

OTRS-Kommentare Mai 2016

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ zäher Ablauf, keine Kenntnisse über Mail-Verschlüsselung - so bitte nicht!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super schnell, aber Outoaerhöhung ist ja auch nur 'nen Klick. 75 GB sind trotzdem spitze.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Fragen wurden leider nur zum Teil beantwortet. Besonders die Erläuterung der technischen Gegebenheiten fand ich sehr informativ. Allerdings wurde mir kein Lösungsvorschlag unterbreitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Netter und kompetenter Ansprechpartner.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mit der ersten Hilfe schon. Aber meine Frage ist noch nicht beantwortet. ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle und verständliche Hilfe. Hat problemlos geklappt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und wie gewünscht!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich hatte eine klare Anfrage formuliert und verstehe nicht warum diese nicht beantwortet wurde. Oder eher, nur zur Hälfte. (Inwiefern auch Trojaner gefunden werden?)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schriftliche Antwort auf meine Frage vom Sonntag bereits am Sonntag!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage war am Freitag, Erledigung erfolgte am Montag abend. (a) Behördenzeiten und min. 1 Arbeitstag bearbeitungszeit sind für ein "sehr zufrieden" zu lang. Aber erledigt macht zufrieden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem ist leider noch immer nicht gelöst. Es ist zeitweise der Eindruck entstanden, nicht ernst genommen zu werden. Wenn auf ausgiebige und dokumentierte Tests die Antwort sinngemäss lautet: "Bei mir funktioniert es." und es später an den PowerFolder-Support adressiert heisst: "Hallo, ich habe das gerade nachgestellt. Ich kann die Beobachtungen von Herrn ... nicht bestätigen.[...] Bitte entschuldigen Sie den Noise.", dann hilft uns das nicht weiter.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Freundlich und schnell!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem wurde binnen weniger Minuten gelöst!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schneller hilfreicher Rückruf!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ In kürzester Zeit Anfrage zur vollsten Zufriedenheit geklärt! :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort, dass Sie nicht zuständig sind, hat eine Woche gedauert. Das ist viel zu lange.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Problem konnte nicht gelöst werden - wir haben es dann hier vor Ort zwei Wochen später lösen können, als unser IT aus dem Urlaub wieder da war.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles Top und schnell! Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ alles klar - vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die letztendliche Erledigung! Leider hat es insgesamt doch deutlich zu lange gedauert, und das eigentliche "Problem" war unseren Nutzern nicht vermittelbar...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herr ... hat sich wirklich eingehend mit meinem Problem beschäftigt und sich sehr freundlich und hilfsbereit um mich gekümmert! Wirklich klasse!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ alles bestens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schneller und punktgenauer geht es gar nicht - chapeau!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Anfrage wurde sehr schnell und problemlos bearbeitet. Die Erweiterung auf 100GB ist genial. Super Angebot der GWDDG!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ The answer was quick and helpful.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ alles bestens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super! Ging sehr schnell und alles funktioniert wieder. Danke!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ unfreundlicher Support, nicht zielführend. Problem wurde nicht gelöst sondern an unsere IT abgewälzt: "aber weitere Vorschläge habe ich nicht. Da wir mit Mailman eine Standardsoftware zur Verfügung stellen, steht es Ihnen allerdings frei, sich bei den einschlägigen Quellen über andere Lösungen zu informieren."
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem war, dass meine Anfrage nicht sofort bearbeitet werden konnte und erst der Hersteller befragt werden musste. Das bedeutet natürlich, dass relativ viel Zeit verging, bis mein Ticket bearbeitet werden konnte. Ansonsten war ich aber mit der Bearbeitung meiner Anfrage zufrieden und der Mitarbeiter stets freundlich und hilfsbereit.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und präzise Antworten. Toller Service.

Kommentar

- Ich bekam lediglich die Rückmeldung per Mail "ok, registriert." Was genau soll mir diese Info sagen? Wird die Übertragung vom Scanner zu Outlook nun wieder im akzeptablem Zeitrahmen erfolgen? Ist der fehler behoben?
- Vielen Dank für die schnelle Bearbeitung!
- Vielleicht wuerde ein FAQ fuer die haeufigste Probleme helfen. Die Dateistruktur des virtuellen Servers ist etwas gewohnungsbedueftig.
- Die Bearbeitungszeit hat leider zu lange gedauert, so dass mir mit meinem Problem nicht geholfen werden konnte. Dennoch bekam ich eine nette entschuldigende Email (deswegen habe ich auch "einigermaßen zufriedn" statt "unzufrieden" angekreuzt).
- Ich war sehr zufrieden - allerdings kann ich es mir immer noch nicht erklären, wie mehrere emails einfach gelöscht werden konnten
- Bestens!
- ... immediatly found a backup of our server within the date range we needed and mounted the drive for us to obtain our data before the corruption. He also answered questions about a backup strategy for our project moving forward. ... was friendly and provided exactly the support and information we needed. Thank you!