

OTRS-Kommentare November 2017

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich beziehe mich hier auf meine generellen Erfahrungen mit dem Support (letzten 12 Monate) Die Reaktionszeiten sind deutlich zu lange, manchmal größer als eine Woche. In einem Fall war eine Institutsdirektor direkt betroffen, was ich auch im Ticket vermerkte, ohne dass dies aber die Bearbeitung beschleunigt hätte. Ich würde es sehr begrüßen, wenn der Service nicht so anonymisiert erfolgen würde und man den Bearbeiter direkt kontaktieren könnte. Ich würde es ebenfalls sehr begrüßen, dass von Seiten der GDWG geprüft wird, ob die gewünschte Supportleistung wirklich erbracht wurde (sofern dass möglich ist).Ich empfinde es als frustrierend, wenn ein Ticket erfolgreich geschlossen wird und ich es erneut öffnen muss, da das Problem nicht abschließend gelöst wurde. Ich würde in einem solchen Fall wenigstens eine Rückfrage erwarten, mit der Bitte, die erbrachte Leistung zu testen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ keine antwort bekommen auf meine fragen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem wurde nicht gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es hat sich Niemand zurückgemeldet...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke, für die äußerst schnelle Bearbeitung. Danke und Gruß ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auch wenn mein Problem leider nicht gelöst worden ist, was vorkommen kann, wie in meinen Fall, wurde dennoch schnell reagiert.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Helpdesk hat meine Störungsmeldung zeitnah bearbeitet, vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle Antwort, danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr nette Klärung meines Problems durch ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ super schnelle Bearbeitung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfrage hat sich zwischenzeitlich erledigt, habe aber Umgehend Antwort bekommen - insofern "zufrieden"!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lösung des Problems geschah sehr schnell. Vielen Dank dafür. Allerdings werden ständig die Symptome eines Problems behandelt, nie das Problem selbst. Es ist erschreckend zu sehen, wie fehlerbehaftet das Uni- bzw. GWDDG Netz ist.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Anweisungen waren missverständlich/unfreundlich, es gab keinerlei Rückmeldung, wie weiter vorgegangen wird/werden soll.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Großartiger Service! Mein Problem wurde geduldig und hochkompetent behoben - vielen Dank! ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke für die schnelle und hilfsbereite Bearbeitung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ I'm not exactly sure how to continue an email conversation with someone in support under the same ticket number - I have been assuming that I just reply and use the default subject that appears in my email browser (which gives the ticket number), but I'm not sure if that's actually working as I hope it is!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Anweisung hat auf Anhieb zur Behebung des Fehlers geführt
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe mich gefreut, dass die Antwort so schnell kam!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super schnelle Hilfe mit freundlichem Kommentar. Danke.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... and ... have been very helpful with the RStudio server, I greatly appreciate all of their help!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe im Zuge der neuerlichen Einrichtung eines privat-PC SoftwareLizenzen angefordert. Dies lief sehr schnell und Problemlos, die Mail war sehr freundlich. Super
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und effizient. Danke.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe sehr verzögert Rückmeldung bekommen und das Problem ist noch nicht behoben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Ticket wurde 29.11.2016 geöffnet, Thema Datensicherung: Es sollten Daten zurückgespielt werden, mit den zurückgespielten unvollständigen Daten konnte kein Restore durchgeführt werden. das war im Dez 2016, dann passierte nix mehr 8 Monate später wurde das Problem mit der Datensicherung geklärt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Anfrage wurde sehr schnell bearbeitet und die nötigen Änderungen umgesetzt. Ich bin sehr zufrieden, Vielen Dank.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ wie nicht anders zu erwarten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank für die unkomplizierte Hilfe!

Kommentar	
▪	Bis die Antwort kam hat es mehrere Tage gedauert. Trotz dessen das der zuständige Mitarbeiter anscheinend im Hause war, war er nicht telefonisch erreichbar.
▪	Sehr schnelle Antwort. Alles super!
▪	Die W-LAN Abdeckung wurde effektiv und schnell erweitert. Mit dem Ergebnis bin ich höchst zufrieden. Allerdings war die Art und der Prozess sehr ärgerlich. Es sollte selbstverständlich sein, dass vorher nachgefragt wird und gemeinsam ein Termin ausgemacht wird. Einfach in das Büro meiner Kolleginnen zu kommen und in herablassendem Ton mit denen zu reden während ohne Rücksprache ein Router installiert wird ist höchst unprofessionell. Ich empfehle einen professionellen Ablauf: 1. Kontakt mit Lösungsvorschlag. 2. Nachfrage nach passenden Zeiten. (Einhalten eines veranbarten Termins - war dieses mal nicht zu beanstanden) 3. Freundlicher Umgang mit Fremden. Mit freundlichen Grüßen ...
▪	My ticket was answered within a day and we quickly found a solution for my problem.
▪	Die Hilfe war umfassend und sehr erfolgreich!
▪	Danke. Super Service, lieber Herr
▪	Schön fand ich die schnelle Bearbeitung! Schlecht war jedoch, dass mir nicht wieder die neueste Versionen der Ordner und Dateien wieder in meine Ordner gesendet wurden!
▪	Sehr guter Service, sehr schnell und unkompliziert!
▪	Ging außerordentlich schnell und ganz konkret! Dankeschön!!!
▪	Cause of the problem was identified, however the problem is still unsolved a week later.
▪	Hmmm... Was das Problem angeht, so ist es uns bis jetzt nicht gelungen den Fehler einzugrenzen. Die Ursache ist unbekannt. Es deutet einiges darauf hin, dass es die Kombination Outlook aus Office2016 und funktionale Mailaccounts (Ressourcenkalender) sind. Leider lässt es sich nicht zuverlässig reproduzieren. Das Problem tritt weiterhin sporadisch auf.
▪	Ein Teil des Gesamtproblems wurde gelöst, ein anderer noch nicht. Desahalb melde ich mich noch mals.
▪	Alles bestens. Danke.
▪	sehr guter Service