

OTRS-Kommentare Juni 2015

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansprechpartner: ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mit der zeitnahen Bearbeitung des Problems war ich sehr zufrieden. Das so schnell keine Lösung gefunden werden kann, war mir bewußt, da das Problem nur sporadisch auftritt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obwohl Herr ..., den ich vorher direkt angemailt hatte, gar nicht im Büro gewesen ist, hat er mir sofort geholfen. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke an Herrn ..., der nach mehrmaligen Nachfragen kurzfristig die Massnahmen umgesetzt hat.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe keine Antwort auf das Ticket bekommen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No, i don't have any other comments.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antworten kamen super schnell - dafür großes Lob! Etwas erstaunt war ich dann jedoch, dass bei der GWDG Datenanalyseprogramme wie MAXQDA, Atlas.ti, dedoose oder NVivo für qualitative Untersuchungen in den Sozialwissenschaften nach Auskunft vollkommen unbekannt sind. Qualitative Untersuchungen haben in den Sozialwissenschaften inzwischen eine gleichberechtigte Rolle neben quantitativen Untersuchungen erlangt, insbesondere für die Generierung von Theorien mittlerer Reichweite. Vielleicht eine Lücke, die bei der GWDG zu schließen wäre?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem wurde schnell und kompetent behoben. Vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr zufrieden, Beratung bzw. Lösung hat sich jedoch wg. Krankheit bzw. Urlaub der fachkundigen Mitarbeiter über eine Woche gezogen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnell und unkompliziert
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und freundliche Bearbeitung der Anfrage. Fünf von fünf Sternen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super schnell! Vielen Dank an meine Kollegen!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem sofort gelöst alles super und schnell!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das interne Wiki/der FAQ-Bereich ist wirklich sehr gut erklärt, der gesandte Tipp funktioniert klasse. Der Client für den Mac selbst ist zwar selbsterklärend, doch bei Fehlermeldungen sind selbst erfahrene Computernutzer (ohne tiefe IT-Kenntnisse) stark überfordert.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frage beantwortet, aber keine hilfreichen Zusatzinfos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zufrieden mit dem Service. Allerdings wäre es interessant zu erfahren, warum die gwdg sich mit Microsoft exchange für eine software entschieden hat, die nicht mit Thunderbird, einem kostenlosen open-source programm und somit einem transparenten und kostengünstigen Anwenderclient, kompatibel ist.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die zügige Bearbeitung und die klaren Erklärungen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ich fühle mich durch "die GWDG" immer freundlich, schnell und wie mir scheint (-> ziemlich ahnungslose userin) hochkompetent und aktuell beraten und unterstützt. ganz herzlichen dank dafür :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle Sachverhalte konnten wie besprochen mit den Kollegen der GWDG gelöst werden. Sehr schön.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie immer super Service! Danke an alle!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem wurde sehr zügig gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie immer super schnell, Danke schön :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle und kompetente Bearbeitung. Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich bin mir in diesen Fällen immer unsicher, was sinnvollerweise zu tun ist, solche Mails einfach weglöschen oder wie in diesem Fall weiter melden. Über einen kurzen Hinweis für die Zukunft würde ich mich freuen, mit freundlichen Grüßen ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ The answer was fast, but unfortunately without a solution (our internal IT support could be better, but is also understaffed). Perhaps GWDG should warn new institutional clients that they should consult with their staff over specific needs and work out arrangements (including site licenses) to allow efficient migration between email systems. Some of my projects (and so emails) run for 5-10 years, so this mess may not hurt starters, but it certainly does disturb work of more experienced scientists. thank you!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnell, unkompliziert, nett, hilfreich alles super !
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lief alles wunderbar und schnell. Weiter so!

Kommentar

- Wenn die GWDG-Mitarbeiter mit nicht- MuttersprachlerInnen kommunizieren, sollten sie versuchen, etwas langsamer und deutlicher zu sprechen. Ansonsten war die Beratung sehr gut, sehr professionell und äußerst freundlich! THANK YOU!
- Hat alles schnell und problemlos funktioniert.
- Sehr schnelle Rückmeldung.
- Nach zweitem Anlauf funktioniert es wieder tadellos. Danke
- Vielen Dank für die zusätzlichen Softwareempfehlungen!
- Super-schneller Service! Spitze!
- Es hat etwa zwei Monate gedauert, bis es eine Rückmeldung gab, aber dann war die Hilfe erfolgreich.
- Meine Anfrage wurde äußerst schnell und zur vollen Zufriedenheit bearbeitet. Weiter so!
- Vielen Dank!
- Ich hätte mir eine frühere Antwort erwünscht!
- Immer wieder sehr zufrieden bis begeistert...
- Dieses Mal ging es wirklich SEHR schnell; aber ansonsten hatte ich schon dringende Anfragen und wurde gebeten, dieses per Mail zu schreiben und um Rückruf zu bitten und es ist GAR NICHTS passiert.
- Sehr schnelle Antwort auf meine Anfrage.
- Schnelle und umfangreiche Antwort, danke!