

My2ndDesk

Ortsunabhängiges Arbeiten

INSTALLATION UND ANMELDUNG
MITTELS MULTIFAKTOR-AUTHENTIFIZIERUNG (MFA)

August 2026

Version: 1.4

Inhalt

1	VORAUSSETZUNGEN	3
2	Bitte beachten	3
3	INSTALLATION DES CLIENTS	4
4	VPN VERBINDUNG HERSTELLEN	5
4.1	ANMELDUNG	6
4.1.1	Anmeldung mittels MFA genehmigen	6
5	TROUBLESHOOTING	7
5.1	ANMELDUNG NICHT MÖGLICH	7
5.2	REQUIRED CLIENT CERTIFICATE NOT FOUND	8
5.3	Windows Defender	9
5.4	KEIN DOMAIN MEMBER	10
5.5	FEHLENDE BITLOCKER VERSCHLÜSSELUNG	11
5.6	MATCHING CLIENT CONFIG NOT FOUND	11
5.7	FEHLENDE WINDOWS UPDATES	12

1 VORAUSSETZUNGEN

- Firmenrechner (Windows), der Mitglied der Domain DWSTW ist
- Benutzer muss in der AD Gruppe „WSTW.PaloAlto.SWI“ enthalten sein
- Computer Zertifikat (12 Monate gültig und Erneuerungszeitraum 6 Wochen vor Ablauf)
- Der Palo Alto GlobalProtect VPN Client muss installiert sein
- System Partition (C:) muss mit BitLocker verschlüsselt sein
- Windows Defender
- Aktuelle Viren Definitionen
- MFA-Authentifizierung muss eingerichtet sein
- Eine aktive Internetverbindung

2 Bitte beachten

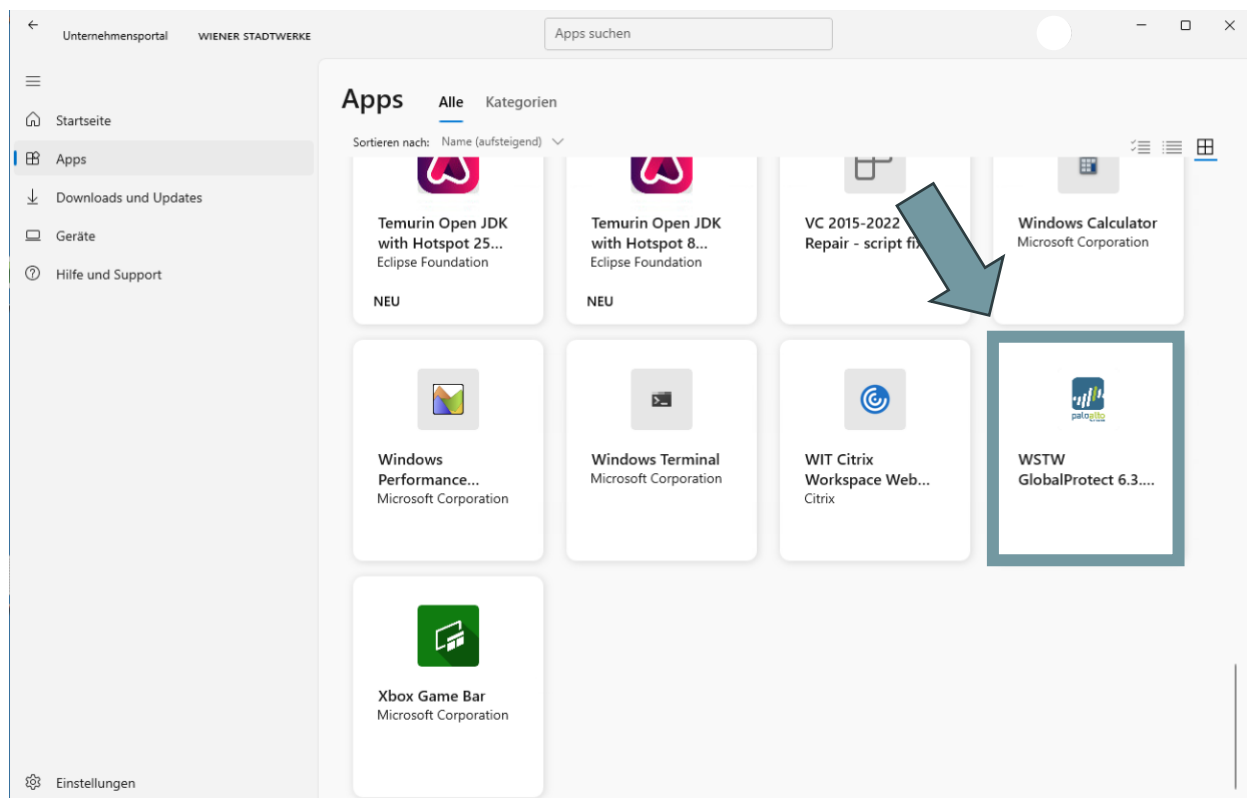
- Eine Internet Flat Rate ist wegen der anfallenden Datenmenge empfehlenswert.
- Alle Verbindungen (auch Surf Traffic) werden ins WSTW-Netz geschickt.
- Andere Rechner im Heimnetzwerk sind bei aktiver VPN-Verbindung nicht erreichbar.

3 INSTALLATION DES CLIENTS

Bitte beachte, dass der GlobalProtect Client erst am Tag nach Erhalt der Aktivierungsmail im Softwarecenter verfügbar ist.

Öffne das Softwarecenter:

- Windows Symbol | Unternehmensportal

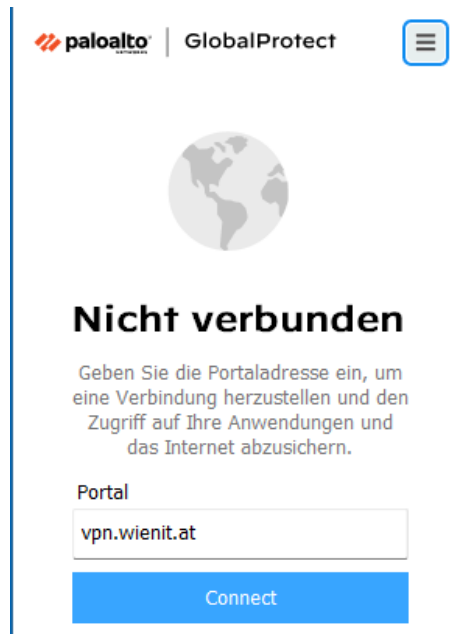


Klicke auf den GlobalProtect Client und anschließend auf Installieren. Die Installation wird nun vollkommen automatisch abgeschlossen. Schließe nach der Installation das Unternehmensportal.

4 VPN VERBINDUNG HERSTELLEN

Starte den GlobalProtect Client.

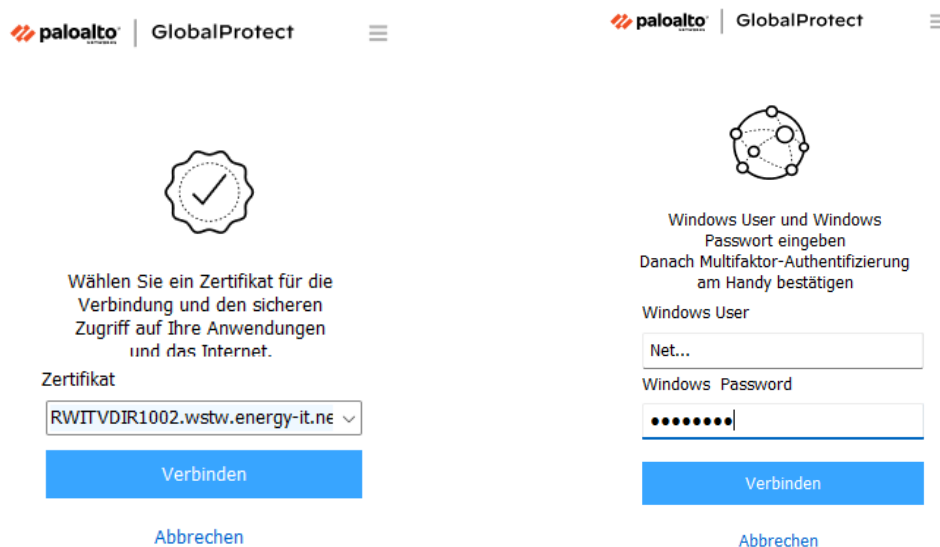
Windows Symbol | Weitere | Palo Alto Networks | Global Protect



Klicke auf Connect.

4.1 ANMELDUNG

Bei der ersten Verbindung kann eine Zertifikatsauswahl erscheinen. Verwende einfach das standardmäßig vorgeschlagene Zertifikat, klicke auf Verbinden und melde dich anschließend mit deinem Windows-Domains Benutzer (NET-Kürzel) an.



GlobalProtect

Wählen Sie ein Zertifikat für die Verbindung und den sicheren Zugriff auf Ihre Anwendungen und das Internet.

Zertifikat
RWITVDIR1002.wstvw.energy-it.ne

Verbinden

Abbrechen

GlobalProtect

Windows User und Windows Passwort eingeben
Danach Multifaktor-Authentifizierung am Handy bestätigen

Windows User
Net...

Windows Password
.....

Verbinden

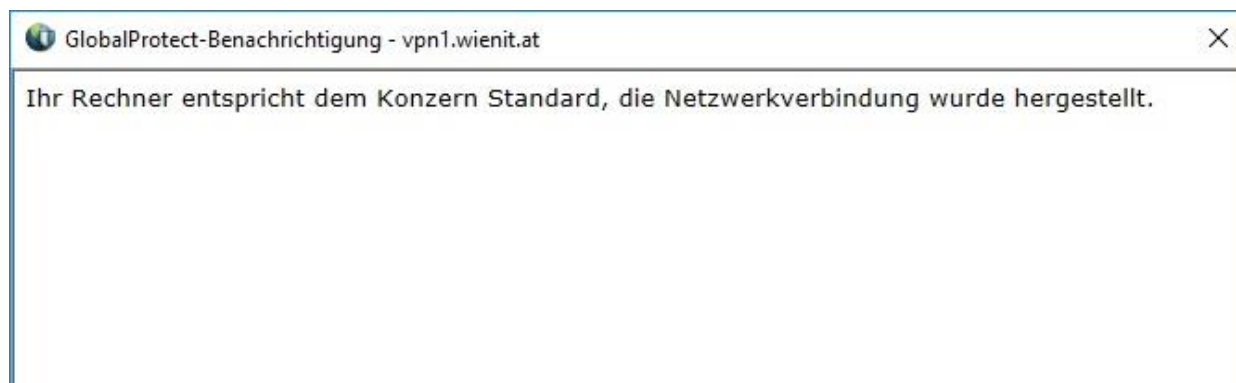
Abbrechen

Klicke anschließend auf Verbinden.

4.1.1 Anmeldung mittels MFA genehmigen

Anschließend musst du die Anmeldung mittels MFA bestätigen. Dazu verwende die bei der Einrichtung von MFA konfigurierte Authentifizierungsmethode (Authenticator-App).

Im Hintergrund wird dein Client überprüft, ob dieser dem WSTW-Standard entspricht. Einen Zugang in das WSTW-Netz erhältst du erst nach Erscheinen der Meldung.



Nun bist du mit dem WSTW-Netzwerk per VPN verbunden und kannst auf alle internen Ressourcen zugreifen.

5 TROUBLESHOOTING

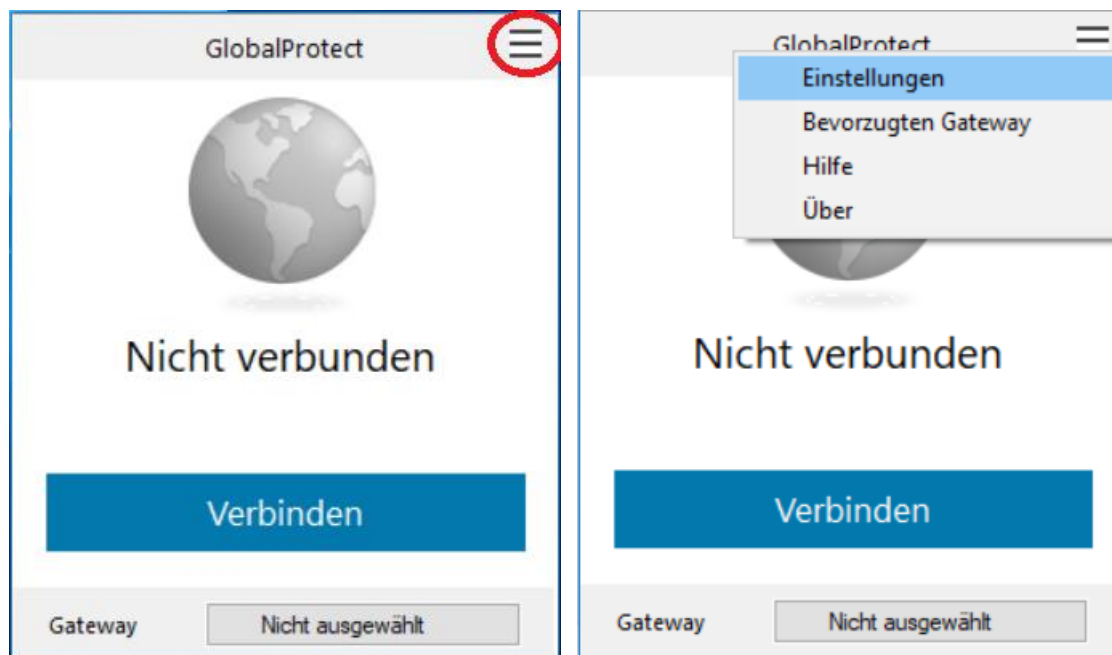
Mögliche Fehlermeldungen und Lösungen:

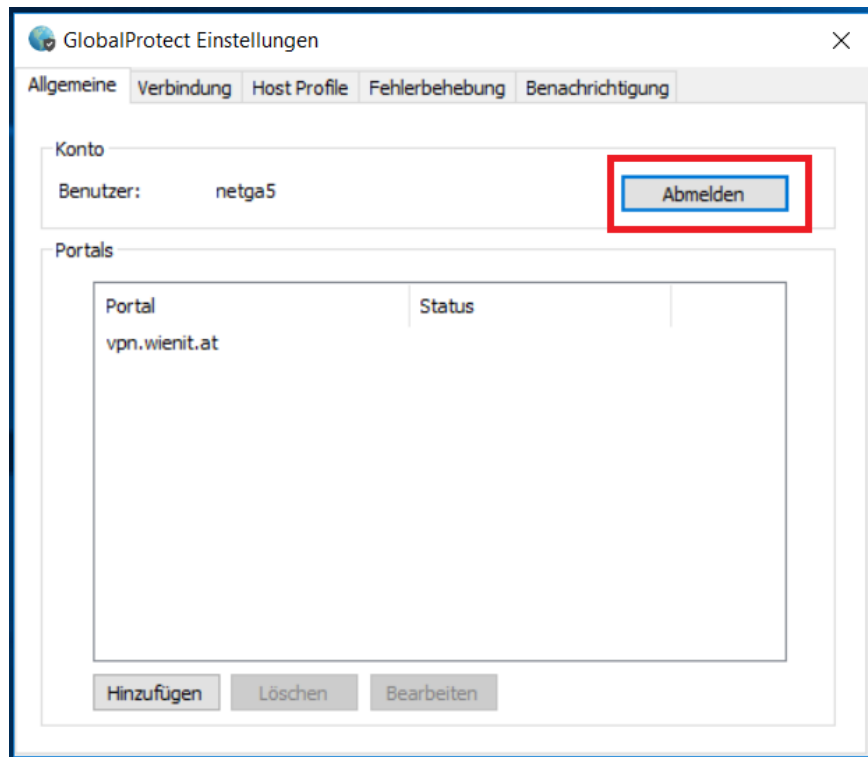
5.1 ANMELDUNG NICHT MÖGLICH

Lösung

Überprüfe, ob dein Passwort Umlaute enthält, und ändere gegebenenfalls das Passwort.

Außerdem kann es helfen, sich vom Global Protect Client nochmals abzumelden. Bitte geh dazu in die Einstellungen des Clients (zu finden unter den drei Strichen im rechten oberen Eck) und klicke auf „Abmelden“. Anschließend probiere dich bitte nochmals anzumelden.

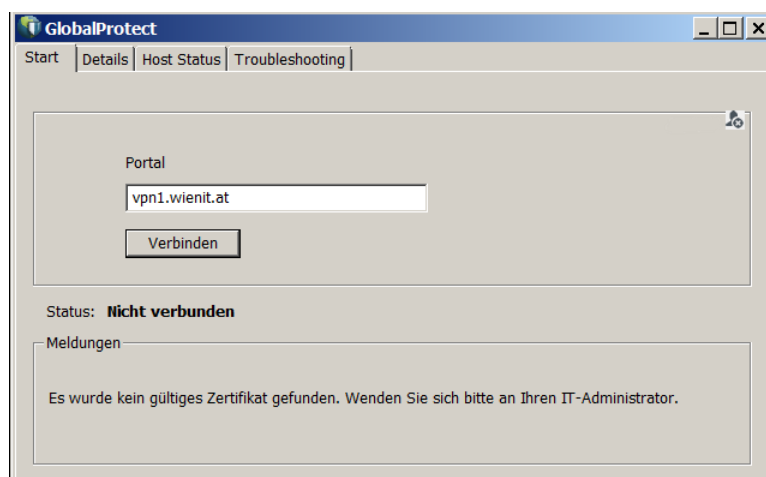




5.2 REQUIRED CLIENT CERTIFICATE NOT FOUND

Ursache

Dieser Fehler tritt auf, wenn kein Computer Zertifikat vorhanden ist bzw. das vorhandene abgelaufen ist.



Lösung

Der Fehler kann nur behoben werden, wenn du dich mit dem Gerät innerhalb des WSTW-Netzes befindest. Bitte wende dich an das für dich zuständige Benutzerservice.

5.3 Windows Defender

Ursache

Die Version des Windows Defenders oder die Signatur Updates sind veraltet.
Dadurch ist keine Verbindung in das WStW möglich.

Auf Ihrem Rechner ist der **Microsoft Defender** Client (ab Version 4.18.2205) nicht aktiv bzw. dessen Viren Signaturen sind nicht aktuell.

Verbindungen ins WStW Netz werden nicht zugelassen.

Sie können die Viren Signaturen manuell aktualisieren, indem Sie die Verbindung trennen, den Microsoft Defender aktualisieren (Windows-Sicherheit, Viren- & Bedrohungsschutz, nach Updates suchen) und sich anschließend wieder an vpn.wienit.at anmelden.

Alternativ können Sie die Verbindung trennen und sich über unser Citrix Portal(<https://citrix-mfa.wienit.at>) anmelden.

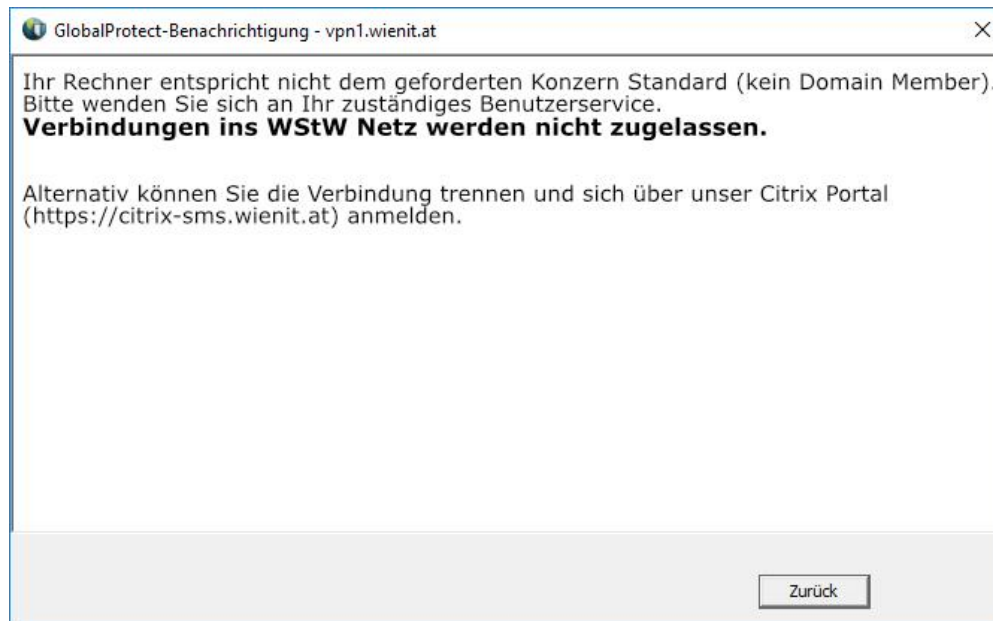
Lösung

- Updates für den Windows Defender werden zusammen mit den Windows Updates durchgeführt. Bitte führe die Schritte, die im Punkt "[6.7 Fehlende Windows Updates](#)" beschrieben sind, durch.
- Bitte verbinde dich erneut mit dem GlobalProtect Client.

5.4 KEIN DOMAIN MEMBER

Ursache

Das Gerät, mit dem du dich verbinden willst, ist nicht in der WSTW-Domain.



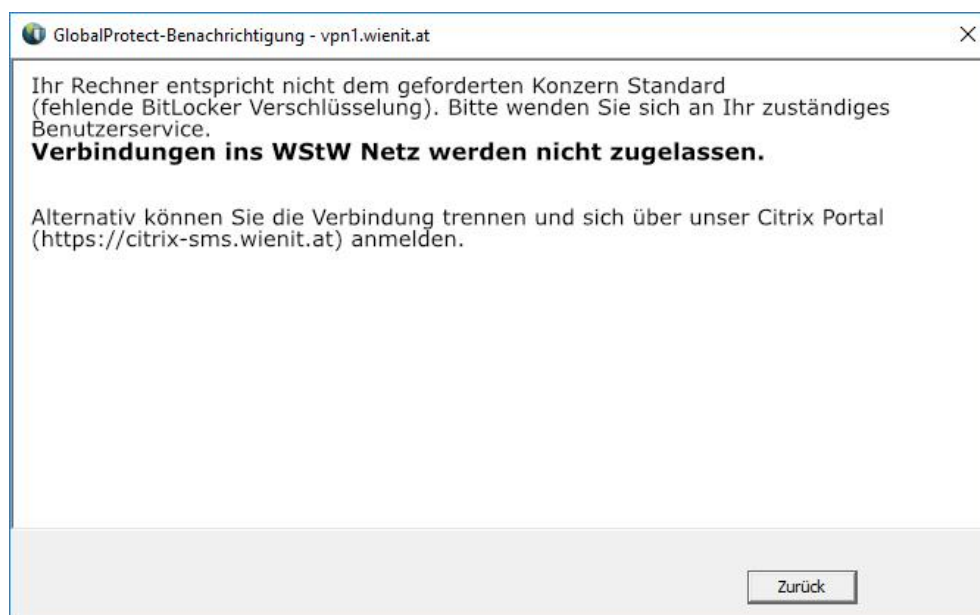
Lösung

Dein Rechner ist kein Mitglied der Domain DWSTW. Bitte trenne die Verbindung und arbeite mit Citrix weiter.

5.5 FEHLENDE BITLOCKER VERSCHLÜSSELUNG

Ursache

Auf dem Gerät ist keine BitLocker Verschlüsselung eingerichtet.



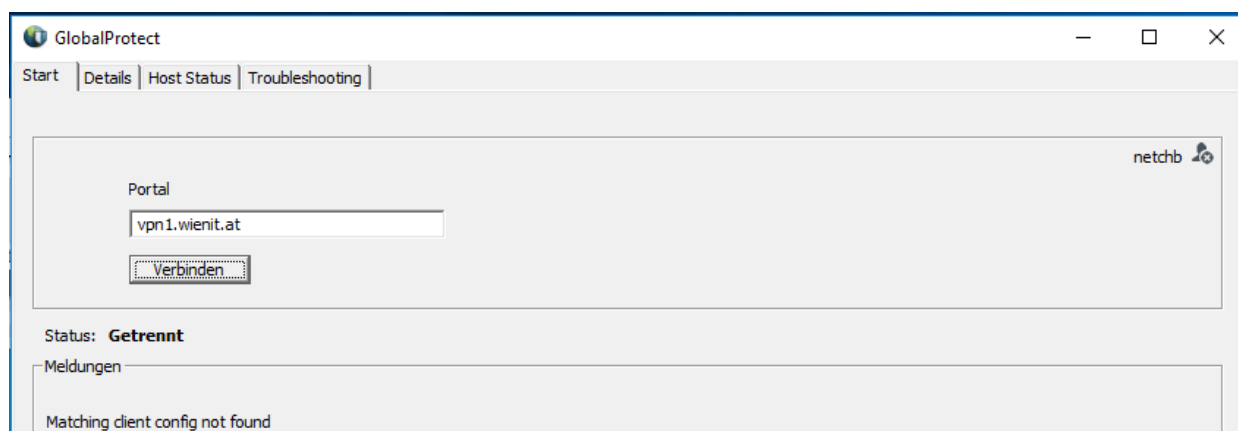
Lösung

Dein Rechner ist nicht BitLocker verschlüsselt. Bitte trenne die Verbindung und arbeite über Citrix weiter. Dein zuständiges Benutzerservice kann die BitLocker Verschlüsselung einrichten.

5.6 MATCHING CLIENT CONFIG NOT FOUND

Ursache

Der Benutzer ist nicht in der Gruppe WSTW.PaloAlto.SWI, welche für die Verbindung benötigt wird.



Lösung

Setze dich mit deinem Benutzerservice in Verbindung, um deinen Benutzer in die AD Gruppe WSTW.PaloAlto.SWI aufzunehmen.

5.7 FEHLENDE WINDOWS UPDATES

Ursache

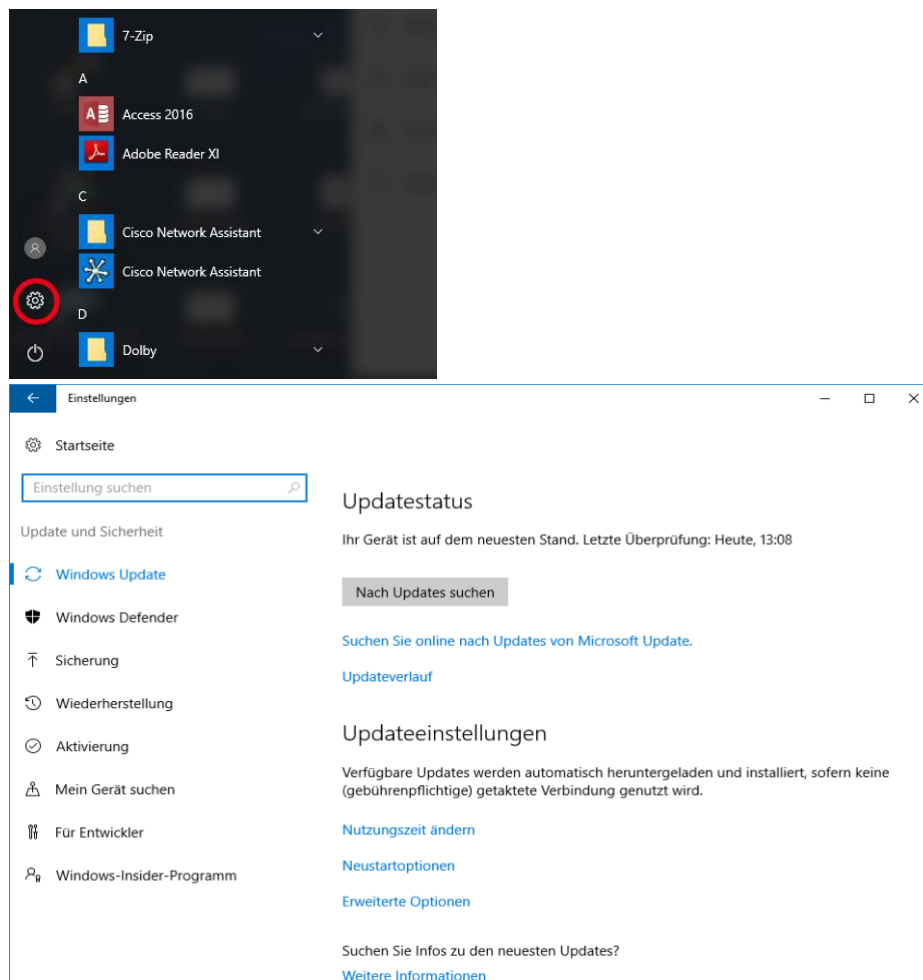
Es fehlen Windows Updates, die benötigt werden, um eine Verbindung mit dem WSTW-Netzwerk herzustellen.



Lösung

Starten die Windows Updates:

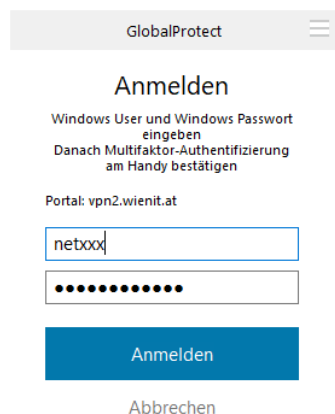
- Windows Symbol | „Zahnrad-Symbol“ | Update und Sicherheit | Nach Updates suchen



PASSWORT ÜBER My2ndDesk ÄNDERN

Logge dich mit deinem alten Passwort auf deinem Notebook ein.

Öffne GlobalProtect und gib dein altes/abgelaufenes Passwort ein.



GlobalProtect

Anmelden

Windows User und Windows Passwort eingeben
Danach Multifaktor-Authentifizierung am Handy bestätigen

Portal: vpn2.wienit.at

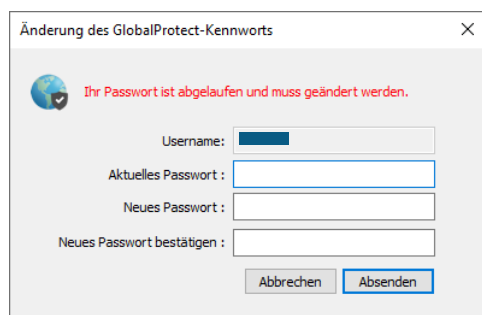
Username: netbox

Password: [masked]

Anmelden

Abbrechen

Im folgenden Pop-up kannst du nun dein Passwort ändern.



Änderung des GlobalProtect-Kennworts

 Ihr Passwort ist abgelaufen und muss geändert werden.

Username: [masked]

Aktuelles Passwort: [input field]

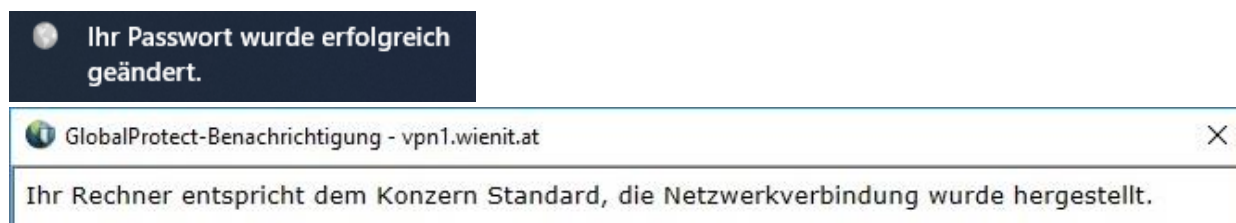
Neues Passwort: [input field]

Neues Passwort bestätigen: [input field]

Abbrechen Absenden

Nach der Passwortänderung wird eine Push-Notification zum Bestätigen an dein Smartphone gesendet.

Anschließend erscheint am rechten unteren Bildschirmrand eine Meldung, dass dein Passwort erfolgreich geändert wurde und es folgt die Compliance Meldung.



 Ihr Passwort wurde erfolgreich geändert.

GlobalProtect-Benachrichtigung - vpn1.wienit.at

Ihr Rechner entspricht dem Konzern Standard, die Netzwerkverbindung wurde hergestellt.

Als letzten Schritt musst du den Rechner einmal sperren (Win+L) und mit Hilfe des neuen Passworts entsperren.

Nun kann der Rechner wie gewohnt mit dem neuen Passwort benutzt werden.

Anmerkung: Sollten die Netzlaufwerke nicht automatisch verbunden worden sein, wird empfohlen sich entweder einmal ab- und wieder anzumelden oder den Rechner neu zu starten.