

## OTRS-Kommentare Februar 2018

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I asked for information on the regulations governing websites on the University servers. I received the answer - Dear..., we have no information about the regulations on the websites hosted by the University. Please contact the own IT of the University to find out more about the regulations. Best regards , Your GWDDG support, ... This is an odd response as the GWDDG is indeed the IT body for the University (according to its web site). I asked immediately for an explanation of what 'own IT of the University' meant and how I could contact them if it was not the GWDDG. There has been no explanation, in fact, no reply at all. regards, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DANKE! :-D</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe auf mehrfache Nachfrage keine Hilfe für mein Problem bekommen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auch außerhalb der Bürozeiten eine rasche Antwort - das ist klasse. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr kurze Reaktionszeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das ging wirklich super-super schnell. Vielen dank! R.E.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die automatisch generierten Emails sind etwas verwirrend, weil ich in CC erhaltenen Mails persönlich angesprochen wurde (störte mich nicht, fand es eher amüsant)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ einmal mehr</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The procedure for resetting the password took quite a while (about 10 days to a fortnight) . If one can speed up the process, it will be very helpful.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Bearbeitung nach der Anforderung von Gästeaccounts geht immer sehr sehr schnell und unkompliziert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problem gelöst soweit möglich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ging sehr schnell und unbürokratisch - auch über Tausende von km.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle, freundliche und sehr kompetente Beratung! Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es gibt immer wieder Probleme mit WEB.de</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Mitarbeiter waren kompetent, sehr hilfsbereit und wunderbar freundlich!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Thank you for the very quick response</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Rückmeldung und den Tipp mit dem User Verzeichnis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Rückmeldung, danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Hilfe!!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Very fast reaction from GWDDG support to my request. Thank you.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnell gelöst, danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auch wenn nicht geklärt werden konnte, warum GITLAB mit einem falschen usernamen antwortet, fuhrte der Hinweis auf das SSH Clonen zu einer Loesung des GITLAB push Problems. Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Antwort kam schnell und war verständlich (was ich bei keinem anderen IT-Service je erlebt habe). Allerdings war der Inhalt der Antwort nicht erfreulich und es gab keine konkretere Lösung als 'Abwarten und Dranbleiben'.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnell und unkompliziert, wie immer!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnelle Rückmeldung.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle Fragen wurden zur vollsten Zufriedenheit und sehr freundlich beantwortet. Vielen Dank und weiter so.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keine Wünsche offen: innerhalb von 24h geantwortet und Problem gelöst. Danke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wie bei der GWDDG nicht anders zu erwarten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWDDG Team, Ihr seid wirklich sehr schnell, kompetent und freundlich!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Hilfe kam schnell, ausführlich, zutreffend und freundlich. Besser geht es nicht!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schneller und hilfreicher Support</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnelle Bearbeitung bzgl. Statistica lizenz</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ticket wurde nicht bearbeitet und erst auf telefonische Nachfrage wurde reagiert. Downtime unseres ... Gruppenlaufwerk via VPN (kein Zugriff, kein Backup) &gt; 36h (zu lange!!!). VPN Service bereits vor 1 Woche fuer mehr als 24h ausgefallen :( Rueckfragen unter 0551 ...</li> </ul>

## **Kommentar**

- Von der Meldung bis zur Bearbeitung vergingen zwei Tage. :( Aber es grassiert ja z.Zt. die Grippewelle: hoher Krankenstand? Dann ging es aber schnell, am Abend funktionierte der Tunnel wieder. :o)
- Vielen Dank für die kompetente und freundliche Betreuung
- Dank eines kurzen Telefonats hat sich das Problem sehr schnell lösen lassen. Vielen Dank an ...