

OTRS-Kommentare September 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung meines Anliegens an einem Samstag hätte ich nicht erwartet - Respekt! Und vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Freitag Abend abgeschickt und Samstag bereits bearbeitet, besten Dank an Herrn ... für diesen außergewöhnlichen Service!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Antwort, alles was ich wollte. Vielen Dank und weiter so!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Mitarbeiter hat sich sehr viel Zeit genommen, bis wir das Problem lösen konnten. Vielen herzlichen Dnak!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bearbeitungsdauer war deutlich zu lange (acht Tage), was in diesem Falle aber vielleicht der Urlaubszeit geschuldet war. Es erfolgte überdies eine Entschuldigung.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Behebung des Problems (newsserver), Usenet erfolgte innerhalb kurzer Zeit und ohne weitere Komplikationen - sehr zufrieden. Der Webauftritt der GWDDG gab leider nichts zum Thema "Usenet" her - zumindest nicht über die Suche. Das ist unglücklich, wenn andererseits ein zugehöriger Dienst angeboten wird - damit war ich unzufrieden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Auskunft. Inhaltlich sehr gut.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr erehrte Robotern, Sie verfaelschen immer noch meine Nachrichten aus und an. Warum sperren Sie meine Nachrichten, damit Leute drin Verfaelschungen bzw. Beseitigungen machen bzw. einordnen? Das ist nicht gut diese Art und Weise zu funktionieren. Leiten Sie bitte weiterhin meine Nachrichten aus und an unmittelbar ohne Zoergerung! Fragen Sie Ihre Befehlhaber, was ihr Ziel ist! Mit freundlichen Gruessen, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Antwort, unkomplizierte Lösung des Problems und sehr netter Kontakt!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dear GWDDG support team, Could I get more space on gwdg owncloud since I would like to cancel my dropbox subscription and use only owncloud? It would be realy great if I could have at least 250GB on owncloud. Thank you very much. Best regards, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Antwort/Lösung.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das giing jetzt wirklich schnell!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es hat eine Woche gedauert, um 2 Dosen freizuschalten :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich hätte gerne Scan2Mail auf email.gwdg.de ausprobiert. Das ist allerdings mit Konfigurationsaufwand verbunden und da der Mailer mit Whitelist über Port 25 wohl noch weiter laufen wird, ist das dann auch ok. Danke für die Mühen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die schnelle Hilfe! Herzliche Grüße
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Kontaktaufnahme (per Telefon und E-Mail). Alle Fragen wurden beantwortet und die weitere Vorgehensweise besprochen und terminiert. Optimal! Vielen Dank! Mit herzlichen Gruessen ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Rückmeldung auf Anmeldeprobleme mit der neuen E-Mai Adresse kam sofort, der Hinweis war genau der richtige und alles hat sich wunderbar gefügt. Vielen Dank für die schnelle Hilfe! Das hat mir geholfen, arbeitsfähig zu werden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine Rueckmeldung erhalten und das Ticket ist nicht unter support.gwdg.de einsehbar.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem habe ich mit Herrn ... am Telefon lösen können und danke ihm nochmals viele Male, dass er so geduldig und immer freundlich zu mir (Unwissenden) gewesen war. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ein Dankeschön an ... für ihre Geduld, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thanks a lot. The problem is completely solved now. Best regards, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles Super. Immer wieder gerne.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und unproblematisch. Das hat uns sehr geholfen. Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Drei Wochen Bearbeitungszeit bis man eine Antwort erhält sind für ein modernes Rechenzentrum nicht akzeptabel. Wenn Serviceleistungen angeboten werden sollten sie auch entsprechend betreut werden können. Falls nicht, den Dienst nicht anbieten.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Support-Fall zog sich über mehrere Wochen (z. B. auch, weil ich zwischendurch Urlaub hatte). Die Reaktionszeit war anfangs sehr schnell, hinten raus vergingen aber mehrere Tage, bis ich eine Antwort auf meine Antwort erhielt. Das war für diesen Fall nicht wichtig. Wäre es dringend gewesen, hätte ich anschieben müssen.

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelles Antwortverhalten und Antworten führten zur Lösung.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ist der coolste Typ der Welt ,-)!!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort auf meiner Anfrage war mit einem Link versehen, der mich zu einer Anleitung führte, nach der ich das Problem selbst lösen konnte. War wenig persönlich, aber hilfreich. Dankeschön!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage wurde in Windeseile bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ das Problem wurde schnell geklärt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell, richtige Informationen erhalten.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ die Information auf der Selfservice-Seite im Kundenportal führt leider im Kreis. Wenn man den dort genannten Anweisungen folgt, kommt man wieder auf dieselbe Seite, auf der es aber keine Löschfunktion für eine komplette Liste gibt: "GWDG users can create or delete a mailing list in the self-service section via the GWDG's customer helpdesk. Click on Collaboration, then Mailinglists to do so."
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr kompetenter, hilfreicher und freundlicher Support. Schön, dass es Menschen gibt, denen ihre Arbeit Spaß macht!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und zuvorkommend gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ist wirklich klasse, dass man mit Problemen nicht alleine gelassen wird! Herzlichen Dank dafür! Es hilft sehr und reduziert den Stress!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ GWDG-Spezialisten waren bei zweimaligem Telefonanruf nicht zu erreichen, da jedesmal in Meetings. Problem wurde nach einigen Anlaufschwierigkeiten durch eigene Hilfskraft gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eintrag wurde umgehend vorgenommen. Leider konnte dadurch die Scan-to-E-Mail Funktion trotzdem nicht aktiviert werden, sodass die ...-IT-Hilfskraft weiterhin an der Lösung der Aufgabe arbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bis heute wurde das Ticket nicht bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dear Robots, Thank you very much for your reply! The Email-Address ... is true without any error. However, I got a non delivering message every time that I tried to joining her. Also, my Chief (...) wrote a lot of times and I did never receive his letters. The same thing should be described for ... as I mentioned earlier. Other Emails should be treated by the same manner as well as messages sent onto me. Thank you too much for taking care and any assistance in the respects. With kindest regards and sincerely yours, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thank you very much. The ... Team :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gute und schnelle Reaktion, Problem ist aber noch nicht abschließend gelöst
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe Ihnen eine Kursanmeldung per Hauspost zugeschickt. Was soll ich da zu Ihrem Service sagen? :) Zu anderen Dingen, die Sie für mich erledigt haben, könnte ich mehr sagen. Tatsächlich auch nur positives!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort kam sehr schnell. Die Antwort (Ursache: Verwendung eines älteren E-Mail-Clients, damit dürfte neuere Version die Lösung sein) mag stimmen. Dass aber von einem Tag auf den anderen kein E-Mail-Abruf mehr möglich ist, wundert mich schon, und ob die neue Version dann die Lösung ist, weiß ich erst, nachdem ich mir eine neue Lizenz gekauft und installiert habe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... was very helpful and answered my questions quite fast! Thank you!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle und freundliche Antwort
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Anfrage wurde schnell und freundlich beantwortet. Leider konnte mir nicht in der Weise weitergeholfen werden, wie ich es mir gewünscht hätte (konkret ging es um eine nicht funktionierende webDAV Einbindung von ownCloud in den Windows Explorer), ich würde mir jedoch wünschen, dass meine Anfrage als Anregung aufgenommen wird, diese Kompatibilität zu ermöglichen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Kommunikation war reibungslos, ausgesprochen freundlich und absolut professionell. Die Anfrage wurde sehr zufriedenstellend bearbeitet. Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schelle unkomplizierte Hilfe, wie immer. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und freundliche Problemlösung. Danke!