

OTRS-Kommentare Oktober 2018

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es hat sehr lange gedauert bis sich endlich jemand gemeldet hat.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr erehrte Roboten, Sie handeln noch nicht gut mit mir. Meine Nachrichten sind nicht regelrecht an Empfängern weitergeleitet. Es gilt ebenfalls von Nachrichten zu mir! Bitten helfen Sie mir dabei, meine Nachrichten aus und nach mir richtig zu haben! Mit freundlichen Gruessen, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alles Bestens. Sofort alle nötigen Infos erhalten.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die technische Hilfe war (wie immer!) ausgezeichnet und schnell. Wenn nur die gesamte Universität so wäre.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ging schnell und war gleich beim erstem Mal erfolgreich. Außerdem wurde mir später noch die Erklärung geliefert. Sehr fürsorglich. Danke.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einfache Tickets werden auch am Wochenende bearbeitet!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innerhalb ein paar Minuten wurde meine Anfrage erledigt. Tolle Service! Danke schön!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem hat sich aber letztlich nach wiederholtem Neustart von selbst gelöst.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundsätzlich hat alles gut geklappt. Aufgrund der (laienhaft ausgedrückt) "Zwischenschaltung" der Juristischen Fakultät haben wir jetzt bis auf weiteres aber doch eine andere Lösung gewählt, indem ich mich immer über den Cisco VPN Client direkt auf den Server einlogge und deshalb nicht nur hier in der Uni, sondern auch von zu Hause direkt in meinen Dateien arbeiten kann. Weitere Bedarfe bestehen momentan nicht.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr freundliche und umfassende Beratung. Problem erkannt und eliminiert. Vielen Dank!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank an ... für die sehr schnelle Hilfe!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Warum wird soetwas wie MMRS Ressources nicht sofort mit dem e-mail aufgesetzt. Ist mir nicht verständlich.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leider ist das Problem nicht behoben und die alternativen Moeglichkeiten, die mir empfohlen wurden leiden (zwar weniger stark aber doch auch) an dem selben Problem. Mittlerweile habe ich bemerkt, dass sich der selbe Fehle auch bei anderen sharelatex Projekten (https://sharelatex.gwdg.de/...) bemerkbar macht. Da wir in Zukunft online-Latex-Projekte vermehrt nuetzen werden, wuerde ich darauf draengen, eine detaillierte Fehlersuche und auch -behebung zu unternehmen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ wie immer gute Arbeit des HPC-Teams
<ul style="list-style-type: none"> ▪ zufrieden mit der Antwort, allerdings habe ich inzwischen schon wieder eine Nachfrage wegen des Passwortes gehabt und neu eingegeben. Ich bin gespannt, wie häufig das Problem jetzt auftritt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ schnell und unkompliziert, wie gewohnt. Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ging uper schnell, danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr zeitnah reagiert! *daumenhoch* Danke!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sehr geehrte Damen und Herren, diese Umfragen sind die Pest, wenn ich unzufrieden wäre, würden Sie dsas schon zu hören bekommen. Höflichst ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle, hilfreiche und sehr freundliche Rückmeldung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Problem hat sich von selbst erledigt, weil der Technikervon Konika Minolta dann doch noch aufgetaucht ist (gegen ca. 13:30 Uhr) und die Drucker in Betrieb genommen hat. Eine Info oder Rückruf während meiner Arbeitszeit bis 12:30 Uhr erfolgte nicht, so dass ich nicht wusste, ob sich jemand mit dem Techniker in Verbindung gesetzt hatte und wann der Techniker kommen würde. Schnellere Rückmeldung, ob sich jemand kümmert, wäre wünschenswert.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schneller Service
<ul style="list-style-type: none"> ▪ The answer came (as always) quickly and provided a solution that worked!
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Service lief schon lange wieder, als endlich die Antwort auf mein Ticket kam. Zudem hatte ich den Ausfall als kritisch deklariert, und hätte erwartet innerhalb weniger Stunden eine vorläufige Antwort zu bekommen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielen Dank
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnell wie immer Danke
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnelle Zusendung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansprechpartner(in) hat gleich morgens am nächsten Arbeitstag reagiert, das war sehr hilfreich.

Kommentar
▪ 4 Wochen Wartezeit auf Portänderung
▪ Ausführlich und freundliche Auskunft
▪ Bestens!
▪ Besser geht es nicht!
▪ Schneller und effizienter Support, gute Kommunikation.
▪ Mir war nicht klar wie ich auf Anfragen Antworten soll (ob und wie ich ein neues Ticket bekomme). Hier könnte eine kurze Beschreibung automatisch ins e-mail eingefügt werden.
▪ Es musste von mir zum wiederholten Male darauf hingewiesen, dass der Auftrag (hier: Teamzuordnung im Adressbuch Outlook) nicht korrekt umgesetzt wurde. Dies bedeutet jedes Mal einen mehrfachen Arbeitsaufwand.
▪ Schnell Antwort!
▪ Die Bearbeitung meiner Anfrage verlief sehr zügig. Vielen Dank
▪ Ging sehr schnell! Danke!