



2004年5月2日をもちまして、従来のIBM ラショナルカスタマ サポートのE メールエイリアスはすべて廃止されます。

今後は、新しいエイリアスをご使用ください。新規のサポート エイリアスは下記のとおりです。

アメリカ:	sw_support@us.ibm.com
ヨーロッパ、中東、アフリカ:	sw_support_emea@nl.ibm.com
アジア太平洋地域:	sw_support_ap@au1.ibm.com

下記の役割ごとに説明されたトピックをクリックし、重要なサポート情報をお読みください。

エンドユーザー

STC (サイト テクニカル コンタクト)

保守契約の更新担当者

エンドユーザー

Rational の IBM への継続的な統合の一環として、IBM® Rational® ソフトウェア サポートのアクセス方法や使用方法が変更され、多くの点で魅力的になりました。当情報は重要です。下記の説明をよくお読みください。

ESR (Electronic Service Request) は、お客様用の IBM オンライン サポート ツールです。引き続き今後もラショナル サポート E メール エイリアスをご利用になるには、**ESR ユーザーのご登録が必要です**。お早めに **ESR のご登録をお願いいたします (重要)**。ESR Web サイトは、**PMR (問題管理レコード)** の提出、追跡、更新、報告、および確認に対応するサービスを 1 日 24 時間、週 7 日体制で提供します。

これまでに ESR にご登録いただいた方は、今後登録の必要はありません。

- ESR のユーザー登録を行うには、STC (サイト テクニカル コンタクト) が ESR Web サイトで対象ユーザーを Authorized Caller (ネームド コーラー: お問い合わせ担当者) リストに追加する必要があります。ご自身が Authorized Caller リストに含まれているか確認するには、担当の STC にお問い合わせください。
- 担当の STC が Authorized Caller リストにユーザーを追加すると、各ユーザーに ESR の登録手順を通知する E メールが送付されます。この E メールが届き次第、登録が可能になります。
- 担当の STC がわからない場合には、次の情報を記載して、racionalesrhelpdesk@us.ibm.com 宛てに E メールをご送付ください。

氏名、会社名、E メールアドレス、国名、都道府県名、市区町村名、番地、電話番号、ICN (IBM お客様番号)、およびご利用の Rational 製品名。これらの情報を漏れなくご記入ください。また、Sales および Purchase Order (販売注文および購入注文) 番号をご記入いただくと、お問い合わせに迅速に対応することができ、Rational ESR ヘルプデスクが、お客様の担当 STC 名を通知します。

- 担当の STC が確認できたら、ご自身が Authorized Caller リストに追加済みであることを確認し、ESR Web サイトにログオンして登録を行ってください。

ESR Web サイトの登録済み Authorized Caller であることを必ず確認してください。引き続き IBM ラショナル サポートに E メールを送信する資格を得るには、この手順が必須となります。Authorized Caller リストにユーザーを追加できるのは、対象ユーザーの担当 STC だけに限定されます。貴社の担当 STC まで、お問い合わせいただきご確認ください。

サイトテクニカルコンタクト

サイトテクニカルコンタクト (STC) は、貴社が IBM ラショナル サポートにアクセスする上で重要な役割を果たします。引き続き Web および E メールを使用して IBM ラショナル サポートと連絡を取るには、対象ユーザーすべて ESR で登録する必要があります。

IBM お客様番号 (ICN) を使用して、ご自身とサイトのほかの Rational ユーザーすべてを ESR で Authorized Caller (ネームドコーラー: お問い合わせ担当者) として登録する必要があります。ESR で登録することによって、引き続き E メールや Web サイトを使用して IBM ラショナル サポートと連絡を取ることが可能になります。

次の手順を必ず実行して、引き続き IBM ラショナルと Eメールの通信ができるようにしてください。

手順 1: ご自身の設定を有効にする

IBM Electronic Service Request (ESR) Web サイトによる Web テクニカル サポートと E メール対応を有効にするには、次の 2 つの手順を順番に実行します。

1. 最初にご自身 (STC) を IBM ソフトウェア サポート Web サイトに登録する必要があります。登録の手順が記載された E メールを ESR からすでに受信しているという前提ですが、登録がまだ済んでいない場合は、[Rational ソフトウェア サポート](#) サイトにアクセスして、ページ右上の "Reigster" リンクをクリックしてください。
2. 次に、左側のナビゲーションエリアの "Submit and Track Problems" リンクをクリックします。Submit and Track Problems ページが表示されたら、"ESR" リンク (小さな鍵の図形) をクリックします。ESR へのサインインに成功したら、サイトの Authorized Caller として登録することが可能になります。

Step 2: 対象ユーザーの設定を有効にする

1. <http://www.ibm.com/software/rational/support> にアクセスします (アクセスしていない場合)。
2. 左側のナビゲーションエリアの "Submit and Track Problems" リンクをクリックします。サインインしていない場合、サインインするように促すメッセージが表示されます。IBM ソフトウェア サポート Web サイトで登録したときに作成した IBM ID とパスワードを使用してください。
3. サインインすると、"Electronic Service Request and Authorized Caller Administration" ページが表示されます。

> Authorized Caller リストを管理するには、"Edit Info" 見出しの下にある青色の矢印をクリックします。複数の IBM お客様番号 (ICN) が表示される場合 (複数のサポート契約が存在することを意味します)、対象の Authorized Caller を関連付ける ICN を選択する必要があります。Authorized Caller を複数のサポート契約に登録する場合、各契約の Authorized Caller フォームに必要な情報を入力する必要があります。

> "Updated Authorized Callers" ページでは、Authorized Caller の追加、変更、および削除を行うことができます。このページで最初に、ご自身 (STC) の情報を確認します。スクロールダウンすると、フォームが表示されます。Authorized Caller を ESR に追加するには、このフォームに情報を入力します。フォームのフィールドに情報を入力してから、「Update/Add Authorized Callers」ボタンをクリックします。

4. 「Update/Add Authorized Callers」ボタンをクリックすると、Authorized Caller に対する E メール メッセージが作成されます。

この E メール メッセージには、登録に必要な情報がすべて記載されています。

重要: Caller を重複して作成しないでください。重複した場合、その Caller は登録を行うことができなくなります。

サポートが必要な場合は、以下の IBM Rational ESR ヘルプ デスクまでお問い合わせください。

[rationalesrhelpdesk@us.ibm.com](mailto:racionalesrhelpdesk@us.ibm.com)

保守契約の更新担当者

引き続き **Web** および **E メール** を使用して **IBM ラショナル サポート** と連絡を取るには、お客様が **ESR の Authorized Caller (ネームド コーラー: お問い合わせ担当者)** として登録されている必要があります。

ESR は、お客様にサポートを提供する **IBM の Web サイト** です。同サイトは、**PMR (問題管理レコード)** の提出、追跡、更新、およびステータスの確認に対応するオンライン サービスを 1 日 24 時間、週 7 日体制で提供します。**Authorized Caller** リストにユーザーを追加できるのは、**STC (サイト テクニカル コンタクト)** だけに限定されます。

ご自身が貴社サイトの **STC** である場合は、今後、社内ユーザーが **IBM ラショナル サポート** に **E メール メッセージ** を送信する上で重要な役割を果たします。**STC** は **ESR** にて **Authorized Caller** リストを更新する必要があります。必要な手順を行い、**IBM ラショナル サポート** にアクセスするための適正な必須権限が継続して社内ユーザーにあるようにしてください。

ご自身が **STC** である場合、**Authorized Caller** リストを更新する上で必要な手順については、[ここ](#) をクリックしてください。

保守契約の更新担当者と **STC** が異なる場合、この文書の内容を **STC** に転送して、**STC** が取るべき処置を理解しているかどうかご確認ください。

貴社サイトの **STC** がわからない場合は、次の情報を rationalesrhelppdesk@us.ibm.com 宛てに **E メール** でご送付ください。

氏名、会社名、**E メール** アドレス、国名、都道府県名、市区町村名、番地、電話番号、**ICN (IBM お客様番号)**、およびご利用の **Rational** 製品名。

これらの情報を漏れなくご記入ください。

担当の **STC** がお分かりになりましたら、ご自身が **Authorized Caller** リストに追加されていることを確認し、**ESR Web** サイトにログオンして登録を行ってください。ご自身を含むすべての対象ユーザーが **ESR Web** サイトの登録済み **Authorized Caller** であることを必ず確認してください。引き続き **IBM ラショナル カスタマ サポート** に **E メール** を送信する資格を得るには、この手続きが必須となります。**Authorized Caller** リストにユーザーを追加できるのは、対象ユーザーの担当 **STC** だけに限定されます。早急に、ご自身が **Authorized Caller** リストに含まれているかご確認ください。