

## OTRS-Kommentare August 2018

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
▪ Schnell, kompetent und freundlich.
▪ Top! Herzlichen Dank!
▪ Herr ... war persönlich vor Ort und hat das Problem kompetent, freundlich und schnell behoben. Vielen Dank für diesen Service.
▪ Ich habe noch keine Antwort erhalten auf die Frage ..warum Herr ... ein anderes Institut zugeordnet war... .
▪ schnell geloest
▪ Vielen Dank. Das ging alles super schnell.
▪ Ging super schnell und brachte mich weiter - wenn auch "nur" an die nächste Adresse asknet. Danke :)!
▪ Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe kein Ticket "gezogen", sondern meine Abwesenheitsnotiz zu Ihrer Rundmail hat das Ticket ausgelöst. Vielleicht ist es sinnvoll, dass Sie die Rundmails künftig mit einer anderen E-Mailadresse als "Support@" senden oder Abwesenheitsnotizen filtern. Viele Grüße ...
▪ Schneller geht es nicht. Danke
▪ Sehr schnelle Rückmeldung. Danke.
▪ Sehr schnelle Reaktionszeiten machen einen *sehr* guten Eindruck. Danke.
▪ schnell und kompetent, wie immer! Vielen Dank!
▪ Da meine Anfrage negativ beantwortet wurde, bin ich unzufrieden. Es muss möglich sein, nur reine Textnachrichten zu erhalten.
▪ Schnelle Reaktion und gute Problemlösung!
▪ Die Anfrage wurde sehr schnell bearbeitet. Danke!
▪ Ich finde es toll, wie schnell und zuverlässig, die GWDG Ihre Nutzer unterstützt! Vielen Dank!
▪ Super schnell reagiert und Problem geloest! Vielen lieben Dank!
▪ ich bewerte nicht jedes Mal, wenn ich den Service nutze, aber ich finde es immer gut. Danke!
▪ Sie verfaelchen Nachrichten aus und ein. Sie streichen ganz haeufig Nachrichten zu und von mir aus. Warum handeln Sie so willkuerlicherweise? Das ist sehr enttaeuschend! Fuer wen und zu welchen Zielen handeln Sie soweit? ...
▪ Sehr schnelle Rückmeldung; Antwort erst etwas an meiner Frage vorbei (so als würde man mir keinerlei technisches Know-how zutrauen), bei Präzisierung meinerseits dann aber sehr interessiert.
▪ Super schnell! Super unkompliziert!
▪ Quick response and efficient service. Thank you a lot!
▪ Wenige Minuten nach Erstellung meiner Anfrage/meines Tickets rief mich der Support per Telefon zurück. Meine Anfrage wurde kompetent gelöst. Vielen Dank lieber Support :-)
▪ Sehr gute und zügige Kommunikation und zufriedenstellende Problemlösung.
▪ Die Admins haben anscheinend nur meinetwegen die Distro-Leap-42.2 auf discontinued wiederhergestellt. Danke dafür Gruß ...
▪ Der Bearbeiter hat überhaupt nicht meiner Mail gelesen - einfach auf der Betreff des Mail beantwortet.
▪ Schnelle und gute Rückmeldung erhalten, Problem gelöst.
▪ Bestens!
▪ Schneller, freundlicher, kompetenter Service. Problem wurde gelöst.
▪ Sehr geehrte Robote, Ich bin sehr unzufrieden mit Ihrer Leistung. Sie verfaelschen immer noch meine Nachrichten aus und an. Manche sind voellig zerrissen und beseitigt und zwar aus und an wieder. Wann werden Sie mit dieser Art und Weise zu handeln aendern? Mit sehr freundlichen Gruessen, ...
▪ Anliegen schnell gelöst + zusätzlich beraten - vielen Dank!
▪ Schnelle Antwort, allerdings wenig hilfreich. Passwort kann ich wohl nur mit physischer Präsenz bekommen. Für externe Vielbeschäftigte zu kompliziert

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wie immer eine sehr schnelle und kompetente Bearbeitung des Problems - vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super Zusammenarbeit Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe eine Email an den GWDG support geschrieben und auch eine Bestätigung hierzu bekommen. Jedoch keine Antwort auf meine Frage, nur eine Email: "Liebe Kundin, lieber Kunde, Sie haben vor Kurzem das Trouble-Ticket-System unserer Service-Hotline genutzt (Ticket-Nr.: ...). Wir hoffen, dass wir Ihnen weiterhelfen konnten. Helfen Sie uns, unsere Service-Leistungen laufend zu verbessern, indem Sie uns kurz mitteilen, wie zufrieden Sie damit waren. Zusätzliche Anmerkungen können Sie noch im entsprechenden Feld eintragen." Sehr merkwürdig....."geholfen" ist mir damit nicht.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Frage wurde nur zum Teil beantwortet, denn eigentlich wollte ich auch wissen, wieso die zweifelhafte E-Mail nicht in den Junk Mail Ordner verschoben werden konnte. Diese Antwort ist also offen geblieben.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank insgesamt, für die Hilfe im Rahmen der Wiederherstellung meiner E-Mail-Daten. Mein Kommentar betrifft jetzt nicht unbedingt diese Sache, sondern den Umstand, dass der E-Mail-Account überhaupt gelöscht wurde, ohne dass man vorher darauf hingewiesen wird. Mir ist klar, dass dies auch im Verantwortungsbereich der Fakultät liegt, aber es sollte trotzdem ein Verfahren mit UGOE vereinbart werden, wie man den einerseits den Ärger beim Betroffenen und andererseits den personellen und technischen Aufwand der kompletten Wiederherstellung verhindern kann. Dazu reichen z.B. drei (z.B. automatisch generierte Warnungen) per E-Mail mit den entsprechenden Hinweisen, wie die Abschaltung eines Accounts verhindert werden kann. Mit freundlichen Grüßen, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ das nenne ich "Responsezeit"! Nach 11 Minuten eine intelligente Reaktion. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich bin Alumni ... und möchte bei Besuchen der Uni in das WLAN Netz ,habe keinen „Gastgeber“ ,wie können sie mir den Zugang ermöglichen ???...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe keine Antwort auf meine Anfrage bekommen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habe keine Antwort erhalten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Meldung über den Ausfall wurde recht zügig in unser System eingestellt, aber die Meldung über die Wiederinbetriebnahme von mir am Mo, den 27.08.2018 um 14:01 Uhr an support@gwdg.de 0 2 gemailt, wurde erst um 20.07 Uhr bearbeitet. 6 Stunden bis zur Bearbeitung ist entschieden zu lange.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The answer was very helpful and fast</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ My gwdg account problem was resolved within a short period of reporting. Keep it up!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nur automatische Eingangsbestätigung erhalten aber keine weitere Rückmeldung. Auch bei den Störungsmeldungen auf der Webseite kein Hinweis auf die Störung bzw. das diese bearbeitet wird.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Antwort kam schnell und ausführlich und ich wurde auch im Nachhinein noch weiter betreut. Sehr freundlich, sehr kompetent.</li> </ul>