

OTRS-Kommentare September 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
▪ schneller, völlig zutreffender Lösungsvorschlag
▪ wie zu erwarten
▪ Die Frage wurde noch nicht abschließend beantwortet.
▪ Schnelle und kompetente Hilfe Danke und Gruß ...
▪ schnelle Antwort, aber für mich konkret unbrauchbare Rückmeldung.
▪ Leider nicht die erhoffte Antwort ;-) Aber natürlich trotzdem schnelle und kompetente Bearbeitung.
▪ Hallo! Das Support-request System bietet die Möglichkeit schnell und flexibel auf Probleme entsprechende Antworten zu bekommen. Dazu war es sehr nützlich, ein fälschlich eröffnetes Request selbstständig wieder schliessen zu koennen, um keine Zeit mit deren Bearbeitung zu verschwenden. Sehr Praktisch! Vielen Dank!
▪ Toller Service, netter Kontakt!
▪ Ich bekam sehr schnell eine Antwort, dass meine Anfrage an das Ticketsystem der UMG weitergeleitet wurde mit einem Link auf das Ticketsystem, welches für mich aber nie erreichbar war. Der Informationsaustausch fand deshalb nur per Email statt. Das Problem wurde dann ständig zwischen it.support@med.uni-goettingen.de, it@zvw.uni-goettingen.de und der GWDDG hin und her geschoben. Nach 3 Wochen war dann endlich klar, wo das Problem lag und die Lösung schnell gefunden. Wozu das Ticketsystem?
▪ Ein Rückruf hätte die Sache vereinfacht und beschleunigt.- MfG
▪ Mit Herrn ... openITCOCKPIT-Service bin ich sehr zufrieden! Weniger zufrieden bin ich mit den Beschränkungen und dem Web-UI von openITCOCKPIT, aktuell z.B. was die Formatierbarkeit von Alerting-Nachrichten betrifft: sie ist nicht möglich! MfG ...
▪ erbetener Rückruf erfolgte prompt
▪ LimeSurvey ist ein gutes, leicht verständliches Tool. Bei dennoch aufgetretenen Fragen wurde mir von der GWDDG schnell und kompetent geholfen.
▪ Die Kollegin ... war sehr hilfsbereit und kompetent und hat sich kundig gemacht auch da, wo ein Support seitens der GWDDG nicht unbedingt angeboten wird (Thunderbird). Auch wenn sich nicht alles sofort lösen ließ, die Hinweise haben insgesamt zur Lösung geführt. Vielen Dank!
▪ The mail blocking issue was resolved. Thanks!
▪ Ich bin ehrlich gesagt immernoch erschrocken über den schlechten Service der GWDDG und weiss noch garnicht wie ich damit weiter umgehen soll.
▪ Danke, danke, danke für den superschnellen Service. Vorbildlich.
▪ Das Problem ist schnell und kompetent gelöst worden.
▪ schnell, gut und konstruktiv - wie immer. Danke!!
▪ schnelle Hilfe
▪ war schnell und problemlos, einfach super :)
▪ Relativ schnelle und sehr hilfreiche Rückmeldung. Danke !
▪ wie zu erwarten
▪ Nachdem nach eineinhalb Tagen immer noch keine Antwort auf meine Frage/Problem erfolgt war, habe ich mich dann per Telefon direkt an den GWDDG-Support gewandt, wo man mir dann auch sehr schnell, d.h. innerhalb von 10 Minuten eine Lösung für mein Problem angeboten hat, die dann auch zu dessen Lösung geführt hat. Ergo: in Zukunft werde ich lieber gleich direkt anrufen, da die Tickets wohl eher im Nirwanaland landen!
▪ I was help very friendly and patiently! Thank you very much!!
▪ Ich freue mich, mit der GWDDG einen Dienstleister im Rücken zu haben, der seine Aufgaben ernst nimmt! Weiter so!
▪ Das Servicesystem ist sehr einfach zu finden und zu bedienen.

Kommentar

- Grund für die Unzufriedenheit: Mein Problem bestand darin, dass ich nicht auf meinen GWDG-Mailaccount zugreifen konnte. Die Tatsache, dass der Lösungsvorschlag per Mail an meinen GWDG-Mailaccount und nicht an die von mir angegebene alternative Adresse gesendet wurde, hat zum einen verständlicher Weise nicht zur Problemlösung beigetragen, zum anderen bei mir eine Mischung aus Erschrecken und Belustigung hervorgerufen. Für die freundliche und hilfreiche telefonische Beratung möchte ich mich hingegen herzlich bedanken. Mit besten Grüßen ...
- Schnelle und kompetente Antwort!
- Schnell und hilfreich
- Danke ?
- Ein direktes Ticket habe nicht aufgegeben. Ich habe lediglich eine Mail beantwortet und die Adresse des GWDG Supports in CC gesetzt, da die von mir beantwortete Mail ebenfalls diese E-Mailadresse enthalten hat.
- Netter Telefonkontakt, sehr schnelle Bearbeitung, danke!
- Letztlich hat die Datenwiederherstellung funktioniert, vielen Dank dafür, es bedurfte aber der erneuten Anfrage bis dann fast eine Woche später die Sache abgeschlossen werden konnte.
- Mir hat die schnelle Reaktion der Mitarbeiter sehr gefallen. Ich hatte mit darauf eingerichtet, erst in der nächsten Woche eine Antwort zu bekommen.
- GWDG Service was always excellent! After ticket support system it's even more efficient. Many thanks for your professional service.