

OTRS-Kommentare März 2015

(Anonymisiert und unkorrigiert!)

| Kommentar |
|---|
| ▪ Schnell und wie gewünscht erledigt. |
| ▪ Bester Support! |
| ▪ In dem ersten Versuch wurde gar nicht auf das geschilderte Problem eingegangen, im zweiten so halbwegs. Das Problem ist noch nicht gelöst. |
| ▪ Eine kurze Zeile zur Erklärung oä in der Antwortmail wäre nett gewesen ;) Klar – kostet Zeit. Die Beantwortung der Umfrage aber auch. Ansonsten alles prima. Vielen Dank! |
| ▪ Herr ... ist ein sehr freundlicher Mitarbeiter, wie die meisten seiner Kollegen auch. Vielen Dank |
| ▪ Support has done a lot of work to make sure we are all informed about upcoming fixes and implementing workarounds during downtimes, especially for this ticket as the fix involves extensive work by both Support and vendors. Thoroughly commendable. |
| ▪ sehr schnelle Reaktion. Danke. |
| ▪ Ich hatte einen sehr netten und hilfsbereiten Mailkontakt mit Herrn ..., der mein Anliegen zwar weitergeleitet hat, aber dennoch ist nichts bzgl. meines Problems passiert. Leider hat sich auch niemand gemeldet. ... |
| ▪ Danke |
| ▪ Sehr prompte Reaktion. Danke. |
| ▪ Die Empfehlung Ihres Mitarbeiters hat sofort zum Erfolg geführt. Das ist prima! Es wäre allerdings schön, wenn die online zur Verfügung gestellte Anleitung entsprechend korrigiert würde und man nicht mehr den "Umweg" über den Support machen muss. Danke! |
| ▪ Vielen Dank für die schnelle Antwort und Erledigung! |
| ▪ Es lebe die GWDG! |
| ▪ übermäßig lange Reaktionszeit vermisse auto-response bei Übernahme Ticket mit Bekanntgabe der Ticket-ID |
| ▪ Die Reaktion war prompt und somit sehr zufriedenstellend. Das Problem (Bänder voll) hätte nur gar nicht erst auftreten sollen. |
| ▪ Sehr schön. Genau das Detail hat mir bei der Fehlerbehebung noch gefehlt. Danke lieber GWDG-Support. |
| ▪ Ticket wurde nicht verstanden und einfach irgendwas gemacht anstatt vorher noch einmal nachzufragen.. Dadurch sind Informationen verloren gegangen die jetzt wieder per Hand eingepflegt werden müssen. |
| ▪ Das Problem wurde schnell behoben, vielen Dank! |
| ▪ The storage is quite small for genomic work. I have already filled up my 150GB space and cannot execute more jobs on there any more. It's good to expand support of disk space. |
| ▪ Es hat einige Zeit gedauert, bis geantwortet wurde (dann aber immer wieder sehr schnell) und das Problem konnte nicht gelöst werden. Auch dann nicht, als ich in der SUB am Schalter war. |
| ▪ Sehr schnelle Bearbeitung meiner Anfrage. |
| ▪ Besonders durch die freundliche und kompetente Hilfe der Herren ... und ... konnte das Problem zu meiner vollen Zufriedenheit gelöst werden. Sehr geschätzt habe ich auch das Gefühl, als mündiger User behandelt worden zu sein. Ein großes Lob hierfür! |
| ▪ Auch Danke für die Geduld mit immer wieder kehrenden "simplen" Problemen. |
| ▪ Problem nicht behoben. |
| ▪ Unter der Support Adresse wurde mir sehr schnell geholfen. Jedoch stand auf den GWDG Seiten noch andere Mailadressen/Ansprechpartner, an die ich mich zuerst gewandt hatte. Da kam aber keine Antwort. D.h. veraltete Kontaktadressen bitte entfernen. |
| ▪ Schnell, professionell und umfassend bearbeitet, vielen Dank! |
| ▪ Antwort kam umgehend, super, hat aber nicht geholfen das Problem zu lösen |
| ▪ Unglaublich schnelle Antwort und mehr als zufriedenstellend, danke! |
| ▪ Besser geht es nicht! |
| ▪ Sehr schnelle Antwort:) |

Kommentar

- Die Antworten per Mail und insbesondere am Telefon sind stets sehr hilfreich und kommen zeitnah!
Vielen Dank