

OTRS-Kommentare April 2016

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und unkompliziert gelöst, freundlicher Service auch vor Ort bei der GWDDG. Besten Dank, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ hat gedauert, was um ostern rum mir aber normal erscheint
<ul style="list-style-type: none"> ▪ uns wurde schnell geholfen - sehr schoen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Mitarbeiter Stamm sollte an die Vielzahl der Aufgaben angepasst werden. Alle Kollegen die ich bei der GWDDG bisher kennen gelernt habe sind sehr kompetent, aber man merkt, dass häufig einfach die Zeit fehlt ... Aber dies ist natürlich eine Management Entscheidung/Thema
<ul style="list-style-type: none"> ▪ This was quite an urgent matter (users could not logon to sharepoint) so our own helpdesk was getting a lot of questions about this. -called gwddg support, they told me to send an email to gwddg support so I did. -no human reply for this ticket from GWDDG support -in the end I fixed it myself (removing and adding user group in sharepoint site); I can now see this ticket is closed -just to log on to gwddg ticketsystem I had to send a new ticket because it's not very clear how to log on to https://support.gwddg.de/ just to see the process of the previous ticket (responds to this ticket was fast but not completely usefull).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ vielen dank herr ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ wie schon so häufig
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mit der Antwort noch am Sonntag hatte ich gar nicht gerechnet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ging alles ruck zuck....
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider konnte ich die benötigten Dokumente nicht herunterladen. Ich habe mich genau an die Instruktionen des supports gehalten - und habe immer wieder dieselbe Fehlermeldung bekommen, nämlich dass unter der Link-Adresse keine entsprechenden Dokumente zu finden seien. Zum Glück konnte ich mir diese - wenn auch sehr umständlich - anderweitig beschaffen. Mit freundlichen Grüßen ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antworten kamen sehr schnell, was ich sehr gut fand, da die Angelegenheit dringend geklärt werden musste und ich das jetzt auch konnte.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die Hilfe. Danke sehr.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wahnsinnig schnell!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ My questions were not answered/addressed.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich musste massiv Druck machen damit das Ticket überhaupt bearbeitet wurde und das zum wiederholten Male mit diesem Kollegen. Ein klärendes Gespräch hat bereits stattgefunden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell freundlich und zielführend
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank! Blitzschnell bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ gar keine Frage wurde beantwortet, wurde an meine Einrichtung geleitet, obwohl, soweit ich es verstehe, sie die Fragen nicht beantworten könnte.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles gut
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antwort hat sehr lange gedauert trotz Dringlichkeit bzw. dann auch erst auf nochmalige Nachfrage meinerseits.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Rückmeldung und Erledigung, Danke <3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toll, wie schnell das ging! Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie bisher war die Zusammenarbeit unkompliziert, sehr hilfreich und in Bezug auf die Anfrage optimal.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kompetent und sehr freundlich
<ul style="list-style-type: none"> ▪ man muss fast schon sagen: prima, wie gewohnt ;-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hallo, sehr schnelle Antwort, gerne wieder
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Ticket (G#...) wird einfach "erfolgreich" geschlossen. Obwohl das Problem nicht behoben ist! Hier ist nichts passiert! Ich weiß werder, ob der Switch getauscht wird noch wann. Mit ein bisschen mehr Kommunikation könnte man evtl. mehr Probleme lösen als einfach das Ticket zu schließen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und kompetent. Bitte weiter so! :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Ticket wurde inhaltlich vom Support zwar korrekt bearbeitet, aber kommentarlos geschlossen. Das ist nicht gut, da ich keine Rückmeldung hatte, ob es bearbeitet worden war.

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr kompetente Hilfe
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr freundlich, schnell, zuverlässig, kompetent - weiter so und vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rasche und kompetente Reaktion. Gruß, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Umsetzung meiner Bitte und auch bei meiner Folgefragen sehr schnelle und kompetente Hilfe. Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ "Danke für Ihre Anfrage" Ein Hinweis, ob danach noch etwas kommt, oder wie mit der Anfrage verfahren wird wäre schon hilfreich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem konnte zwar nicht sofort behoben werden (aus technischen Gründen), jedoch wurde regelmäßig über den Stand der Dinge informiert. Die Behebung des Fehlers fand in einem angemessenen Zeitraum statt. Vielen Dank !
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausnahmsweise zeitliche Bearbeitung länger, ggf. Rückmeldung im Sinne "ja ist möglich, aber dauert" sinnvoll.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ticket wurde sofort bearbeitet, Problem wurde behoben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ freundlich, kompetent
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurze Antwortzeit, Problem sofort erkannt, gelöst und entsprechend benachrichtigt. Ist optimal gelaufen. Danke.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr freundlich, seher kompetent und schnell
<ul style="list-style-type: none"> ▪ der Mitarbeiter hat uns schnell und kompetent und geduldig geholfen! Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ wurde zuerst an lokalen IT abgewiesen, aber sobald die Missverständnisse geklärt wurden, lief alles bestens.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diese Anfrage ist noch nicht abgeschlossen - warum wurde jetzt schon der Umfrage-Link verschickt? Weiterhin scheint das Thema E-Mail-Verschlüsselung und Zertifikats-Handling bei der GWDG nicht bekannt zu sein. Vielen Dank, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr serviceorientiert und auch für kurzfristige Anfragen immer sehr einsatzbereit. Vielen Dank hierfür.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ The solution works, I am very happy. However, the waiting time is too long.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Bearbeitung. Super!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionel, Kompetenz, wie immer ?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle Hilfe!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie immer war mein Gesprächspartner sehr freundlich, geduldig und zuvorkommend. Dafür herzlichen Dank
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bitte Workflow für externe Nutzer anpassen. Im Portal gwdg.de die Passwortregel zur Information für Nutzer hinterlegen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr rasche Antwort, danke! Beim ersten Mal bisschen kurz/ wenig erklärend, beim zweiten Mal gut.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei meiner Anfrage ging es um Einlogprobleme, da mein Konto aus Sicherheitsgründen (nach 50x einloggen mit dem falschen Passwort) gesperrt wurde. Die Support-Antwort war leider nur ein Standardtext, der einen Hinweis enthielt ich möge bitte die Passwörter auf allen meinen Endgeräten überprüfen. Dies führte leider nicht zum Erfolg. Ich habe nun das Problem selbst nachverfolgt und habe eine Netzlaufwerkverbindung im Verdacht, die anscheinend noch das falsche Passwort verwendet. Aber ich konnte diese weder ausfindig machen noch das Passwort aktualisieren. Das Problem besteht leider immer noch.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da sich mein Problem immer noch nicht hat lösen lassen, hat mich der Support der GWDG auch nicht weitergebracht
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Frage sollte ggf. in die FAQ zu dem Thema aufgenommen werden.