

OTRS-Kommentare Januar 2016

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung meiner Anfrage dauerte 3 volle Werktage und war dann nicht voll zufriedenstellend, da mir für den für mich erstellten Projektbereich zunächst falsche Logindaten geliefert wurden. Korrekte Login-Daten kamen dann relativ zeitnah, aber bis dahin musste ich Zeit investieren, um herauszufinden, dass der Fehler nicht bei mir lag und ich musste warten, denn der Service stand mir nicht zur Verfügung. Das wäre eigentlich nicht zufriedenstellend. Da ich aber dankbar bin, dass diese Arbeiten für mich übernommen werden, und das kurz vor Weihnachten bzw. dass zwischen den Jahren geantwortet wird, ist das alles in allem wieder zufriedenstellend.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das ging schnell :)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da die IT-Welt sensibel und zeitlich sehr flexibel ist, ist eine Wartezeit von 3 Tagen auf eine Antwort einfach zu lang. Die Antwort hat zum Ziel geführt, doch wäre eine schnellere Problemlösung wünschenswert gewesen. Beste Grüße
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie immer alles bestens! :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle und zuverlässige Bearbeitung der Anfrage. Freundliche Mitarbeiterin. Hilfreiche Antwort auf Fragen. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort hat mir geholfen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und kompetent geholfen, vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fast and good service, but often, especially with powerfolder, clicking on one of the error messages does not lead to any solution but to non existing webpages.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie immer !!! kompetent, hilfsbereit und sehr freundlich !!! Wirklich erstklassiger Service !!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ich werde nie verstehen, warum ich als user nachdem ich ein telefonat hatte und das problem (selber) gelöst hab, trotzdem noch eine email an das helpdesk schicken kann, und das nicht von dem menschen am helpdesk selber gemacht werden kann. naja, ist ja nicht nur beim gwddg so ;)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle Hilfe
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thank you very much. I got a very quick response and I was helped in a very good way.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich bin begeistert über die Schnelligkeit Ihres services und danke für die geduldige Hilfe! Ihre ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wunderbar - das ging schnell! Weiter so!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es wurde ein Workaround angegeben, der das Problem mit etwas Handarbeit löst. Nach dem Update müssen Pakete, die wegen Konflikten nicht aktualisiert werden konnten, von Hand nachinstalliert werden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Freundlich, schnell, kompetent. Alles gut
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mir wurde schnell, sehr freundlich und überaus kompetent geholfen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hervorragende und umsichtige Betreuung durch Herrn ...!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frau ... stand mit Rat, Eigeninitiative und hervorragender fachlicher Kompetenz zur Seite.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle, professionelle Antworten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort war hilfreich, kam allerdings erst nach mehr als 2 Arbeitstagen...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die IT an meinem Institut konnte mir besser weiterhelfen mit meinem Problem als der GWDDG-Support. Sonst aber ok.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe zuerst die Hotline anrufen wollen, dort war leider länger besetzt. Gibt es nur 1 Anschluss für die Nebenstelle?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hilfe erfolgt immer prompt und zuverlässig. Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Könnte mir vorstellen, dass es noch mehr solche Web-Ruinen von ehemaligen Mitarbeitern gibt wie meine Seite. MfG H
<ul style="list-style-type: none"> ▪ stets gute arbeit und zuverlässig
<ul style="list-style-type: none"> ▪ immer noch nicht intuitiv dargestellt.... und viel technischen Begriffe die man übersetzen könnte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles lief schnell und unkompliziert.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Anliegen wurde problemlos und innerhalb von weniger als einer halben Stunde gelöst (das finde ich sehr schnell)

Kommentar

- sofortige Antwort und Lösung erhalten.
- super Beratung
- schnell, kompetent, freundlich - wirklich prima. Vielen Dank!
- Prompte Reaktion auf meiner Anfrage.
- Der Service der GWDG ist idR. sehr gut. Noch schöner wäre es jedoch, wenn viele Abläufe so vereinfacht wären, dass man die Mitarbeiter der GWDG nicht für jede kleine Änderung oder Umstellung bräuchte (z.B. Lizenzverlängerungen automatisch per Email versandt würden, auf der GWDG Seite auch Anleitung für UMG-Mitarbeiter/ Studenten zu finden wären...)
- Ging sehr super schnell
- Von der Meldung, 14.01. bis zur Problemlösung 26.01. sind fast 2 Wochen vergangen, in denen ich immer wieder nachfragen musste, wie es weitergeht.