

OTRS-Kommentare März 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich hatte ein akutes Problem (gemeldet am Donnerstag um 12 Uhr, Antwort erhielt ich erst am Dienstag um 12 Uhr). Dieses hatte sich in der langen Zeit selbst gelöst, allerdings hätte ich mir schnellere Hilfe gewünscht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage nicht ernsthaft beantwortet. Antwort nur standardisiertes Anschreiben. Ich brauche Rechenkapazitäten mit sehr speziellen Spezifikationen und die GWDDG will mir einen alten Laptop ausleihen. Ticket ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ vielen Dank für den schnellen Rückruf noch am gleichen Tag, um die Fragen zu klären.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort auf meine Frage kam zügig und enthielt relevante Informationen. Zunächst dachte ich, ich sei recht vage vertröstet worden ("Sie sollten die Infoseite (...) im Auge behalten."), dann hat sich eine Kollegin aber doch bei mir gemeldet. Danke sehr
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort kam sehr schnell - wunderbar.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe keine Rückmeldung erhalten. Das Ticket wurde drei Minuten nach dem ich es erstellt habe geschlossen. Eine Nachricht bzgl. der Phishing-Mail unter "Sicherheit" ist auch nicht zu finden. Hoffentlich tappt niemand in die Falle. Meine Nutzer habe ich gesondert informiert.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anmerkung: diese Umfrage ist auf Smartphones (oder zumindest meinem) nicht beantwortbar.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ umgehende Antwort!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es hat zwei Tage gedauert, bis ich eine Antwort bekam. Das war ein bisschen lang. Ansonsten hilfreich wie immer!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ I received prompt and satisfactory information from the support team.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle Reaktion, vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider ist die Antwort von der GWDDG in meinem "Junk-E-Mail" Ordner gelandet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Account war gesperrt und ich wurde auf die zuständigen Administratoren verwiesen. Zwar wurden diese namentlich genannt, doch wäre es sehr hilfreich gewesen, hätte man zusätzlich ihre Telefonnummern beigefügt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ alles super und es ging sehr, sehr schnell. toll!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank, beim zweiten Versuch hat es funktioniert. Beste Grüße ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liebes Team - das die Laufwerke ... einen neuen Namen erhalten sollen, hatte ich in den GWDDG Mitteilungen nicht gelesen; hätte ich irgendwie Nachricht erhalten, daß eine Umbenennung erfolgen sollte, hätte ich mich am Wochenende nicht an Sie wenden müssen - mit Dank, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider habe ich keine Antwort auf die von mir gestellte Frage erhalten: Muss ich die von ... an mich geschickte mail berücksichtigen, oder ist das ein Versuch, Zugangsdaten auszuspähen? Mit freundlichen Grüßen ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schneller Service.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nette und kompetente Hilfe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etwas mehr Feedback zwischendrin wäre nett, nach 5 Tagen Funkstille weiß man sonst nicht, ob das Ticket noch auf dem Schirm ist. Eine tägliche Mail wie "n Tickets werden noch vor Ihnen bearbeitet" oder so vielleicht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extrem schnell bearbeitet. Sehr netter und kompetenter Telefonmitarbeiter.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedauerlich, das es keinen Datensicherungsservice für Arbeitsplatzrechner über das AE-Kontingent gibt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Würde ihr Aufgabenfeld ja auch erweitern.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prompte Umsetzung :-) Dankeschön.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die rasche, kompetente und effektive Erledigung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Problem löste sich zum Glück von allein - bisher ist es einfach nicht wieder aufgetreten. Die Hilfestellung seitens des Supports war nämlich leider rätselhaft : "Hallo Frau ..., sorry für die Verspätung. Hier werde ich zuerst sagen, Wenn Ihr Outlook den Online-Modus nicht anwendet, stellen Sie es bitte ein. Danach können Sie Offline-Modus einstellen." Beste Grüße, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ prompte Umsetzung und Reaktion auf Kommentierung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr zuverlässig, pünktlich, weiter so. Vielen Dank ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ keine

Kommentar	
▪	Die lange E-Mail plus zwei Pdf-Anhänge sind eine Zumutung: Ich sehe sie, überfliege sie, verstehe sie nicht und schließe sie. Ich bin daher gezwungen, mich zu melden, damit Sie mir bitte den Serverzugang und den VPN Client einrichten. Außerdem wundere ich mich sehr, dass ich eine Lizenz für Stata kaufen musste (zu unmöglichen Konditionen) und es sich nun herausstellt, dass dies nicht nötig wäre, da ich den Server nutzen kann., mein PC ohnehin viel zu langsam ist!
▪	my problem wasnt solved because I still cant log in to my account
▪	Liebes GWDG-Team, danke für Eure tolle Arbeit. Hier vergebe ich allerdings nur "einigermaßen zufrieden", denn die Antwort kam erst fast eine Woche später. Andere Anfragen wurden häufig am selbem oder darauffolgenden Tag bearbeitet/beantwortet. Viele Grüße ...
▪	Konnte mir nicht weiterhelfen
▪	Die schriftliche Antwort war unbefriedigend und bedurfte telefonischer Nachfrage. Dort erhielt ich dann zuvorkommende und vollkommene Hilfe durch Herrn Insofern "sehr zufrieden" ...
▪	Kompetente und schnelle Antwort und Problem konnte gelöst werden. Danke
▪	Momentan ungewohnt lange Reaktionszeiten und oft eher unbefriedigende Antworten.
▪	Über den Support ging es wunderbar;
▪	telefonisch gibt es zu viele, zu denen man verbunden wird, die aber nicht zurückrufen oder nicht erreichbar sind.
▪	Schnelle, kompetente Reaktion. Einzige Bitte: elegant wäre es, die Mails mit einem Namen oder Kürzel zu unterzeichnen.
▪	Top. Schnell und unkompliziert
▪	Danke
▪	Offensichtlich ist auf eine automatische Antwort (Abwesenheitsnotiz) ein Ticket geöffnet worden? Dies sollte nicht vorkommen.
▪	Die Bearbeitung meiner Anfrage ging sehr zügig.
▪	GWDG-Mitarbeiter sehr nett und bemüht, das Profil konnte halbwegs wieder hergestellt werden (Outlook-Einstellungen waren anschließend allerdings kaputt, was aber nicht schlimm ist). Mir wäre wichtig, dass auch die Gründe für den Ausfall des Profils aufgeklärt werden.
▪	Bestens!
▪	nicht gelöst. Wird die Zufriedenheitanfrage gestellt, bevor das Problem behoben ist?
▪	Top Beratung durch Herrn ...! Herzlichen Dank!
▪	Die bearbeitung des Tickets ging sehr schnell!
▪	Ihr macht das immer fut mit dem Support! Danke!
▪	hohes Engagement!
▪	Ich bin immer wieder begeistert von dem kompetenten Support durch die GWDG!
▪	Schnell auch am WE.
▪	Ich bin begeistert! :-) Prompte Rückmeldung auf die Anfrage erhalten, super verständlich erklärt, und mega nette Hilfestellung bei der Lösung des Problems bekommen. :-) Wirklich klasse!
▪	Schnelle Reaktion, ich hatte mir nur eine andere Lösung erhofft, die aber vermutlich technisch gar nicht zu realisieren wäre (Spam eine bestimmten Art abzufangen, bevor sie in den Postfächern landet, da nicht jeder die Betriebsmeldungen aufmerksam verfolgt um Warnungen zu registrieren).
▪	Ich freue mich immer wieder über die sehr schnellen, hilfreichen Rückmeldungen.