

OTRS-Kommentare Juni 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

| Kommentar |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ist sehr hilfreich, dass immer so schnell und unkompliziert geantwortet wird. Dadurch bleibt man handlungsfähig. Lieben Dank! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sachverhalt wurde anscheinend nicht verstanden! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ in der Tat, der support war beeindruckend perfekt. Sie (Frau ...?) hat sofort geantwortet (am selben Abend) und dann mich noch (auf meine Bitte hin) angerufen, so dass das Problem sofort erledigt werden konnte! SUPER. Vielemnn Dank, ... (Agrarökologie) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ I received the support but my internet still not working in my laptop and now my cellphone is not work too. I tried everything. I dont know waht is going on |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank an die schnelle und kompetente Unterstützung durch Herrn Viele Grüße nach Göttingen |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für den unkomplizierten, kompetenten und netten Service! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ I am happy that the service is available in English too as it is important for international students with insufficient German knowledge to be equally able to use such service. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ top, danke |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Ordner ist zwar wieder vorhanden, es fehlen aber nach wie vor wichtige Dateien / Unterordner. Ich habe per Mail gebeten, einen neuen Versuch der Wiederherstellung zu starten bzw. den Ordner mit dem Datum 30.5. oder 29.5. wiederherzustellen. Freundliche Grüße ... |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Super Danke Gruß aus München |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ erste Antwortmail enthielt keine klare Information, die zweite keine Antwort auf meine zweite Frage ... |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke - sehr bemühtes Team! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zum zweiten Mal innerhalb weniger Wochen konnte ein Problem vom Support meiner Meinung nach nur unzureichend behoben werden, in dem man mich auf Alternativen verweist, die nicht den selben Umfang und Funktionalität bieten, welche die eigentlich von der GWDDG zur Verfügung gestellten Programme bereitstellen. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem ist nicht behoben. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ extrem freundlich und hilfsbereit, kompetent |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Email Konto wurde wie von mir gewünscht eingerichtet. Doch leider war der Herr sehr sehr unfreundlich und hat von mir erwartet, dass ich als Sekretärin seine Fachbegriffe verstehe !!! Da die Abteilung Naturschutz und Landschaftspflege wohl offensichtlich keinen Administrator bei der GWDDG benannt hat (das ich bei diesem Gespräch herausgefunden habe, hat der Herr der GWDDG mir den Tipp gegeben: Ich sollte mir irgendeinen jungen Studenten suchen der sich dort um meine Probleme kümmert bzw. sich als Admin einträgt. Auf meine Frage, warum die GWDDG am 23.05.2017 an Herrn ... als Admin eine Email betreffend der Anlage eines Accounts für ... geschickt hat, konnte er mir nur antworten, dass das alles automatisch läuft ?! Ich habe das Gespräch dann abgebrochen, da wir unterschiedliche Sprachen gesprochen haben. Leider habe ich mir den Namen nicht notiert und bitte um Mitteilung des Namens. Vielen Dank |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe auf alle meine Fragen eine hilfreiche Antwort erhalten. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ + selbsständige Rückmeldungen + viele Informationen Kommuniziert, um Missverständnissen vorzubeugen + Vorschläge weiterer Lösungsansätze über die Fragestellung hinaus |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toller Service. Hat keine drei Minuten gedauert und das Problem war gelöst. Kompliment und danke. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Da hat bei der Betriebsmeldung ein Kollege mitgedacht und den Tippfehler gleich ausgemerzt. Danke!! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles bestens; vielen Dank! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die schnelle Problemlösung! |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Haben Sie vielen Dank für die unkomplizierte und freundliche Unterstützung |

| Kommentar | |
|------------------|---|
| ▪ | Herr ... half mir wie immer mit seiner Kompetenz. Nicht überzeugend finde ich das Ticket-System in der jetzigen Form, weil man sich mit jeder Mail immer wieder hinten anstellen muss. Das System sollte nicht auf eingehenden Mail beruhen, sondern auf Arbeitsvorgängen und Aufträgen, die ja nicht immer mit einem Austausch von Mails abgeschlossen sind. |
| ▪ | Die Anfrage wurde sehr schnell bearbeitet. Danke |
| ▪ | Herr ... hat sich sehr bemüht, alle Schritte immer gut erklärt und konnte letztlich das Problem auch sehr hilfreich eingrenzen! |
| ▪ | Offenbar wird der ShareLaTeX Zugang jedem freigeschaltet der darum bittet, dementsprechend würde es doch Ihre Ressourcen- und die Zeit all jener die um eine Freischaltung Bitten schonen, wenn der ShareLaTeX Dient generell für jeden GWDG Account freigeschaltet wäre. |
| ▪ | Die Unzufriedenheit begründet sich aus der Tatsache, dass Herr ... gar nicht berechtigt ist, z.B. Passwörter zu ändern bzw. Fehler, wie sie bei mir aufgetreten sind, zu beheben. |
| ▪ | Sie haben praktisch über Nacht die Medizinische Hochschule Hannover als Domäne für die Academic Cloud freigegeben. Damit war Ihre Bearbeitung umfangreicher und schneller, als ich es je erwartet hatte. Herzlichen Dank! Prof. ... |
| ▪ | ... The support was quick, friendly and very helpful - Thank you! I find that it is not very easy to find the relevant information in the FAQs, and that these could be made more user-friendly for non-expert users. My question was regarding co-editing files with external users through the OwnCloud system, and the answer was in fact incredibly simple - I just didn't understand it from the description on the website. |
| ▪ | Useless answer! She/he had not even read my mail properly. |
| ▪ | Danke! |
| ▪ | Das ursprüngliche Ticket wurde in drei einzelne Tickets zerlegt. Mittlerweile ist eines von drei Problemen zumindest ansatzweise gelöst. Das zweite Problem befindet sich zumindest in der Bearbeitung. Bezüglich des dritten Problems haben wir immer noch keine Antwort erhalten. |
| ▪ | Die GWDG ist toll! |
| ▪ | Es gab keinerlei Rückmeldung zum Grund |