

OTRS-Kommentare November 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage zunächst fernmündlich geschildert, schriftlich nachfixiert und durch GWDDG kurzfristig beantwortet. Aussage war zutreffend und konnte umgesetzt werden. Danke.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ The questions are generally solved within 2 days and also followed up if there is any further question.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich weiß was eine Phishingmail ist, ich wollte Ihnen nur die Information liefern, dass zur Zeit anscheinend Phishingmails unterwegs sind, die angeblich von der GWDDG kommen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liebe Robotern, Liebe Damen and Herren, Ich habe einigermaßen Zufriedenheit mit Ihren Diensten gehabt. Bitte, machen Sie sofern so zukünftig; und verbessern Sie Ihre Leistungen weiterhin! Vielen Dank im Voraus! Mit freundlichen Grüessen, ... I got certain satisfactions with your handlings. Please, do like that in future and improve your services., Thank you a lot in advance! With best regards, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super quick response, and problem solved.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle gründliche Bearbeitung mit Tips zur Selbsthilfe für die Zukunft. Sehr gut. Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Zusammenarbeit mit Herrn ... war vorbildlich. Wir konnten den Fehler binnen kurzer Zeit einkreisen und beseitigen. Alle unsere Mitarbeiter sind nun wieder sehr zufrieden mit der Internetverbindung. Was mir jedoch negativ aufstößt, ist, dass das im Netzwerkmonitoring nicht aufgefallen ist. Der Download war so langsam und die Verbindung so instabil, dass das hätte auffallen und proaktiv gelöst werden müssen. Wenn es der Kunde als erstes merkt, spricht das nicht für das Monitoringsystem. Ich wette, im Whatsup waren unsere Switches regelmäßig am flappen ;-) Sei's drum. Der Fehler ist behoben und alles läuft wieder! DANKE!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle Bearbeitung Je nach Bearbeiter allerdings einmal großzügige Erweiterung der angegebenen Daten oder genaues Einhalten, aber okay.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Beantragung eines dringend bewnötigten Accounts dauert nun schon über eine Woche. Das ist untragbar.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr geehrte Damen und Herren, Ihre Maßnahmen waren sicherlich berechtigt; es ist mir aus Versehen passiert, dass ich eine klickbare Adresse verschickt habe. Eine Bemerkung habe ich allerdings: Für das neue Passwort musste ich zu Ihnen hochfahren und mich ausweisen. Hätte es da nicht evtl. gereicht, wenn ich Ihnen ein datiertes Foto von mir mit meinem Ausweis neben dem Gesicht zugeschickt hätte? Beste Grüße, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ die Kollegen sind immer freundlich und hören zu.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich war vor allem positiv überrascht, dass innerhalb von gut 2 Stunden schon eine Antwort kam - vielen Dank, so lässt es sich gut arbeiten!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem ist noch nicht gelöst
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das einzige, was mich auf Dauer unzufrieden stimmt, ist diese ständige Fragerei nach meiner Zufriedenheit...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die schnelle Bearbeitung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es hat eine Weile gedauert, bis eine Antwort kam, aber die Antwort war sehr hilfreich und hat mein Problem gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dankeschön für die freundliche und schnelle Hilfe!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Von der Anfrage bis zur Beantwortung hat es 14 !!!Tage gedauert. Das ist eindeutig zu lang.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fast and competent response, thank you.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich bin für die sehr gute Kommunikation, das große Engagement und die tolle Zusammenarbeit ausgesprochen dankbar. Diese Causa gilt m.E. als ein Musterbeispiel für Teamwork.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ mein beileid, dass ein metadata server update solche überraschungen verursacht. hartes brot. danke jedenfalls für die ehrliche rückmeldung per telefon. ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Umgehend gelöst, was kann man mehr wünschen von einer Support-Gruppe?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frage wurde nicht richtig gelesen und keine Angebot der Problemlösung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach einem langen Telefonat mit Herrn ... konnten alle Fragen geklärt und Probleme behoben werden. Vielen Dank :-)

Kommentar	
▪	Ich bin erstaunt und verärgert über den Ton der abschließenden Mail "Bitte mehr Sorgfalt/Eigeninitiative zukünftig. Kurze Rückfrag an Absender, hätte auch gleich geklärt ob Spam, etc." ist keine Nachricht, die ich von der GWDG erwarte.
▪	Super schnelle und hilfreiche Antwort!
▪	Immer schnelle und kompetente Antwort. Bin über die Jahre immer sehr zufrieden gewesen.
▪	SPAM Flut wurde erfolgreich eingedämmt.
▪	Ich fand gut weitergehende Erläuterungen und etwas Kontext zu dem Problem zu bekommen - auch wenn mir natürlich klar ist dass ich mit dieser Einstellung in der Unterzahl bin und die allermeisten Benutzer eigentlich nur daran interessiert sind dass ihr Problem möglichst schnell und einfach behoben wird. Unabhängig davon ein ganz kleiner Kommentar zu dieser Umfrageseite: oben heißt es "[...] veröffentlichten wir Ihre Anmerkungen [...]", und auf Englisch "[...] we published [...] your comments". Sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch wurde hier die Vergangenheitsform gewählt. Falls sich dieser Satz auf diese Umfrage die ich eben ausfülle bezieht, ist das offensichtlich falsch, da ich meine Anmerkungen ja gerade erst erstelle. Und wenn damit mehr oder weniger gemeint ist dass Tickets öffentlich einsehbar sind, dann finde ich das etwas unklar formuliert, dann sollte es hier wohl nicht "your comments" heißen, sondern eher "all communication between you and us regarding this request" bzw. "den bisherigen Gesprächsverlauf zwischen Ihnen und uns zu Ihrer Anfrage" oder dergleichen.
▪	... is always provides quick, helpful and effective support.
▪	Speicherplatzweiterung für ownCloud an einem Sonntag beantragt und noch am gleichen Tag (Sonntag!) eingerichtet. Das ist perfekt und nicht zu toppen, vielen Dank!
▪	Zuständigkeiten zwischen Uni-IT und GWDG sollten eindeutiger geregelt werden und nicht als Ping-Pong von Einem zum Anderen geschoben werden. Das hilft weder dem Hilfesuchenden noch den Supportern.
▪	Schnell und auf den Punkt. Vielen Dank.
▪	Schnell und kompetent
▪	Alles i.O.
▪	FSATW (Fastest Service Answer in The West) :)
▪	Habe sehr freundliche, kompetente und hilfsbereite Unterstützung erhalten. Sehr guter Service. Danke!!
▪	ging schnell und erfolgreich
▪	- schnelle, korrekte Rückmeldung
▪	Alles prima!
▪	Sehr freundlich und engagiert, zeitnah eine Lösung zu finden. Hat sehr gut geklappt. Vielen Dank!
▪	Schön wäre wenn solche Mails garnicht erst generiert würden.
▪	sehr schnell und unkompliziert. Vielen Dnak
▪	Schwierige Problematik, komplexe Zuständigkeitsfragen In dem Dschungel sehr kollegial gelöst und mir eine Hilfe gegeben. leider muss es andernorts weiterverfolgt werden, wo ch hoffentlich die gleiche Kompetenz und Kundenorientierung erleben darf
▪	Die Antwort kam sehr schnell und die angeforderte Information wurde bereitgestellt. Allerdings gab es einige Tage Probleme beim Download
▪	Eventuell würde es helfen, die technische Information aus diesem Ticket auch schon auf den Webseiten einzupflegen.
▪	Vielen Dank für die extrem schnelle Reakiton und Antwort.
▪	schnelle Hilfe, aber mir ist nie klar, mit wem ich korrespondiere, die Anonymität ist nicht schön
▪	Ticketbearbeiter will noch Artikel an INIT-ALL schreiben, der den Sachverhalt beschreibt.
▪	very fast responses, friendly and helpful.