

OTRS-Kommentare Juli 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> Confusing feedback. For a same issue always a different answer.
<ul style="list-style-type: none"> Meine Frage wurde sehr ausführlich und schnell beantwortet. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> Sehr geehrter (lieber) Herr ..., vielen Dank fuer den Hinweis auf den Unterschied zwischen: https://shibboleth-idp.uni-goettingen.de/ und https://shibboleth-idp.gwdg.de/ auf den link zu: https://shibboleth-idp.gwdg.de/ hat mich eine E-Mail von Dr. ... "geschickt". Das war mein Fehler! Mit herzlichen Gruessen ...
<ul style="list-style-type: none"> Eine Stornierungsmöglichkeit des Tickets wäre gut, falls sich das Problem zwischenzeitlich gelöst hat.
<ul style="list-style-type: none"> Sehr freundliche und nette Dame am Telefon
<ul style="list-style-type: none"> Die Antwort war völlig falsch.
<ul style="list-style-type: none"> Generell ist bei dem speziellen Thema WLAN Verstärker in meinen Augen Verbesserungsbedarf bei der Abstimmung GWDDG, GM, ausführende Firma.
<ul style="list-style-type: none"> Ich habe "sehr zufrieden" gewählt, weil Sie mein Problem wirklich schnell behandelt haben bzw. schnell Kontakt mit mir aufgenommen haben. Das Problem konnten Sie leider nicht beheben, aber das lag nicht an der Person oder an der GWDDG selbst, sondern daran, dass die Angelegenheit hier im Hause anders reregelt und gehändelt wird.
<ul style="list-style-type: none"> In Anbetracht der Tatsache, das dies heute schon der 3. Ausfall* in kurzer Zeit ist und wir schon wieder keinen Zugriff auf unser Netzlaufwerk ... haben, kann ich hier leider keine positiven Anmerkungen hinterlassen. * 16.05.2017 26.06.2017 05.072017
<ul style="list-style-type: none"> wie immer, superschnell & kompetent! DANKE!
<ul style="list-style-type: none"> Mein Ticket wurde geschlossen obwohl ich immer noch kein Zugang zum Server habe und deshalb den ganzen Tag nicht arbeiten kann.
<ul style="list-style-type: none"> Meine Anfrage wurde zeitnah beantwortet und bearbeitet. Super Service! Weiter so!
<ul style="list-style-type: none"> freundliche, umgehende Rückantworten auf das Anliegen, sehr angenehm
<ul style="list-style-type: none"> Meine Kontaktperson, Frau ..., war sehr freundlich und bemüht, eine Lösung für mein Problem zu finden. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> schnell
<ul style="list-style-type: none"> wie zu erwarten
<ul style="list-style-type: none"> Herzlichen Dank für die viele Arbeit.
<ul style="list-style-type: none"> Danke!
<ul style="list-style-type: none"> Sehr freundlich und kompetent!
<ul style="list-style-type: none"> Immer wieder exzellenter Service, und dieses kontinuierlich über viele Jahre!
<ul style="list-style-type: none"> Die Mitarbeiter der GWDDG sind nett und hilfsbereit. Trotzdem hat es eine geschlagene Woche gedauert bis ich wieder voll einsatzbereit war.
<ul style="list-style-type: none"> später Reaktion und Problem noch nicht gelöst
<ul style="list-style-type: none"> Was soll man sagen: Prompt und kompetent - wie immer Vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> Die Lösung war sehr schnell und flexibel, freundlich und unkompliziert! Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> Die Anfrage wurde schnell und kompetent bearbeitet. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> wie immer sehr zufriedenstellend und schnell
<ul style="list-style-type: none"> schnell und unkompliziert, vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> Ticket wurde im First Level Support unzureichend bearbeitet. Es wurde eher abgewimmelt, wie auf die Problematik einzugehen / an entsprechende Stelle weiter zu leiten und das Ticket immer wieder geschlossen, ohne überhaupt auf eine Antwort zu warten.
<ul style="list-style-type: none"> Die Frage wurde nicht beantwortet. Auf die Kritik an der Webseite überhaupt nicht eingegangen.

Kommentar	
▪	Ich bin grundsätzlich sehr zufrieden mit Ihrem Service und Ihren Angeboten. In letzter Zeit (ca. 3 - 4 Wochen) hatte ich häufiger eine Zeitlang keinen Zugriff auf mein persönliches Laufwerk P:. Das fiel unglücklich mit einer Stressphase zusammen, in der selbst kurzzeitige Störungen von wenigen Minuten mich sehr aus dem Konzept gebracht haben. Ich hoffe auf Ihr Verständnis dafür dass ich mich daher einige Male aus scheinbar nichtigem Anlass gemeldet habe. Wenn amn unter Zeitdruck etwas fertigstellen muss, muss auch die Technik einwandfrei funktionieren, sonst wird man hochgradig nervös. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!
▪	flexible und freundliche Hilfe; danke!
▪	Schnell und informativ
▪	Problem ist nicht gelöst
▪	Auf meine Anfrage wurde innerhalb einer halben Stunde reagiert. Die angeforderten Lizenzschlüssel wurden umgehend versandt. Sehr gut
▪	Dank Hilfe hat es geklappt!
▪	Schnelle, unkomplizierte und erfolgreiche Hilfe! Was will man mehr?
▪	Eine Reaktionszeit die sich als "Dienstleister" echt sehen lassen kann.
▪	Schnelle Reaktionszeit! Top!
▪	1. Most tickets are promptly answered. However, as it happened today, some tickets are assigned to wrong queues and hence the response is delayed. I would not have known this without two phone calls that I made after waiting for ~2 days. Maybe it would be nice to ensure that tickets get assigned to appropriate queues? The ticket about increasing quota on compute cluster had ended up in the Windows (issues) queue. 2. The online ticket status system (to track the progress) did not show my ticket when I tried to search. 3. On my second phone call, the person on the hotline, Herr ... (?) was helpful and he reassigned the ticket to the correct queue. 4. How is my comment anonymous? When cited with the ticket number, as mentioned on this feedback webpage, you know who filed this ticket :)
▪	Danke!
▪	The support response was VERY fast. You answered my question and "fixed" my problem with 2 hours of my email. Thank you very much.
▪	Man sollte sich vor Beantwortung einer Supportanfrage die Zeit nehmen, diese auch zu lesen.
▪	Ich bin so so glücklich. Sie haben eine Datei wieder hergestellt, deren neue Erstellung mich unendlich Zeit gekostet hätte. Vielen Dank!
▪	All fine :-)
▪	Ging beeindruckend schnell
▪	very late answer which did not help at all ... it was not the answer to my question really.
▪	Es dauerte fast eine Woche, bis ich eine Antwort erhielt. Ich hatte schon nicht mehr damit gerechnet.
▪	Sehr schnelle Bearbeitung!
▪	Wenn IBM den Posteingang spssls@us.ibm.com zum aktivieren der SPSS-Lizenzen inaktiviert, sollte das die GWDG erfahren und an uns weiter geben können.