

## OTRS-Kommentare März 2016

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir haben die bestmögliche Beratung durch Herrn ... erhalten und sind höchst zufrieden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke Herr ...!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sie haben sehr schnell reagiert. Herzlichen Dank und viele Grüße, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durch die Zusendung von Screenshots war die erforderliche Konfiguration sehr gut vorzunehmen. Perfekte Hilfe und ich kann meinen E-Mail-Client (Pegasus-Mail auch weiterhin nutzen. Prima!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gewohnt schnelle und kompetente Antwort erhalten. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liebe GWDDG, danke für die Kompetente und einfühlsame Betreuung. Wir sind sehr zufriedenen, tolle GWDDG :-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die durchaus freundliche Antwort konnte leider mein eigentliches Problem nicht lösen, weil der vorgeschlagene Lösungsweg gar nicht auf das wirkliche Problem einging. Ich konnte das Problem dann unter Mithilfe meiner Kollegen selbst lösen. Trotzdem vielen Dank für Ihre Mühe und Zeit.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für die reibungslose Abwicklung! Eine Bemerkung noch: die ZugangsCodes sind jeweils auf einer DIN-A4-Seite dargestellt. Um etwas Papier zu sparen, habe ich jeweils 2 auf eine Seite gedruckt und diese halbiert. Dadurch ist die Schriftgröße allerdings recht klein geworden. Vielleicht könnten Sie beim nächsten Mal die Textgröße bei der Generierung schon etwas hochregeln.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr häufig hin- und hergeschrieben, bis das Problem verstanden wurde.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Mitarbeiter hat sich in das Problem sehr schnell und gut eingearbeitet, und es damit - hoffentlich - gelöst. Dankeschön!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super Arbeit!!!! Vielen Dank und ein schönes Wochenende wünscht ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Hilfe war sehr freundlich und zielführend. Leider konnte ich telefonisch erst um 11.30 Uhr den Helpdesk erreichen, obwohl 10.00 Uhr angesagt war.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erledigung meiner Anfrage ausgesprochen schnell</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Absage; aber direkt eine Lösungsmöglichkeit angeboten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nachdem sich jemand der Sache angenommen hatte, ging es ziemlich schnell mit einer Lösung und der Service war prima. Leider hat es von Freitag mittag 14Uhr bis Montag vormittag 11Uhr gedauert und 4 Anrufe benötigt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Thank you for your rapid response!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnell und kompetent beraten und Fehlermbehebung in die Wege geleitet. Exzellenter Service!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bei der Nutzung der Voucher gab es dann letztlich ein Problem, da Goemobil in der Alten Mensa noch nicht einsatzbereit ist [Probleme mit den neuen Cisco Routern]. Herr ... und Kollegen haben sich allerdings mit großem Einsatz hinter die Erarbeitung einer Lösung geklemmt und mit sehr kurzfristig einen flexiblen Eduroam-Zugang zur Verfügung gestellt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr guter Service, vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das ging wahnsinnig schnell, vielen Dank!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Warum gibt es beim Download von Sophos-Antivirus keine Benutzerauthentifizierung? Der lange Umweg darauf zu warten, dass ein Support-Mitarbeiter das Passwort in eine Antwort-E-Mail kopiert ist sicherlich auch für die Support-Mitarbeiter nervig. ;-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Einrichtung SharePoint wurde früher durch die IT durchgeführt, jetzt ist das ganze Prozedere wieder auf den Nutzer abgewälzt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Für den Nutzer wäre es mal ganz hilfreich zu erfahren, wer nun eigentlich zuständig ist. Die IT der Uni scheint sich nun aus dem Support gänzlich zu verabschieden. Es melden sich verschiedene Bearbeiter, denen man das gleiche Problem erläutern muss. Dabei wird dann noch erwartet, dass man IT-Spezialist ist. Letztlich sind wir hier als IT-Beauftragte der Abteilung nur Mittler und unsere eigentlichen Aufgaben liegen ganz woanders. Der Zeitaufwand der einem mittlerweile zugemutet wird, ist enorm, dadurch dass das System automatisiert worden ist.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wieso sehe ich im OTRS eigentlich nur einen Bruchteil der erstellten Tickets, die ich wenn ich die genaue Nummer eingeben über die Suchfunktion dann wieder finden kann?? Anmerkung nicht zu dem Kurs!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke!</li> </ul>

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Freundliche und hilfreiche Auskunft am Telefon.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lange Bearbeitungszeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zügig, freundlich, kompetent und gründlich. Besser kann ich mir einen Support nicht vorstellen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Antwort, Anliegen wurde zufriedenstellend erfüllt. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bestens!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problem konnte gelöst werden. Sehr netter und engagierter Servicemitarbeiter. Jedoch war die Reaktionszeit auf Emails insbesondere in den ersten Tagen sehr lang, die telefonische Erreichbarkeit praktisch nicht gegeben. Dadurch hat sich die Problemlösung doch ganz schön in die Länge gezogen (in Anbetracht der Dringlichkeit meines Problems).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es wurde eine konkrete Lösung vorgeschlagen, die wir so noch nicht auf dem Schirm hatten. Super. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sie haben mein Ticket noch nicht bearbeitet und mir bislang keine Antwort zu kommen lassen. Das Problem existiert nach wie vor und beeinträchtigt meine Arbeit massiv.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ It took a week to resolve my authentication issue and I couldn't access my emails in the meantime. It was finally solved (by someone from UMG -IT) by simply resetting my password like I asked from day one. If the UMG-IT were the only ones able to solve this problem, I would have like to be redirected to them. (I thought you were managing all emails, including med.uni-goettingen.de domain) I can totally understand that there was probably some confusion and misunderstandings since I don't speak German, but it would have be nice to have a different answer than just "try again", that is really annoying when you have already wasted hours of your time on a simple problem!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnell und genau die richtige Antwort. Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die bereits seit 2014 angefragten Informationen sind unter <a href="https://cloudshare.gwdg.de/download_client">https://cloudshare.gwdg.de/download_client</a> noch immer nicht zu finden. Daran hat sich seither nichts geändert. Andere bekommt man erst, wenn man ueber das DokuWiki zu <a href="https://info.gwdg.de/dokuwiki/doku.php?id=en:services:storage_services:gwdg_cloud_share:client_installation">https://info.gwdg.de/dokuwiki/doku.php?id=en:services:storage_services:gwdg_cloud_share:client_installation</a> geht, was allerdings nicht naheliegend ist.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das besteht seit über einen Tag und es ist noch nicht gelöst, siehe unten. Mehrere Telefonat zum Problem waren erfolglos. Emails von extern Adressen können immer noch nicht empfangen werde. Die emails werden zurück gesendet. This message was created automatically by mail delivery software. A message that you sent could not be delivered to one or more of its recipients. This is a permanent error. The following address(es) failed: ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problem konnte nicht gelöst werden. Antwort kam erst nach 2 tagen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was GWDG betrifft, wurde meine Anfrage zu 100 % erfüllt. MfG ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support versucht, das Problem abzuschieben: "da können wir eh nichts dran machen". Der Lösungsvorschlag war, den Service-Verantwortlichen, Herrn ..., direkt anzurufen. Leider ist dessen Telefon auf die Zentrale umgeleitet, der Herr dort fragte mich dann gerade, wer denn Herr ... sei, er kenne ihn nicht. ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Moinmoin, beim Service/Helpdesk der GWDG nachfragen macht wirklich immer wieder Freude, selbst wenn der Hintergrund (irgendwas geht nicht...) lästig ist. Denn bisher habe ich wirklich jedes mal schnell und kompetent Hilfe bekommen. Vielen Dank dafür!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle, sehr kompetente, sehr freundliche Hilfe!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für die schnelle Antwort!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DANKE für die schnelle hilfe. mfg ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Super schnelle Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prompte Bedienung und Erledigung.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herr ... hat sich über die Maßen bemüht, das Problem zu beheben, was allerdings GWDG-seitig nicht funktionierte. Am GWDG-Support gibt es somit nicht das geringste auszusetzen. Er hat das Problem schließlich an die Firma Powerfolder übergeben, die leider seit dem 24.03. nicht mehr auf die Bitte um Support reagiert.</li> </ul>