

OTRS-Kommentare Juli 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Bearbeitung. Gute Auskunft. Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ alles gut
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr zufrieden mit der Reaktionszeit und Antwort der GWDG. Das eigentliche Problem konnte zwar nicht gelöst werden, lag aber nicht im direkten Zuständigkeitsbereich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super Service. Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles wunderbar.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... scheint zur Zeit keine adäquate Urlaubsvertretung für Fragen bezüglich Zertifikaten zu haben. Vielleicht besteht die Möglichkeit, jemanden in die Thematik einzuarbeiten, so dass eine vollständige Vertretung möglich ist. Mir ist klar, dass dies nicht einfach umzusetzen ist, weil vermutlich alle Mitarbeiter voll ausgelastet sind.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Aussage ... arbeiten wir zusammen, davon ist nichts zu merken. Schade!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Bearbeitung. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und freundliche Rückmeldung, aber Problem leider noch nicht behoben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Angelegenheit wurde nicht endgültig geklärt; ich war davon ausgegangen, daß sich der ... nochmals meldet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort kam sehr schnell. Die Antwort war sehr präzise und gut. Zum Vergleich einer Cloud-Lösung konnte mir allerdings keine Antwort gegeben werden. Ich wollte wissen, inwieweit sich das Anmelden eines Gastaccounts für die Academic Cloud von der Registrierung eines Gastaccounts bei Sciebo unterscheidet. Sciebo wird in NRW genutzt. Da muss ich dann dort extra noch einmal gezielt nachfragen. Ticket-Nr.: ... Beste Grüße, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ They were very fast and friendly. I really appreciate it!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Please answer in working hours so we can track the problem. Short answers didn't work.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ extrem schnelle Rückmeldung, sogar Sonntags
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank! Das ging wirklich sehr schnell und unkompliziert dieses Mal.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Service war sehr gut, aber ich würde anregen, die Passwort-Regeln zu verändern. Sie verlangen spezielle Zeichen und Zahlen, die nach heutigen Standards nicht mehr zwingend erforderlich sind, solange genügend Zeichen verwendet werden. Etwas mehr Freiheit bei der Passwortwahl würde dazu führen, dass ich weniger oft mein Passwort vergesse, sodass ich die Zeitverzögerung beim Zurücksetzen vermeiden könnte. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die ... hat nicht die Zeit Tickets zu bearbeiten.)-):
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr gut - umgehende Rückmeldung, gute Betreuung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ super schnell!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich hätte erwartet, dass man aus dem TSM Backup Dateien, die vor drei Monaten noch da waren, wiederherstellen kann. Schade :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schenllr und hilfreicher service!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Ausführung der Anfrage hat lange gedauert (4 Arbeitstage) obwohl das ein Routine-Problem war und die Bearbeitung der Anfrage 1-2 Minuten Zeit kostete.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie immer schnell, unkompliziert und kompetent bearbeitet. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ So schnell kann man ja kaum gucken!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Bearbeitung des Problems nach Anfrage über den Email-Support. Der Telefon-Support war leider nicht ausreichend.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem gelöst - vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Very fast and accurate response
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... hat sich sehr bemüht, aber Problem ist ungelöst geblieben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Anliegen wurde rasch erledigt. Herzlichen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bisher immer schnell und zuverlässig.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Noch kein Feedback trotz Nachfrage
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr freundliche, schnelle und Kompetente Lösung meines Problems.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Erledigung und gute Anleitung – Danke

Kommentar	
▪	Sehr guter und schneller Service, aber Antwortmail enthielt überlange Zeilen die es erschwerten zu antworten.
▪	Ich habe keine Reaktion erhalten, kann die Frage also nicht beantworten
▪	Danke für dir schnelle Hilfe.
▪	Schnelle Antwort und netter Kontakt mit Meinem Wunsch wurde entsprochen.
▪	War eine komplizierte Frage wg Ersatz-Installationen auf einem neuen PC. Wurde wie immer gut beraten. Jetzt ist das Problem gelöst.
▪	Ein Lösungsvorschlag für mein Problem kam relativ spät. Bis dahin konnte ich es selbst durch sehr häufiges Hin- und Herprobieren lösen.
▪	Danke
▪	Schnell und unkompliziert! Weiter so!
▪	Danke für die schnelle und unkomplizierte Bearbeitung!
▪	Extrem schnelle Antwort - super! :)
▪	Sehr, sehr freundlicher und extrem hilfsbereiter und kompetenter ... - absolut perfekt!
▪	Der GWDG Service ist echt super! Mir wurde sehr schnell und kompetent geholfen. Freue mich sehr, dass so gute und freundliche Leute dort sitzen, die bemüht sind den Studenten bei Problemen weiter zu helfen.
▪	Meine Anfrage wurde sehr schnell und vollständig erledigt.
▪	Guter und schneller Service, mit den richtigen Tips, um weiterzukommen! Besten Dank!
▪	Problem nicht gelöst
▪	The response times were really short. The information was clear, concrete and very effective. The attitude during the communication was very kind and focused on solving my questions.
▪	Zuverlässiger Service von ... trotz wiederholter Komplikationen in der Sache mit kurzen Reaktionszeiten! :-)
▪	Meine wiederholten Nachfragen wurden klar und gut beantwortet.