard) – Gerät verhindert nicht autorisierten Zugriff auf Ressourcen.

Dieses Tool lässt sich wie folgt anzeigen:

1. Tippen Sie auf dem persönlichen Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen** > **Allgemein** > **Über das Gerät**.

## App-Informationen

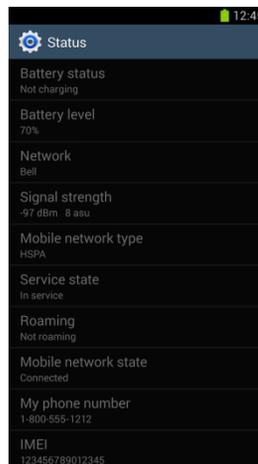
Verwenden Sie dieses Tool, wenn KNOX nicht ordnungsgemäß funktioniert. Sie können:

- eine App-Versionsnummer überprüfen.
- die App stoppen.
- die App oder Ihrer Updates deinstallieren.
- den genutzten internen Speicher oder Speicherplatz überprüfen.
- die von der App gespeicherten Daten löschen.
- den von der App verwendeten Cache leeren.

Dieses Tool lässt sich wie folgt anzeigen:

1. Tippen Sie auf **Einstellungen > Allgemein > Anwendungsmanager**.
2. Tippen Sie auf den App-Namen, um die App-Info zu sehen.

## Gerätestatus



**Abbildung 17. Gerätestatus**

Verwenden Sie dieses Tool, wenn Probleme beim Versand von Daten in das Internet oder beim Empfang von Daten aus dem Internet bestehen (E-Mails, Internetseiten und Apps). Sie können Folgendes überprüfen:

- **Akkustand** – Wenn Sie große Datenmengen versenden oder empfangen müssen, stellen Sie sicher, dass die Energiezufuhr ausreichend ist, so dass es bei der Dateiübermittlung zu keinen Unterbrechungen kommt.
- **Signalstärke** – Überprüfen Sie die Signalstärke, wenn Sie die Mobiltelefonverbindung nutzen.  
Werte:
  - 100–120 dBm – Zeigt einen Standort mit schwachem Empfang an
  - 60–80 dBm – Zeigt einen starken Empfang an
- **Status mobiles Netzwerk** – Stellen Sie ebenfalls sicher, dass der Mobiltelefonstatus **Verbunden** lautet.

Dieses Tool lässt sich wie folgt anzeigen:

1. Tippen Sie auf dem persönlichen Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen > Allgemein > Über das Gerät > Status**.

## KNOX-Einstellungen

Verwenden Sie dieses Tool, um KNOX zu verwalten. Sie können:

- [Änderung des Passwort für den KNOX-Container](#)
- [Änderung des KNOX-Sitzungstimeouts](#)
- [Anzeige von KNOX-Kontakten im persönlichen Bereich](#)
- [Deinstallation und Back-up-Erstellung von KNOX](#)
- die installierte KNOX-Version überprüfen
- die Nutzungsbedingungen lesen

Dieses Tool lässt sich wie folgt anzeigen:

1. Tippen Sie auf dem KNOX-Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **KNOX-Einstellungen**.

## Informationsleiste

Verwenden Sie dieses Tool, um den KNOX-Status zu überprüfen und zwischen dem persönlichen Bereich und dem KNOX-Container zu wechseln.

Dieses Tool wird Ihnen angezeigt, wenn Sie auf dem Bildschirm mit dem Finger von oben nach unten wischen.



**Abbildung 18. KNOX-Informationsleiste**

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- **KNOX-Tap zum Verlassen** – Um zum persönlichen Bereich zurückzukehren, tippen Sie auf:
  - **KNOX-Tap zum Verlassen**—Sie können später wieder KNOX aufrufen, ohne das Passwort eingeben zu müssen
  - **Sperrsymbol** — Wenn Sie KNOX später wieder aufrufen möchten, müssen Sie das Passwort erneut eingeben.

- **Update der Sicherheitsrichtlinie** – Die Richtliniendatei legt fest, welche Apps auf die Gerätere Ressourcen und Daten zugreifen können. Sie können das neuste Update zu der Datei annehmen. Siehe auch: Festlegen des SE for Android-Level.
- **Berichtsservice zum Verweigerungsprotokoll** – Das Verweigerungsprotokoll erfasst alle nicht autorisierten Zugriffe auf Ressourcen und Daten. Sie können dieses Protokoll auf den Samsung-Server hochladen, so dass wir unsere Richtliniendateien nach Bedarf zur Verbesserung der Sicherheit aktualisieren können. In dem Verweigerungsprotokoll werden keine persönlichen Informationen aufgezeichnet.
- **Präventionsinformationen** – KNOX hat ermittelt, dass eine nicht autorisierte App versucht hat, auf eine Ressource zuzugreifen. Die App wurde daraufhin gestoppt. Rufen Sie durch Antippen den Anwendungsmanager auf, um die App zu deinstallieren.
- **Ermittlungsinformationen** – KNOX ermittelt, dass eine nicht autorisierte App das Betriebssystem zu modifizieren oder SE for Android zu deaktivieren versucht hat. KNOX empfiehlt das Gerät neu zu booten.

## Aufgabenmanager



Abbildung 19. Aufgabenmanager

Untersuchen Sie mit diesem Tool Leistungsprobleme und stoppen Sie Apps, die nicht ordnungsgemäß funktionieren.

Dieses Tool lässt sich wie folgt anzeigen:

1. Halten Sie die Schaltfläche **Start** gedrückt. Dadurch werden die Apps angezeigt, die im Hintergrund ausgeführt werden. Die KNOX-Apps haben auf ihren Symbolen ein gelbes Schloss.
2. Drücken Sie ein Zeitlang auf das Symbol einer App und wählen Sie **Von der Liste entfernen** aus, um die Ausführung der App zu stoppen.
3. Tippen Sie in der unteren linken Ecke des Bildschirms auf das Symbol des Aufgabenmanagers.
4. Tippen Sie auf:
  - **Aktive Anwendungen** – Anzeige der Apps, die im Hintergrund ausgeführt werden, und Stoppen einer App.

- **Heruntergeladen** – Anzeige der Apps, die heruntergeladen wurden, und Entfernen einer App.
- **RAM** – Anzeige des belegten Speichers und Freigabe des Speichers zur möglichen Leistungsverbesserung.
- **Speicherplatz** – Anzeige des belegten Speicherplatzes.

## Wi-Fi-Status

Überprüfen Sie mit diesem Tool die Wi-Fi-Konnektivität und die Signalstärke. Bei einigen Geräten kann es sein, dass eine Dateiübertragung ausschließlich über Wi-Fi möglich ist. Beispielsweise kann die E-Mail-App so eingerichtet werden, dass Anhänge nur dann heruntergeladen werden, wenn eine Wi-Fi-Verbindung besteht. Das während eines KNOX-Updates heruntergeladene Paket wird ebenfalls über eine Wi-Fi-Verbindung versendet.

Dieses Tool lässt sich wie folgt anzeigen:

1. Tippen Sie auf dem persönlichen Startbildschirm auf die linke Hardware-Schaltfläche, um das Menü aufzurufen.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen** > **Verbindungen** > **Wi-Fi**. Tippen Sie anschließend auf den verbundenen Wi-Fi-Router.
3. Überprüfen Sie die **Signalstärke**.

# 5 Fehlerbehebung

In diesem Kapitel werden Probleme beschrieben, mit denen Sie bei der Verwendung von Samsung KNOX möglicherweise konfrontiert sind. Für nicht hierin behandelte Probleme oder für zusätzliche Unterstützung siehe Support.

## KNOX-Symbol kann nicht gefunden werden

Wenn Sie KNOX aktivieren möchten, aber das KNOX-Symbol nicht finden können:

1. Suchen Sie das KNOX-Symbol auf dem **Apps**-Bildschirm im **Samsung**-Ordner. Dies ist der standardmäßige Ort. Jedoch können einzelne Betreiber die App auf einen anderen Bildschirm oder in einen anderen Ordner verschieben. Durchsuchen Sie alle persönlichen Start- und Apps-Bildschirme und Ordner nach dem KNOX-Symbol.
2. Stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät KNOX unterstützt.
  - Konsultieren Sie [Unterstützte Geräte](#).
  - Die neuste Liste mit den unterstützten Geräten entnehmen Sie bitte dem [Web-Portal von Samsung KNOX](#).
  - Konsultieren Sie Ihren Betreiber, um zu sehen, ob er KNOX nicht unterstützt und die App versteckt hat.

## KNOX kann nicht installiert werden

Wenn Sie eine Vollinstallation von KNOX (weil KNOX nicht vollständig vorinstalliert war) oder ein Update zu KNOX ausführen, müssen Sie rund 195 MB an Daten von dem Netzwerk herunterladen.

1. Stellen Sie sicher, dass Sie über eine Netzwerkverbindung mit guter Signalstärke verfügen. Wenn Sie Folgendes verwenden:
  - Wi-Fi – Siehe Wi-Fi-Status für Anweisungen.
  - Mobiltelefonverbindung – Siehe [Gerätestatus](#) für Anweisungen.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie für die Datenübertragung über genügend Akkuleistung verfügen (zu mindestens 70 % aufgeladen).
3. Falls vorübergehend Umstände vorherrschen, wie z. B. ungewöhnlich hoher Netzverkehr oder nicht geplante Serverwartung, versuchen Sie die Installation von KNOX noch einmal zu einem späteren Zeitpunkt.
4. Wenn die Mitteilung `Kein Update gefunden` erscheint, bedeutet dies, dass keine KNOX-Software für Ihre Version des Betriebssystems zur Verfügung stand. In solch einem Fall siehe Support.

## Festlegung des KNOX-Passworts nicht möglich

Wenn während der Festlegung eines KNOX-Passworts eine Fehlermeldung erscheint:

1. Wählen Sie das Kontrollkästchen **Passwort anzeigen** aus, um sicherzustellen, dass beide Passwörter exakt übereinstimmen.
2. Stellen Sie sicher, dass das Passwort aus 6 bis 16 Zeichen besteht und mindestens einen Buchstaben und eine Zahl enthält.
3. Bitte achten Sie beim Passwort auf die Groß- und Kleinschreibung.
4. Achten Sie auf verborgene Zeichen, wie Leerzeichen vor oder nach einem Passwort.

## Anmeldung auf KNOX nicht möglich

Sie haben 15 Versuche, um das korrekte Passwort einzugeben.

Wenn Sie das Passwort 15 Mal falsch eingeben, können Sie die vierstellige PIN eingeben, die Sie bei der Einrichtung des KNOX-Containers festgelegt haben. Wenn Sie die PIN richtig eingeben, wird Ihnen ein Hinweis angezeigt, der einige Zeichen des Passworts sowie die Gesamtanzahl an Zeichen des Passworts aufführt. Sie haben dann 5 weitere Versuche, um das korrekte Passwort einzugeben.

Wurde das Passwort nach 5 Versuchen nicht korrekt eingegeben, wird der KNOX-Container ohne Ankündigung gelöscht. Dadurch werden ebenfalls alle Apps und Daten in dem Container gelöscht. Sie müssen den KNOX-Container neu installieren.

## Kein Empfang von E-Mails

Möglicherweise gibt es Probleme mit dem Geräteempfang, der E-Mail-Konto-Einrichtung, dem Netzwerk oder dem Service Ihres E-Mail-Anbieters. Versuchen Sie Folgendes:

1. Überprüfen Sie den Geräteempfang:
  - Das Gerät verfügt über eine Mobiltelefon- oder Wi-Fi-Verbindung.
  - Der Empfang ist stark und stabil.
2. Booten Sie das Gerät neu. Dadurch werden Apps im Hintergrund gestoppt, der Speicher gelöscht und die E-Mail-App zurückgesetzt, wenn sie langsam ist oder nicht reagiert.
3. Starten Sie die E-Mail-App.
4. Stellen Sie sicher, dass Ihre Anmeldedaten und das Passwort für Ihr E-Mail korrekt sind und dass Sie ordnungsgemäß angemeldet sind.
5. Tippen Sie auf das Senden/Empfangen-Symbol, um zu sehen, ob Sie E-Mails manuell erhalten können. Senden Sie zu Testzwecken eine E-Mail an sich selbst, um zu sehen, ob sie eingeht.
6. Überprüfen Sie die Einstellungen Ihres E-Mail-Kontos:
  - E-Mail synchronisieren – Sollte aktiviert sein, wenn Sie E-Mails automatisch erhalten möchten.
  - Plan synchronisieren – Überprüfen Sie die Häufigkeit, mit der E-Mails eingehen.
  - Während des Roamings – Synchronisation ist standardmäßig deaktiviert. Ändern Sie dies, wenn erforderlich.
7. Wenn das Problem mit einem geschäftlichen E-Mail-Konto besteht, das Microsoft Exchange ActiveSync verwendet:
  - Wenn Sie noch nie E-Mails auf diesem Konto erhalten haben, bitten Sie Ihren IT-Administrator um Überprüfung der Kontoeinstellungen auf Ihrem Gerät.

- Wenn Sie E-Mails bereits zuvor erhalten haben, fragen Sie Ihren IT-Administrator, ob Probleme mit ActiveSync, dem E-Mail-Server oder dem Unternehmensnetzwerk bestehen. Überprüfen Sie ebenfalls, ob die IT Ihr E-Mail-Konto geändert hat (ob es beispielsweise deaktiviert oder neu konfiguriert wurde).
8. Wenn das Problem mit einem persönlichen E-Mail-Konto wie Gmail besteht:
    - Wenn Sie auf diesem Konto noch nie E-Mails empfangen haben, überprüfen Sie bitte die Einstellungen Ihres E-Mail-Kontos: Wenn Ihr E-Mail-Anbieter über einen Support verfügt, kontaktieren Sie diesen bitte für weitere Hilfe. Starten Sie auch eine Suche im Internet nach den korrekten E-Mail-Konto-Einstellungen für Geräte dieses E-Mail-Anbieters.
  9. Wenn das Problem weiterhin besteht, siehe Support.

## Apps können nicht von Samsung KNOX heruntergeladen werden

Versuchen Sie Folgendes, wenn Sie eine App nicht herunterladen können:

1. Stellen Sie sicher, dass das Gerät über eine Mobiltelefon- oder Wi-Fi-Verbindung verfügt.
2. Sie haben sich auf der Samsung KNOX-App mit dem richtigen Passwort angemeldet.
3. Starten Sie den Download der App erneut.
4. Starten Sie das Gerät neu.
5. Wenn das Problem weiterhin besteht, siehe Support.

## Verweigerung durch SE for Android

Wenn eine App unerlaubterweise versucht, auf eine Ressource zuzugreifen, wehrt Security Enhancements (SE) for Android den Versuch ab. SE for Android informiert Sie außerdem über die Informationsleiste und ein Pop-up-Fenster. Diese Mitteilung gibt, sofern möglich, die App an und die Ressource, auf die zuzugreifen versucht wurde.

1. Tippen Sie in einem Pop-up-Fenster auf eine der folgenden zwei Optionen:
  - **Anwendungsmanager** – Zur Anzeige des Anwendungsmanagers, um die App zu stoppen oder zu deinstallieren.
  - **Schließen** – Wenn Sie im Moment keine Aktionen vornehmen möchten.
2. Booten Sie das Gerät neu.
3. Wenn die Meldungen weiterhin angezeigt werden, siehe Support.

## Das System wurde kompromittiert

Wenn eine App versucht, das Betriebssystem Ihres Geräts zu verändern oder SE for Android zu deaktivieren, zeigt das Gerät eine dieser Mitteilungen an:

*Das Gerät hat eine Anwendung ermittelt, die unzulässige Aktionen auszuführen versucht. Der Ladevorgang wurde daraufhin abgebrochen. Führen Sie zum Schutz Ihres Geräts einen Neustart durch.*

*Das Gerät hat eine Anwendung ermittelt, die unzulässige Aktionen auszuführen versucht. Führen Sie zum Schutz Ihres Geräts einen Neustart durch.*

*Der SE for Android-Schutz wurde deaktiviert. Führen Sie zum Schutz Ihres Geräts einen Neustart durch.*

Führen Sie folgende Schritte aus:

1. Booten Sie das Gerät neu.
2. Wenn die Meldungen weiterhin angezeigt werden Support.

# 6 Support

## Weitere Informationen

Das Web-Portal von KNOX unter [samsungknox.com](http://samsungknox.com) liefert viele weitere Informationen zu KNOX. Konsultieren Sie diese Registerkarten:

- **Übersicht** – Für eine Einführung per Video. Wenn Sie mehr Informationen zu den Sicherheitsfunktionen wünschen, wählen Sie bitte aus der Drop-down-Menü-Leiste oben Übersicht > **Technische Einzelheiten** aus.
- **Ressourcen** – Für ein Whitepaper, ein Glossar und einen interaktiven Flash-Simulator.
- **Support** – Für häufig gestellte Fragen.

## Ansprechpartner

Wenn ein Problem nicht unter Fehlerbehebung behandelt wurde, kontaktieren Sie bitte:

- **Servicebetreiber**
- **Samsung Kontaktcenter**  
Sie finden Ihr regionales Kontaktcenter unter [www.samsung.com/global/support/globalcontact.html](http://www.samsung.com/global/support/globalcontact.html).

## Benötigte Informationen

Bitte sammeln Sie vorher die folgenden Informationen, damit Ihr Problem so schnell wie möglich gelöst werden kann:

- Servicebetreiber – falls zutreffend
- Aus Über das Gerät:
  - Modellnummer
  - Android-Version
  - Buildnummer
  - Kernel-Version
- Aus Gerätestatus
  - Status mobiles Netzwerk
  - Signalstärke
- Aus Wi-Fi-Status
  - Status
  - Signalstärke
- Aus Wi-Fi-Status
  - App-Version