

OTRS-Kommentare September 2014

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
Leider bis heute keine antwort erhalten.
Sehr gut, sehr schnell. Danke!
Hierbei handelte es sich m.E. um die Änderungen in der Globalen Adressliste (statt Stabsstelle jetzt Abteilung Öffentlichkeitsarbeit und diverse neue Mitarbeiter/innen, die dort zugeordnet werden sollten, was bis dato noch nicht umgesetzt wurde). Ich bin schon der Meinung, dass solche Änderungen zeitnah vogenommen werden müssen, damit die Globale Adressliste auch immer den aktuellen Stand präsentiert.
Super Service. Herzlichen Dank!
Sehr lange Zeit (~1 Woche) bis zur ersten Reaktion
Danke für die schnelle und freundliche Hilfe!
GWGDG CloudShare funktioniert leider einfach nicht so gut wie z.B. Dropbox. Daran könnte man noch arbeiten. Das ist aber ja nicht die Schuld des Supports.
wenig ausführliche Rückmeldung, Ausbleiben von Antworten auf weiterführende Fragen.
Guten Morgen \nIn der letzten Zeit hat sich die Bearbeitung von Ticket verzögert. \nDas Ticket ... wurde noch nicht bearbeitet.
Bisschen langsam, aber das ist ja erklärt worden und damit voll i.O. \nGood job!
Vielen Dank für die schnelle Hilfe.
Es kann nicht sein, dass bei bekannten Problemen, die schon in der letzten Wochen durch die GWGDG bearbeitet wurden, so getan wird, als sei das Problem total neu und niemand wüsste davon. Zudem ist die Informationslage über Serverausfälle mehr als dürftig. Mit dem Hinweis, dass an dem Problem gearbeitet wird (und das schon seit letzter Woche) können wir unserer Arbeit leider auch nicht nachgehen, wenn man auf die Daten nicht zugreifen kann.
My first interaction GWGDG. It was a simple fix, but was dealt with within 1 hour. Thanks.
Fehler wurde behoben, aber leider gab es auch auf der webseite erst sehr nach langer Zeit einen Hinweis auf den Fehler.Aufgrund der wahrscheinlich sehr häufigen eingetroffenen Fehlermeldungen ist eine persönliche Information sicherlich zu aufwändig. Eine frühzeitige Darstellung auf der webseite würde sicherlich auch die Zahl der Fehlermeldungen reduzieren. \nDa regelmäßiger Zugriff auf die Netzlaufwerke erfolgt war das Arbeiten sehr schwierig. \n
Keine Reaktion durch den Support, Problem besteht weiterhin
Die Frage bezog sich auf ein Problem mit dem E-Mail-Empfang. \nIch erhielt relativ schnell einen Hinweise auf eine Hilfeseite bei der GWGDG. \nDa das Problem nur sporadisch auftritt, kann naturgemwäß noch nicht gesagt werden, ob die vorgeschlagene Lösung das Problem behebt. \n
Sehr geehrte Damen und Herren, \n \nmit der allgemeinen "Standard-Antwort" haben Sie mir leider nur gering geholfen. Viel schlimmer ist allerdings folgendes: \n \n1.) seit wochen haben wir hier Serverausfälle, welche teilweise schlimmeren teilweise weniger gravierenden Ausmaßes sind. Langsam fehlt auch das Verständnis für Fälle wie "Stormausfall, Probleme bei

Kommentar
Umstellung von XY, sonstige Probleme unseres Servers". Die Ausfall- bzw. Problemrate ist einfach zu hoch, unabhängig davon woran es denn nun konkret wieder liegen mag. \n \n2.) Mit Erstaunen musste festgestellt werden, dass z.T. an frühen Freitag-Nachmittagen Ihre "Kontaktadresse" für Probleme nur sporadisch besetzt war. Für mich/uns unerklärlich, wie die zuständigen/wichtigen Mitarbeiter von Freitag Mittag bis Montag-Vormittag nicht erreichbar sind, um die konkreten Probleme zu beheben. \n \nDiese E-Mail scheint unfreundlich zu sein, allerdings ist die Unmut auch erheblich, da bei Serverausfällen, hier ganze Arbeitstage nur "mit halber Kraft" (wenn überhaupt) gearbeitet werden kann. Diese Zeit muss dann an anderen Tagen (Sonntagen, Feiertagen) nachgeholt werden.
Sehr schnelle Erledigung.
very helpful, showed me that my last request wasn't actually answered properly.
schnelle Antwort, Lösung des Problems innerhalb weniger Tage
Schnell und hat sofort geholfen. \n \nDanke
Es war bereits seit einer Woche bekannt, dass die Patrone leer war, jedoch erst nach mehrmaligem Nachfragen mehrerer Leute auf verschiedenen Wegen wurde eine neue bestellt.
Bearbeitung des Tickets superschnell, aber dass es überhaupt zu der Störung gekommen ist, Zertifikat war auf unserem Webserver plötzlich ungültig, hat mich schon genervt!
Teilweise sehr lange Reaktionszeiten...
... wie nahezu immer :-))
Danke für den schnellen Rückruf; habe das Problem leider noch nicht lösen \nkönnen. Melde mich noch einmal.
In einer wichtigen Angelegenheit wirkte die gegebene Antwort erheblich desinteressiert. "Support" war das nicht!
SEHR schnell, sehr kompetent und sogar noch mit Verbesserungsvorschlägen - super!
Fachkundig und freundlich.
Keinerlei Hilfe seitens der GWDG. Nur der Kommentar, die Informationen wären zu spärlich.
Wir haben selten Anfragen, deshalb kann ich zum Service nichts sagen. Derzeit ist viel los und wir warten noch. Man bekommt durch die Einrichtung des Supports auf jeden Fall schneller Hilfe also noch vor 15 Jahren, wo immer gerade keiner zuständig war. \n \nIch fand die Ticketverwaltungsseite unübersichtlich. Ich wollte zu meinem Ticket Angaben ergänzen und wusste nicht, wo ich die eintragen soll. Da würde ich mir Hilfe bei der Gestaltung der Seite wünschen. \n
Alles super, gerne wieder.