

OTRS-Kommentare Mai 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herzlichen Dank für die rasche Antwort! ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Statt eines Kommentars, dass keine Passwoerter per email verschickt werden, waere es hilfreich gewesen, einen Link zu schicken, ueber den ich auf der GWDG-Seite mein Passwort zurueck setzen kann, so wie es bei tausenden von Webseiten ueblich ist. Jetzt wird aus einer kleinen Sache eine grosse Aktion, die mehrere Leute beschaeftigt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Angesichts der Tatsache, dass die Antwort keine neuen Informationen enthielt, kam sie sehr spät. Die Art der gewünschten Informationen hatte ich beschrieben. Sie wurden nicht bereitgestellt und es gab darüber auch keine weiteren Erläuterungen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Support der GWDG antwortet schnell und ist immer freundlich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Kommunikationsaufnahme. Bis zur Lösung mit einem workaround geholfen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem wurde super schnell, kompetent gelöst und die Mitarbeiter sind sehr freundlich. Großes Lob an alle. MfG ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ - angenehmer Kontakt mit dem Eindruck von Ruhe und Hilfsbereitschaft.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... hat das Problem schnell und unkompliziert gelöst, wie schon so oft. Dankeschön!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine Rückmeldung erhalten - nicht einmal auf Nachfrage.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die prompte Erledigung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es war recht schwer ein Supportticket zu erstellen. Nach dem detaillierten Ausfuellen einer Fehlerbeschreibung auf dem dritten Karteireiter und dem Absenden kam es nur zu einer Fehlermeldung (Kann kein neues Ticket erstellen oder so aehnlich). Das hing wohl damit zusammen, dass die Supportkategorie "ShareLaTeX" nicht existiert und wenn man den Punkt offenlaesst bricht das ganze ab (nur eine Vermutung, da die Fehlermeldung wenig Aufschluss bietet)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ I got an immediate response and my problem was resolved super fast! Thanks GWDG!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schenlle professionelle Reaktion. :-)))
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diesmal bin ich wieder von einer sehr freundlichen kompetenten Mitarbeiterin unterstützt worden. Vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die komplette Blockade der Microsoft Mailserver von Emails, die über den GWDG Server verschickt wurden, konnte schnell behoben werden, leider werden die automatisch vom Masterportal-Server generierten Emails, Emails des Upload-Portals der Uni und aus der elektronischen Studierendenance nachwievor als Spam eingestuft und abgelehnt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antworten kommen immer sehr zeitnah, wie auch im aktuellen Fall. Man bekommt auch Hilfe zur Selbsthilfe und Angebote zur Unterstützung, wenn man selber allein nicht weiterkommt. Alles in allem, im aktuellen wie generellen Fall: Ich bin sehr zufrieden mit dem Support/Service.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich wurde vom asknet Süd zum asknet nord geleitet, dann auch mal zum Software-Portal Niedersachsen für Forschung und Lehre, bis ich nach 2 Wochen endlich den richtigen Hinweis bekam. Re: 0 AW: AW: AW: Mitarbeiter der Einrichtung für die Privatbestellung - UMG
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke, dass wir bei Euch immer nachfragen dürfen und Unterstützung bekommen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ gutes Gefühl bei der Versendung, Hilfe kommt!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein allgemeiner Hinweis etwas früher auf der GWDG-Seite unter Betriebsmeldungen wäre toll gewesen. Aber schön, dass es wieder läuft. Dankeschön! Viele Grüße ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Antworten, alles wichtige kurz und prägnant zusammengefasst
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Rückmeldung, freundlicher Umgang, selbstverständliche Beantwortung für ein aus Ihrer Sicht vermutlich banales Problem. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle und kompetente Bearbeitung, alles bestens.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herzlichen Dank fuer die schnelle Bearbeitung. Danke, dass Telefonate fuer die Engraenzung des Problems moeglich waeren. Nun laeuft alles wieder, so wie gewollt!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Team war sehr behilflich und hat sich telefonisch gemeldet und das Problem auf meinem Rechner mit "Fernreparatur" gelöst. Vielen Dank dafür ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ superschnell
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider ergab sich nachträglich noch eine weitere Fehlerquelle.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle Erledigung....

Kommentar	
▪	Antwort war relativ schnell, Inhalt aber für mich negativ, daher nicht "sehr" zufrieden. Dank und Gruß
▪	Schnelle und hilfreiche Rückmeldungen des Mitarbeiters
▪	Die Antwort kam rasch und ließ keine Fragen offen. Vielen Dank!
▪	Etwas komplizierter Fall, weil mehrere IT-Support-Bereiche beteiligt waren (GWDG, StudIT, EDV-Zentrum Jura). Letztlich hat aber doch alles gut geklappt. Mit den einzelnen Personen, bin ich sehr zufrieden. Aber es wäre leichter, wenn ein Mitarbeiter alle Bereiche (Rechnerkonfiguration, Netzwerkverkabelung im Schrank und VLAN-Belegung usw.) im Blick hätte.
▪	Eine phänomenal hilfreiche Antwort! Alle Informationen dabei, die ich brauche, und unglaublich gut geschrieben. Vielen Dank!
▪	Bestellung Lizenzen
▪	ich warte immer noch auf eine Antwort, ob es sich um eine reale oder Phishing mail handelt, bisher nichts. Warum muss ich mein Passwort ändern 0 T Vielen Dank für Ihre Hilfe im Voraus ...
▪	3-4 (standard-)emails von versch. GWDG Adressaten war kurz etwas unübersichtlich, lief aber insgesamt echt super!
▪	Frau ... hat sehr freundlich, geduldig und kompetent mein Problem behoben, nochmals vielen Dank dafür
▪	Ich war sehr angetan von dem Engagement, der Kompetenz und der Schnelligkeit Ihrer Mitarbeiter und davon, wie die GWDG meine IT-Probleme löste. Dazu auch, dass ich (so wie heute früh noch vor 8 Uhr!) Rückmeldung auf eine Frage erhielt. Dank und freundliche Grüße ...
▪	Äußerst schnell und professionall gelöst. Vielen Dank!
▪	Problem wurde nicht gelöst.
▪	Problem wurde gelöst, vielen Dank, Ich hätte mir aber eine Rückmeldung gewünscht, nachdem das Problem behoben war, diese kam erst auf Nachfrage.
▪	Gewohnt schnelle Umsetzung der Anfrage.
▪	Vielen Dank für die schnelle Hilfe.