

OTRS-Kommentare März 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnell, sehr gut und sehr freundlich. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die GWDDG hat mir mit einer Dateiwiederherstellung nach mehreren Monaten gerade meine Literaturverwaltung gerettet und mir unschätzbar geholfen! VIELEN DANK!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nice One. Love gwddg
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lösung war gut, es hat aber 12 Tage (9 Werktage) gedauert, bis ich eine Antwort bekam.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die initiale Behandlung des Tickets ließ doch deutlich zu wünschen übrig: Es kamen nicht die richtigen / relevanten Informationen, und jede einzelne Information musste der GWDDG aus der Nase gezogen werden, ohne dass das eigentliche Problem gelöst wurde. Dass sich das über Tage hinzog, hätte m.M. nach schon zu einer Eskalation bei der GWDDG führen sollen. Erst die Eskalation über unseren Institutsbetreuer brachte dann Bewegung in die Sache, sofort kamen die relevanten Infos inkl. eines ordentlichen Log-Auszugs, anhand dessen das Problem dann auch gut zu erkennen war. Und während eines Telefonats war es dann auch innerhalb von Minuten bei der GWDDG gelöst - so wie ich es mir vorstelle.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke! :-D
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein unerhört erfreulicher Service, der auf freundlichste Weise schnell und effektiv ist. Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Antwort am Wochenende - vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Anfrage wurde nicht hinreichend beantwortet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und unkompliziert
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und kompetent!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ habe auf meine Mitteilung keine Bestätigung oder Antwort erhalten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beide Fragen wurden zügig bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ dauerte leider eine Weile wegen Arbeitsüberlastung der GWDDG-Admins
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke. Sogar die Dokumentation wurde aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ging superschnell, danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke sehr! Das ging fix :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bis zur Antwort vergingen mehr als 2 Wochen! Obwohl ich das Problem detailliert mit Angaben zu verwendetem Betriebssystem, Software etc. geschildert habe, bestand die Antwort aus zwei lapidaren Sätzen, die das Problem nicht gelöst haben und in keiner Weise hilfreich waren.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Dateierstellung nach so langer Zeit und so schnell hat mir SEHR geholfen. Hätte mich ein Kollge nicht auf die Möglichkeiten der GWDDG hingewiesen haette ich nicht zu traehmen gewagt, dass ich die Datei nochmal wiedererlange! Ich bin nur etwas irritiert, dass mich Ihre Feedbackanfrage zum zweiten mal erreicht. Ich dachte, ich hätte bereits und prompt schon mal feedback gegeben?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle Hilfe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausgezeichnete Unterstützung! Vielen Dank für Ihre Hilfe! :)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toller Service!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Freundlicher und Kompetenter Techniker vor Ort zum Switch Einbau.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herr ... reagiert immer sehr schnell und korrekt. Die Zusammenarbeit mit Ihm funktioniert sehr gut!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Rückmeldung mit Status-Erklärung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Blitzartige, individuelle Unterstützung und Problemlösung. Vielen dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ging sehr schnell und ich habe genau das bekommen, wonach ich gefragt habe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ langsame Reaktion
<ul style="list-style-type: none"> ▪ I still have the same problem. Today (Monday) my account was disabled again, and I have no idea what I could do to avoid this problem.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fast and helpful replies from ... :-)!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Fragen konnten schnell und souverän beantwortet werden. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thank you for your assistance!

Kommentar	
▪	Das Ticketsystem an sich ist unbefriedigend, da sich im Gespräch (z. B.: am Telefon) Probleme oder Fragen oder Festlegungen oder Schnittstellen wesentlich schneller und effektiver abarbeiten lassen ...
▪	Nach einigen Verständigungsschwierigkeiten in älteren Tickets zum Thema nun endlich eine ´gute, direkte Hilfe!
▪	Schnelle Antwort, jedoch keine Lösung für das Problem.
▪	Danke !
▪	Wir haben den Service der GWDG genutzt, da wir versehentlich einen Dateordner gelöscht hatten. Der Ordner konnte leider erst am nächsten Tag wiederhergestellt werden und enthielt nicht alle Dateien. Das Datensicherungssystem der GWDG sieht leider nicht vor, dass die letzte gespeicherte Version wiederhergestellt werden kann, das wäre aber mehr als wünschenswert und war früher möglich. Auf die Bitte per Supportanfrage, auch die restlichen Dateien wiederherzustellen, bekamen wir keine Rückmeldung mehr.
▪	vielen dank!!!
▪	Ich stehe mit den Kollegen noch in Kontakt, bin aber bis hier sehr zufrieden.
▪	Superschnelle Reaktion, danke. ...
▪	sehr schnell und kompetent...
▪	The information from the service to use the "Credential Manager" was very useful. Turns out that old version of the GWDG services (powerfolder, for example) were not active but still trying to login in my uni PC. I was able to detect it and apparently the problem is solved.
▪	very fast, efficient support (as usual :))
▪	Sehr schnelle und unkomplizierte Lösung meines Problems und sehr geduldige und verständliche Hilfestellung
▪	es hat diesmal auf anhieb geklappt! danke!
▪	Problematik steht noch aus
▪	Exzellente Betreuung und zielführende Loesung