

## OTRS-Kommentare Juni 2016

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schneller Service!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Abfrage zum Bearbeitungsstatus meiner Anfrage über Ticketsystem hat lediglich zu folgender Fehlermeldung geführt: Gemeinsames Ticketsystem Fehler: Need CustomerID!!! Kommentar: Traceback: ERROR: OTRS-CGI-10 Perl: 5.10.0 OS: linux Time: Wed Jun 1 20:11:43 2016 Message: Need CustomerID!!! RemoteAddress :... RequestURL: /otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets Traceback (8442): Module: Kernel::Output::HTML::Layout::CustomerError Line: 3881 Module: Kernel::Modules::CustomerTicketOverview::Run Line: 109 Module: Kernel::System::Web::InterfaceCustomer::Run Line: 1231 Module: ModPerl::ROOT::ModPerl::Registry::opt_otrs_bin_cgi_2dbin_customer_2epl::handler Line: 54 Module: (eval) (v1.99) Line: 204 Module: ModPerl::RegistryCooker::run (v1.99) Line: 204 Module: ModPerl::RegistryCooker::default_handler (v1.99) Line: 170 Module: ModPerl::Registry::handler (v1.99) Line: 31</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle, freundliche und unkomplizierte Antwort! Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fehler sofort erkannt - Fehler sofort gelöst - Vielen Dank für der sehr guten Service von ....</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich bin sehr zufrieden mit dem Service. Meine Anfrage wurde direkt und bis zur entsprechenden Lösung auf freundliche und verständliche Art bearbeitet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leider nur Verweis auf andere Zuständigkeit, dort kommt keine Rückmeldung. Problem ungelöst!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Unterordner meines Posteingangs (MS-Outlook), den ich vermutlich gelöscht oder verschoben hatte, konnte nicht mehr wiederhergestellt oder gefunden werden. Mit der Anleitung, die ich durch den Support erhalten hatte (<a href="https://info.gwdg.de/docs/doku.php?id=de:services:email_collaboration:email_service:5other:30recovered_deteleted">https://info.gwdg.de/docs/doku.php?id=de:services:email_collaboration:email_service:5other:30recovered_deteleted</a>), konnte ich zwar E-mail-Elemente, wie z.B. einzelne Nachrichten wieder herstellen, doch da ich nicht mehr weiß, was ich alles für Nachrichten in den Unterordner verschoben hatte, mit welchem Betreff und wann, war das keine praktikable Lösung. Ich habe zwar einige Nachrichten mit einem vermutlich geeigneten Betreff wiederhergestellt, aber alle Nachrichten waren letztendlich nicht die, die ich gesucht hatte. Da ich jedoch die Anhänge der Nachrichten noch habe, wollte ich den Supportmitarbeiter nicht noch bemühen, die Sicherungsdateien eines bestimmten Tages oder Zeitraumes, der sich auch sehr schlecht eingrenzen ließe, durchzusehen. So überlebenswichtig ist die Angelegenheit dann doch nicht für mich gewesen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnelle Beantwortung! DANke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Um es kurz zu machen. Nach der Bitte um eine Speicherplazerweiterung bin ich schlussendlich bei der Einrichtung eines neuen accounts gelandet inklusive 10 GB an Daten hochladen, dazu müssen noch sämtliche Teilnehmer eingeladen und deren Rechte vergeben werden. Zuvor hat mich das Nachgehen von nicht funktionierenden "Lösungswegen", die offensichtlich selbst nie ausprobiert worden sind, dazu noch ein Haufen Zeit und Nerven gekostet. ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herr ... und Herr ... waren beide höchst engagiert und haben mir sehr kompetent weitergeholfen. Mein Dank an beide! Prof. ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dss eigentliche Problem konnte zwar nicht gelöst werden, aber da es wohl offensichtlich ein Problem meines lokalen Rechners ist und kein generelles, kann das auch nicht erwartet werden. Jedenfalls haben Sie sich viel Mühe gege ben.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Reaktionszeit von etwas über 3h bei solch einem dringenden Problem (eine ganzes Institut kann keine Emails verschicken) könnte etwas kürzer sein. Der eigentliche Support an sich war dagegen super.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es ist sehr ärgerlich, wenn in der vom Helpdesk verfassten Zusammenfassung meiner Betriebsmeldung (= Feld "Auswirkungen") genau das Gegenteil von dem steht, was in der Betriebsmeldung steht. Zum Glück habe ich den Fehler durch den RSS-Feed der Betriebsmeldung sofort gesehen, und das Helpdesk hat ihn auch sofort korrigiert. Aber in Zukunft gebe ich den Inhalt des Feldes "Auswirkungen" in Deutsch und Englisch vorher vor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prompte, kompetente und schnelle Erledigung</li> </ul>

<b>Kommentar</b>
▪ Sophos PW nach 2Anfragen immernochnicht bekommen.
▪ Die Kompetenz des Herrn ... im Bereich TSM ist hervorragend...
▪ Bearbeitung könnte noch ein wenig schneller gehen. Aber trotzdem alles bestens. Danke
▪ Kompetent und sauber gelöst - hat aber etwas gedauert.
▪ Der Service der GWDG ist aus meiner Sicht stets hervorragend, dafür zunächst vielen Dank! In diesem Support-Fall jedoch habe ich mein Problem (wie sonst auch) detailliert beschrieben und auch bereits unternommene Schritte zur Problemlösung erwähnt. Es wurde jedoch offensichtlich nur der erste Absatz gelesen und der Rest ignoriert. Im Laufe der Bearbeitung des Tickets gelang das dann wieder besser: Das Problem wurde gelöst, eine Erklärung für das Problem haben wir jedoch beide nicht gefunden. Ich kenne die Problematik aus beiderlei Sicht: Aus der Sicht des Kunden und aus der des Ticket-Bearbeiters. Ich möchte diese Anmerkung daher nicht als generelle Kritik verstanden wissen, sondern als Anregung, die Problembeschreibung – wie bisher üblich – komplett zu lesen und nicht nur auf Schlüsselwörter zu schauen. Vielen Dank und beste Grüße! :-)
▪ Hilfe kam schnell und war effektiv!
▪ Äußerst schneller Service und zuvorkommende Behandlung. Erklärungen so, dass sie auch ein Nicht-IT-Experte verstehen konnte. Hervorragend. Weiter so. Danke.
▪ nein
▪ perfekt wie zu erwarten
▪ sehr gute Erklärungen und Unterstützungen sehr weiter zu empfehlen
▪ Sehr ausführliche und kompetente Hilfe. Allerdings sind die Informationen im gwdg-support-wiki sehr knapp. Dort wären Verbesserungen wünschenswert.
▪ Rasche Antwort und noch vor Rück-Antwort meinerseits war das Problem behoben - es ist nicht ganz klar ob automatisch oder aufgrund der Anfrage. Generell läuft es mit der GWDG fast alles immer super!
▪ Auf eine Antwort und eine einfache Re-Aktivierung des Accounts habe ich fast ein Monat gewartet. Dies bezieht sich auf die IT Beauftragten der ....
▪ Wunderbar: schnelle und freundliche Bearbeitung. Danke nochmal an den Support!
▪ Herr ... reagiert immer schnell und ist sehr hilfsbereit. ...
▪ Lizenzverlängerung sehr schnell.
▪ Sehr schnell! Danke
▪ perfekt, wie nicht anders zu erwarten
▪ Der Mitarbeiter hat mitgedacht und sicherheitshalber noch mal nachgefragt! Was will man mehr?
▪ wunderbar! Auch in einem besonderen Fall eine unkomplizierte, unbürokratische und flexible Lösung!
▪ Vielen Dank für die schnelle Hilfe bei meinem dringenden Problem!
▪ sehr schnelle Problemlösung