

## OTRS-Kommentare September 2015

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es hat sich keiner bei mir gemeldet und ich habe keinerlei Hilfe erhalten. Das Problem habe ich dann auf anderem Weg gelöst, was okay war, aber kaum Sinn der Hotline sein kann.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beantworter hat Frage nicht richtig gelesen und ein zu allgemeines Antwort gegeben das nicht mit dem Problem zu tun hatte.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responses were timely and helpful. Thank you!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehr schnell erledigt!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als Vorsitzender der Universität des Dritten Lebensalters e. V. bin ich nicht täglich im Büro des gemeinnützigen Vereins. Deshalb hatte ich um Rückruf gebeten und dazu meine beiden privaten Telefonnummern angegeben. Es ist kein Rückruf erfolgt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>schnelle und freundliche Reaktionen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BESTENS!!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehr schnelle Bearbeitung! Wie immer sehr zufrieden!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonisch war die GWDG an angefragten Tag über die Supporthotline leider nicht zu erreichen. Ggf. Öffnungszeiten angeben!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ihr macht einen ganz tollen Job, prima weiter so und vielen Dank :-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Ausrichtung auf Firefox scheint mir veraltet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>wie immer schnell und kompetent</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehr schnelle Hilfe. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Frage wurde sehr schnell beantwortet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Danke ...!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>nein</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besten Dank für die problemlose Beseitigung von 14.000+ aufgelaufener Spam-Nachrichten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alles bestens!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>alles reibungslos funktioniert sehr schnell danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Unterstützung durch ... war wirklich vorbildlich. Ein riesiges Dankeschön hierfür!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Problem konnte nicht gelöst werden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Geschwindigkeit der Bearbeitung war herausragend. Danke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anscheinend funktionierte die interne Absprache bzw. die Übergabe des Tickets wegen Urlaubsvertretung nur eher mäßig. Auskunft zum Bearbeitungsstand (obwohl angekündigt) nur auf Rückfrage erhalten. Deshalb dauerte es insgesamt doch etwas länger bis das Ticket abschließend bearbeitet wurde.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wie immer sehr kompetent, freundlich und hilfsbereit!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unglücklich war eine wider Erwarten erzeugte Downtime des HAN-Service der SUB von ca. 75 Minuten am Nachmittag! Ich hatte zuvor ... gefragt, er sprach von zu erwartenden maximalen 5 Minuten!</li> </ul> <p>Möglicherweise ist aber diese Fehleinschätzung (&lt;5 min) nicht das Verschulden von ...! Einzige Ursache dieser langen Downtime war die Löschung eines veralteten VMClient-Snapshots, die laut ... der gewünschten Festplattenerweiterung im Wege stand. Diese dauerte statt wie sonst üblich &lt;1 Minute (abendliche Löschroutine!)</p>

## Kommentar

diesmal über 1 Stunde!!

- All the necessary information to solve my problem. Many thanks!
- Schnelle Erledigung. Danke sehr!
- Auf das Ticket erhielt ich schnell eine Reaktion, und es wurde an eine Person weitergegeben, die den betreuten Server kennt und die sehr kompetent ist. Die Problemlösung wurde aber an den Systembetreuer meiner Einrichtung delegiert, der mich ursprünglich an die GWDG verwiesen hatte. Vielleicht geht es nicht anders; das Problem ist jedoch noch nicht gelöst. Aber ich bekam eine Mitteilung, das ich das Ticket wieder erneuern kann.
- ich habe keine Antwort zu meinem Ticket bekommen.
- ... war ausserordentlich hilfreich und freundlich.
-