

OTRS-Kommentare Februar 2016

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
▪ flott und freundlich - Danke!
▪ Schnelle und kompetente Antwort
▪ Bisher keine (nachhaltige) Lösung.
▪ Sehr schnelle Rückmeldung inklusive Beantwortung der offenen Fragen.
▪ Mit dem Support war ich sehr zufrieden. Allerdings war die Web-Page zum Einrichten des neuen Passworts nicht eindeutig. Es sollte ein Sonderzeichen enthalten sein. Es werden aber nicht alle unterstützt, z.B. nicht der "Unterstrich". Hier muss der Nutzer blind mehreres ausprobieren.
▪ Alles schnell und vollständig erledigt.
▪ sehr schnell, sehr klar sehr gut
▪ Danke für die prompte, kompetente und hilfreiche Beratung.
▪ schnelle sowie absolut freundliche Bearbeitung. Vielen Dank!
▪ W-Lan Zugang ist etwas besser, aber immer noch recht langsam.
▪ Ich bin sehr zufrieden mit der schnellen Antwort. Dass Sie mir bei meinem speziellen Problem nicht helfen konnten, hatte ich mir schon gedacht. Das liegt nicht an der GWWDG, sondern an den SPAM-Manipulierern. MfG ...
▪ Leider wurde das Ticket erst nach telefonischer Rückfrage (ca. 3h nach Erstellung des Tickets) an die zur Bearbeitung zuständige Stelle weitergeleitet. Dann aber erfolgte die Behebung des Problems innerhalb von einer Minute.
▪ dieses Ticket wurde überhaupt nicht bearbeitet und stand 2 Wochen im System.
▪ Keine Änderungen notwendig!
▪ Der Mitarbeiter der GWWDG hat sich schnell und kompetent um mein Problem gekümmert.
▪ Bestens!!!
▪ Das Problem konnte nicht gelöst werden, der Support bestätigte, keine Ahnung zu haben! Wie kompetent.
▪ freche Antwort
▪ schnell, unkompliziert und freundlich
▪ Die Antwort von der GWWDG kam sehr schnell und detailliert, allerdings sollte die Webseite zur Beantragung eines gwdg accounts übersichtlicher gestaltet werden, um die von mir erfahrenen Probleme zu vermeiden.
▪ Alles super - DANKE! :-)
▪ Leider hat sich zunächst niemand bei uns gemeldet, so dass wir nach zwei Arbeitstagen nachfragen mussten :-)
▪ Super Leistung :-)
▪ Wie immer hervorragender Service! Danke!
▪ Ich danke Ihnen immer wieder für Ihr promptes Eingreifen und Ihre Kompetenz!! Bis dann (bis ich wieder selbst meinen Computer unregierbar mache!) - mit herzlichem Dank, Ihre ...
▪ Leider hat alles nichts genutzt und der alte Zustand in Thunderbird ist wieder da :-((((
▪ schnelle Lösung, vielen Dank
▪ Nötige Quota-Erhöhung wurde zunächst für den falschen Account durchgeführt und ist erst nach mehrfachem Hin- und Her aufgelöst worden. Ansonsten war die Kommunikation jedoch sehr, sehr schnell.
▪ Vielen Dank!
▪ Insbesondere war ich mit Herrn..., der mir am Samstag, 20.2.16 gegen 13 Uhr geholfen hat, sehr zufrieden. Es hatte dann mit der Installation sehr gut geklappt. Vielen Dank, mit besten Grüßen ...
▪ Sehr schnelle Antwort
▪ Sehr geehrte Damen und Herren! Die Leitung, bei der Ihre Wartezeitmusik immer wieder unterbrach, als wenn die Leitung unzureichend funktionierte, wurde zweimal nach einigen Minuten Wartezeit automatisch abgebrochen, dann habe ich eine Email geschickt. Mit besten Grüßen ...
▪ Vielen Dank für die sehr schnelle Antwort. Es hat mir sehr geholfen.

Kommentar	
▪	Die erste Antwort hat zwei Tage in Anspruch genommen, ansonsten sehr freundlich und hilfreich!
▪	Ging super schnell Danke
▪	Alle Mitarbeiter waren sehr nett und hilfsbereit, insbesondere Frau ... und Herr Leider gibt es eine Versorgungslücke im Zugriff auf die Plagiatssoftware im UMG/ den akademischen Lehrkrankenhäusern. Meiner Meinung nach wäre es sinnvoll, dass die Promovierenden selbst die Möglichkeit (z.B.in der Bibliothek oder in einem Institut oder auch online) haben die Software zu nutzen, oder das Promotionsbüro diese Aufgabe übernimmt. Dies hätte u.a. den Vorteil, das der Doktorvater entlastet würde. Mit freundlichen Grüßen
▪	Automatic communications does not allow me to understand if I'm actually erased from your mailing list.
▪	Nein
▪	Pampige Antwort!!! Der Telefon Support wusste nichts davon und sagte ich sollte eine Email schreiben. Vielen Dank!
▪	Auftrag wird garnicht bearbeitet
▪	Ich hätte mir konkrete Lösungshinweise (meinetwegen auch Links o.ä.) gewünscht anstelle knapper, (in meinen Augen) lakonischer Verweise auf Google oder den Wechsel des Betriebssystems. Die Dokumentationen auf der GWDG-Seite sind derzeit nicht übersichtlich und daher nicht immer hilfreich. Hätte ich in annehmbarer Zeit eine Lösung via Google gefunden, hätte ich mich schließlich nicht an den Support gewendet.
▪	sehr spaete antwort
▪	Quick first response with an explanation of the problem. But then nothing has happened for several weeks.
▪	Webseite dazu total unübersichtlich!
▪	Anscheinend verschwindet in der ecampus Email-Anzeige aller Text unterhalb einer zitierten Nachricht und wird erst z.B. bei Weiterleitung der Nachricht sichtbar. Die zitierte Nachricht sollte deshalb vielleicht immer am Ende stehen (oder aber die Anzeige der ecampus Email verbessert werden).
▪	Wirklich schnelle Reaktions- und Fix-up Zeiten!
▪	Am Telefon war eine studentische Hilfskraft, die keine Kenntnis von Thunderbird hatte und behauptete, dieses Programm werde von der GWDG auch nicht unterstützt. Das Problem, um das es geht, ist die Umstellung des outgoing mail server von mailer.gwdg.de auf email.gwdg.de Ich habe gemäß Anleitung umgestellt, jetzt lassen sich aber keine mails mehr versenden. Inzwischen habe ich eine Reihe von mails mit einem Mitarbeiter ausgetauscht, der mir aber bisher auch noch nicht helfen konnte. Wir haben das Problem nur etwas eingekreist.
▪	Sehr nette Telefonberatung und zufriedenstellende Lösung des Problems. Hat insgesamt etwas lange gedauert, wurde aber mit Kankheit und Ausfall begründet und entschuldigt - Ich wünsche gute Besserung und "weiter so"
▪	Top ;)
▪	Wie immer, sehr schnelle Hilfe und professionelle Abwicklung!
▪	Wie immer schnell, freundlich und kompetent.