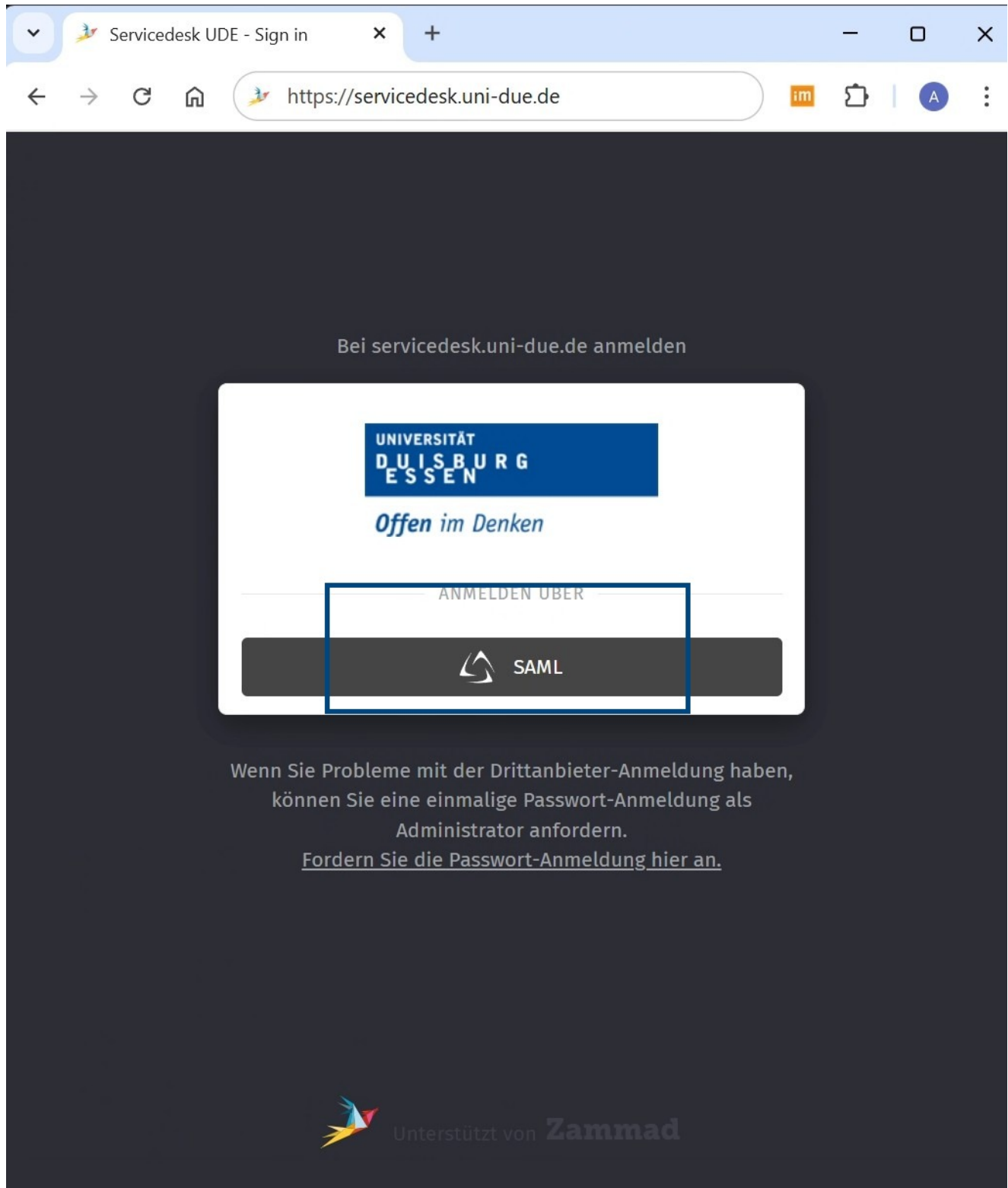


1) Öffnen und anmelden

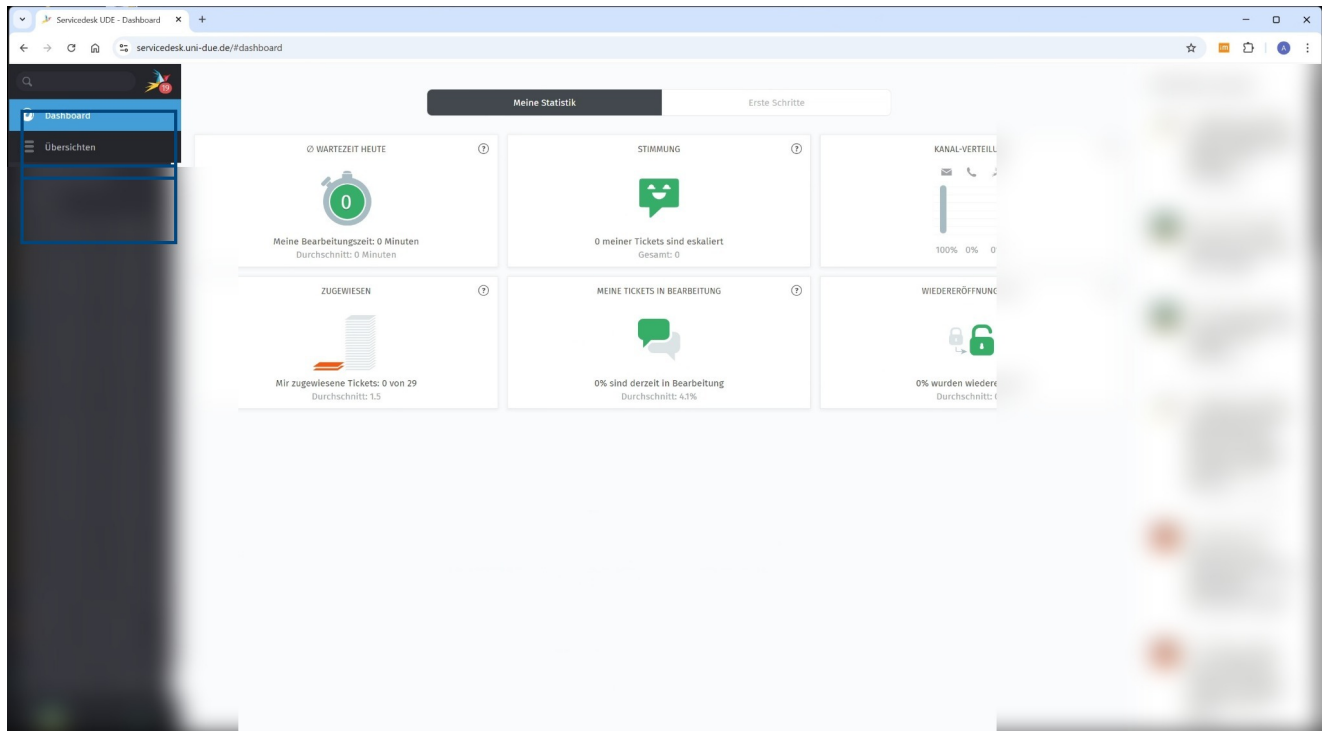
- Öffne den Browser (Chrome, Edge oder Firefox).
- Gib ein: <https://servicedesk.uni-due.de>
- Klicke auf „SAML“ und melde Dich mit Deinem Uni-Account an.



Anmeldung: „SAML“ anklicken (markiert)

2) Dashboard: Startseite nach dem Login

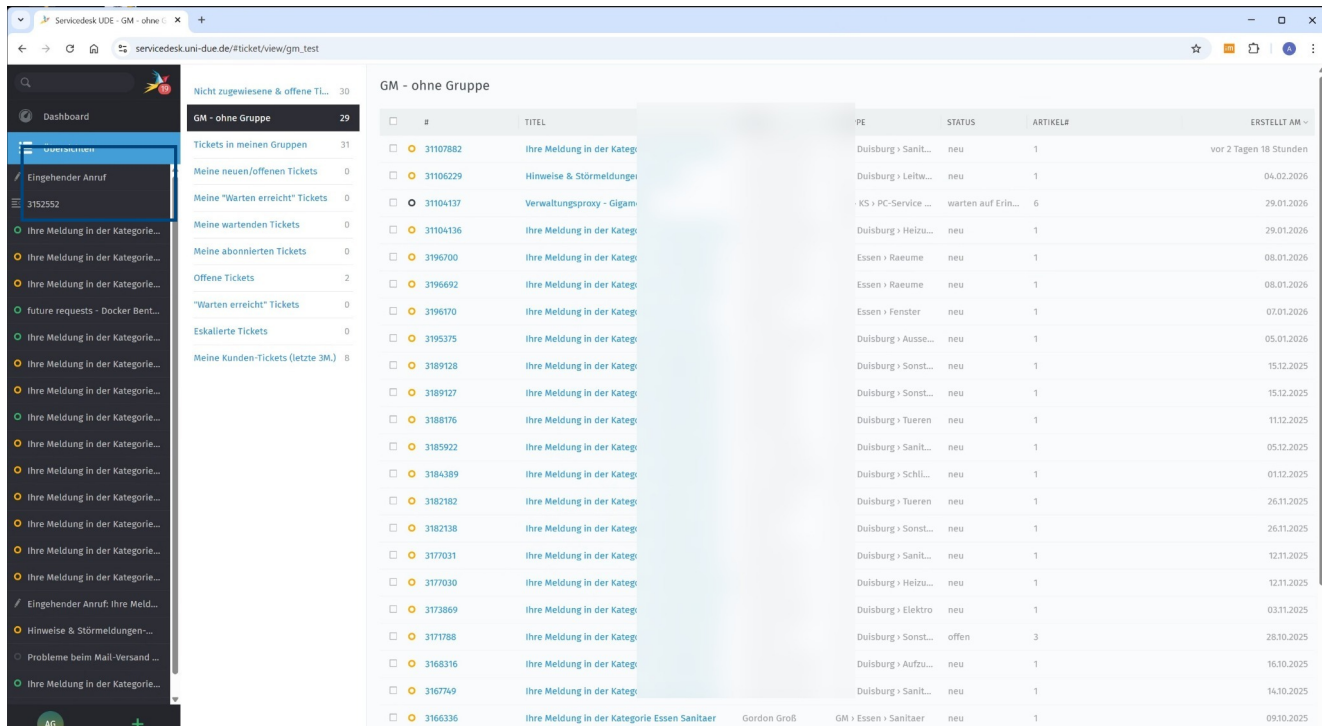
- Nach der Anmeldung siehst Du das Dashboard. Links ist das Menü.
- Über „Dashboard“ kommst Du immer zurück zur Startseite.
- Über „Übersichten“ öffnest Du Deine Ticket-Listen (F5 lädt neu).



Dashboard: Menü links (markiert)

3) Übersicht öffnen: Ticket-Liste

- In den Übersichten findest Du Deine Gruppen und Ticket-Listen.
- Klicke links auf „Übersichten“.
- Wähle die passende Übersicht und öffne ein Ticket per Klick.



The screenshot shows the Zammad web interface. On the left, there is a sidebar with a navigation menu. The 'Übersichten' (Overview) option is highlighted. The main content area displays a list of tickets for the group 'GM - ohne Gruppe'. The tickets are organized into several categories: 'Tickets in meinen Gruppen' (31), 'Meine neuen/offenen Tickets' (0), 'Meine "Warten erreicht" Tickets' (0), 'Meine wartenden Tickets' (0), 'Meine abonnierten Tickets' (0), 'Offene Tickets' (2), 'Warten erreicht Tickets' (0), 'Eskalierte Tickets' (0), and 'Meine Kunden-Tickets (letzte 3M.)' (8). The 'Offene Tickets' category is selected, showing a list of tickets in a table format.

#	TITEL	PE	STATUS	ARTIKEL#	ERSTELLT AM	
31107882	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sanit...	neu	1	vor 2 Tagen 18 Stunden	
31106229	Hinweise & Störmeldungen	Duisburg > Leitw...	neu	1	04.02.2026	
31104137	Verwaltungsproxy - Gigam...	KS > PC-Service ...	warten auf Erin...	6	29.01.2026	
31104136	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Heizu...	neu	1	29.01.2026	
3196700	Ihre Meldung in der Kategorie...	Essen > Raeume	neu	1	08.01.2026	
3196692	Ihre Meldung in der Kategorie...	Essen > Raeume	neu	1	08.01.2026	
319670	Ihre Meldung in der Kategorie...	Essen > Fenster	neu	1	07.01.2026	
3195375	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Ausse...	neu	1	05.01.2026	
3189128	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sonst...	neu	1	15.12.2025	
3189127	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sonst...	neu	1	15.12.2025	
3188176	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Tueren	neu	1	11.12.2025	
3185922	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sanit...	neu	1	05.12.2025	
3184389	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Schli...	neu	1	01.12.2025	
3182182	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Tueren	neu	1	26.11.2025	
3182138	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sonst...	neu	1	26.11.2025	
3177031	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sanit...	neu	1	12.11.2025	
3177030	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Heizu...	neu	1	12.11.2025	
3173869	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Elektro	neu	1	03.11.2025	
3171788	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sonst...	offen	3	28.10.2025	
3168316	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Aufzu...	neu	1	16.10.2025	
3167749	Ihre Meldung in der Kategorie...	Duisburg > Sanit...	neu	1	14.10.2025	
3166336	Ihre Meldung in der Kategorie Essen Sanitaer	Gordon Groß	GM > Essen > Sanitaer	neu	1	09.10.2025

Übersichten: Ticket-Liste öffnen

4) Ticket ansehen und bearbeiten

- Im Ticket siehst Du die Meldung. Rechts sind die Ticket-Felder.
- Prüfe: Gruppe, Status und Priorität.
- Wenn Du antwortest: unten im Antwortfeld schreiben.

The screenshot displays the Zammad ticket management interface. The central part shows a ticket card with the following details:

- Kategorie:** Sanitär
- Beschreibung:** Nach dem Keimbefund im Trinkwasser in einigen Gebäuden sind wir u.a. angehalten worden, besondere Hygienemaßnahmen bei Händewaschen einzuhalten. Insbesondere heißt es im Intranet, sollen wir "abgetrocknete Hände anschließend desinfizieren, Desinfektionsspender werden in den Toilettenanlagen bereitgestellt." Der Desinfektionsspender im LS-Gebäude ist jedoch nicht aufgefüllt. *Comeon Münderlich*
- Ihr Name:** [Redacted]
- Telefonnummer für Rückfr:** [Redacted]
- E-Mailadresse:** [Redacted]
- Wann wurde der Schaden / Gebäude / Objekt Duisburg:** [Redacted]
- Standort / Etage / Raum:** [Redacted]
- Gesendet von der Website:** [Redacted]

On the right side, the 'Ticket' sidebar contains the following fields:

- GRUPPE *:** Sanitär
- BESITZER:** [Redacted]
- STATUS *:** [Redacted]
- PRIORITÄT *:** 2 normal
- KENNUNG TYP:** [Redacted]
- KENNUNG:** [Redacted]
- TAGS:** + Tag hinzufügen
- VERKNÜPFUNGEN:** + Verknüpfung hinzufügen
- BENACHRICHTIGUNGEN:** Abonnieren

At the bottom of the ticket card, there is a text input field with the placeholder 'Enter Note or Dateien wählen...' and buttons for 'auf intern setzen', 'abspalten', and 'vor 2 Tagen 18 Stunden'.

Ticket-Ansicht: Felder rechts (Gruppe/Status)

5) Gruppe auswählen (zuständiges Team)

- Wenn das Ticket in der falschen Gruppe ist: wähle die richtige Gruppe.
- Klicke rechts auf „Gruppe“.
- Achte darauf: Die Gruppe bestimmt, wer das Ticket sieht.

Ihre Meldung in [redacted]

Ticket#31107882 - erstellt vor 2 Tagen 18 Stunden

Kategorie Sanitaer

Beschreibung Nach dem Keimbefund im Trinkwasser in einigen Gebäuden sind wir u.a. angehalten worden, besondere Hygienemaßnahmen bei Händewaschen einzuhalten. Insbesondere heißt es im Intranet...

Ihr Name
Telefonnummer für Rückfragen
E-Mailadresse
Wann wurde der Schaden / die Störung bemerkt?
Gebäude / Objekt Duisburg
Standort / Etage / Raum
Gebäude / Objekt Essen
Standort / Etage / Raum

Gesendet von der Webseite <https://www.uni-due.de/verwaltung/g>

auf intern setzen antworten weiterleiten abspalten

vor 2 Tagen 18 Stunden

"Vielen Dank für Ihre E-Mail (Ihre Meldung in der Kategorie Duisburg Sanitaer)" -> "carmen.wunderlich@uni-due.de"

Enter Note or Dateien wählen...

GRUPPE *

- < Duisburg
- Aufzüge
- Aussenanlagen
- Aussenreinigung
- Elektro
- Fenster
- Feuerloescher
- Graffiti
- Heizung
- Innenreinigung**
- Klima
- Leitwarte
- Raeume
- Sanitaer
- Schliessanlage
- Sicherheit
- Sonstiges
- Tueren

Gruppe ändern: Dropdown öffnen und auswählen

6) Ticket schließen (Status setzen)

- Wenn alles erledigt ist: setze den Status auf „geschlossen“.
- Klicke unten rechts auf „Aktualisieren“, um zu speichern.
- Wenn Du unsicher bist: lieber erst „in Bearbeitung“ oder „warten“.

The screenshot displays the Zammad ticket management interface. The main content area shows a ticket titled "Ihre Meldung" (Ticket#31107882) created 2 days and 19 hours ago. The ticket details include a category of "Sanitär" and a description about a water leak in a building. The right sidebar contains a form with various fields: "GRUPPE" (Innenreinigung), "BESITZER", "STATUS" (set to "geschlossen"), "ARCHIVIERUNG", "PRIORITÄT" (2 normal), "KENNUNG TYP" (UDE-Kennung), "KENNUNG", "TAGS", "VERKNÜPFUNGEN", and "BENACHRICHTIGUNGEN". The bottom right corner features buttons for "Abbrechen" and "Aktualisieren". A red dashed box highlights the "STATUS" dropdown menu, and another red dashed box highlights the "Aktualisieren" button.

Status setzen + „Aktualisieren“ (markiert)