

## OTRS-Kommentare April 2017

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kompetenter Mitarbeiter und zudem sehr freundlich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Mitarbeiter, mit dem ich Kontakt hatte, war sehr freundlich und zuvorkommend und hat mir zügig geholfen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viele Emails ohne Auskunft !</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eine derart knappe Antwort ohne weitere Erklärung sollte nicht fast zwei Wochen benötigen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Hilfe. Die Wiederherstellung der Daten hat sehr gut funktioniert. Auch die Hilfe von Herrn ... hat mir sofort weitergeholfen. Mfg ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnell, kompetent, direkte Lösung!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnelle Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wurde nach mpibpc support verwiesen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gut weiter so Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das war zwar ..., aber macht nichts. Wir sind wie immer hochzufrieden. danke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es ist in meinen Augen völlig inakzeptabel, daß es offenbar nicht möglich ist, eine Einigung zwischen der GWDDG und der Universitätsmedizin zu erzielen, die es ermöglicht, daß GWDDG-Nutzer ohne GWDDG-Mailkonto Emails an ihre UMG-Adresse bekommen. In meinem Fall ist die Folge, daß nun entweder ich selbst (Oberarzt mit klinischen Aufgaben) oder einer meiner Mitarbeiter (die - anders als der Kollege, mit dem ich unter 201-1523 sprach und der mir von dem Kaffee berichtete, den er sich gerade gemacht hatte - nicht nur herumsitzen) auf den Faßberg fahren muß. Das ist in meinen Augen Schikane und verschwendet meine Arbeitszeit - und die meiner Mitarbeiter. Es gibt im Jahre 2017 ausreichend sichere Verfahren, neue Paßwörter zu vergeben. Da in meinem Fall das Verschulden nicht einmal bei mir liegt (die Mail mit der Aufforderung zur Änderung meines Paßworts habe ich aufgrund der o.g. Problematik nicht erhalten), wäre hier m.E. deutlich mehr Bereitschaft der GWDDG wünschenswert, ihrem Auftrag als Dienstleister nachzukommen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Immer wieder deutlich verzögerte Bearbeitung.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Problembehandlung und sehr freundliche E-Mails! Top!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für die nette freundliche Hilfe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle, hilfreichen und freundlich Hilfe!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herr ... ist sehr kompetent und die Probleme werden immer umgehend gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr Schnelle Hilfe und Rückmeldung, vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnell und kompetent</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Antwort! Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hallo, Besten Dank für die schnelle, zielgerichtete Hilfe. Eine Anmerkung bezüglich des Kommunikationsweges: Ich hatte keinen Zugriff auf mein Email-Konto des GWDDG-Servers. Deshalb der Kontakt zum Support. Die Hilfe vom Support erfolgte dann per Email auf mein nicht zugängliches Postfach. Erst eine telefonische Anfrage hat mir die Lösung gebracht. Der Fehler lag bei mir. Im Anfrageformular hatte ich als bevorzugten Kommunikationsweg "EMAIL" gewählt. Das machte natürlich keinen Sinn, wenn man keinen Zugriff zur Email hat. Vorschlag von mir: Antworten vom Support auch an sekundäre Emailadressen senden bzw. dies als Option im Formular anbieten. Vielen Dank nochmal, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Reaktion und gute Hilfsbereitschaft! DANKE für den SUPPROT</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Problem ist bis heute nicht gelöst (21.04.17)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Könnte nicht besser sein! Danke nochmal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I actually solved the problem on my own. It was related to the Mail Exchange Merger attempted by the GWDDG on 23rd of April, 2017.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vielleicht nächstes mal auf der dite der gwdg mehr infos über den zustand exchange posten...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ was soll ich noch dazu sagen, alles war sehr schnell erledigt! Super, Danke, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gute Hilfe, sehr freundlich und kompetent</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnell und unkompliziert! Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super Team!</li> </ul>

**Kommentar**

- Super schnelle Antwort und kompetent wie immer. Mehr davon!
- Ich bedanke mich herzlich für die rasche Antwort und für die Maßnahmen, die ergriffen wurden. ...