

OTRS-Kommentare Dezember 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und konstruktive Hilfe, vielen Dank Frau ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ immer gut erreichbar und pragmatische, schnelle Lösungen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anruf wurde mit dem Verweis eine mail zu schreiben quittiert nach mailausgang: lange Beantwortungsdauer Antwort unzureichend und falsch. Es musste eine erneute Anfrage gestellt werden
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Upgrade des OS von Sierra bis High Sierra wird mir nicht weiter gefragt, die WPA2 einzugeben. Eduroam funktioniert wieder.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage schnell zufriedenstellend bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles funktioniert jetzt. Herzlichen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr freundlicher, kompetenter und engagierter Mitarbeiter. Großes Lob!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hervorragend. Sehr schnelle und unkomplizierte Bearbeitung. Vielen Dank. Weiter so. ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle Hilfe, auch noch in 21 Uhr
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schneller geht es kaum - vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ super schneller Service. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort kam sehr schnell
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle und kompetente Lösung.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnell und zuverlässig! wie immer!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es wurde sehr schnell auf meine Frage eingegangen. Dazu wurden mir noch Hilfestellungen über meine Frage hinaus gegeben. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die erhaltene Antwort hatte wenig mit der eigentlich gestellten Frage zu tun (Welche Attachments können ausgefiltert werden?). Es wird vielmehr eine fehlerhafte Einstellung für unsere Domäne bemängelt, aber kein Hinweis darauf wo und wie die Einstellung geändert werden kann. Die Support-Seiten der GWGDG verweisen lediglich auf Seiten des DFN. An welcher Stelle werden die Einstellungen hinsichtlich der MX-Records vorgenommen? Können wir diese selbst vornehmen oder werden diese vom Support der GWGDG vorgenommen?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort war absolut unverständlich, sowohl inhaltlich als auch vom Satzbau. Selbst unsere Instituts-IT-Abteilung konnte mit dieser Antwort nichts anfangen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ top!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle, freundliche und vollständige Antwort! Vielen Dank für die Unterstützung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe wie immer mit netten und sehr geduldigen Mitarbeitern zu tun gehabt!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ alles top, bester mann ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guter Service für ein Problem, dass gar nicht auftauchen würde, wenn veraltete Richtlinien zu Passwörtern der Gegenwart abgepasst würden. Daher schlechte Bewertung. Als Antwort auf Kritik, wird immer nur mit Floskeln geantwortet und sich hinter eben diesen veralteten Richtlinien versteckt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich wusste gar nicht, dass ich an ein Ticket-System geschrieben hatte ;-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Reaktion
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage wurde innerhalb 12h im ersten Anlauf gelöst :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eine schnellere Bearbeitung des Tickets wäre wünschenswert
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Support erfolgte zeitnah und kompetent.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ mein Problem: Credentials vergessen - MPG-email seit >10 Jahren gleichgeblieben 18.12. Suche auf GWGDG-website nach Link "Passwort vergessen" o.ä. - nichts gefunden Versuch Ticket => email: Ticket creation failed No permission to create tickets in the queue ' Support' Versuch mail an support@gwdg.de ("Credentials", 2017-12-18 15:50) keine Antwort (bis 2017-12-28) 28.12. Anlass Umfrage zu: Ticket G#... — Credentials diese Ticket-Nummer hat mich nie erreicht keine Möglichkeit ins Ticket-System einzusteigen, da fehlende Credentials wieder auf website gesucht gefunden unter https://www.gwdg.de/support ==> Passwort ändern ==> ==> Kennwort vergessen ==> Konto wiederherstellen ==> email [meine MPG-Adresse] ==> Eine E-Mail wurde versendet keine Mail an [meine MPG-Adresse]
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hat etwas lange gedauert - war in diesem Fall allerdings kein Problem.... Gruß ...

Kommentar

- Das Ticket wurde sehr schnell bearbeitet / beantwortet, was ich sehr gut fand. Die Aussage war jedoch, dass man nichts machen kann, was leider weniger zufriedenstellend war.