

## OTRS-Kommentare November 2014

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr ausführliche Erklärung; hat mir sehr geholfen - vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prompte, hilfreiche Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Rückmeldung und unkomplizierte Umsetzung der Anfrage. Vielen Dank! :-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ein Servicesupport, wie man ihn sich wünscht: Kompetenz, gepaart mit persönlicher Zuwendung und Geduld.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mir wurde schnell, konstruktiv und verständlich geholfen. Super, vielen Dank!!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr lange (mehrere Tage) Reaktionszeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meine Anfrage wurde sehr freundlich beantwortet, mit der Bemühung, den richtigen Ansprechpartner zu finden. Dann sehr ausführliche Auskunft, sehr informativ. Vielen Dank.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leider wurde das Problem nicht gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ticket eröffnet: Date: Mon, 3 Nov 2014 13:04:11 +0100 1. Response (Problem gelöst): Date: Fri, 7 Nov 2014 08:28:11 +0100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herzlichen Dank an ..., der geduldig alle komplizierten Fragen aufgegriffen, moderiert und zielführend einer Problemlösung (im Sinne derjenigen die sich an den Support gewendet haben) zugeführt hat. So macht die Koordinationsarbeit richtig Spass. ... Koordinator des Projektes ... der Akademie der Wissenschaften zu Göttingen Papendiek 16 37073 Göttingen ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe schnell Antworten zu meinen Fragen bekommen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ alles OK, alles super!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sie sollten vielleicht vorher bescheidgeben bevor Sie eine Hauptmailadresse gleich ändern. Es ist etwas ungünstig wenn man sich einfach nicht mehr in seine Mails einloggen kann weil man seine neue Mailadresse nicht kennt...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie immer ein kompetenter, zuverlässiger und sehr schneller Service der gwddg. Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Anfrage wurde in kürzester Zeit (binnen 10 Minuten) zufriedenstellend beantwortet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ keine</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank, Herr ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnell und kompetent. Danke schön!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ quick and professional service</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke, der Hinweis mit der Seite zu den Einstellungen der Browser war goldrichtig!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Problem ließ sich für mein System leider nicht lösen, da das OS zu alt ist. Mit einem Hinweis auf die Systemvoraussetzungen (MacOS 10.7 oder neuer) Download Client Webseite wäre es von Anfang an klar gewesen dass es nicht geht mit MacOS 10.6, und ich hätte nicht versucht den Download Client zu installieren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ klare und prompte Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trotz sehr knappem Termin sehr zügig und kompetent bearbeitet. Vielen Dank! ... EDV-Abteilung Studentenwerk Göttingen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zunächst passte die Antwort nicht zur Frage (ggf. wurde diese unpräzise gestellt). Die Reaktionszeit war sehr kurz. Die Frage konnte schließlich geklärt werden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keine endgültige Lösung. Es wurde in Aussicht gestellt, dass das Problem wieder auftritt, was auch geschah. Vorgang wieder eröffnet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Probleme mit Datenverlust dürfen auf gar keinen Fall auftreten!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle und äußerst ausführliche Antwort, die exakt auf meine Frage einging. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich wurde prompt beraten u. konnte so eine günstigere Bestellung vornehmen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leider sind die Dateien eines ganzen Accounts unwiederbringlich verloren gegangen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr guter und sehr schneller Service Vielen dank</li> </ul>