

OTRS-Kommentare Januar 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

| Kommentar |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ super schnell erledigt |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und kompetent. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bearbeitung war unverzüglich und hat weitergeholfen! Vielen Dank! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich wäre sehr zufrieden gewesen, wenn ich schneller Antwort bekommen hätte - kann aber auch sein, dass das daran liegt, dass wir noch Urlaubszeit haben. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ... besser und schneller geht Support gar nicht. Dankeschön! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Helpdesk hätte mich informieren müssen, dass keiner aus dem Bereich Storage im Hause ist und nicht nur "nicht am Platz". Dann hätten wir eine wesentlich geringere Downtime gehabt. Ansonsten vielen Dank an alle, die Ihren Urlaub opfern mussten |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr freundliche Reaktion Seamonkey kennt alledings kaum noch jemand vom Support. Seamonkey ging nach einigen Stunden wieder tadellos – quasi von allein |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Rückmeldung, und einfach Durchführung. Danke! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine Antwort erhalten. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich hatte zwei Fragen gestellt. Die explizite Antwort auf die zweite Frage enthielt nur eine implizite Antwort auf meine erste Frage. Lieber beide expliziten Antworten ausformulieren - sonst kommt es zu Missverständnissen! Vielen Dank. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Thanks! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle und kompetente Diagnose und Lösung. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ I have experienced the support service since last two years. It was good and fast. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine lösungsorientierte Antwort! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Erledigung :-) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Positiv: Sehr schnelle Antwort und Problemlösung |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Am Dienstag, dem 2.1.2018 haben wir den Ausfall des SAN-Massenspeichers bemerkt, der in unserem Institut intensiv zur Datenspeicherung und zum Datenaustausch innerhalb der Arbeitsgruppen eingesetzt wird. Durch den Ausfall war daher die Arbeit zahlreicher Mitarbeiter eingeschränkt. Unsere telefonische Support-Anfrage wurde von den Mitarbeitern der GWDDG sehr freundlich entgegengenommen. Da der verantwortliche Experte (Herr ...) jedoch bis Donnerstag, dem 4.1.2018, nicht im Hause war, konnte uns zunächst nicht weitergeholfen werden. Das Institut blieb folglich für 2,5 Tage ohne die benötigten Daten von dem SAN-Massenspeicher. Wir würden es daher sehr begrüßen, wenn in Zukunft mehr als ein Mitarbeiter für die Behebung von Problemen an einem so zentralen Dienst wie dem SAN zur Verfügung stehen würde. Zudem hätten wir uns gewünscht, dass wir nach der Beseitigung des Problems so schnell wie möglich eine entsprechende Nachricht erhalten hätten (die jedoch leider komplett ausgeblieben ist). Auf diese Weise haben die Mitarbeiter möglicherweise weitere Zeit verloren, da wir erst am Donnerstag Nachmittag "bemerkt" haben, dass der SAN-Speicher wieder zur Verfügung steht. Mit freundlichen Grüßen, ... |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ alles prima, alles superschnell |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachdem ich keine weitere Unterstützung über meine Emailanfrage erhalten habe, habe ich mich telefonisch an den Support gewendet. Dort wurde mir sehr kompetent geholfen, auch wenn das Problem noch nicht gelöst werden konnte. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ super schnelle Antwort! Toll jolo |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ In Ergänzung zu meiner ersten Bewertung, die negativ war, kann ich jetzt sagen, dass die Hilfestellung durch Herrn ... hervorragend war und dass das Problem gelöst wurde. Prof. Dr. Dr. h.c. ... |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ My issue wasn't solved. There was no final "Does it work now?" question, but the ticket was simply closed. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ I am very much happy for your support. Your help is highly appreciated because i got very fast and comprehensive response. and finally i got it with your nice step wise support. Keep on supporting! Thank you With regards ... |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr rasche Hilfe. |

| Kommentar |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hallo, wie immer alles Bestens, danke fuer Ihre Unterstuetzung! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nett und schnell |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und wirksame Hilfe! Ein Problem bestand allerdings darin, dass ich Laie bin und einige Fachausdrücke nicht verstehe. Die wurden auf Nachfrage nicht erklärt, aber letztlich hat doch alles geklappt. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr fürsorglich und mit viel Geduld geholfen und Problem beseitigt :-) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe einfach gar keine Rückmeldung bekommen. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle Bearbeitung |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Support war nicht mehr erforderlich,da Problem sich dann doch lösen ließ. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ the problem still exists: the ticket lacked of communication: the ticket was created and closed without my consent |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Herzlichen Dank, sehr schnell und professionell! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle Hilfe, Danke |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem wurde schnell gelöst. Die Mitarbeiter waren kompetente und freundlich. Vielen Dank! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach langem hin und her wurde das Problem gelöst. Vielen Dank. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ tiptop |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort kam schnell und war hilfreich. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich bin zufrieden, dass ich relativ schnell nach zwei Tagen eine Antwort bekommen habe. Aber die Angelegenheit wurde noch nicht von der Seite der GWDG bearbeitet. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich danke für die Hilfe und für das freundliche Entgegenkommen |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort zu meiner Support-Anfrage kam rasch und war hilfreich. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ja. / Yes. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ bis auf ein paar wenige Ausfälle, ausgezeichnet |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ursache waren ja Wartungsarbeiten am Wochenende. Es wäre wünschenswert, wenn Wartungsinformationen zu Produkten, die von MPG genutzt werden, im Vorfeld kommuniziert werden (via Mail an die Serviceverantwortlichen) :-). Nach Bekanntwerden des Problems wurde der Incident aber schnell gelöst, von daher Incident-Bearbeitung perfekt. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ super wie immer |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ super schnelle Antwort, sogar am Wochenende! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ GWDG stellte sich als nicht zuständig heraus - half aber gerne bei der ermittlung der Zuständigkeit mit. Danke! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank, dass Sie sich so zügig um meine Anfrage gekümmert haben. Wir haben ja nicht mehr soviel zeitlichen Vorlauf und von daher war Ihre schnelle Reaktion mit den Infos zur weiteren Vorgehensweise ausgesprochen hilfreich. Einen schönen Tag, ... Juristische Fakultät ... |