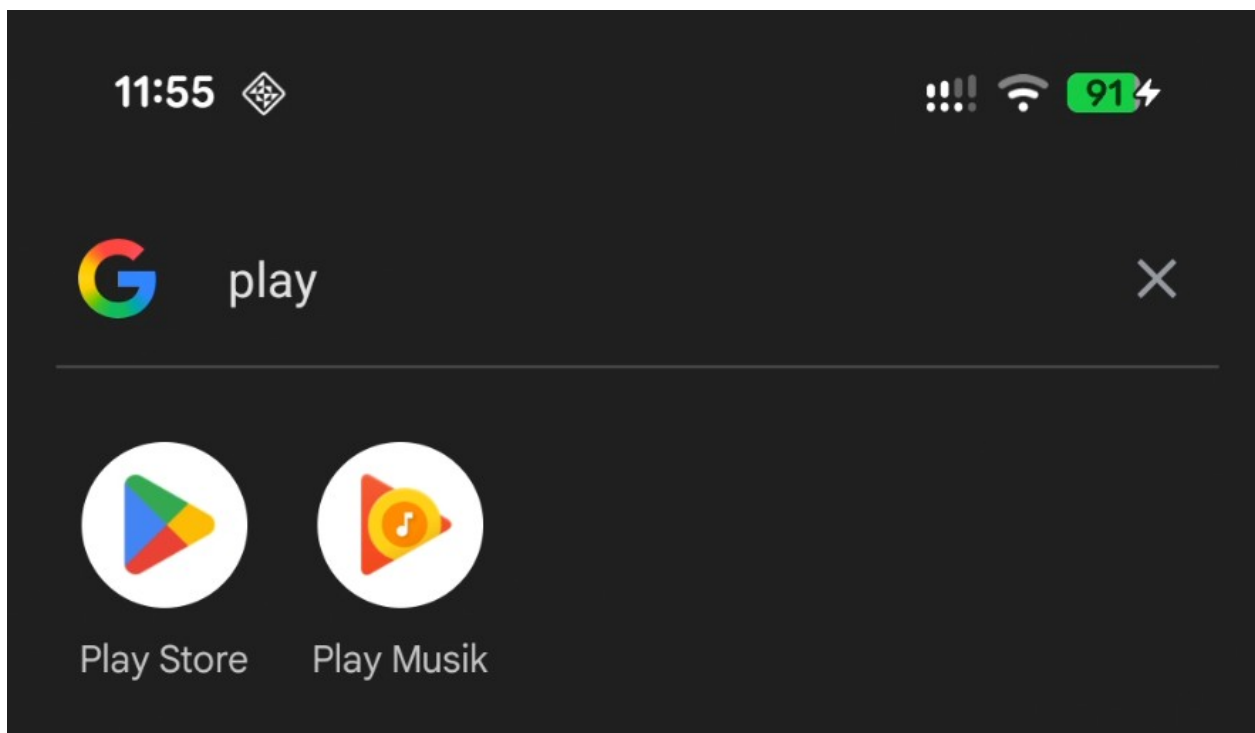
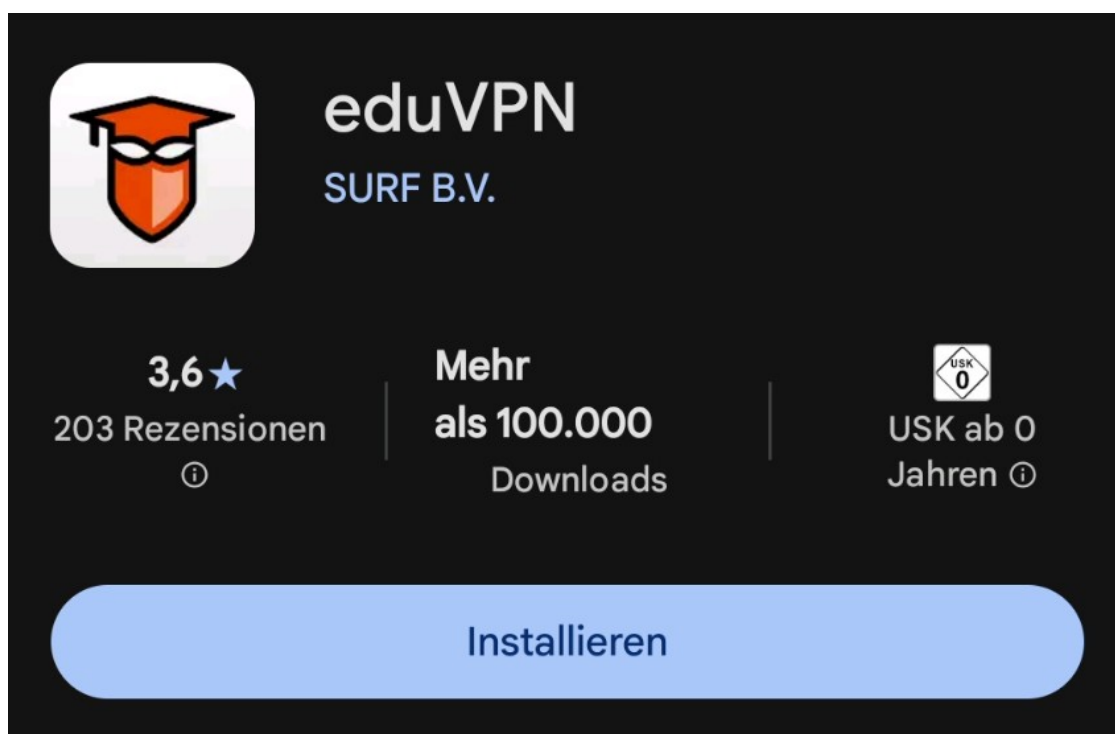


1) VPN-App finden und installieren

- Öffne den Play Store (Android) und suche nach „eduVPN“.
- Tippe auf „Installieren“.



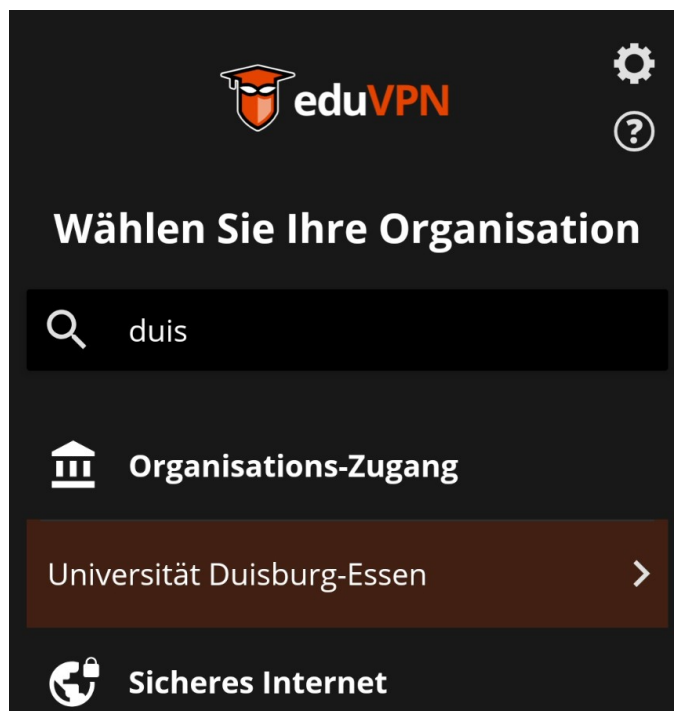
Play Store öffnen (Suche)



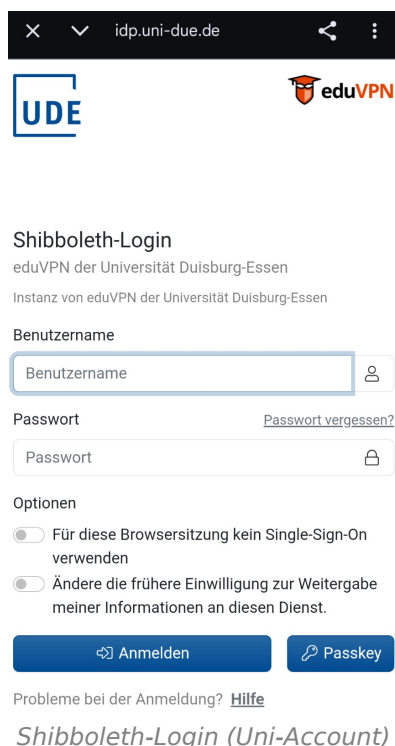
eduVPN installieren

2) Organisation wählen und anmelden

- Öffne eduVPN und suche nach „Universität Duisburg-Essen“.
- Tippe auf „Universität Duisburg-Essen“ und melde Dich per Shibboleth mit Deinem Uni-Account an.

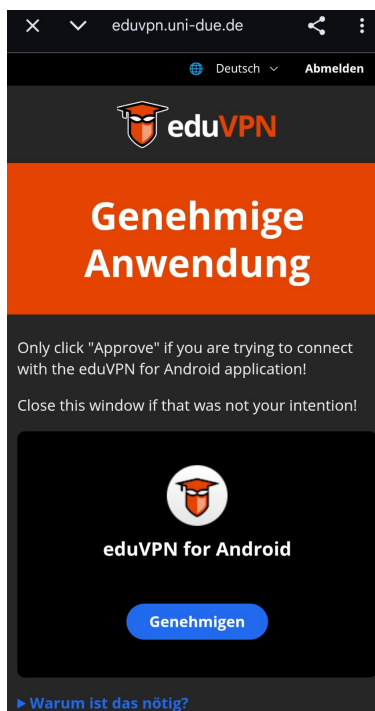


Organisation auswählen

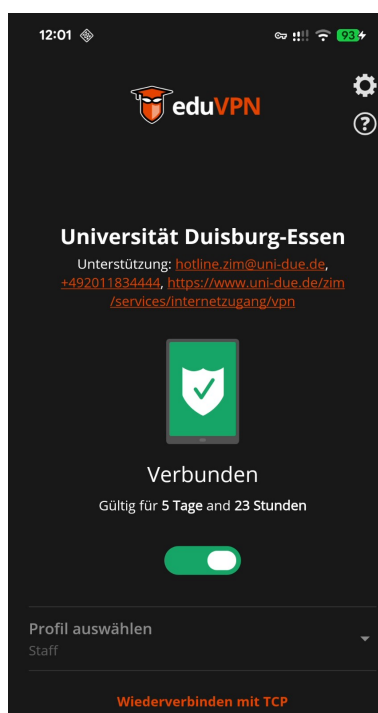


3) Verbindung genehmigen und herstellen

- Bestätige die Anfrage mit „Genehmigen“.
- Wenn die Verbindung steht, zeigt eduVPN „Verbunden“ an (Schalter ist aktiv).



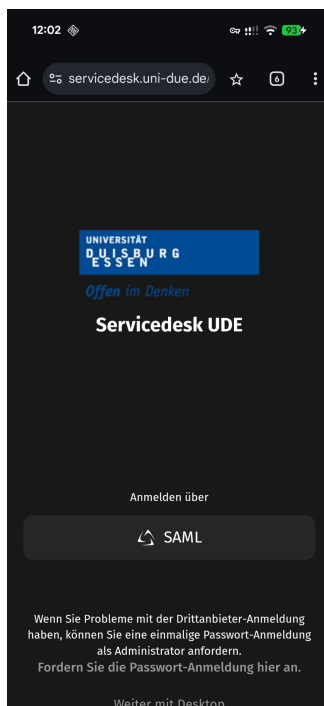
App-Zugriff genehmigen



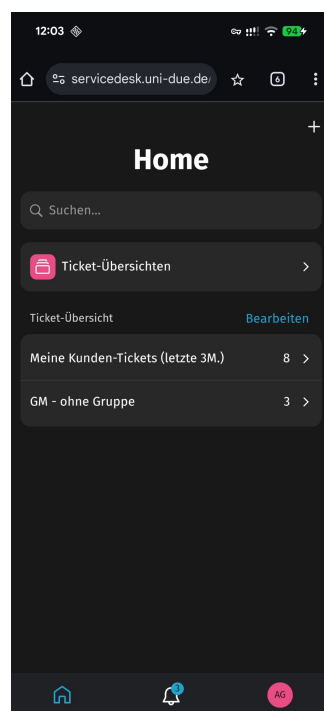
VPN-Status: Verbunden

4) ServiceDesk (Zammad) öffnen und anmelden

- Öffne im Browser: <https://servicedesk.uni-due.de>
- Tippe auf „SAML“ und melde Dich mit Deinem Uni-Account an.
- Hinweis: Ohne Uni-Netz brauchst Du vorher VPN (eduVPN).



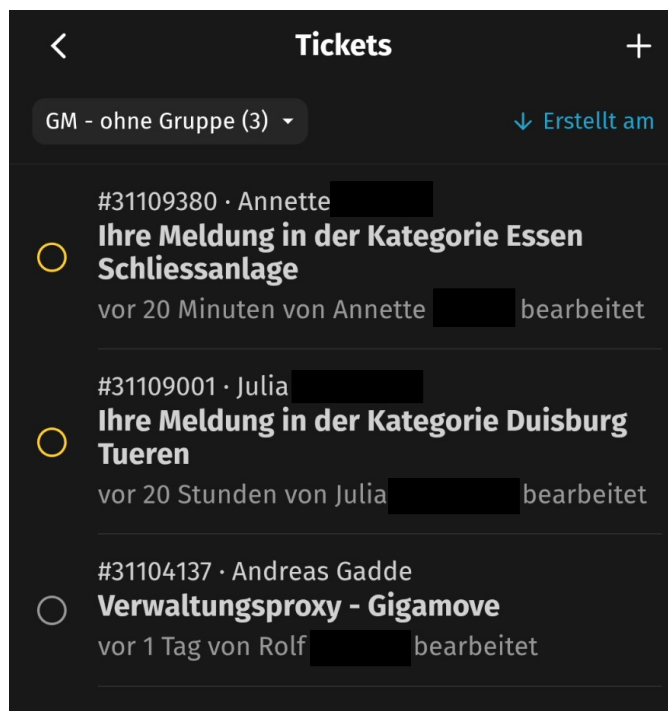
ServiceDesk öffnen (SAML)



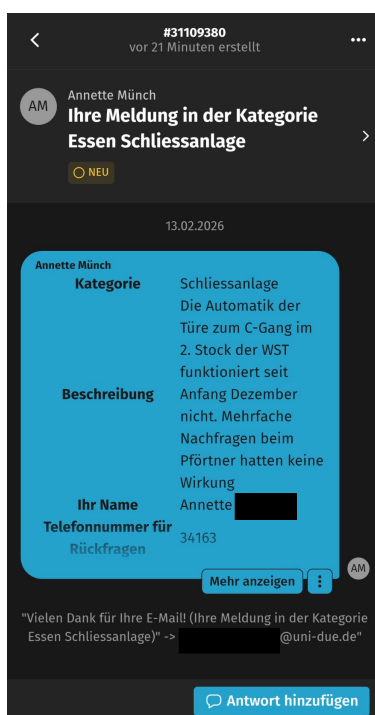
Startseite „Home“ nach dem Login

5) Ticket-Übersicht öffnen und Ticket auswählen

- Tippe auf „Ticket-Übersichten“ bzw. wähle eine Übersicht (z.B. „GM - ohne Gruppe“).
- Öffne ein Ticket durch Antippen.



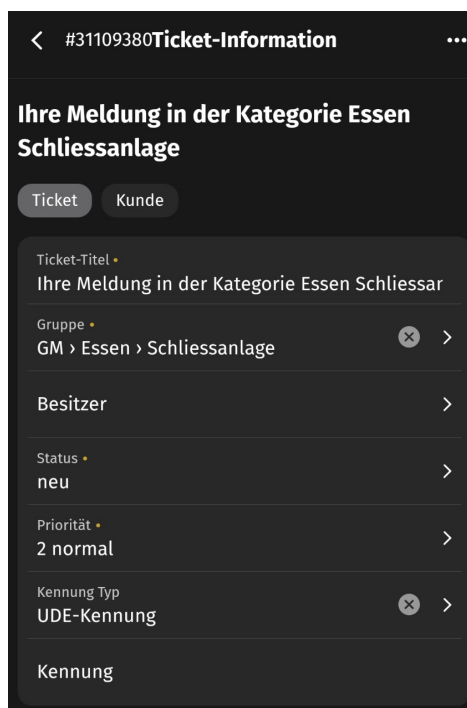
Ticket-Liste / Übersicht



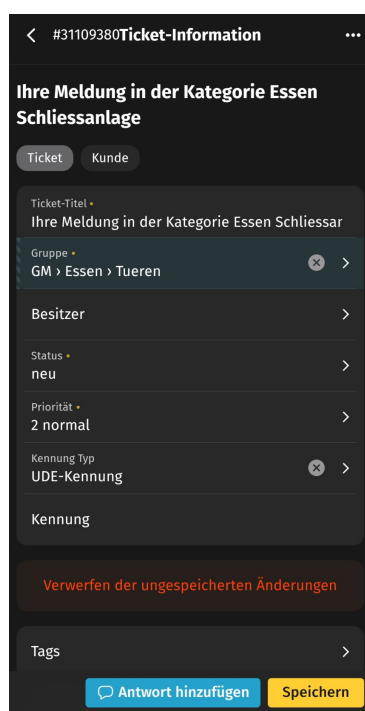
Ticket öffnen (Details / Inhalt)

6) Ticket-Informationen prüfen und Gruppe ändern

- Im Bereich „Ticket-Information“ siehst Du u.a. Gruppe, Status und Priorität.
- Wenn nötig: Tippe auf „Gruppe“ und wähle die richtige Gruppe.
- Tippe anschließend auf „Speichern“.



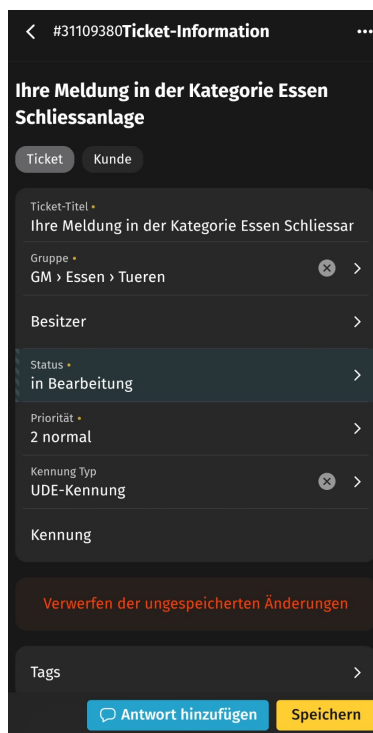
Ticket-Informationen (Gruppe/Status)



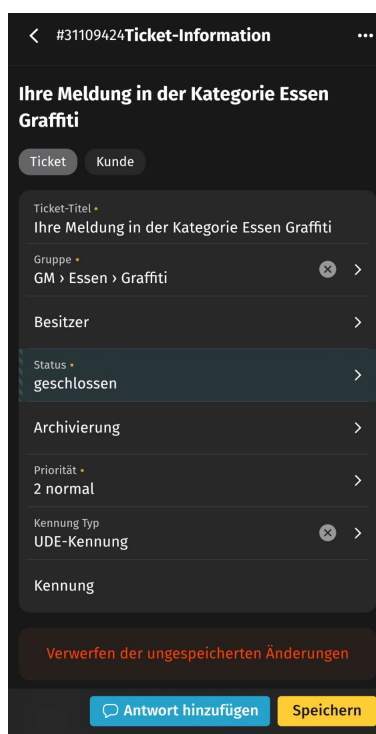
Gruppe geändert + „Speichern“

7) Status setzen und Ticket abschließen

- Setze den Status passend (z.B. „in Bearbeitung“, wenn noch offen).
- Wenn erledigt: Status auf „geschlossen“ setzen und „Speichern“.



Status: in Bearbeitung



Status: geschlossen (Ticket abschließen)