

OTRS-Kommentare Oktober 2014

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für den freundlichen, unkomplizierten und kompetenten Service.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antwort auf die Anfrage kam erst nach einer Woche. Keine direkte Rückmeldung, dass man sich um das Problem kümmert oder wie lange es dauern wird. Bis zur heutigen Rückmeldung war unklar, ob man sich meinem Problem überhaupt angenommen hatte. Kommunikation also sehr schlecht. Halbwegs gute Bewertung gibt es nur, weil das Problem dann doch gelöst werden konnte.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort war super schnell, ich erwarte eigentlich bei einer Anfrage am Abend keine Antwort in der Nacht. Also dafür Respekt!! Die Antwort selbst war jedoch enttäuschend. Dafür kann der Mitarbeiter nichts, weil es eine technische Einschränkung ist. Aber man sollte bei der GWDG doch darüber nachdenken, solche Anregungen wie meine auch aufzunehmen und dem Nutzer mitzuteilen, dass man so etwas zumindest prüft (getrennte Passwörter für E-Mail-Zugang und Account (P-Laufwerk)).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfragen werden kompetent und superschnell bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Always quick response. Support/services available that are not necessarily taken to be granted (e.g. continuation after official end of availability, anticipating migration problems / late responses of users).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die Unterstützung / Genehmigung zur Verlinkung Ihrer Qualifizierungsangebote auf der Homepage des Sekretariatsnetzwerkes: http://www.uni-goettingen.de/de/478146.html
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezug: Ticket-Nr.: ... Sehr geehrte Damen und Herren, 1. Die Bearbeitungszeit zur Behebung von zwei gravierenden Netzwerkstörungen war unzumutbar lang. Eine erste Meldung der Störung ging bei Ihnen am 17.9.14 ein. Am 30.9.14 konnte ein Netzwerktechniker die Ursache für die extrem geringen Datenraten beseitigen. Erst am 6.10.14 konnte die Abteilungs-Netzwerkfreigabe <code>\\wfs-forst.top.gwdg.de\UFFE-all\$\UFFE</code> wieder hergestellt werden. Im Zeitraum von ca. 3 Wochen war damit die Arbeit von ca. 20 Mitarbeitern in der Abteilung Waldinventur und Fernerkundung blockiert. 2. Das "Trouble Ticket System" hat gravierende Kommunikationsmängel: Nach der automatischen Bestätigung des Eingangs der Störungsmeldung sollte eine Information erfolgen, welcher Mitarbeiter für die Bearbeitung zuständig ist und mit welchen eventuellen Wartezeiten für die Bearbeitung gerechnet werden muss. Darüber hinaus sollte ein persönlicher Rückruf bzw. eine Mail-Benachrichtigung des Bearbeiters erfolgen, falls die Störungsangabe/die Problembeschreibung unklar oder eine zeitnahe Bearbeitung nicht möglich ist. Es ist für den Kunden wichtig, immer über den Stand einer Anfrage/einer Ticketbearbeitung unterrichtet zu sein. Verzögerungen kann es immer geben, wichtig ist, dass dies dem Kunden dann auch unverzüglich mitgeteilt wird. Unklare Zuständigkeiten können dazu führen dazu, dass ein Ticket nicht zeitnah bearbeitet wird. Nach Schließung eines Tickets sollte immer eine kurze Mitteilung über die Störungsursache erfolgen, wie dies in unserem Fall durch Herrn ... vorbildlich geschehen ist. Ähnliche Störungen und das erneute Auftreten derselben Störung könnten dann bei einer zukünftigen Support-Anfrage entsprechend mitgeteilt werden. Mit freundlichen Grüßen ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr freundliche Antwort und unkomplizierte Hilfe - danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Immer super Service!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nein
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich finde es nicht adäquat, dass von der Anfrage einer Dateiwiederherstellung bis zur Übermittlung der angefragten Datei fast eine Woche vergeht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Top, danke für die sofortige Änderung des Shibboleth-IdP!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle und präzise Hilfe - so muss es sein. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dear staff, Thank you for trying to help unfortunately it did not work for me. I tried to ask you for more help but i have not got any reply. Best regards,
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles gut, gerne wieder.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich bin immer sehr zufrieden mit der GWDG :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ es wäre schön, wenn mehr
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die schnelle und kompetente Unterstützung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ticket wurde ohne Lösung geschlossen

Kommentar	
▪	Dank der Rückfrage des zuständigen Mitarbeiters Herrn ..., der uns mehrere Termine für ein Treffen hier vor Ort anbot, konnte das Netzwerkproblem umgehend gelöst werden!
▪	Die mir gegebene Antwort war nur oberflächlich richtig; es war kein Ansatz zur Lösung des Problems.
▪	Die Antwort kam wirklich sehr schnell ;-)
▪	... schnelle Umsetzung - trotz unbefriedigender Antwort. Danke
▪	Gut wie immer 8-) :-P
▪	Alles super, gerne wieder!
▪	Das Problem hat sich noch nicht lösen lassen. Dazu benötige ich einen direkten Ansprechpartner, da es sonst in der täglichen Arbeitsflut stockt.
▪	Thank you :)
▪	Ich bin sehr ärgerlich, da mein Account nicht restauriert wird, mir ist bewusst, dass die gelöschten Daten bleiben trotzdem ein Jahr lang aufbewahrt bevor sie vernichtet werden. Ich bedanke mich bei Herr ... für seine Bemühung.
▪	Versprochener Rückruf ist leider nicht erfolgt. Erneute Nachfrage brachte dann aber eine schnelle Problemlösung. Das Gespräch war im übrigen sehr informativ.
▪	schnell und kompetent
▪	Mein Problem wurde nicht gelöst.
▪	None.
▪	Ticket-Nummer: ... Nach 11 Tagen ohne weiterführende Antwort wurde das Ticket auf einmal "erfolgreich geschlossen". Nein, ohne eine sinnvolle Antwort der GWDG sehe ich leider keinen Erfolg.
▪	Nach längerem Warten, nach der Ticketerstellung, auf die Lösung des Problems erhielt ich einen Anruf von der GWDG; in dem Gespräch beschrieb ich dem Herrn noch einmal telefonisch das technische Problem. Er überlegte ein paar Lösungsansätze und wollte dann mal schauen. Seitdem ist leider nichts weiter passiert und ich muss mich nach wie vor jeden Morgen über "ein anderes Konto" anmelden, anstatt wie früher direkt über die Domäne mich anmelden zu können. Schade eigentlich, weil wir sonst sehr zügige und hilfreiche Unterstützung von der GWDG gewohnt sind.
▪	umfangreiche/ genaue Informationen/ Anweisungen
▪	Leider sind nicht alle gewünschten RRZN-Heftchen vorrätig, das ist aber durchaus verständlich. Schön wäre, wenn es einen Service gäbe, die Hefte per Hauspost zu bestellen oder zumindest telefonisch zu reservieren, bevor man sich auf den Weg zum Faßberg macht.
▪	alle Probleme und Fragen beseitigt!
▪	Ja, ich war sehr zufrieden. Nachdem ich erst eine falsche Antwort erhalten hatte und ich das Problem nicht lösen konnte, hat sich der Mitarbeiter noch einmal selbstständig bei mir gemeldet und den richtigen Tipp zur Lösung des Problems gegeben. Danke!
▪	Antwortzeiten viel zu lange
▪	Via Email konnte mir nicht geholfen werden, ich sollte ständig einem (vermutlich gebührenpflichtigen?) Telefongespräch zustimmen. Ich konnte aber vor Ort in der Bibi des KWZ Hilfe finden.
▪	Danke für die Schnelligkeit.
▪	Ich warte immer noch auf eine Antwort!!!
▪	Als Laie hat mich die Erstellung der Mailingliste ziemlich gefordert, weil die Menüpunkte für meinen Geschmack nicht besonders "glücklich" sind. Habe ziemlich lange herumgesucht, bis ich endlich am Ziel war. Aber es hat auch der dumme Laie geschafft :)!
▪	Die Antworten auf das Ticket waren schnell und hilfreich. Die mitgeteilte Aussicht auf Änderungen im nächsten Cloudshare-Client-Update sind vielversprechend. Wenn die Änderungen kommen, sind wir sehr zufrieden.