



**BLUEPIRAT**  
:BY MAGNA

OTRS  
Anleitung / Manual / 27.03.2019

## Inhaltsverzeichnis

|          |                                    |          |
|----------|------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Kurzanleitung</b> .....         | <b>3</b> |
| 1.1      | Was ist OTRS? .....                | 3        |
| 1.2      | Senden von Anfragen .....          | 3        |
| 1.3      | Anmeldung und erste Schritte.....  | 3        |
| 1.4      | Hinzufügen von Dateien .....       | 4        |
| 1.5      | Suchfunktion .....                 | 4        |
| 1.6      | Schließen eines Tickets .....      | 4        |
| 1.7      | Kontakt.....                       | 4        |
| <b>2</b> | <b>Quick Reference Guide</b> ..... | <b>5</b> |
| 2.1      | What is OTRS? .....                | 5        |
| 2.2      | Sending Inquiries .....            | 5        |
| 2.3      | Login and Initial Steps .....      | 5        |
| 2.4      | Adding Files .....                 | 6        |
| 2.5      | Search Function.....               | 6        |
| 2.6      | Closing a ticket .....             | 6        |
| 2.7      | Contact .....                      | 6        |
| <b>3</b> | <b>Kontakt</b> .....               | <b>7</b> |

# 1 Kurzanleitung

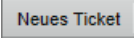
## 1.1 Was ist OTRS?

Das Open Ticket Request System (OTRS) der MAGNA Telemotive GmbH ermöglicht unseren Kunden ihre Anfragen und Problembeschreibungen schnell und einfach an den Customer Support heranzutragen, und den Verlauf dieser Anfragen über ein eigenes Benutzerkonto nachzuverfolgen. Der persönliche Login-Bereich bietet zudem die Möglichkeit, Dateien zu der betreffenden Anfrage hochzuladen.

## 1.2 Senden von Anfragen

Sie können Anfragen wie gewohnt über Ihren eigenen E-Mail-Client schreiben und an [TMO.Produktsupport@magna.com](mailto:TMO.Produktsupport@magna.com) senden.

Diese E-Mail gelangt automatisch ins OTRS System und generiert ein Ticket.

In Ihrem persönlichen Login-Bereich unter <https://produktsupport.telemotive.de> können Sie über die Schaltfläche  ach direkt ein neues Ticket erstellen.

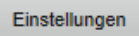
## 1.3 Anmeldung und erste Schritte

Das OTRS-Ticketsystem der MAGNA Telemotive GmbH erreichen Sie unter <https://produktsupport.telemotive.de> . Dort können Sie sich mit Ihren Zugangsdaten, die Sie bereits im Service Center nutzen, einloggen.

Nach erfolgreicher Anmeldung sehen Sie ein Fenster, in dem weitere Aktivitäten gesteuert werden können.



Abbildung 1.1

Unter  können Sie Spracheinstellungen ändern sowie Ansichtseinstellungen vornehmen.

Dieses Fenster gibt zudem eine Übersicht Ihrer aktuellen Tickets.

Wenn Sie eine Anfrage verschickt haben, finden Sie das entsprechende Ticket mit kurzer zeitlicher Verzögerung in Ihrem persönlichen Login-Bereich.

Existieren mehrere Tickets, werden diese nach dem Datum sortiert aufgelistet.

Den Inhalt der gesendeten Nachricht sehen Sie, wenn Sie auf das entsprechende Ticket klicken.

Sobald Sie eine neue Nachricht vom Customer Support erhalten, wird dies in Ihrem persönlichen Login-Bereich angezeigt. Zusätzlich erhalten Sie eine E-Mail.

## 1.4 Hinzufügen von Dateien

Um Dateien zu Ihrem Ticket hinzuzufügen, haben Sie verschiedene Möglichkeiten im OTRS. Sie können sofort bei der Erstellung eines neuen Tickets über die Schaltfläche

**Durchsuchen...**

eine Datei, wie z.B. einen Fehler-Bericht oder Screenshot anhängen.

### Hinweis:

**Hier ist allerdings die Größenbeschränkung bei max. 20 MB, wie bei einer E-Mail!**

Sie können auch nachträglich einen größeren Fehler-Bericht oder Offlinedatensatz zu Ihrer Fehlerbeschreibung hinzufügen.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Dateiupload / Fileupload** im Hauptfenster des Login-Bereichs klicken, öffnet sich ein neues Fenster (siehe Abbildung 1.2).

Über die Schaltfläche **+ Dateien** können Sie Ihre zum Hochladen gewünschten Dateien auswählen. Der Uploadvorgang wird durch einen Klick auf die Schaltfläche **Hochladen** gestartet. Nach erfolgreichem Upload wird Ihnen die Datei in Ihrem persönlichen Login-Bereich angezeigt.

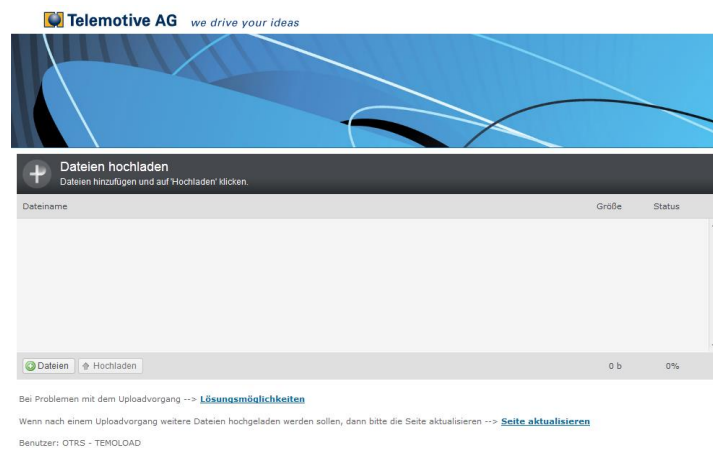


Abbildung 1.2

## 1.5 Suchfunktion

Um ein bestimmtes Ticket zu suchen, können Sie über die Schaltfläche **Suche** Ihre Suchkriterien festlegen. Diese lassen sich auch als Vorlage abspeichern.

## 1.6 Schließen eines Tickets

Für den Fall, dass eine Fehlermeldung nicht weiterverfolgt werden soll, können Sie das entsprechende Ticket eigenständig schließen. Um das Ticket zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Antworten** im Hauptfenster des Login-Bereichs. Hier können Sie den Status des Tickets auf „geschlossen“ setzen und einen Kommentar beifügen.

## 1.7 Kontakt

Bei Fragen bezüglich des Logins oder der Abwicklung, kontaktieren Sie bitte den Customer Support unter [TMO.Produktsupport@magna.com](mailto:TMO.Produktsupport@magna.com).

Diese Kurzanleitung finden Sie unter **Handbuch - Manual** auf <https://produktsupport.telemotive.de>.

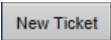
## 2 Quick Reference Guide

### 2.1 What is OTRS?

The Open Ticket Request System (OTRS) of Telemotive AG enables our customers to send inquiries and to report problems in a fast and easy way to our Customer Support, and to monitor these inquiries via a proprietary account. The personal login-area also offers the possibility to upload files to the corresponding inquiry.

### 2.2 Sending Inquiries

You can send inquiries as usual via your own email client to [TMO.Productsupport@magna.com](mailto:TMO.Productsupport@magna.com). This email arrives automatically the OTRS and generates a ticket. Furthermore you can write inquiries directly in the Open Ticket Request System (OTRS).

By clicking on the button  you can create a new ticket directly in your personal login-area at <https://produktsupport.telemotive.de>.

### 2.3 Login and Initial Steps

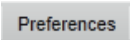
You can find the OTRS ticket system of Telemotive AG at <https://produktsupport.telemotive.de>.

There you can login to the OTRS using your access data, which you already use in the Service Center of Telemotive AG.

After a successful login you will see a screen (see image 1), in which you can manage further activities.



**Figure 2-1**

By clicking on the button  you can adjust language and view settings.

This screen also gives you an overview of your current tickets.

Shortly after the submission of an inquiry, you will find the corresponding ticket in your personal account.

If there is more than one ticket in your account, all tickets are listed by date.

You can see the content of the sent message by clicking on the corresponding ticket.

As soon as you receive a new message from the Customer Support, it will be shown in your personal login-area. In addition, you will receive an email.

## 2.4 Adding Files

You have different possibilities to add files to a ticket. You can add files, such as error reports or screenshots immediately when a new ticket is created by clicking on the button

### Warning:

**There's a limitation up to 20 MB like in an e-mail. If you want to upload bigger files please upload these in the next step.**

You can also upload an error report or trace files to your problem description afterwards.

By clicking on the button  in the main screen of the login-area a new screen opens (see image 2).

With the button  you can choose your desired files for the upload. The upload can be started by using the button .

The upload of the file will be shown in your personal login-area.

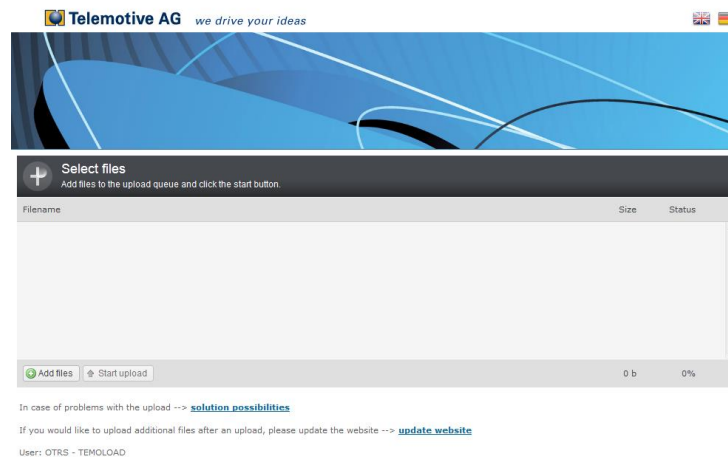


Figure 2-2

## 2.5 Search Function

To search for a particular ticket, you can define your search criteria over the button . These criteria can be saved as a template.

## 2.6 Closing a ticket

In case that a problem description shall not be processed any longer, you can close the ticket yourself by clicking on the button  in the main screen of the login-area. Here you can change your status to “closed” and add a comment.

## 2.7 Contact

If you have any questions regarding the login or the procedure, please contact our Customer Support at [TMO.Productsupport@magna.com](mailto:TMO.Productsupport@magna.com).

## 3 Kontakt



DRIVING **EXCELLENCE.**  
INSPIRING **INNOVATION.**

### **MAGNA Telemotive GmbH**

Büro München  
Frankfurter Ring 115a  
80807 München

Tel.: +49 89 357186-0  
Fax.: +49 89 357186-520  
E-Mail: [TMO.info@magna.com](mailto:TMO.info@magna.com)

Web: [www.telemotive.de](http://www.telemotive.de)

Vertrieb  
Tel.: +49 89 357186-550  
Fax.: +49 89 357186-520  
E-Mail: [TMO.Sales@magna.com](mailto:TMO.Sales@magna.com)

Support  
Tel.: +49 89 357186-518  
E-Mail: [TMO.Produktsupport@magna.com](mailto:TMO.Produktsupport@magna.com)  
ServiceCenter: <https://sc.telemotive.de/bluepirat>