

OTRS-Kommentare Mai 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell, zuverlässig, und freundlich wie immer! :)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ It first took a long time to receive initial contact, and the message was just a question on which platform I was using. I answered this email shortly after I received it and still have not had any assistance at all. I did not think the request was that difficult, but the support team has not been able to assist at all. Extremely dissapointed, and I hope someone answers my requests and provides some useful assistance soon!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank! Top Service - wie immer ;)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ War super schnell und konnte gleich helfen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bisher wurde uns bezüglich unserer Anfrage noch gar nicht weiter geholfen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und effizient
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider kann am Helpdesk niemand geänderte Einstellungen im Netzwerk-Monitoring übernehmen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zügige Bearbeitung, da der Fehler in der Software wurde nicht behoben, aber ein praktischer workaround angeboten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nur in diesen Fall war ich etwas unzufrieden, da der Ticket 96 Tage lang offen war ohne, dass ich eine Antwort bekommen habe. Ist aber nicht schlimm. Das Problem war auch nicht eine große Sache. Ich bin mit GWDDG Support sehr zufrieden. Viele Grüße, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antworten sind immer schnell, klar und hilfreich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auf mein Problem wurde nicht wirklich eingegangen, meine Erläuterung zu bereits gegangenen Lösungsschritten nicht gelesen und für mich kein Support geliefert, sondern mir als User zugeschoben, mein Passwort nicht korrekt eintippen zu können.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hat etwas gedauert bis sich jemand gemeldet hat. Dann wurde das Problem aber schnell behoben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thank you for quick response
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die GWDDG ist toll!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und kompetent. :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr begeistert von der schnellen Reaktionszeit sowie von der Bereitschaft seitens der GWDDG, neue Lösungen auszuprobieren und als Service anzubieten!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und freundliche Antwort. Ansprechpartner bot sich auch für aufkommende zukünftige Fragen an.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ging sehr viel schneller als ich gedacht habe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Support war vollständig kompetent; leider ist die Funktionalität in Sharepoint, die mich interessiert, nicht vorhanden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Reaktionszeit
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragen wurden nicht oder nicht verständlich beantwortet. Leider nicht hilfreich!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle und kompetente Antwort bei (für uns) unerklärlichen Problemen. :)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extrem schnelle Antwort!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Rückmeldung und kompetente Hilfe. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr präzise und schnelle Antwort
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle und freundliche Hilfe, da fühlt man sich gut aufgehoben, vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr sehr schnell bearbeitet! Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antwort kam schnell, Problem war sofort behoben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnell, freundlich, direkt
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Problem mit dem Powerfolder konnte zwar gelöst werden, der Weg zum Ziel war aber mühselig und dauerte lange. Die Online-Anleitung zur Aufzeichnung der Programm-Daten war nicht nur fehlerhaft, sondern auch missverständlich. Es kostete mich einige Mühen, das richtige Vorgehen selbst heraus zu finden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ wie nicht anders zu erwarten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Frage wurde nicht wirklich beantwortet, sondern nur ein Link geschickt, der mir nicht sehr geholfen hat.

Kommentar

- Die Bearbeitung meiner Anfrage ging leider eher umständlich voran. Zunächst erhielt ich Nachfragen zu der Datei, die Probleme verursacht hatte (Dateiname, -größe), die teilweise überflüssig waren, da ich die betroffene Datei direkt mit meiner Anfrage verschickt hatte. Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin hat sich in keiner E-Mail namentlich vorgestellt, und teilweise war auch das Deutsch schwer zu verstehen. Darüberhinaus finde ich es gerade in dienstlichem Kontext immer angemessener, wenn ich E-Mails mit einer Anrede erhalte. Das war hier leider auch nicht der Fall.
- Keine Bereinigung durchgeführt, also Problem nicht gelöst.
- Danke!
- Alles prima :-)
- Registrierung hat nicht funktioniert. Bei Anfrage, wie der Stand ist bekam ich die Gegenfrage, welche meine Intention bei der Registrierung war, obwohl dies gar nicht relevant beim Registrierungsprozess war.
- wie zu erwarten
- schnelle Hilfe, wie immer...
- Die GWDG ist Toll!
- Vielen Dank Herr Die Lösung funktioniert sehr gut. Eine Empfehlung auch ihrer Webseite zu diesem Problem wäre bestimmt für sehr viele Nutzer hilfreich, da noch viele per IMAP angebunden sind. Beste Grüßen ... 2017-05-29, 16:00 Uhr
- Fast reply and the problem was solved!
- Noch in Bearbeitung, abschließende Erledigung durch Hr. ... steht noch aus
- Vielen Dank für die schnelle Bearbeitung! Die Accountdaten hätten gern zusätzlich auch an mich geleitet werden können, aber bei Herrn ... sind sie schon sehr gut aufgehoben :-)