

## OTRS-Kommentare Oktober 2016

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hervorragender Service: Superschnelle Antwort &amp; Hilfe trotz Wochenende! Vielen Dank!!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Laufwerk winfs-uni.top.gwdg.de\... ist seit Tagen (Samstagsvormittag, 09h00 - bis jetzt, Montagvormittag, 08h30)nicht verfügbar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnelle Bearbeitung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich finde es etwas daneben, wenn die Betriebsmeldungen verkünden, dass eine Störung behoben ist, der dann aber noch gar nicht behoben ist.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der GWDDG-E-Mail-Server hat in den letzten Jahren wiederholt E-Mails mit Malware abgefangen, die an mich gerichtet waren. Das ist hilfreich und beruhigend - zumal meine E-Mail-Adresse als Hochschullehrer öffentlich bekannt ist und ich daher oft Adressat solcher E-Mails werde. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank fuer Ihre schnelle Antwort und effiziente Hilfe!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitnahe und hilfreiche Antwort.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich wurde mit meinem Problem leider mehr oder weniger alleine gelassen und musste selbst nach der Lösung suchen. In der Regel bin ich sehr zufrieden mit der GWDDG, aber in diesem konkreten Fall war leider Google der bessere Helfer.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eine Bearbeitungszeit für DNS- bzw. DHCP-Einträge von über 12 Tagen ist einfach nicht akzeptabel! Auf Nachfrage am Telefon wird man leider nur an Kollegen verwiesen, die aber wiederum nicht erreichbar sind. Das ist wirklich kein guter Service.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nö</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich war zufrieden und bin sehr dankbar, dass es die gwdg gibt, großartig. Aber diese Umfragen sind die Pest und ich hoffe sehr, dass sich diese Unsitte in Bälde wieder verliert, weil man nicht einmal mehr Kaffeetrinken gehen kann, ohne zu dokumentieren, ob es einem geschmeckt hat, aber genau das verdibrt mir den Appetit. Zeitverschwendung allerorten. Gebrauch des gesunden Menschenverstand bringt uns doch oft auch schon sehr weit?! Und wer sich ärgert meldet sich ohnehin. Etwas mehr Höflichkeit, öfter geäußerte Dankbarkeit, das kann noch eingeübt werden, dann läuft das alles wie von selbst. Mit freundlichen Grüßen ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Rückmeldung. Problem gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klare Auskunft</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einem "sehr zufrieden" ist einfach nichts mehr hinzuzufügen. Vielen Dank! Mit freundlichen Grüßen Dr. ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle und sehr zufriedenstellende Antwort, bzgl. der Ursache des Problems. Allerdings konnte das Problem an sich nicht gelöst werden wg. der eingeschränkten Funktionalität (nicht vorhandener Unix Support) des Archivsystems.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ + keine Hotline am Telefon die einen auf irgendwas vertröstet (BlaBla). + Service stand nach 2 Std. wieder zur Verfügung. + Alles bestens.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ alles ganz toll</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prima! Problem tauchte am Sonntag auf und war innerhalb weniger Stunden behoben. Mehr kann man nicht erwarten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Bearbeitung meines Problems</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich hatte die Anfrage an einem Wochenende gestellt und hatte nicht damit gerechnet, dass mir tatsächlich umgehend jemand so detailliert antwortet und weiterhilft. Sehr positiv überrascht! Vielen Dank nochmal!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alles tutti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nicht nur, dass das Problem letztlich gelöst wurde. Der Service war auch schnell und sehr nett.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle und zufriedenstellende Lösung des Problems. Besten Dank</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnelle bearbeitung danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problem wegen der Accountumstellungen und Typischer Extrawürste der UMG schwierig, aber es wurde schnell ein guter Kompromiss gefunden. Danke.</li> </ul>

<b>Kommentar</b>	
▪	Das Team von GWDG ist sehr schnell und Kompetent! Ich bin super Zufrieden! Man hat immer eine Antwort gleich am Tag der Ticket-zustellung. Viele Grüße, ...
▪	Thank you for your prompt reply. My problem has been solved very quickly.
▪	Ich habe in angemessener Zeit Antwort bekommen, das war gut. Leider konnten zwei verschiedene Mitarbeiter mir nicht helfen, und das, obwohl die Einrichtung von eduroam auf Android erstens häufig und zweitens kein Problem sein sollten. Ihre Anleitung dafür auf der Webseite ist leider auch nicht ausreichend detailliert. (Bei mir hat möglicherweise das Herunterladen der CAT-Datei von Ihrer Seite nicht funktioniert - das konnte ich aber nicht herausfinden. Ein freundlicher Mensch des IT-Teams vom DARE hat mir das Ganze dann gemacht.)
▪	wie immer: schnell, zuverlässig und sehr gut. DANKE!
▪	Sehr schnelle Hilfe. Sehr kompetent. Vielen Dank.
▪	Wie immer, zuverlässige, exakte Arbeit, die einfach nicht besser sein könnte
▪	Nach Auftreten des Problems und Kontaktaufnahme (Telefon, E-Mail) wurde mir umgehend und ohne Zeitverzug geholfen. Vielen Dank ...
▪	Die Antwortmail bestätigte mir zwar, was mir dann bereits ein Kollege erklärt hatte, aber die Mail war ein ohne die Erläuterungen des Kollegen nur schwer verständliches Kauderwelsch in einer Mischung aus Deutsch und Englisch. Da ist in Sachen Servicequalität noch deutlich Luft nach oben. Hier die Mail: Hallo Herr ..., danke für Ihre Anfrage. die E-Mailadresse ... Wenn Sie die Mails von diese liste möchten, bitte entfernen Sie ... von Ihre Blocked-Senders-Liste.
▪	Schade, dass es überhaupt zu dem Verlust aufgrund von Verbindungsproblemen mit dem gwdg Server gekommen ist. Haben Sie dennoch vielen Dank, dass zumindest eine ältere Version der Datei wiederhergestellt werden konnte!
▪	Schnell, nett und zuverlässig; sogar am Wochenende! Einfach toll!
▪	Nachdem die Ursache der Verzögerung behoben war verlief die Bearbeitung zügig. Vielen Dank!
▪	Very good hint given by GWDG team member. Thanks