

OTRS-Kommentare April 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich hatte ein akutes Problem (gemeldet am Donnerstag um 12 Uhr, Antwort erhielt ich erst am Dienstag um 12 Uhr). Dieses hatte sich in der langen Zeit selbst gelöst, allerdings hätte ich mir schnellere Hilfe gewünscht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trotz Feiertag wurde mein Problem innerhalb kürzester Zeit gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und unproblematisch gelöst
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich bedanke mich für die Hilfe.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SELinux ist ein mächtiges und leider komplexes Instrument zur Durchsetzung von Sicherheitsrichtlinien und zur Steuerung von Berechtigungen aller Art. Es wäre wünschenswert, wenn beim Provider der Uni hierzu erweitertes Know How vorhanden wäre, so daß man sich mit dieser Unterstützung auch auf Institutsebene an SELinux wagen könnte. Ohne Erfahrung/Wissen im Umgang damit, wird in komplexen Strukturen SELinux wohl meist deaktiviert, um zeitaufwändige Konfigurationsarbeiten zu umschiffen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thank you for your assistance to us
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antwort kam sehr schnell trotz der Tatsache dass es sich um kein dringendes Problem gehandelt hat (war zum Thema Phishing-Attacken und Weiterleitung einer Phishing-Mail). Sehr zufrieden, 5 von 5 Sternen :)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es gab hier leider einige Missverständnisse, die aber durch ein Telefonat und etwas Korrespondenz geklärt werden konnten.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ My request was answered within only 3 hours in a Sunday. I couldn't expect that my problem would be solved so fast. Thank you.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dass das Malware war, habe ich selbst bemerkt (siehe Betreff) Von Ihnen hätte ich erwartet, dass Sie bemerken, dass der Absender aus Ihrem Adressbereich stammt und gesperrt werden sollte.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Super schnell! Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich konnte jetzt zwar auf https://idm.gwdg.de/ mein Passwort ändern, dieses wird aber nach wie nicht erkannt von https://email.gwdg.de/owa/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die seinerzeitige Nachfrage Ihrerseits war mit für IT-Laien unverständlichen Fachausdrücken durchsetzt. Ich musste die hiesige IT um "Vermittlung/Übersetzung" bitten. Deshalb "unzufrieden". VG CC
<ul style="list-style-type: none"> ▪ wie immer: alles schnell und zuverlässig!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Antwort war 100% hilfreich und freundlich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im zweiten Anlauf hat es dann geklappt. Es war ein sehr ärgerliches Problem und ich hatte die Hoffnung schon fast aufgegeben. Hoffe, dass jetzt alles weiter so läuft. Vielen Dank noch mal!!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danke :)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr rasche Antwort.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe an der Lösung des Problems absolut nichts aus zu setzen, es funktioniert ja nun wie gewünscht. Die Bearbeitungszeit des Tickets (seit 22.01.18) ist jedoch nicht hinnehmbar. Gruß ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Spam filter muss dringend verbessert werden. Die Sicherheit der verschiedenen Dienste ist teilweise zweifelhaft und es gibt keine integrierte Email-Verschlüsselung und Signierung. Somit ist es extrem einfach die Identität von jemand anderem anzunehmen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ fast and helpful - what more can one ask for
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mein Recht auf informationelle Selbstbestimmung wird von Ihnen unlauter und auf fragwürdige Weise eingeschränkt, wenn Sie mich derart bevormunden. Ihre Anwendung der eigenen Regeln ist zusätzlich noch inkonsistent.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bearbeitungszeit war angenehm schnell und die Antworten waren sehr freundlich formuliert. Top! Es wäre aber noch schön, wenn man über die E-Mail, welche man für Status-Meldungen eingerichtet hat, eine kurze Meldung bekommt, dass das Ticket bearbeitet wurde.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell und zuverlässig :) Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herr ... war sehr kompetent und hilfsbereit! Er war telefonisch sofort zu erreichen und hat mit meinem Kollegen von der IT das Problem sehr schnell gelöst. Herzlichen Dank von ...

Kommentar
▪ Ticket-Nr.: ...
▪ Die telefonische Beratung/Information in der Hotline ist etwas schwerfällig. Mail deutlich besser!
▪ ... war sehr kompetent und hilfreich. Leider gab es keine gute Urlaubs-Vertretung für ihn, sodass meine Antwort über eine Woche unbeantwortet blieb.
▪ Herzlichen Dank für die schnelle Hilfe.
▪ Ich war sehr zufrieden, habe schnelle Antworten bekommen und wurde an die richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. Einfach TOP!
▪ Flexibel und kollegial mit Problem umgegangen sehr schnelle erledigung Danke
▪ Sie schicken mir eine Umfrage, bevor jemand sinnvollen Kontakt mit mir aufgenommen hat und das Problem gelöst ist. Nicht sehr professionel...
▪ Super schnell Antwort an einem Sonntag!
▪ Meine Angelegenheit war dringend, ich habe kaum 1 Minute später eine Rückmeldung erhalten. Also Super! Herzlichen Dank!
▪ ... hat nach einigen Runden genau das gelöst, was wir uns vorgestellt hatten. Das Ganze noch sehr zeitnah und aus einer Mischung aus Rückruf, Mail und telefonsicher Direkthilfe. Besser geht es gar nicht.
▪ Es gab sofort eine Rückmeldung, Terminvereinbarung, Telefonkonferenz über TeamViewer und ein sehr freundlicher Kontakt. Vielen Dank!
▪ There was a problem changing the given passsword on gwdg to a preferred one but it's solved now. It was a general problem with the platform.
▪ sehr schnelle Reaktionszeit. Super!
▪ Nach einer weiteren Anfrage, die sich in der Nachfolge ergab, wurde mein Anliegen abschließend zufriedenstellend gelöst.
▪ Keine 5 Rechner zur Ausleihe für eine Woche verfügbar. Nun müssen wir welche kaufen...
▪ Lieber Herr ..., vielen Dank für die Anleitung eine Vorgängerversionen wiederherzustellen!
▪ schnell, freundlich und sehr kompetent - vielen Dank!
▪ super schnell umgesetzt, vielen Dank!
▪ superschnell, problemlos zusätzlich Job miterledigt Danke
▪ Danke Herr ..., dass Sie das noch so schnell hingekriegt haben. Viele Grüße, ...
▪ Schnelle Umsetzung. Vielen Dank!
▪ Gute Erklärung der Installation und freundliche Hilfe