

OTRS-Kommentare Januar 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle Reaktion!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es handelte sich nur um die Übermittlung eines Lizenz-Schlüssels. Der Vorgang war jedoch sehr transparent mit sehr schneller Rückmeldung zur Ticketanlage und ebenfalls sehr schneller Abwicklung der Anfrage. Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider hatte ich bei diesem Ticket nach dem Erstellen über eine Woche lang keine Rückmeldung erhalten. Erst durch persönliches Anschreiben einer anderen Mitarbeiterin wurde sich des Problems angenommen, mit dessen Lösung ich dann sehr zufrieden war. Im nachhinein erfuhr ich, dass die nicht erfolgte Rückmeldung krankheitsbedingt war, was natürlich zu entschuldigen ist. Trotzdem wäre es schön, wenn man informiert würde, da dies unnötigen Frustrationen vorbeugen würde.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ keine Erklärung, was los war, und damit unklar, was beim nächsten Mal, wenn dieses Problem auftritt, getan werden muss. vermutlich einfach wieder supportticket stellen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Spam-Filter ist absolut unbrauchbar. Sämtliche Spam E-Mails mit sexuellen Inhalten landen ständig in meinem Posteingang, obwohl ich schon mehrmals den GWDDG Support gebeten habe, die Filter entsprechend zu trainieren.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ - Arbeiten am Archivsystem (in der Weihnachtszeit) nicht angekündigt. - Erste Antwort auf Fehlermeldung erst nach 7,5 Std. - Ticketsystem stürzt bei Abfrage des Ticket-Status ab. - Archivdaten des gesamten Instituts bisher immer noch nicht verfügbar.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ It was hard to understand who to contact (my problem was specifically with lime survey but the contact email was general). My question reached the appropriate support provider quickly though and their response was helpful.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank!!!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und hilfreich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr kompetente und auf das persönliche Problem zugeschnittene Antworten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Anfrage wurde in weniger als zwei Stunden bearbeitet und das Problem vollständig behoben. Fazit: Sehr schnell und effektiv! Vielen Dank, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Very fast response! I am very satisfied.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnell und sehr hilfreich
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiter ... hat sich sofort um das Problem gekümmert und sogar Zeit aufgebracht es auf geeignete Weise zu lösen Ein Extralob muss hier auchmal drinsein
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wow wow wow! Ich schreibe Sonntags eine Mail und rechne frühestens Montag mit einer Antwort und da ist sie nach ein paar Minuten schon da! Einfach klasse! Danke auch für die super einfache Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Sophos Installation! Weiter so!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Einstellen einer (dtsch. + engl.) ausformulierten Betriebsmeldung darf bei einer Störung nicht 1 1/2 Stunden dauern.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lizenzvergabe bei SPSS ist sehr restriktiv und dann auch noch teuer, nachdem durch Rechnerwechsel der neue Laptop einmal neu aufgesetzt werden musste und eine dritte Lizenz nötig wurde.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Zusammenarbeit beim Erstellen von EDUROAM war aus fachlicher und zeitlicher Sicht sehr gut
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr freundlicher Telefonkontakt und schnelle Hilfe nach schriftlicher Supportanfrage - absolut vorbildlich!!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr viel Spam im Posteingang trotz unzähliger Anfragen beim Support und entsprechenden Weiterleitungen dieser E-Mails.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr schnelle Antwort!! Merci.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Telefonat hat sich das Problem sofort aufgeklärt. Schnell und unkompliziert. Danke persönlich an Herrn
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Prinzip ist es ja gut, dass jeder automatisch einen Account zugewiesen bekommt bei seiner Einstellung. Aber offensichtlich klappt es mit der Zuordnung zu den einzelnen Abteilungen nicht sehr gut.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Rückmeldung, mir wurde umfassend geholfen und ich habe noch weitergehende Tipps bekommen... bin sehr zufrieden, vielen Dank für die Hilfe!

Kommentar
▪ Danke
▪ wie immer...
▪ sehr schnelle Antwort!
▪ Das Problem ist auch nach zwei Wochen noch nicht behoben, der Service ist in Anbetracht der Dringlichkeit von IT-Problemen viel zu langsam - und die Mitarbeiter haben keine Ahnung, wo die Fehler in ihrer eigenen oder eingekauften Software liegen und wie diese ggf. zu beheben wären: ein glattes "ungenügend".
▪ vielen lieben Dank für die super Betreuung! Hat alles 1a geklappt
▪ Frage/Problem konnte innerhalb von 10 Minuten zu meiner vollsten Zufriedenheit beantwortet/gelöst werden.
▪ Telefonisch gab es gestern das Problem, dass die Hotline nach der Ansage eine etwas abgehackte Melodie von sich gab, man nach einer Minute rausgeworfen wurde und ich überrascht war, dass sich beim zweiten Anruf tatsächlich jemand gemeldet hat.
▪ Es hat ein paar Tage gedauert, bis der Support sich auf meine Mail gemeldet hat, aber es war ja auch nicht so eilig. Mit der Hilfe war ich sehr zufrieden.
▪ Aus Zeitgründen konnte ich die mir übermittelten Empfehlungen noch nicht umsetzen. Zunächst möchte ich allerdings prüfen, ob ich die NORTON-Firewall-Sperre meines persönlichen Rechners ausnahmsweise n u r für den VPN-Client-Zugang (Zugriff auf den Server der Professur) aufheben kann (Eine Frage der Suche nach einer entsprechenden Einstellung).
▪ Ich würde mir eine Campuslizenz von Photoshop wünschen
▪ sehr schnell erledigt
▪ Wie von der GWDG schon gewohnt: schnell und unkomplizierte Hilfe. Danke!