

## OTRS-Kommentare August 2016

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Antworten kommen immer sehr schnell, danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ schnelle Bearbeitung von Herrn ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Antwort auf meine Anfrage erfolgt nicht nur ausgesprochen schnell, sondern auch reibungslos und unkompliziert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naja, hat diesmal doch recht lange gedauert, aber ich schätze, da gab es einfach sehr viel Wichtigeres zu tun, als Ursachen zu erklären. Trotzdem - wenn ich auf die Info gewartet hätte, ehe ich meine Jobs aus der queue nehme und woanders laufen lasse, hätte ich doch ziemlich viel Zeit verloren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Hilfe die sofort zum Ziel führte! :)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es wäre schön, wenn es Urlaubsvertretungen gäbe, die anfallende Anfragen auch während der Abwesenheit von Hauptverantwortlichen erledigen könnten. Die Wartezeiten auf eine Antwort haben sich in letzter Zeit deutlich erhöht. Die Support-Hotline sollte ständig besetzt und kompetent sein und nicht nur als Antwort "Schreiben Sie bitte eine Mail an support@gwdg.de." geben. Teilweise musste ich als Ratsuchender die Telefonsupporter daraufhinweisen, wer für mein Problem zuständig sein könnte. Das war vor einigen Jahren deutlich kundenfreundlicher. Schönen Gruß, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rasche Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Rückmeldungen und sachliche verständliche Hilfe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weiter so!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ + sehr freundliche Kollegen (alle) + hilfsbereit und bemüht - Dringlichkeit unwichtig oder nicht kommuniziert? - Zuständigkeit schien bei jedem Anruf nicht bekannt/richtig zu sein</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnell und unkompliziert. Besten Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Antwort! Dankeschön</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Freundlich, schnell, kompetent.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Rückmeldung und Umsetzung. Sehr gut!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hallo, der Fehler besteht weiterhin: "Abrufen der IP-Adresse vom SMTP-Server nicht möglich". Das ist die Meldung, die auf dem Ricoh-Gerät erscheint, wenn ich etwas einscannen möchte und direkt an meine Email-Adresse verschicken will. Was muss noch geändert werden? Schöne Grüße ....</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnelle Bearbeitung, besten Dnak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schön, dass auch nach 18 Uhr noch persönliche Hilfe zur Verfügung steht. So muss man nicht mit schlechtem Gefühl schlafen gehen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es reicht meiner Meinung nicht aus, dass Sie diese Störung nur auf Ihrer Homepage aktualisieren. Eine Mail an alle GWDG-Nutzer wäre sicherlich hilfreich ;-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnell und hilfreich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E stellt sich heraus, dass es keine lösung für mein problem gibt! Das liegt nicht an ihnen sondern am "system" (outlook ).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auf meine Frage ist nicht richtig eingegangen worden, bzw. die einzeilige Antwort hat mir nicht weitergeholfen mit meinem Problem!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das ging schnell!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke! :-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unkompliziert sachlich hilfreich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bei einigen Ausfällen tageweise alle Personen mit Zugang und Kenntnis abwesend: Unprofessionell.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr zufrieden. Wie immer bei der GWDG seit 38 Jahren hervorragende Bedienung und schnelle Erledigung. Vielen Dank dafür! Ihr ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I thank GWDG Support for prompt and helpful replies to my queries.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ alles bestens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sie helfen mir immer sehr schnell, das freut mich! Vielen, vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ es gab prompte Hilfe und dies in der Ferienzeit :-) Das einzige Irritierende ist der abgebrochene Pausenton, wenn man in der Telefonschleife hängt.</li> </ul>

<b>Kommentar</b>	
▪	Rasche Kontaktaufnahme und Problem sofort gelöst Danke
▪	Für Samstag morgen eine sehr schnelle Reaktionszeit :)
▪	Weiter so. Danke.
▪	Question answered fully and very quickly. Thank you very much Danke I hope your power problems are solved soon and without too much trauma. Thank you for hosting packman
▪	Bisher wurde mir bei der gwdg immer schnell und unkompliziert geholfen
▪	sehr gut
▪	zeitlich und inhaltlich okay
▪	kurze und schnelle Reaktion
▪	Schnelle und kompetente Antwort zu meinem Anliegen erhalten. Sehr zufrieden!
▪	schnelle Antwort; Problem umgehend gelöst.
▪	Liebes GWDG-Team, ich erlebe Sie immer als sehr zuvorkommend und hilfreich! Auch wenn jemand in Ihrem Team für die jeweilige Anfrage nicht zuständig sein sollte, wird weitergeholfen, indem an den passenden Ansprechpartner verwiesen wird oder derjenige sogar zurückruft: Daumen hoch :)! Vielen Dank für Ihre Unterstützung, ...
▪	schnelle Rückantwort und Erledigung
▪	Vielen Dank für die schnelle Hilfe!
▪	Schnell, freundlich, hilfsbereit!
▪	Es hat drei tagen & 2 anrufen gedauert bis das problem bearbeitet würde. Dann war es aber recht schnell behoben.
▪	Schnelle und hilfreiche antworten
▪	Schnell, freundlich, Danke!
▪	Das eigentliche Problem konnte nicht gelöst werden (Auskunft zur Möglichkeit Foodle als Institution der MPG zu verwenden).