

## OTRS-Kommentare Februar 2015

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alles super! Gerne wieder.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle und hilfreiche Antwort. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr gute individuelle Unterstützung Ihrer Mitarbeiterin!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das ging wirklich schnell</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problem nicht gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnell</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herr ... hat mir sehr geholfen. Super schneller und kompetenter Service. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die Auswahl oben ist nicht zutreffend... Früher gab es mal eine automatische Antwort, dass ein Ticket mit der Nummer xyz erstellt wurde und sich alsbald jemand meldet. Ich vermisse diese Nachricht.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reaktionszeit am Samstagnachmittag: 50 Min. - Das ist Spitze!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die entsprechende Ansprechperson war gerade nicht erreichbar, - warte auf Rückruf</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Besten Dank !</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Staff is friendly and very helpful! I am very happy with the service!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zufriedenheitsumfrage kam schon vor Abschluss/Umsetzung der Lösung, daher nur ein "zufrieden". Mit der Umsetzung insgesamt wäre ich sehr zufrieden gewesen. ;-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Antwort und Hilfe. Nach 40 Minuten konnten wir weitermachen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gute online Anleitung, schnelle Antworten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ - sehr nette und vor allem schnelle Beratung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wie immer, schnell</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super schnelle Antwort. Und das an einem Wochenende. Vielen Dank&amp;weiter so !</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unverzügliche Beantwortung und Zusendung !!!! Vielen Dank</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schneller und genauer geht es nicht - Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Problem" bestand in Anforderung von Lizenzdaten, schnelle Bearbeitung ist erfreulich, aber auch nicht überraschend. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ super schnell</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ That was a very fast response</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ der Service war sehr gut, jedoch war die Wartezeit von zwei Stunden recht hoch.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gut, dass die ausgemusterte Hardware (mailbox.gwdg.de-Server) noch nicht abgebaut war, so dass die vermissten Daten relativ problemlos wieder regeneriert werden konnten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausgesprochen positiv überrascht war ich von den schnellen Antworten auf meine Mails. Weniger hat mir jedoch gefallen, dass die Beantwortung der Frage nach den Systemanforderungen zur Nutzung des Cloud-Dienstes drei Anläufe benötigte. Mir scheint es, dass meine Mails gar nicht genau gelesen wurden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ langsame Bearbeitung, obwohl auf die Dringlichkeit hingewiesen wurde. Genau das ist der Grund, solche Dienste selbst im Institut zu hosten, um nicht auf die GWGDG angewiesen zu sein!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle und präzise Hilfe. Danke sehr!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alles Top, schnelle Bearbeitung und Ergebnis zu meiner Zufriedenheit.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kompetente Antwort auch bei einer scheinbar trivialen Frage, die dennoch essentiell ist.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Problem (dass plötzlich, bei unveränderten Einstellungen, GMail keine GWGDG-Mails mehr abrufen kann) wurde nicht gelöst. Die mitgeschickte GMail-Fehlermeldung wurde nicht berücksichtigt oder erläutert. Mir wurde nur geraten, zu hoffen, dass es bald wieder funktioniert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problem wurde schnell und kompetent gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ keine!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Erreichbarkeit, netter freundlicher Support, der vor allem kompetent ist. Problematisch ist allerdings, dass die Seite <a href="https://www.uni-goettingen.de/de/...html">https://www.uni-goettingen.de/de/...html</a> nicht aktuell ist. ... und ... probiert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr zeitnahe Bearbeitung. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe keine Antwort auf meine Frage erhalten</li> </ul>