

## OTRS-Kommentare Oktober 2015

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manchmal ist es so einfach! Da hätte ich selbst drauf kommen müssen. Danke für die schnelle und verständliche Antwort!!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Answer was in German only, and the same for much of the explanation on the website, at least the part regarding HPC, which is the one I checked. I anyway managed to work my way around it, but I think a better level of support in English should be provided. Kind regards.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I received a quick answer, although it was sunday.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I was satisfied with the immediate responses of the IT service. They were very helpful. However, since I had a problem with my registration at the University, I had to contact via this e-mail: ... I sent them two e-mails from 28/09/2015 but got no answer. I got their answer today.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mir wurde überhaupt nicht geholfen. Die lapidare Mitteilung, dass ich den Toner wechseln soll, ist ja wohl ein Witz.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Farben des Posters waren recht gedämpft, pastellig. Ich frage mich, ob das bei allen Druckern gleich ist. Ich hätte gerne den Vergleich bzw. die Information über die Farben, so dass ich meine Datei anpassen kann und näher an mein Wunschresultat komme. Ich weiß, dass das mit Farben schwierig ist, aber vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit, Beschreibungen dazu zur Verfügung zu stellen. Ich kann halt leider kein ganzes Poster als Probedruck erstellen. Eine Möglichkeit zum Probedruck wäre aber wichtig. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnell und kompetent. Eine große Hilfe!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antwort erfolgte super schnell.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Antwort kam schnell und hat alle Fragen beantwortet. Sehr schön!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Do not use CloudShare!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit Ihrer Mitarbeiter im Service Bereich ist ganz ausgezeichnet. Etwas Verbesserungsbedarf sehe ich bei Ihrer Dokumentation. Anleitungen, Hilfestellungen und FAQ sind zwar vorhanden, aber weit über verschiedene Orte verteilt und teilweise etwas ungünstig gegliedert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr geehrte Damen und Herren, da der Service noch gar nicht stattgefunden hat, ich die Leistung aber schon beurteilen soll, bleibt mir leider nur ein "unzufrieden". Vielleicht sollte die Abstimmung für solche Umfragen optimiert werden. GGf war der schlecht gewählte Zeitpunkt dieser Abfrage auch nur ein Versehen? Auch ein informeller Bericht über den Status meiner Anfrage wäre fein. Freundliche Grüße ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Endlich ein Mitarbeiter, der schnell, kompetent die Anfragen im Ticket-System beantwortet. Einen Zwischenstatus liefert auch wenn dieser nicht positiv ist, so weiß ich (als Kunde) an meiner Anfrage wird gearbeitet. Danke Herr ..., weiter so. ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle und präzise Umsetzung der Anfrage. Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sauschnelle Rückmeldung ;) Vielen Dank für diese Professionalität!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnell und gut die Mailingliste eingerichtet. Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das war leider keine richtige Antwort: meine Frage ist: wie kann man nach der "Revolution" am 20.10.2015 prüfen, wieviel AE hat das Institut verbraucht und wieviel noch übriggeblieben.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank noch einmal an Herrn ...!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das ging superschnell, danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank für den prompten Service.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ der service war gut, aber man hätte eventuell vorher mal informieren können, dass das listne management umgezogen ist vielen dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle und strukturierte Antwort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das liegt nicht an Ihnen - die Antwort kam prompt - sondern an dem Rattenschwanz an Formalitäten, die jetzt auf mich zukommen...</li> </ul>