

OTRS-Kommentare August 2014

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Problem konnte mit Hilfe der Hotline schnell gelöst werden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ perfekt, superschnell, superkompetent! und nett ;-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Warum wurde mir diese Umfrage-Nachricht geschickt? Ich bin der Ticket-Bearbeiter.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich erkannte den Fehler selbst und konnte ihn selbst beheben.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestens!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und nützliche Hilfe. Danke.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ immediate email answer with the data I needed plus phone call to check all is well. Perfect service! Thanks.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ leider kann ich meine files nicht finden warum auch immer
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort auf das Trouble Ticket kam zwar relativ zeitnah, war aber etwas unprofessionell/flapsig formuliert. Darüber hinaus war sie weder hilfreich noch dezidiert auf meine Frage eingehend. Im Grunde hieß es nur "das sollte funktionieren". Toll, tut es aber nicht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Großes Lob an alle GWDDG-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnelle Antwort!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Frage wurde nicht beantwortet sondern stumpf mit einem standard Text zurück gesendet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Everything has been done quickly and precisely. Thank you
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hallo, wow, 4 Minuten zwischen Anfrage und Antwort, ist beeindruckend. Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort - mail kamen sehr schnell und waren präzise formuliert. Nach einem vergleichsweise kurzen troubleshooting konnte das Problem gelöst werden. Ich bin bisher überaus zufrieden mit dem GWDDG support.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr kompetente, detaillierte und hilfreiche Auskunft. Also so wie immer. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnell, hilfreich und freundlich - vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auch über mehrere Mails/Rückfragen sehr freundliche und sehr schnelle Hilfe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frau ... war äußerst freundlich, hilfsbereit und sehr lösungsorientiert, so dass uns schnell geholfen wurde. Nur habe ich leider noch zwei offene Tickets, die eine schon bald seit einer Woche, zu der ich noch gar keine Rückmeldung bekommen habe außer der Ticketmeldung. Schade. MfG ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Über den Citavi Link bekomme ich nur eine persönliche Lizenz. Ich denke nicht, dass ich diese auf 40PCs einrichten kann. Ich benötige aber eine Lizenzdatei für die Verteilung im AD. Also werde ich bei Citavi direkt nachfragen wie ich diese bekomme. Dann hätte ich mir diese Email auch sparen können!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank ...da hatte ich tatsächlich Tomaten auf den Augen ...logisch gehört zum 2000er Block...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr schnelle und gute Bearbeitung!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fast and informative reply that helped me to solve the problem. I'm very satisfied. Thank you!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fast, efficient, perfect. Many thanks
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super, schnelle Abhilfe und der Betrieb geht weiter. :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ by the time (>3 days) I got an answer, I had figured it out myself.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie haben sehr ausführlich erklärt, wie ich meine Schwierigkeiten überwinden kann! Und es hat auch sehr gut geklappt! :-)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort auf meine Frage kam schnell und informierte mich direkt darüber, dass mein Problem bereits gelöst wurde. Mit der Lösung bin ich sehr zufrieden.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ leider tritt derselbe Fehler - Datenbank unerträglich langsam - in letzter Zeit mehrmals pro Woche auf, ohne dass jemals die Ursache gefunden, kommuniziert oder gar abgestellt wird. Herr ... gibt wenigstens zeitnahe Zwischenbescheide, andere Mitarbeiter nicht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ trotz mehrfacher Nachfrage keine Accountinformation per gelber Post eingegangen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem wurde nicht gelöst

Kommentar

- Es wird nicht umfassend aufgeklärt. Mit den komplexen System bin ich überfordert und erwarte, dass Umstellungen von der GWDG so vorgenommen, werden, dass ich auch wieder meine Kommunikation wie gewohnt aufnehmen kann. Das ist bisher nicht der Fall. Dafür hatte ich enorme Kosten, um den bisherigen Status realisieren zu können. Zudem ist mir die Umstellung nicht plausibel - trotz aller anderen Hinweise.