

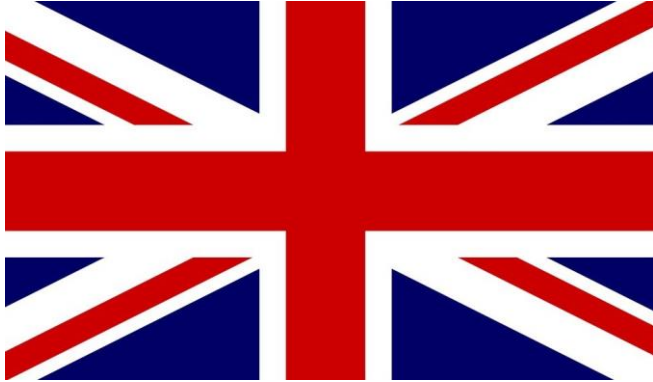
V1.3 – 16.04.2024

E.ON Virtual Workplace

Quick Start Guide

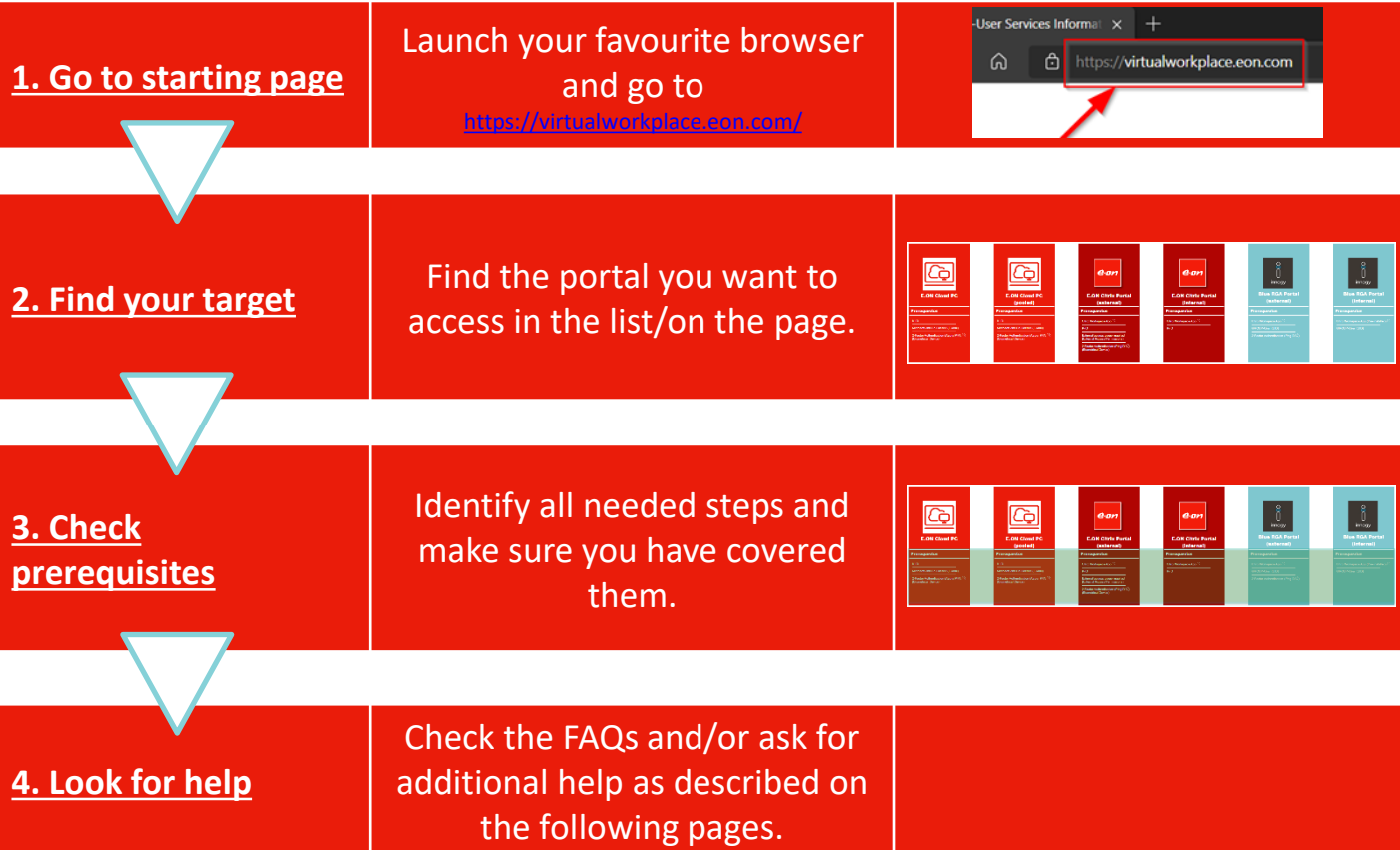


Chose your language | Bitte wähle Deine Sprache



e.on

Let's get started!









1. Go to starting page

Launch your favorite browser and go to <https://virtualworkplace.eon.com/>



This web page is available on the public internet. You don't need any credentials to access it!

2. Find your target – Select the right portal

<p>1</p>  <p>E.ON Cloud PC</p> <p>Prerequisites</p> <p>K-ID</p> <p>Microsoft 365 E5 License (E-Mail)</p> <p>2-Factor Authentication (Azure MFA) (Biometrical Device)</p>	<p>2</p>  <p>E.ON Cloud PC (pooled)</p> <p>Prerequisites</p> <p>K-ID</p> <p>Microsoft 365 E5 License (E-Mail)</p> <p>2-Factor Authentication (Azure MFA) (Biometrical Device)</p>	<p>3</p>  <p>E.ON Citrix Portal (external)</p> <p>Prerequisites</p> <p>Citrix Workspace App</p> <p>K-ID</p> <p>External access group required (External Access Permissions)</p> <p>2-Factor Authentication (PingID) (Biometrical Device)</p>	<p>4</p>  <p>E.ON Citrix Portal (internal)</p> <p>Prerequisites</p> <p>Citrix Workspace App</p> <p>K-ID</p>	<p>5</p>  <p>Blue RGA Portal (external)</p> <p>Prerequisites</p> <p>Citrix Workspace App</p> <p>GROUP-User (UID)</p> <p>2-Factor Authentication (PingID)</p>	<p>6</p>  <p>Blue RGA Portal (internal)</p> <p>Prerequisites</p> <p>Citrix Workspace App (Pre-Installed)</p> <p>GROUP-User (UID)</p>
---	--	---	--	---	---

<p>1</p> <p>Microsoft 365 Portal</p> <ul style="list-style-type: none">Links to https://windows365.microsoft.comIs accessible from everywhere (Internet required)Gives access to persistent Cloud PCs onlyHas optimized Features for persistent Cloud PCs	<p>2</p> <p>Microsoft Remote Desktop Portal</p> <ul style="list-style-type: none">Links to https://client.wvd.microsoft.com/arm/webclient/v2/index.htmlIs accessible from everywhere (Internet required)Gives access to persistent and pooled Cloud PCs	<p>3</p> <p>E.ON Citrix Portal (external)</p> <ul style="list-style-type: none">Links to https://citrix.ssl.eon.com/Is accessible from the InternetGives access to former E.ON apps and desktops	<p>4</p> <p>E.ON Citrix Portal (internal)</p> <ul style="list-style-type: none">Links to https://citrix.intranet.eon.com/Is accessible from the Corporate Network onlyGives access to former E.ON apps and desktops	<p>5</p> <p>Blue RGA Portal (external)</p> <ul style="list-style-type: none">Links to https://rga.innogy.com/Is accessible from the InternetGives access to former Innogy apps and desktops	<p>6</p> <p>Blue RGA Portal (internal)</p> <ul style="list-style-type: none">Links to https://rga.internal.innogy.com/Is accessible from the Corporate Network onlyGives access to former Innogy apps and desktops
---	--	--	--	---	---

3. Check prerequisites

1



E.ON Cloud PC

Prerequisites

- K-ID
- Microsoft 365 E5 License (E-Mail)
- 2-Factor Authentication (Azure MFA) (Biometrical Device)

Prerequisite	Details	Links
<input type="checkbox"/> Completed request for a „New Cloud PC“	You need to order a Cloud PC. Please note that there are prerequisites to be fulfilled for a user account to be able to receive a Cloud PC. Details can be found in the user guide document.	<ul style="list-style-type: none">This is the according ServiceHub order item.User guide document (ask your E.ON internal contact if you don't have access)
<input type="checkbox"/> You must know your E.ON KID	You will need a user name and password. You will receive this during the onboarding. In case of doubt, please check with your manager or IT coordinator.	
<input type="checkbox"/> You must know the password for your KID	Call GSD if you still need to obtain one.	<ul style="list-style-type: none">GSD contact details
<input type="checkbox"/> Configure „ Multi Factor Authentication “ (MFA) for your KID with AAD	You will need the MS Authenticator app on your smartphone or a Yubikey.	<ul style="list-style-type: none">Visit https://mysignins.microsoft.com/security-info to configure MFA.MFA instructions for new joiners (ask your E.ON internal contact if you don't have access)
<input type="checkbox"/> Read the user guide document	Read the user guide document to get more details (e.g. available client apps, self services and FAQ) – ask your E.ON contact to provide you the document if you can't access it yourself.	<ul style="list-style-type: none">User guide document (ask your E.ON internal contact if you don't have access)

3. Check prerequisites

2



**E.ON Cloud PC
(pooled)**

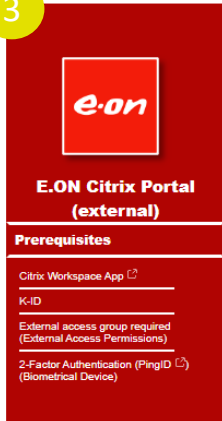
Prerequisites

K-ID
Microsoft 365 E5 License (E-Mail)
2-Factor Authentication (Azure MFA 
(Biometrical Device)

THE SERVICES ASSOCIATED WITH THIS PORTAL ARE NOT AVAILABLE YET

3. Check prerequisites

3



Prerequisite	Details	Links
<input type="checkbox"/> Completed request for a virtual desktop (VDI) or virtual application (XenApp)	You need to order a desktop or application you want to access remotely using Citrix.	<ul style="list-style-type: none"> ServiceHub order item for persistent VDIs ServiceHub order item for pooled VDIs ServiceHub order item for XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App installed on the local computer	This is the client software from Citrix. It is required to use any of the legacy (Citrix) published apps or desktop . It needs to be installed on your computer. Follow the link to download it or use a search engine to find the download from Citrix directly. E.ON managed devices have it installed by default.	<ul style="list-style-type: none"> Citrix Workspace download page
<input type="checkbox"/> You must know your E.ON KID	You will need a username and password. You will receive this during the onboarding. In case of doubt, please check with your manager or IT coordinator.	
<input type="checkbox"/> You must know the password for your KID	Call GSD if you still need to obtain one.	<ul style="list-style-type: none"> GSD contact details
<input type="checkbox"/> Configure „ Multi Factor Authentication “ (MFA) for your KID with AAD	You will need the MS Authenticator app on your smartphone or a Yubikey.	<ul style="list-style-type: none"> Visit https://mysignins.microsoft.com/security-info to configure MFA. MFA instructions for new joiners (ask your E.ON internal contact if you don't have access)
<input type="checkbox"/> External access permissions	This access is only available for permissioned users. You (or your manager or IT coordinator) will need to order external access permissions in ServiceHub. Please refer to our Ordering Guide located on our SharePoint for details.	<ul style="list-style-type: none"> ServiceHub order item for external access permissions

3. Check prerequisites

4



Prerequisite	Details	Links
<input type="checkbox"/> Completed request for a virtual desktop (VDI) or virtual application (XenApp)	You need to order a desktop or application you want to access remotely using Citrix.	<ul style="list-style-type: none">• ServiceHub order item for persistent VDIs• ServiceHub order item for pooled VDIs• ServiceHub order item for XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App installed on the local computer	This is the client software from Citrix. It is required to use any of the legacy (Citrix) published apps or desktop . It needs to be installed on your computer. Follow the link to download it or use a search engine to find the download from Citrix directly. E.ON managed devices have it installed by default.	<ul style="list-style-type: none">• Citrix Workspace download page
<input type="checkbox"/> You must know your E.ON KID	You will need a username and password. You will receive this during the onboarding. In case of doubt, please check with your manager or IT coordinator.	
<input type="checkbox"/> You must know the password for your KID	Call GSD if you still need to obtain one.	<ul style="list-style-type: none">• GSD contact details
<input type="checkbox"/> Access to the E.ON corporate network	This access is only available if you are already connected to the E.ON internal network. Hence you must be using an E.ON managed device with Zscaler, a similar VPN solution or your company has site2site VPN connection with E.ON.	

3. Check prerequisites

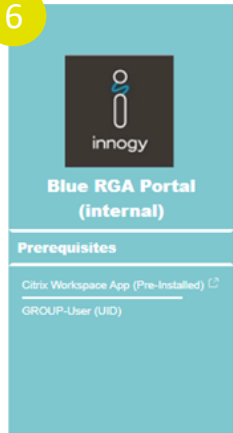
5



Prerequisite	Details	Links
<input type="checkbox"/> Completed request for a virtual desktop (VDI) or virtual application (XenApp)	You need to order a desktop or application you want to access remotely using Citrix.	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceHub order item for persistent VDIs • ServiceHub order item for pooled VDIs • ServiceHub order item for XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App installed on the local computer	This is the client software from Citrix. It is required to use any of the legacy (Citrix) published apps or desktop . It needs to be installed on your computer. Follow the link to download it or use a search engine to find the download from Citrix directly. E.ON managed devices have it installed by default.	<ul style="list-style-type: none"> • Citrix Workspace download page
<input type="checkbox"/> You must know your GROUP User (UID) and E.ON KID	You will need a username and password. You will receive this during the onboarding. In case of doubt, please check with your manager or IT coordinator.	
<input type="checkbox"/> You must know the password for your UID <u>and</u> KID	Call GSD if you still need to obtain one.	<ul style="list-style-type: none"> • GSD contact details
<input type="checkbox"/> Configure „ Multi Factor Authentication “ (MFA) for your KID with AAD or PingID	It depends on your account setup whether you need to use PingID or AAD MFA. Ask your IT coordinator if you need help. You will need the MS Authenticator/PingID app on your smartphone or a Yubikey.	<ul style="list-style-type: none"> • Visit https://mysignins.microsoft.com/security-info to configure MFA. • MFA instructions for new joiners (ask your E.ON internal contact if you don't have access) • FAQ – How to use PingID

3. Check prerequisites

6



Prerequisite	Details	Links
<input type="checkbox"/> Completed request for a virtual desktop (VDI) or virtual application (XenApp)	You need to order a desktop or application you want to access remotely using Citrix.	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceHub order item for persistent VDIs • ServiceHub order item for pooled VDIs • ServiceHub order item for XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App installed on the local computer	This is the client software from Citrix. It is required to use any of the legacy (Citrix) published apps or desktop . It needs to be installed on your computer. Follow the link to download it or use a search engine to find the download from Citrix directly. E.ON managed devices have it installed by default.	<ul style="list-style-type: none"> • Citrix Workspace download page
<input type="checkbox"/> You must know your GROUP User (UID)	You will need a username and password. You will receive this during the onboarding. In case of doubt, please check with your manager or IT coordinator.	
<input type="checkbox"/> You must know the password for your UID	Call GSD if you still need to obtain one.	<ul style="list-style-type: none"> • GSD contact details
<input type="checkbox"/> Access to the E.ON corporate network	This access is only available if you are already connected to the E.ON internal network. Hence you must be using an E.ON managed device with Zscaler, a similar VPN solution or your company has site2site VPN connection with E.ON.	

4. Look for help

1. Check out the FAQ on the next page and the help and links section on <https://virtualworkplace.eon.com/>
2. The Global Service Desk (GSD) is able to help:

Country	Toll Free Number	International number
Czech Republic	+420800700263	+49 711 21768019
Germany	+498006273108	+49 711 21768019
Hungary	+3680180461	+49 711 21768019
Italy	+39800694282	+49 711 21768019
Romania	+40800672415	+49 711 21768019
Sweden	+46201203038	+49 711 21768019
United Kingdom	+448000265136	+49 711 21768019

3. Ask your IT Coordinator, BIT representative or manager for support.
 - He or she will be able to access the detailed info on our [internal SharePoint](#) and [Connect intranet community](#)! You can also access these pages from within your virtual applications and desktops!
4. Connect directly with us via email. Our shared team mailbox is VirtualWorkplace@eon.com.
 - Please make sure you have tried steps 1 to 3 first.

FAQ

1. How to use Microsoft Authenticator (Azure MFA)
2. Can I use Apps to connect to my Cloud PCs?
3. Clipboard, USB devices, local drives and local printers don't work on external access
4. Keyboard layout is causing issues in Citrix Sessions
5. „Cannot complete request“ error message

FAQ – How to use Microsoft Authenticator (Azure MFA)

Microsoft Azure MFA is a solution for 2-Factor-Authentication. There are multiple devices and options available to be used as the second factor. Please refer to the documentation linked below for instructions and more details.

Additional remark: If you chose to use a smartphone with the Microsoft Authenticator app as a second factor you might need to **enable biometric authentication** on that device to be able to use it for E.ON 2-Factor-Authentication.

Useful links:

- [Multi-Factor Authentication \(MFA\) User Guide](#) (Existing User)
- [Multi-Factor Authentication \(MFA\) User Guide](#) (for New Joiner)
- [Multi-Factor Authentication \(MFA\) with YubiKey User Guide](#)

FAQ – Can I use Apps to connect to my Cloud PCs?

Apps to access your Cloud PCs exists for several platforms including Windows, macOS, iOS, iPadOS, Linux. Details can be found in the according [User guide document](#).

- **Windows 365 App**

- Can be used to access all persistent Cloud PCs only
- Is optimized and works best for persistent Cloud PCs
- You can find the Windows 365 in the Company Portal on all E.ON Modern Workplace Clients
- The Windows 365 App is available in the Microsoft Windows Store

- **Remote Desktop Client**

- Can be used for all Cloud PCs (persistent, pooled and Multi-Session)
- You can find the Remote Desktop Client in the Company Portal on E.ON Modern Workplace Clients
- The Remote Desktop Client is available for Download for several platforms on both Portals Cloud PCs Portals accessible through <https://virtualworkplace.eon.com>

- **Remote Desktop App**

- The Remote Desktop App is available for Download on Apple Store and Google Store to be used to access all Cloud PCs on mobile Devices

FAQ – Limitations on external access (clipboard, USB devices, local drives, local printers)

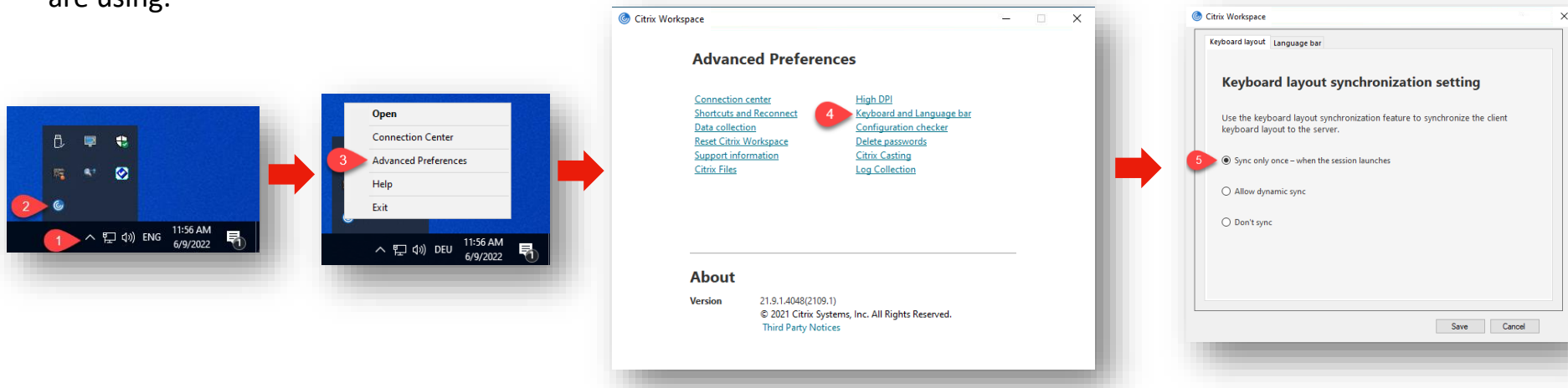
If you are using the E.ON external portal (option 1 or 3 on the „find your target“ page), you might experience certain limitations with regards to data exchange with your local device. These are:

- **Clipboard redirection** – you will not be able to copy/paste files or text from/to your local device into/from your virtual app or desktop.
- **USB devices** – locally attached devices will not be available within your virtual app or desktop.
- **local drives** – your local PC drives will not be available within your virtual app or desktop
- **Local printers** – also these will not be available within your virtual app or desktop (This is not applying to Cloud PCs).

All these restrictions are applied due to security reasons. It is possible to request to override these restrictions by raising the according order in ServiceHub. Please refer to our [Ordering Guide](#) for details.

FAQ – Keyboard Layout in Citrix Sessions

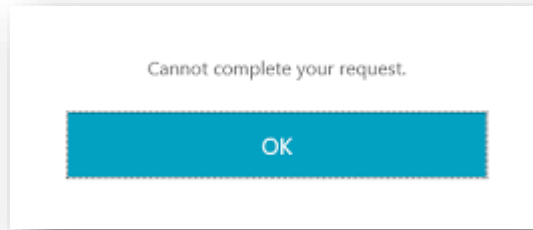
In case you have issues with your password, it's worth to check the keyboard layout settings within the Citrix Workspace app. These might look a bit different, depending on the version you are using.



Make sure that your local keyboard layout is synchronized with your session.

FAQ – Error message „Cannot complete your request“

If you see this error message, there might be multiple and different reasons.



We suggest to try the following:

1. Maybe you misspelled the password? Try again. If this doesn't work, try using the incognito/private mode of your browser
2. Check the keyboard layout as described on the slide before.
3. If you're connecting via the external URL (citrix.ssl...), check that you are enrolled to Microsoft Authenticator – see pre-requisites page for more info
4. Contact the GSD to get your account unlocked and/or password reset.

FAQ – Additional articles to be found on Connect

More useful descriptions can be found in our Connect community [here](#).

5 Artikel [+ Artikel schreiben](#)

FAQ - Häufig gestellte Fragen

Outlook keeps asking for credentials

"Request cannot be completed" error message

Microsoft Teams with reduced features on a VDI

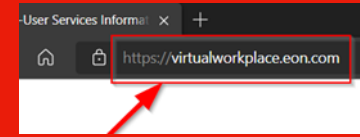
"non managed app" error with MS Office applications

How to keep files backed up and secure when using Pooled VDIs or Virtualized Applications (XenApp) - Using OneDrive

Lass uns anfangen!

1. Öffne die Startseite

Starte Deinen gewohnten Browser und öffne
<https://virtualworkplace.eon.com/>



2. Finde Dein Ziel

Finde das Portal, auf das Du zugreifen möchtest, in der Liste bzw. auf der Seite.



3. Prüfe die Voraussetzungen

Schau Dir die erforderlichen Schritte an und stelle sicher, dass diese erfüllt sind.



4. Hol' Dir Hilfe

Schau Dir die FAQs und/oder bitte um Hilfe wie es nachfolgend beschrieben ist.

1. Öffne die Startseite

Starte Deinen gewohnten Browser und öffne <https://virtualworkplace.eon.com/>



Diese Seite ist öffentlich im Internet erreichbar. Es werden keine Anmeldedaten für den Zugriff benötigt!

2. Finde Dein Ziel – Wähle das richtige Portal

1



E.ON Cloud PC

Voraussetzungen

K-ID
Microsoft 365 E5 Lizenz (E-Mail)
2-Factor Authentifizierung (Azure MFA) (Biometrisches Endgerät erforderlich)

2




E.ON Cloud PC (pooled)

Voraussetzungen

K-ID
Microsoft 365 E5 Lizenz (E-Mail)
2-Factor Authentifizierung (Azure MFA) (Biometrisches Endgerät erforderlich)

3




E.ON Citrix Portal (external)

Voraussetzungen

Citrix Workspace App [🔗](#)
K-ID
Mitgliedschaft in Zugriffsgruppe für externen Zugriff erforderlich
2-Factor Authentifizierung (PingID [🔗](#)) (Biometrisches Endgerät erforderlich)

4




E.ON Citrix Portal (internal)

Voraussetzungen

Citrix Workspace App [🔗](#)
K-ID

5



Blue RGA Portal

Voraussetzungen

Citrix Workspace App [🔗](#)
GROUP-User (UID)
2-Factor Authentifizierung (PingID [🔗](#))

6



Blue RGA Portal (intern)

Voraussetzungen

Citrix Workspace App (Vorinstalliert) [🔗](#)
GROUP-User (UID)

1

- Microsoft Windows 365 Portal**
- Verweist auf <https://windows365.microsoft.com>
 - Ist aus dem Internet verfügbar
 - **Bietet Zugriff auf persistente Cloud PC (Windows 365)**
 - Bietet eine verbesserte Nutzererfahrung für persistente Cloud PCs

2

- Microsoft Remote Desktop Portal**
- Verweist auf <https://client.wvd.microsoft.com/arm/webclient/v2/index.html>
 - Ist aus dem Internet verfügbar
 - **Bietet Zugriff auf persistente und gepoolte Cloud PCs**

3

- E.ON Citrix Portal (external)**
- Verweist auf <https://citrix.ssl.eon.com/>
 - Ist aus dem Internet verfügbar
 - **Bietet Zugriff auf ehemalige E.ON Anwendungen und Desktops**

4

- E.ON Citrix Portal (internal)**
- Verweist auf <https://citrix.intranet.eon.com/>
 - Ist nur innerhalb des Firmennetzwerks verfügbar
 - **Bietet Zugriff auf ehemalige E.ON Anwendungen und Desktops**

5

- Blue RGA Portal (external)**
- Verweist auf <https://rga.innogy.com/>
 - Ist aus dem Internet verfügbar
 - **Bietet Zugriff auf ehemalige Innogy Anwendungen und Desktops**

6

- Blue RGA Portal (internal)**
- Verweist auf <https://rga.internal.innogy.com/>
 - Ist nur innerhalb des Firmennetzwerks verfügbar
 - **Bietet Zugriff auf ehemalige Innogy Anwendungen und Desktops**

3. Prüfe die Voraussetzungen

1



E.ON Cloud PC

Prerequisites

K-ID
 Microsoft 365 E5 License (E-Mail)
 2-Factor Authentication (Azure MFA) (Biometrical Device)

Voraussetzung	Details	Links
<input type="checkbox"/> Abgeschlossene Bestellung für einen „Neuen Cloud PC“	Es muss eine Bestellung für einen Cloud PC ausgeführt werden. Bitte beachte, dass ein Benutzerkonto weitere Voraussetzungen erfüllen muss, damit einen Cloud PC bestellt werden kann. Details finden sich in der Benutzeranleitung.	<ul style="list-style-type: none"> Dies ist der zugehörige ServiceHub Bestellartikel. Benutzeranleitung (frage Deinen E.ON-internen Kontakt, falls Du keinen Zugriff hast)
<input type="checkbox"/> Du musst Deine E.ON KID wissen	Du benötigst einen Benutzernamen und ein Passwort. Diese erhältst Du im Rahmen des Onboardings. Im Zweifelsfall wende Dich bitte an Deinen Ansprechpartner oder IT-Koordinator.	
<input type="checkbox"/> Du musst das Passwort zu Deiner KID kennen	Bitte melde Dich beim GSD, wenn Du noch ein Passwort benötigst.	<ul style="list-style-type: none"> GSD Kontaktdetails
<input type="checkbox"/> Konfiguriere „ Multi Faktor Authentifizierung “ (MFA) für Deine KID mit AAD	Du benötigst die MS Authenticator App auf Deinem Smartphone oder einen Yubikey.	<ul style="list-style-type: none"> Besuche https://mysignins.microsoft.com/security-info um MFA einzurichten. MFA Anleitung für Neueinsteiger (frage Deinen E.ON-internen Kontakt, falls Du keinen Zugriff hast)
<input type="checkbox"/> Lies die Benutzeranleitung	Read the user guide document to get more details (e.g. available client apps, self services and FAQ) – ask your E.ON contact to provide you the document if you can't access it yourself.	<ul style="list-style-type: none"> Benutzeranleitung (frage Deinen E.ON-internen Kontakt, falls Du keinen Zugriff hast)

3. Prüfe die Voraussetzungen

2



**E.ON Cloud PC
(pooled)**

Prerequisites

K-ID
Microsoft 365 E5 License (E-Mail)
2-Factor Authentication (Azure MFA 
(Biometrical Device)

DIE SERVICES, DIE ZU DIESEM PORTAL GEHÖREN SIND DERZEIT NICHT VERFÜGBAR

3. Prüfe die Voraussetzungen

3



Voraussetzung	Details	Links
<input type="checkbox"/> Abgeschlossene Bestellung für einen virtuellen Desktop (VDI) oder virtuelle Anwendung (XenApp)	Du musst einen Desktop oder eine Anwendung bestellen, auf die Du mit Citrix remote zugreifen möchtest	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceHub Bestellartikel für persistent VDIs • ServiceHub Bestellartikel für pooled VDIs • ServiceHub Bestellartikel für XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App auf dem lokalen Computer installiert	Dies ist die Client App von Citrix. Sie ist für die Nutzung der älteren (Citrix) veröffentlichten Apps oder Desktops erforderlich und muss auf Deinem Computer installiert sein. Folge dem Link, um sie herunterzuladen oder suche im Internet direkt nach dem Download bei Citrix. Auf E.ON-verwalteten Geräten ist sie id.R. bereits installiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Citrix Workspace Download-Seite
<input type="checkbox"/> Du musst Deine E.ON KID wissen	Du benötigst einen Benutzernamen und ein Passwort. Diese erhältst Du im Rahmen des Onboardings. Im Zweifelsfall wende Dich bitte an Deinen Ansprechpartner oder IT-Koordinator.	
<input type="checkbox"/> Du musst das Passwort zu Deiner KID kennen	Bitte melde Dich beim GSD, wenn Du noch ein Passwort benötigst.	<ul style="list-style-type: none"> • GSD Kontaktdetails
<input type="checkbox"/> Konfiguriere „ Multi Faktor Authentifizierung “ (MFA) für Deine KID mit AAD	Du benötigst die MS Authenticator App auf Deinem Smartphone oder einen Yubikey.	<ul style="list-style-type: none"> • Besuche https://mysignins.microsoft.com/security-info um MFA einzurichten. • MFA Anleitung für Neueinsteiger (frage Deinen E.ON-internen Kontakt, falls Du keinen Zugriff hast)
<input type="checkbox"/> Externe Zugriffsberechtigungen	Dieser Zugriff ist nur für berechnigte Benutzer verfügbar. Du (oder Dein Manager oder IT-Koordinator) musst externe Zugriffsberechtigungen im ServiceHub bestellen. Weitere Informationen findest Du in unserem Bestelleitfaden auf unserem SharePoint.	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceHub Bestellartikel für externe Zugriffsrechte

3. Prüfe die Voraussetzungen

4



Voraussetzung	Details	Links
<input type="checkbox"/> Abgeschlossene Bestellung für einen virtuellen Desktop (VDI) oder virtuelle Anwendung (XenApp)	Du musst einen Desktop oder eine Anwendung bestellen, auf die Du mit Citrix remote zugreifen möchtest	<ul style="list-style-type: none">• ServiceHub Bestellartikel für persistent VDIs• ServiceHub Bestellartikel für pooled VDIs• ServiceHub Bestellartikel für XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App auf dem lokalen Computer installiert	Dies ist die Client App von Citrix. Sie ist für die Nutzung der älteren (Citrix) veröffentlichten Apps oder Desktops erforderlich und muss auf Deinem Computer installiert sein. Folge dem Link, um sie herunterzuladen oder suche im Internet direkt nach dem Download bei Citrix. Auf E.ON-verwalteten Geräten ist sie id.R. bereits installiert.	<ul style="list-style-type: none">• Citrix Workspace Download-Seite
<input type="checkbox"/> Du musst Deine E.ON KID wissen	Du benötigst einen Benutzernamen und ein Passwort. Diese erhältst Du im Rahmen des Onboardings. Im Zweifelsfall wende Dich bitte an Deinen Ansprechpartner oder IT-Koordinator.	
<input type="checkbox"/> Du musst das Passwort zu Deiner KID kennen	Bitte melde Dich beim GSD, wenn Du noch ein Passwort benötigst.	<ul style="list-style-type: none">• GSD Kontaktdetails
<input type="checkbox"/> Verbindung zum E.ON Firmennetzwerk	Dieser Zugang ist nur verfügbar, wenn Du bereits mit dem E.ON-internen Netzwerk verbunden bist. Daher musst Du ein von E.ON verwaltetes Gerät mit Zscaler oder eine ähnliche VPN-Lösung verwenden oder Dein Unternehmen verfügt über eine Site2Site-VPN-Verbindung mit E.ON.	

3. Prüfe die Voraussetzungen

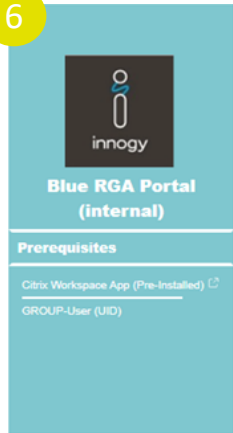
5



Voraussetzung	Details	Links
<input type="checkbox"/> Abgeschlossene Bestellung für einen virtuellen Desktop (VDI) oder virtuelle Anwendung (XenApp)	Du musst einen Desktop oder eine Anwendung bestellen, auf die Du mit Citrix remote zugreifen möchtest	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceHub Bestellartikel für persistent VDIs • ServiceHub Bestellartikel für pooled VDIs • ServiceHub Bestellartikel für XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App auf dem lokalen Computer installiert	Dies ist die Client App von Citrix. Sie ist für die Nutzung der älteren (Citrix) veröffentlichten Apps oder Desktops erforderlich und muss auf Deinem Computer installiert sein. Folge dem Link, um sie herunterzuladen oder suche im Internet direkt nach dem Download bei Citrix. Auf E.ON-verwalteten Geräten ist sie id.R. bereits installiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Citrix Workspace Download-Seite
<input type="checkbox"/> Du must Deine GROUP User (UID) und E.ON KID kennen	Du benötigst einen Benutzernamen und ein Passwort. Diese erhältst Du im Rahmen des Onboardings. Im Zweifelsfall wende Dich bitte an Deinen Ansprechpartner oder IT-Koordinator.	
<input type="checkbox"/> Du musst das Passwort für Deine UID <u>und</u> KID kennen	Bitte melde Dich beim GSD, wenn Du noch ein Passwort benötigst.	<ul style="list-style-type: none"> • GSD Kontaktdetails
<input type="checkbox"/> Konfiguriere „ Multi Faktor Authentifizierung “ (MFA) für your KID mit AAD oder PingID	Es hängt von der Einrichtung Deines Kontos ab, ob Du PingID oder AAD MFA verwenden musst. Frage Deinen IT-Koordinator, wenn Du Hilfe benötigst. Du benötigst die MS Authenticator/PingID-App auf Deinem Smartphone oder einen Yubikey.	<ul style="list-style-type: none"> • Besuche https://mysignins.microsoft.com/security-info um MFA einzurichten. • MFA Anleitung für Neueinsteiger (frage Deinen E.ON-internen Kontakt, falls Du keinen Zugriff hast) • FAQ – Verwenden von PingID

3. Prüfe die Voraussetzungen

6



Voraussetzung	Details	Links
<input type="checkbox"/> Abgeschlossene Bestellung für einen virtuellen Desktop (VDI) oder virtuelle Anwendung (XenApp)	Du musst einen Desktop oder eine Anwendung bestellen, auf die Du mit Citrix remote zugreifen möchtest	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceHub Bestellartikel für persistent VDIs • ServiceHub Bestellartikel für pooled VDIs • ServiceHub Bestellartikel für XenApps
<input type="checkbox"/> Citrix Workspace App auf dem lokalen Computer installiert	Dies ist die Client App von Citrix. Sie ist für die Nutzung der älteren (Citrix) veröffentlichten Apps oder Desktops erforderlich und muss auf Deinem Computer installiert sein. Folge dem Link, um sie herunterzuladen oder suche im Internet direkt nach dem Download bei Citrix. Auf E.ON-verwalteten Geräten ist sie id.R. bereits installiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Citrix Workspace Download-Seite
<input type="checkbox"/> Du must Deine GROUP User (UID) kennen	Du benötigst einen Benutzernamen und ein Passwort. Diese erhältst Du im Rahmen des Onboardings. Im Zweifelsfall wende Dich bitte an Deinen Ansprechpartner oder IT-Koordinator.	
<input type="checkbox"/> Du musst das Passwort für Deine UID kennen	Bitte melde Dich beim GSD, wenn Du noch ein Passwort benötigst.	<ul style="list-style-type: none"> • GSD Kontaktdetails
<input type="checkbox"/> Verbindung zum E.ON Firmennetzwerk	Dieser Zugang ist nur verfügbar, wenn Du bereits mit dem E.ON-internen Netzwerk verbunden bist. Daher musst Du ein von E.ON verwaltetes Gerät mit Zscaler oder eine ähnliche VPN-Lösung verwenden oder Dein Unternehmen verfügt über eine Site2Site-VPN-Verbindung mit E.ON.	

4. Hol' Dir Hilfe

1. Schau Dir die FAQ auf der nächsten Seite und auf <https://virtualworkplace.eon.com/> an.
2. Der Global Service Desk (GSD) kann Dir weiterhelfen:

Country	Toll Free Number	International number
Czech Republic	+420800700263	+49 711 21768019
Germany	+498006273108	+49 711 21768019
Hungary	+3680180461	+49 711 21768019
Italy	+39800694282	+49 711 21768019
Romania	+40800672415	+49 711 21768019
Sweden	+46201203038	+49 711 21768019
United Kingdom	+448000265136	+49 711 21768019

3. Frag Deinen IT-Koordinator, BIT-Verantwortlichen oder Vorgesetzten um Unterstützung.
 - Diese Personen sind in der Lage auf detaillierte Information auf unserem [internen SharePoint](#) und der [Connect Intranet Community](#) zuzugreifen! Du kannst diese Seiten ebenfalls über Deine virtuellen Anwendungen und Desktops erreichen!
4. Kontaktiere uns direkt per Email. Unsere Team-Mailbox ist VirtualWorkplace@eon.com.
 - Stelle sicher, dass Du zuerst die Schritte 1 bis 3 versucht hast.

FAQ

1. Verwendung von Microsoft Authenticator (Azure MFA)
2. Kann ich Apps verwenden, um eine Verbindung zu meinen Cloud-PCs herzustellen?
3. Zwischenablage, USB-Geräte, lokale Laufwerke und lokale Drucker funktionieren nicht über den externen Zugang
4. Keyboard-Layout verursacht Probleme
5. Fehlermeldung „Anforderung kann nicht abgeschlossen werden“

FAQ – Verwendung von Microsoft Authenticator (Azure MFA)

Azure MFA ist eine Lösung zur 2-Faktor-Authentifizierung. Es stehen mehrere Geräte und Optionen zur Verfügung, die als zweiter Faktor verwendet werden können. Anweisungen und weitere Details finden Sie in der unten verlinkten Dokumentation.

Zusätzlicher Hinweis: Wenn Du Dich für die Verwendung eines Smartphones mit der Microsoft Authenticator-App als zweitem Faktor entschieden hast, müsst Du möglicherweise die **biometrische Authentifizierung auf diesem Gerät aktivieren**, um es für die E.ON 2-Faktor-Authentifizierung verwenden zu können.

Hilfreiche Links:

- [Microsoft Multi-Faktor-Authentifizierung \(MFA\) Anleitung](#) (bestehende Benutzer)
- [Microsoft Multi-Faktor-Authentifizierung \(MFA\) Anleitung](#) (neue Mitarbeiter)
- [Multi-Faktor-Authentifizierung \(MFA\) mit YubiKey - Anleitung](#)

FAQ – Kann ich Apps verwenden, um eine Verbindung zu meinen Cloud-PCs herzustellen?

Apps für den Zugriff auf Deine Cloud PCs existieren für diverse Plattformen, inkl. Windows, macOS, iOS, iPadOS, Linux. Details sind in der entsprechenden [Benutzeranleitung](#) zu finden.

- **Windows 365-App**

- Kann nur für den Zugriff auf alle persistenten Cloud-PCs verwendet werden
- Ist optimiert und funktioniert am besten für persistente Cloud-PCs
- Windows 365 finden Sie im Unternehmensportal auf allen E.ON Modern Workplace Clients
- Die Windows 365 App ist im Microsoft Windows Store verfügbar

- **Remotedesktop-Client**

- Einsetzbar für alle Cloud-PCs (persistent, gepoolt und Multi-Session)
- Den Remote Desktop Client finden Sie im Unternehmensportal auf E.ON Modern Workplace Clients.
- Der Remotedesktop-Client steht für mehrere Plattformen auf beiden Portalen zum Download zur Verfügung: Cloud-PCs Portale, auf die über <https://virtualworkplace.eon.com/> zugegriffen werden kann .

- **Remotedesktop-App**

- Die Remote Desktop App steht im Apple Store und Google Store zum Download zur Verfügung, um auf allen Cloud-PCs auf mobilen Geräten

FAQ – Einschränkungen beim externen Zugriff (Zwischenablage, USB-Geräte, lokale Laufwerke, lokale Drucker)

Wenn Du das externe E.ON-Portal (Option 1 oder 3 auf der Seite „Ziel finden“), verwendest, können bestimmte Einschränkungen beim Datenaustausch mit Deinem lokalen Gerät auftreten.

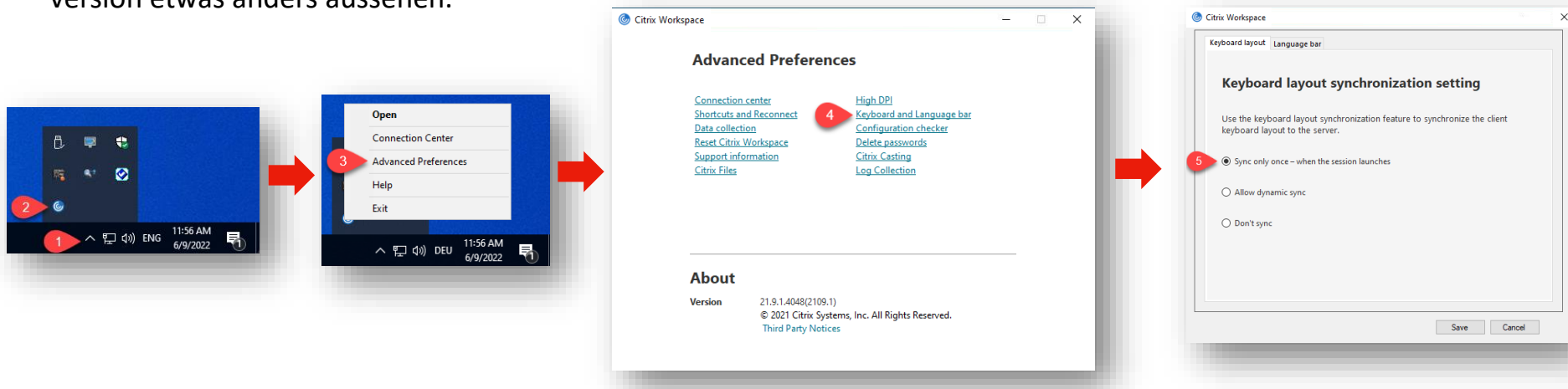
Diese sind:

- **Weiterleitung der Zwischenablage** – Du kannst keine Dateien oder Text von/auf Dein lokales Gerät in/von Deiner virtuellen App oder Desktop kopieren/einfügen.
- **USB-Geräte** – Lokal angeschlossene Geräte sind in Deiner virtuellen App oder Desktop nicht verfügbar.
- **Lokale Laufwerke** – Deine lokalen PC-Laufwerke sind in Deiner virtuellen App oder Desktop nicht verfügbar.
- **Lokale Drucker** – Auch diese sind nicht in Deiner virtuellen App oder Desktop verfügbar (Gilt nicht für Cloud PCs).

Alle diese Einschränkungen werden aus Sicherheitsgründen angewendet. Es ist möglich, die Überschreibung dieser Einschränkungen anzufordern, indem Du die entsprechende Bestellung im ServiceHub aufgibst. Weitere Details sind in unserem [Bestellleitfaden](#) zu finden.

FAQ – Keyboard-Layout in Citrix-Sitzungen

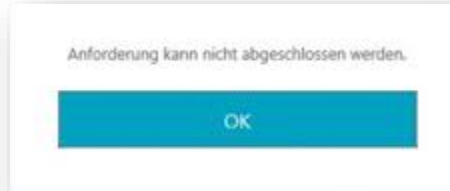
Falls Du Probleme mit Deinem Passwort hast, lohnt es sich, die Einstellungen für das Tastaturlayout in der Citrix Workspace-App zu überprüfen. Diese können je nach verwendeter Version etwas anders aussehen.



Stelle sicher, dass Dein lokales Tastaturlayout mit Deiner Sitzung synchronisiert wird.

FAQ – Fehlermeldung „Anforderung kann nicht abgeschlossen werden“

Wenn Du diese Fehlermeldung siehst, kann dies mehrere und unterschiedliche Gründe haben.



Wir schlagen vor, Folgendes zu versuchen:

1. Vielleicht hast Du das Passwort falsch geschrieben? Versuche es nochmal! Versuche auch, den Inkognito-/Privatmodus Deines Browsers zu verwenden!
2. Überprüfe das Tastaturlayout wie auf der Folie zuvor beschrieben.
3. Wenn Sie eine Verbindung über die externe URL (citrix.ssl...) herstellen, überprüfen Sie, ob Sie bei Microsoft Authenticator registriert sind – weitere Informationen finden Sie auf der Seite „Voraussetzungen“.
4. Wenden Dich an den GSD, um Dein Konto zu entsperren und/oder das Passwort zurücksetzen zu lassen.

FAQ – Weitere Artikel gibt es auf Connect

Weitere hilfreiche Beschreibungen gibt es in unserer Connect-Community [hier](#).

5 Artikel [+ Artikel schreiben](#)

FAQ - Häufig gestellte Fragen

Outlook fragt ständig nach Anmeldeinformationen

"Anforderung kann nicht abgeschlossen werden" Fehlermeldung

Microsoft Teams mit eingeschränktem Funktionsumfang auf einer VDI

"non managed app" Fehlermeldung mit MS Office Anwendungen

Wie speichere ich Dateien sicher auf auf Pooled VDIs oder virtuellen Anwendungen (XenApp) - Verwendung von OneDrive
