

## OTRS-Kommentare August 2017

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
▪ Sehr schnelle und freundliche Abwicklung meines Anliegens. Vielen Dank!
▪ Unterstützung aht geklappt. Vielen Dank! Best
▪ It is better if they can give us possible explanation why the ...@gwdg.de cannot work for me.
▪ Response was fast and helpful.
▪ Schnelle und detaillierte Hilfe. Vielen Dank
▪ Die Anfrage wurde außerordentlich hilfreich und freundlich beantwortet bzw. bearbeitet!
▪ Danke für die schnelle und unkomplizierte Hilfe!
▪ sehr schnelle Reaktion!
▪ Die GWDG überzeugt mich bisher auf ganzer Linie. Das Angebot ist prima.
▪ Ich musste leider die Anfrage 2x losschicken ;-(. Dann ging es aber flott beim 2. Mal.
▪ Ich habe einen wichtigen Hinweis über den Support erhalten, der mir ermöglichte das Problem selber zu lösen...
▪ Die Antwort kam extrem schnell und das Problem war ohne weitere Zwischenfälle gelöst. Vielen Dank!
▪ Perfekt! Vielen Dank!
▪ I would have been more satisfied with the service if my problem could have been solved faster. The procedure worked very slowly and therefore impaired my work efficiency.
▪ Ich bekommen eine Frage zur Qualität des Supports noch bevor ich eine Antwort vom Support erhalte???? Muss ich das wirklich noch kommentieren? Das kann ja nur ein Scherz sein! Das Problem besteht nach wie vor aber bei der GWDG scheint das niemanden zu interessieren ...
▪ keine
▪ schnelle Information vielen Dank
▪ Alles schnell und gut
▪ Ich habe dieses Ticket (Ticket-Nr.:...) eröffnet, als ich eine Spam-Mail, die durch den Spam-Filter bei mir angekommen ist, an das Support-Team weitergeleitet habe, damit damit die Filter trainiert werden können, und ich werde die Ticket-Nummer auch für zukünftige weiterzuleitende Spam-Mails verwenden, damit ich nicht jedesmal ein neues Ticket aufmachen muss.
▪ Problem wurde unkompliziert und schnell behoben! Danke!
▪ Prompter Service :-)
▪ die Bearbeitung erfolgte schnell und die Mitarbeiter waren alle sehr hilfsbereit und kompetent. super Service, vielen Dank!
▪ Herzlichen Dank für die extrem schnelle Lösung des Problems ...
▪ Hervorragender Service:-)
▪ Nein, keine, es lief optimal!
▪ Ich bin froh, dass Sie die Datei wieder herstellen konnten. 17 Tage Bearbeitung ist mir aber zu lang.
▪ Das Grundproblem (leere Ordner) wurde nicht gelöst.
▪ Schnelle und unbürokratische Bearbeitung der Anfrage! Danke!
▪ habe die Antwort zeitnah am selben Tag (nach 3 Stunden) erhalten, prima!
▪ Sie sind einfach nett und schnell. Ebenso Ihre Unterstützung in Person von Herrn ... bei einem Netzproblem mit einem Mac-Rechner! Beste Grüße ...
▪ Alles wunderbar! Lieben Dank!
▪ Vielen Dank für die schnelle Hilfe!
▪ wie zu erwarten
▪ Sehr freundliche Antwort, sehr angenehmer höflicher Kontakt und umgehende Problembehebung
▪ Zum Sophos-Virenschutz: Es wäre wünschenswert, die aktuell benötigte Version der Sophos-Software (z.Zt. 10.7) auf der einschlägigen GWDG-Seite zu verzeichnen.
▪ the IT team gave fast respond and right solution.
▪ Die Wiederherstellung von meiner Datei bzw. Ordner hat sehr, sehr lange gedauert!

<b>Kommentar</b>
▪ zeitnahe freundliche Kommunikation, Problem gelöst. Danke
▪ Die Antwort kam innerhalb kürzester Zeit und der Inhalt war zufriedenstellend.
▪ Bitte Informationen, die wichtig sind, gleich in der E-Mail mitbeantworten, damit Fragen gar nicht erst auftauchen. Im Konkreten Fall gleich darauf hinweisen, wer die WLAN Zuganglisten aufheben muss und wie lange... Danke.
▪ Der Kontakt war sehr nett und das Ticket wurde schnell bearbeitet. Vielen Dank. Leider war nur das Ticket im Customer-Bereich nicht auffindbar, weswegen ich telefonisch nachgefragt habe.
▪ sehr sehr und unkompliziert! Vielen Dank