

## OTRS-Kommentare Februar 2017

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich bin besonders dankbar für die sehr schnelle Hilfe und Unterstützung.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The bug in the webmail interface that i had reported could not be solved acc. to the answer of gwdg. However it was not clear from the answer if actually any effort had been made to solve the bug. From my online search at the microsoft website it would be possible to solve the bug if you are an administrator (ie by gwdg), but apparently gwdg either had not found this, did not attempt to do this, or it didnt work. If the last case is true it would have been nice if they had communicated this.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das einzige Problem war, dass danach die Änderung des Paßworts nicht funktioniert hat und mich aus dem System gekegelt hat: kein Email-Zugang mehr etc. Offenbar gab es gestern mehrere solche Probleme. Das ist natürlich eine Art Gau. Alles Gute für die Behebung der Probleme und alles Gute für Sie alle, die als ein höchst motiviertes Team wirken! Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meine Erwartungen wurden zur größten Zufriedenheit erfüllt! Zeitnah erhielt ich Beratung und Unterstützung bei meinem Problem! Ich habe mich verstanden und beraten gefühlt!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnell, sehr kompetent und immer Ideen zur Problemlösung. Perfekt!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schneller und erfolgreicher Support bei meiner gestellten Anfrage. Herzlichen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bitte nicht nach jedem Kontakt diese Umfrage schicken ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Warum hat sich denn niemand gemeldet?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bearbeitungszeit ~1Jahr</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ relativ schnell, kompetent, allerdings konnte Problem noch nicht behoben werden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich finde es sehr schade, dass man alte Versionen von Dateien auf Netzlaufwerken nicht mehr selbst wiederherstellen kann. Früher ging das doch, und es war eine prima Sache. Wenn das nur über ein Ticket geht und dann auch noch Ewigkeiten dauert (oder auch nur Tage), ist es nicht wirklich zu gebrauchen. Warum wurde die Möglichkeit nur abgeschafft, die Wiederherstellung selst durchzuführen?!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lange Reaktionszeit, Problem nicht gelöst</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Direkter Rückruf, das Problem wurde kompetent erläutert und eine zufriedenstellende Lösung gefunden. Vielen Dank.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insgesamt hat es knapp 7 Wochen gedauert, einen einsatzfähigen Account bei der GWDG für meine Forschungspraktikantin zu bekommen - ein Prozedere was uns viel Zeit und Nerven gekostet hat. Der erste Antrag wurde von unserem Institut wegen eines formellen Problems die Bestätigung versagt, aber hierüber hätten wir zumindest eine Benachrichtung (sowohl vom Institut als auch der GWDG) erwartet! Erst nach eigener Rückfrage bei der GWDG unsererseits nach 4 Wochen ereignisloser Wartezeit wurde uns mitgeteilt, dass der Antrag abgelehnt worden ist. Nach erneuerter Antragsstellung und Zusendung der Accountdaten (muss das über Schneckenpost laufen?), mussten wir dann noch zusätzlich die Freischaltung für Rechencluster und Gaussian beim Support anfragen und weitere 6 Tage warten - dabei stand die Bitte für diese Freischaltung auch schon im ursprünglichen Account-Antrag.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I could fix I believe one of the issues with my job submission in the cluster. Nevertheless, the support provided and time taken to respond is very adequate.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle, kompetente und nette Hilfe!!! Vielen Dank</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mein Problem wurde bis heute nicht gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Funktion des Webportals wirkt "intransparent". Die Hotline konnte jedoch helfen und der Fehler identifiziert und behoben werden.</li> </ul>

<b>Kommentar</b>	
▪	Es tut mir leid, aber mein Eindruck von Servicebereich der GWDG ist, dass da einfach die falschen Leute sitzen. Fachlich ist, soweit ich das beurteilen kann, alles okay, aber die Art und Weise wie seitens des Supports mit Anfragen umgegangen wird, habe ich bei den wenigen Malen, wo ich gewagt habe, eine Anfrage zu schicken als herablassend, unverschämt und zum Teil dreist empfunden. Gehlphen wurde mir jedenfalls immer durch andere, die das durchaus hinbekommen. Insofern, es scheint zu gehen... In jedem Fall: bislang habe ich keine Bewertungen gegeben, aber ich mache es jetzt einmal und damit ist das Thema für mich auch durch. In der freien Wirtschaft wären Sie mit einem solchen "Service" jedenfalls hoffnungslos verloren.
▪	Wie bisher, sehr kompetenter und hilfsbereiter Support. Vielen Dank!
▪	sehr schnelle, kompetente und freundliche Hilfe/Auskunft
▪	Ein kleines Problem gab es leider, welches zu einer wesentlichen Zeitverzögerung geführt hat. Die Mails von der GWDG sind leider immer fälschlicherweise in einem Postfach gelandet (warum?), das nur einem Adressaten zugeordnet ist und mir davon nicht angezeigt wird, ob etwas eingegangen ist.
▪	Die Hilfe war schnell und freundlich und das Problem lag auch eher beim Benutzer (räusper) als bei der GWDG.
▪	Auf meine Frage wurde überhaupt nicht eingegangen, stattdessen wurde nur der Sinn meiner Anfrage in Frage gestellt. Hier hätte eine einfache Rückfrage genügt. Mir wurde inzwischen von anderer Stelle geholfen.
▪	der gesendete Link konnte mir nicht weiter helfen
▪	recht flotte Antwort (direkt am nächsten Tag) zwar nur so halb zufriedenstellend, aber das liegt wohl nicht an der GWDG
▪	Es wurde sehr schnell auf meine Anfrage reagiert und diese wurde zudem sehr schnell bearbeitet. Ein großes Lob dafür! Alles hat wunderbar funktioniert!
▪	Alles hat schnell und unkompliziert funktioniert. Vielen Dank dafür!
▪	Hervorheben möchte ich das tolle Engagement des Mitarbeiters ..., der sich weit in unser Problem hineingedacht hat, und ohne dessen Hilfe wir das Problem nicht hätten lösen können.
▪	Very fast and competent support from friendly person
▪	Ich kann seit Tagen auf mein Emailkonto nicht zugreifen und habe bisher keine Rückmeldung vom Supportteam erhalten.
▪	Eine regelmäßige Erinnerung an alle Nutzer, dass das PW des GWDG accounts mindestens einmal jährlich geändert werden muss und sonst abläuft, wäre nicht schlecht. Das wird sonst leicht vergessen und die Mail der GWDG mit dem Betreff "Your password will expire! / Ihr Passwort läuft ab!" könnte fälschlicherweise als potentielle SPAM Mail ignoriert werden.
▪	Ich wurde an den zuständigen weitervermittelt.
▪	1. Deutsch könnte besser sein. Antwort auf Englisch wäre auch in Ordnung. 2. Signatur sollte standardkonform mit `–` abgetrennt sein.
▪	wow - schneller und besser geht ja gar nicht mehr. Einmal mehr, herzlichen Dank!