

## OTRS-Kommentare Dezember 2016

*(Anonymisiert und unkorrigiert!)*

<b>Kommentar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr unfreundlich und mein Problem ist auch noch nicht gelöst!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das war schnell und genau Danke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Antwort kam sehr schnell.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sehr schnelle Antwort. Mein Problem ist damit gelöst :-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ super schnell, wie immer. Danke.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich bin Fan der GWDDG, bekomme immer super Unterstützung!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trotz Schwierigkeiten hat mich Herr ... bis zum Gelingen unterstützt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Kontakt war nett, allerdings konnte mir auf die Distanz nicht geholfen werden- letztendlich habe ich die Lösung selbst gefunden. Danke!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guten Tag sehr geehrte Damen und Herren, in meinem Fall ging es um das SAP System. Da ich eine Woche vorher den Kurs belegt habe, war es mir wichtig schnell den Zugriff zu erhalten, allerdings stellte das erstellen des Passworts sehr große Schwierigkeiten dar. Die Zuständigkeit von der Uni und der GWDDG sind meiner Meinung sehr unklar, da immer auf den anderen verwiesen wird und man nicht wirklich an das Ziel kommt. Mittlerweile konnte ich mit großem Aufwand das Problem beheben, würde es aber begrüßen wenn bei der GWDDG mehr Klarheit herrscht wer was macht und in welchem Bereich geholfen werden kann. Sodass man sich evtl genau auf diesen Fall für die nächsten vorbereiten kann und bei der Passwort Problematik helfen kann, da dies auch bei anderen Kursteilnehmern der Fall ist. Mit freundlichen Grüßen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich finde es super, dass in Notfällen sofort reagiert und Abhilfe geschaffen wird. Danke Herr ...!!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es hat zwei Monate gedauert, unserem IT-Fachmann Zugang zu dem Desktop-Server zu verschaffen und das Problem ist bis heute nicht gelöst, da er jetzt zwar Zugang, aber keine Zugriffsrechte hat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke, Information sehr hilfreich, heute erfolgreich eingeloggt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Danke für Ihre Bemühungen. Anfrage beantwortet, aber Problem nicht gelöst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank, das Problem wurde gelöst. Leider musste ich nach 5 Tagen warten nochmals persönlich einen Mitarbeiter anschreiben, dann wurde mir aber umgehend geholfen und das Problem innerhalb eines Tages gelöst. Mir wurde über Personellen Engpass/Krankheitsfälle berichtet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es dauert drei Tage, mir einen Ansprechpartner der GWDDG zu nennen und dann wird meine Anfrage noch nicht mal an diese(n) weiter geleitet. Das finde ich einen schlechten Service.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielen Dank fuer die schnelle Hilfe!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wie zu erwarten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sehr schnell, wie immer, aussagekräftig</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IT tutors from GWDDG support me in the quickest way and very friendly to tell me what I have to do the next steps.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1. Es hat drei Tage gedauert, bis der Ordner wieder hergestellt wurde 2. Es wurden nicht alle Dateien wiederhergestellt -&gt; Die Behauptung des Supports, die nicht wiederhergestellten Dateien müssten mehr als 90 Tage gelöscht sein, ist schlicht falsch! Es wird fast täglich mit den Dateien gearbeitet, hätten die Dateien vorher gefehlt wäre dies aufgefallen. 3. Der Ordner wurde nicht mit den Zugriffsrechten wiederhergestellt, die er vorher hatte. Die Zugriffsrechte habe ich manuell wiederhergestellt, sie entsprachen definitiv nicht dem vorherigen Stand. -&gt; Behauptung dass alle Metadaten also auch die Rechte immer genauso wiederhergestellt würden, war offensichtlich auch einfach falsch. 4. Der genaue Zeitpunkt, der wiederhergestellt wurden, konnte nicht benannt werden. Da am Morgen bevor der Ordner wiederhergestellt wurde noch damit gearbeitet wurde, ist anzunehmen, dass das Backup der letzten Nacht wiederhergestellt wurde. Eine klare Aussage dazu wäre aber nicht schlecht. Alles in allem muss ich sagen, dass ich mich insbesondere über die Falschaussagen sehr geärgert habe.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie bisher schnell und kompetent! ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I can not log into my mail account</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle &amp; hilfreiche Antwort</li> </ul>

## Kommentar

- schnelle Bearbeitung...danke
- Ich war nicht unzufrieden mit dem geschätzten und kompetenten (!) Mitarbeiter ... aber mit der Tatsache, dass kein Ersatzteil vorrätig war und mit der Tatsache, dass die Monitoringsysteme den Defekt offensichtlich nicht bemerkt haben und wir dadurch langwierig argumentieren und eigene kreative Checks durchführen mussten, bevor man uns "glaubte".
- :)
- I highly appreciate the fast and satisfied service of renewing statistica license from gwdg. I wish you all the best.