

OTRS-Kommentare November 2016

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herzlichen Dank für die schnelle Hilfe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo war erfreulich schnell
<ul style="list-style-type: none"> ▪ vielen Dank, es ging recht flott. Man konnte mir zwar nur bedingt weiterhelfen, was aber nicht am Support, sondern an meiner Frage lag. Immerhin wurde meine Anfrage weitergeleitet und nun hoffe ich, von anderer Stelle Hilfe zu bekommen. Das fand ich sehr gut, weil allgemein einfach nur gesagt wird: nicht unser Bereich und fertig. und in diesem Fall hat man sich Gedanken gemacht, wer mir ansonsten weiterhelfen könnte. Sehr sehr gut. Lieber Gruß ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das ging sehr schnell und unkompliziert, obwohl der Fehler beim Nutzer lag. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schneller Kontakt, super!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liebes Support-Team, wahrscheinlich habe ich mich bei meinem Anliegen falsch ausgedrückt. Das, was ich geändert haben wollte ist nicht verändert. Ich wurde wahrscheinlich falsch verstanden. Ich probiere es erneut. Viele Grüße ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scheint wieder alles wie gewohnt zu funktionieren. Besten Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimale Reaktionszeit und optimales Resultat. Prima!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das ging flott :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Rückmeldungen bei den Anfragen, das ist hilfreich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen, mit dem Gesamt-Service bin ich in diesem Falle absolut unzufrieden!: - openITCOCKPIT war bereits am 25.08.2016 (!!) nicht mehr erreichbar. - Die SUB hatte den Monitoring-Service zuvor bereits in Nutzung, die Sperrung in der Firewall wurde uns nicht mitgeteilt! - Das Monitoring-Team reagierte noch am selben Tag (25.08.), der Zugriff klappte aber nicht. - von meiner Seite habe ich wegen des nicht funktionierenden Zugriffs wiederholt nachgefragt (29.08., 15.09., 17.10., 4.11.) und mich zwischendurch in Geduld geübt ... - das Monitoring-Team hat jeweils schnell und kundenfreundlich reagiert, musste mich aber auf notwendige Arbeiten des Netzwerkteams vertrösten - Offenbar war das Netzwerkteam (mangels personeller Ressourcen?) nicht in der Lage das Problem schneller als in gut 2 Monaten zu lösen!! - möglicherweise war der Zugriff bereits seit einiger Zeit (?) möglich. Wenn dem so ist, so unterblieb die aus meiner Sicht angemessene Benachrichtigung hierüber. Wie gesagt: meine Kritik trifft nicht das Monitoring-Team (Herrn ...)! Diese Kollegen haben sich anscheinend redlich Mühe gegeben eine schnelle Lösung herbeizuführen. Mit freundlichen Grüßen ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank fuer die schnelle und sinn-gemaesse Bearbeitung meiner Anfragen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genauer hingucken!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Antwort, Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die erste Anfrage ist scheinbar untergegangen, aber im zweiten Anlauf konnte das Problem schnell und zu unserer vollsten Zufriedenheit gelöst werden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem wurde nicht gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke! :-D
<ul style="list-style-type: none"> ▪ kompetente Antwort und freundliche Kommunikation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und präzise
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spam-Filter scheint wieder zu funktionieren
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Verbindungen, sehr freundliche Mitarbeiter, Herr ... hat mir sehr geholfen Beste Grüße ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stop using fucking Microsoft products!!! It just produces problems!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem wurde nach Ticket behoben, schade dass das nicht direkt telefonisch ging. Ansonsten alles prima :), vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ bemerkenswert freundliche und kompetente Hilfe
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hervorragend!!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe nach acht Tagen immer noch keine Antwort erhalten. Zwar hat sich die Anfrage für den Moment erledigt (die in der Anfrage geschilderte zu vertretende Person ist nach einem Tag wieder gekommen), allerdings könnte sich mein im Ticket geschildertes Anliegen in Zukunft wiederholen. Für diesen Fall wäre eine Antwort sehr hilfreich. Ticket-Nr.: ...

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> It was fast and effective. Thanks!
<ul style="list-style-type: none"> Die gewünschten Gast-accounts wurden superschnell erstellt. Vielen Dank. ...
<ul style="list-style-type: none"> Die Anfrage wurde sehr schnell bearbeitet, bin sehr zufrieden, die Installation von Statistica hat wunderbar geklappt! Vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> schnell, nett, leider nicht hilfreich
<ul style="list-style-type: none"> Problem erklärt, Lösung erklärt, Umsetzung lässt auf sich warten. Trotzdem Danke für eure Hilfe, liegt vielleicht nicht an Euch selbst
<ul style="list-style-type: none"> Problem solved!
<ul style="list-style-type: none"> wie zu erwarten
<ul style="list-style-type: none"> Frage wurde nicht beantwortet, Reaktionszeit auf ein extra als dringend gekennzeichnetes Ticket von 3 Tagen ist inakzeptabel, vielmehr musste eine Bearbeitung des Tickets forciert gefordert werden.
<ul style="list-style-type: none"> Dank an Herrn ... für den Einsatz am Freitagnachmittag!
<ul style="list-style-type: none"> Mr. ... is prompt, friendly, and helpful - as always.
<ul style="list-style-type: none"> Danke, dass Sie mich darauf hingewiesen haben, dass Sie meine Anfrage nicht bearbeiten können und sie nicht im Sande verlaufen ist. Jedoch - ich kann einfach nicht glauben, dass Sie nicht in der Lage gewesen wären, meine email an die UMG IT weiterzuleiten. Das hätte Sie keine Minute gekostet, den Text zu kopieren und in einer email an UMG IT weiterzuleiten mit dem kurzen Hinweis, dass die Anfrage von mir kommt. Wenn Sie schon so auf Kundenzufriedenheit aus sind, wäre das ein Leichtes gewesen, sie damit zu erhöhen ...
<ul style="list-style-type: none"> Das Ticket ist noch nicht abgeschlossen: ich habe in dieser Sache heute erneut nachgefragt.
<ul style="list-style-type: none"> Antwort dauerte über eine Woche wenngleich sie simpel und mit einer Zeile zu beantworten war. Entschuldigung wurde ausgesprochen und angenommen.
<ul style="list-style-type: none"> Sie schrieben "wir hatten ab gestern 17:00 h Wartungsarbeiten für das Netzlaufwerk angekündigt." Als Rundmail an alle waren wir jedenfalls nicht in diesem Verteiler :-(
<ul style="list-style-type: none"> Ich bin begeistert, dass ich am Samstag um 18:00 Uhr noch eine Antwort bekommen habe. Nicht schlecht.
<ul style="list-style-type: none"> Direkt geantwortet, geholfen obwohl nicht zuständig
<ul style="list-style-type: none"> Gute Reaktionszeit, aber noch nicht abschließend umgesetzt.
<ul style="list-style-type: none"> Über den Support wurde mir gar nicht weiter geholfen. Der Umgangston war nicht angemessen.
<ul style="list-style-type: none"> Gut und zu meiner Zufriedenheit gelöst.