

## OTRS-Kommentare April 2015

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

Kommentar	Vorschlag zur Nachverfolgung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problembhebung war ausgezeichnet! Es ist jedoch ziemlich unpersönlich: mein Name wird verzeichnet, ich habe aber keine Ahnung wer sich auf der anderen Seite dahinter verbirgt. Erst nach einer Nachkorrektur zu meinem Problem (mein Versehen), bemerkte ich, wer sich auf GWDG Seite um das Problem bemühte.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir immer schnell und kompetent - bestens!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie immer bestens.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für die Unterstützung ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe einen Schlüssel für EndNote bestellt und um eine Bestellbestätigung gebeten, erhielt jedoch nur die standardisierte Bestätigung des Eingangs meiner Supportanfrage und diesen Evaluationslink... ..</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Answer after 3 days. Questionnaire from GWDG about service before the answer to my request per email.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mehr oder weniger schnelle Antwort, aber dennoch individuelles Feedback und hilfsbereiter Support.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnell und zuvorkommend.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durch persönliches Telefonat schnelle Hilfe. Vielen Dank</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anfrage wurde überhaupt nicht bearbeitet!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super wie immer! Vielen Dank.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sie können ja nichts dafür, wenn die Uni Unsinn veranstaltet.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sofortige Rückmeldung, schnell und effizient kommuniziert. Besser geht es nicht!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ein- und Austragung der ID's erfolgte knapp 4h nach Anfrage - Bearbeitungszeit war für dieses Problem i.O.; wenn es für mich dringender gewesen wäre, hätte ich es telefonisch nochmals versucht</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnelles Anlegen der Mailingliste. Danke</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr geehrte Damen und Herren, es wäre schön, wenn die Versendung des Links zur Bewertung des GWDG-Supports hier erst mit Abschluss eines Tickets versendet werden könnte. Im Moment erhalte ich vom GWDG-Support eine Nachricht im Sinne von "wir kümmern uns darum" und direkt danach werde ich schon gefragt wie ich den Service beurteile. Vielen Dank im voraus. Mit freundlichen Grüßen, ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr geehrte Damen und Herren, die Rückmeldung kam zügig und hat mir weitergeholfen! Beste Grüße ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnell, mitdenkend, freundlich und unkompliziert!</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support hat prompt reagiert. Toll.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eine Vorort-Support bei komplexeren Problemen durch GWDG-Mitarbeiter wäre hilfreich</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Top</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ etherpad sollte ein "normaler" Dienst werden, der auch entspr. Zuwendung der Admins erfährt.</li> </ul>	