

## OTRS-Kommentare Juli 2014

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnelle Reaktion auf meine Anfrage! Hat mich sehr gefreut.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Reaktion, Support hat sich – wie gewohnt – gut der Sache angenommen. Sehr gut!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es wäre super wenn bei der Zufriedenheitsumfrage nicht nur die Ticketnummer stehen würde, sondern auch ein Ausschnitt Problem Beschreibung - wenn man mehrere Tickets erzeugt hat muss man ansonsten immer heraussuchen zu welchem Ticket man eigentlich befragt wird.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prompter Service und die richtige Idee zur Fehlerbehebung finde ich immer lobenswert. LG ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie immer schnell und präzise. Vielen Dank.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mir wurde sehr professionell geholfen und alles gut erklärt. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nur eine grundsätzliche Anmerkung: Die öffentliche Kommunikation des gemeinsam betriebenen LRC SUB-ZB lässt zu wünschen übrig: Es gibt keine Telefonnummer für die Auskunft vor Ort bzw. diese wird nur bei Nachfrage von der zentralen Hotline (12345) herausgegeben. (Früher gab es auf der SUB-Homepage die Unterseite zum LRC, jetzt geht es hierhin: <a href="http://wiki.student.uni-goettingen.de/support/rechnerstandorte/lrcs/sub">http://wiki.student.uni-goettingen.de/support/rechnerstandorte/lrcs/sub</a> - ohne Telefonnummer). Wer konkret Ansprechpartner ist, wurde mir auch nicht kommuniziert. Da die Drucker dezentral angesprochen werden können - wie es die GWDDG auf ihrer Seite auch darstellt (<a href="http://www.gwdg.de/index.php?id=1025">http://www.gwdg.de/index.php?id=1025</a>)\n- besteht die Möglichkeit, einen Druckauftrag z.B. (wie in diesem Falle) vom Historischen Gebäude der SUB an den Großformatdrucker zu schicken. Im Störfalle (hier: Papiervorrat erschöpft) erfolgt aber keine transparente Rückkoppelung z.B. über die Abfrage im Printerservice-Dienst (unter <a href="http://print.gwdg.de">print.gwdg.de</a>). Dort nur für den Laien unverständliche Error-Meldungen. (Nach 120.000 Versuchen abgebrochen, oder so). Wie gesagt: dies ist ein Problemfeld, bei dem die drei beteiligten Partner zusammen Besserung schaffen sollten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für die schnelle Problemlösung!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sie haben mir sehr weitergeholfen und sind weit über das von erwartete Level an Hilfestellung hinausgegangen .Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alles bestens, herzlichen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für die Lösung. TSM läuft nun wie es soll.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es dauert alles ewig!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nein, ich war überrascht über die schnellen Nachfragen. Vielen Dank</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super schnell, auch zur späten Uhrzeit! Perfekt!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich hatte gehofft, Informationen dazu zu erhalten, wie ich weiter vorgehen könnte bzw. wie dieser Fehler entstehen kann.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnell reagiert, Danke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zügige und kompetente Bearbeitung der Anfrage.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nochmals herzlichen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für die schnelle Bearbeitung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zügige, freundliche Antwort auch auf meine Rückfragen. Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr langsame Reaktion, dafuer, dass nur ein Neustart erforderlich war.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es wurde sehr schnell geantwortet und gut "betreut". Eine Erklärung für eine merkwürdige Mail als Antwort auf eine verspätet gesendete Mail ist plausibel. Mein Passwort habe ich zur Vorsicht geändert. Jedenfalls vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der ... bedanken sich herzlich für die ausdauernde und überaus freundliche Hilfestellung bei unserem Problem mit einem Ricoh Drucker. Obwohl die ganze Zeit über nicht klar war, ob die Probleme durch das Netz oder eher durch den Drucker hervorgerufen wurden, waren Ihre Mitarbeiter nachhaltig bemüht, alle Fehlerquellen auszuschließen und wirklich Nichts unversucht gelassen. Insbesondere Herrn ... möchten wir für das außergewöhnliche Maß an Geduld und Freundlichkeit danken, der schließlich die Fehlerquelle auch ausmachen konnte. Mit herzlichen Grüßen ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Hilfe!</li> </ul>

<b>Kommentar</b>	
▪	Leider eine unbefriedigende und das Problem nicht antizipierende Antwort. Schade, aber ist auch zum ersten Mal passiert....
▪	Ticket (Aufforderung Benutzerkonten zu sperren) ohne Rückmeldung geschlossen, Rückmeldung erst nach Rückfrage.
▪	Für dieses Ticket hätte es keine Zufriedenheitsnachfrage geben dürfen.
▪	Auf das weiterhin bestehende Problem wurde nicht eingegangen. Die Antwort wurde nicht abgewartet, bevor das Ticket geschlossen wurde.
▪	Die Info war zwar nicht ganz richtig, aber ich sofort weitergekommen, bei der Einrichtung von Alpine.
▪	Freundlicher, zielgerichteter Support, der auch bei spezielleren Problemen fast immer Lösungen enthält.
▪	It was a complicated problem so the duration was certainly understandable - very satisfied with the ultimate outcome
▪	Quick and exactly what I asked for - couldn't be better.
▪	no response within 60 min
▪	Sehr schnelle, freundliche und kompetente Reaktion auf die Anfrage.
▪	späete Antwort (+3h).
▪	Sehr schnelle Bearbeitung meiner Anfrage :-) Sehr schön. Vielen Dank.
▪	super schnelle Bearbeitung – danke ...
▪	gab noch keine antwort, aber fragebogem