



所有旧的 Rational 客户支持电子邮件别名将于 2004 年 5 月 2 日起停止使用

**现在就开始使用新别名！新的支持别名为：**

美洲： [sw\\_support@us.ibm.com](mailto:sw_support@us.ibm.com)  
欧洲、中东和非洲： [sw\\_support\\_emea@nl.ibm.com](mailto:sw_support_emea@nl.ibm.com)  
亚太： [sw\\_support\\_ap@au1.ibm.com](mailto:sw_support_ap@au1.ibm.com)

请单击以下最能描述您的角色的主题并阅读重要的支持信息。

### [最终用户](#)

### [STC \( 现场技术联系人 \)](#)

### [维护更新联系人](#)

### [最终用户](#)

作为 Rational 向 IBM 持续整合过程的一部分，您将在如何能访问和使用 IBM® Rational® 软件支持方面体会到大量激动人心的新变化。下面是您获得成功所需的信息。请花一些时间来确保您熟悉以下信息。

ESR ( 电子服务请求 ) 是 IBM 为客户提供的联机支持工具。如果您希望将来继续使用任何 Rational 支持电子邮件别名，则您将被“要求”必须是 ESR 的注册用户。请尽快在 ESR 上注册，这一点很重要。ESR Web 站点提供每周 7 天，每天 24 小时的提交、跟踪、更新、报告和检查问题管理记录 ( PMR ) 的能力。

如果您已在 ESR 上注册，那么非常感谢！不需要再进一步注册。

1. 要成为 ESR 的注册用户，您的 STC ( 现场技术联系人 ) 需要通过 ESR Web 站点将您添加到“授权访问者”列表中。那么您是否位于“授权访问者”列表中呢？这一点请与您的 STC 核对以确保您位于“授权访问者”列表中。
2. 如果接收到一条电子邮件消息通知您已被添加到“授权访问者”列表中，并且该消息包含 ESR 注册的说明，那么请现在注册！
3. 如果您不知道您的 STC 是谁，请向 [racionalesrhelppdesk@us.ibm.com](mailto:racionalesrhelppdesk@us.ibm.com) 发送包含以下信息的电子邮件：  
您的姓名、公司名称、电子邮件地址、街道地址、市 / 县 / 区、省 / 直辖市 / 自治区、国家 / 地区、电话号码、IBM 客户编号 ( ICN ，如果有的话 ) 以及使用的 Rational 产品。请包含所有信息，这一点非常重要。提供销售或购买订单号将帮助加快该请求的处理速度。Rational ESR 问讯台将向您提供您的 STC 的姓名。

4. 一旦知道了您的 STC 是谁，请确保他 / 她已将您添加到“授权访问者”列表中，并且您已登录到 ESR Web 站点并进行了注册。

确保您是 ESR Web 站点上已注册的授权访问者是至关重要的。您未来是否仍然能够向 IBM Rational 支持人员发送电子邮件消息就取决于此。只有您的 STC ( 现场技术联系人 ) 才能把您包含在“授权访问者”列表中。请确保现在就与您的 STC 联系！

## 现场技术联系人

作为现场技术联系人 ( STC )，您在贵公司获得 IBM Rational 支持的能力方面扮演着重要的角色。**未来是否仍然能够与 IBM Rational 支持人员进行 Web 和电子邮件通信就取决于是否所有授权用户都已在 ESR 上注册。**

使用您的 IBM 客户编号 ( ICN )，您将需要在您所在地把自己和所有其他 Rational 用户作为“授权访问者”在 ESR 上注册。在 ESR 上注册可确保您能继续发送电子邮件并使用 Web 与 IBM Rational 支持人员通信。

**为确保将来仍能与 IBM RATIONAL 进行电子邮件通信，必须执行以下步骤：**

### **第一步：为您自己启用 Web 技术支持和电子邮件处理**

通过按列出的顺序执行以下两步，您可以借助 IBM 电子服务请求 ( ESR ) Web 站点来启用 Web 技术支持和电子邮件处理：

1. 首先必须把自己注册到 IBM 软件支持 Web 站点。您应该已经接收到来自 ESR 的包含注册说明的欢迎电子邮件。但是，倘若您尚未被注册，请转至 [Rational Software Support 页面](#) 并选择页面右上角“Register”链接。
2. 接着选择左侧导航区的“Submit and Track Problems”链接。一旦进入 Submit and Track Problems 页面，请选择“ESR”链接 ( 由一把小钥匙指示 )。一旦登录到 ESR 中，便可以立即为您所在地登记“授权访问者”了。

### **第二步：为您自己启用授权用户**

1. 转至 <http://www.ibm.com/software/rational/support> ( 如果您还不在于该页面上 )。
2. 单击左侧导航区的“Submit and Track Problems”。如果您尚未登录，则系统会提示您登录。请使用您在 IBM 软件支持 Web 站点上注册时创建的 IBM 标识和密码。
3. 登录后，您将位于“Electronic Service Request and Authorized Caller Administration”页面中。
  - > 要管理您的“授权访问者”列表，请选择“Edit Info”标题下的蓝色箭头按钮。如果显示的 IBM 客户编号 ( ICN ) 不止一个 ( 表示有多个支持合约 )，则必须选择您希望您的“授权访问者”与之关联的 ICN。如果您希望某个授权访问者对多个支持合约注册，则需要填写用于每个合约的“授权访问者”表单。

> 接着您会进入“Updated Authorized Callers”页面，您可以在该页面中添加、更改和删除授权访问者。在该页面上您首先会看到您自己的 ( STC ) 信息。向下滚动，您会看到一张表单。该表单包含您填写的要向 ESR 添加授权访问者的内容。填写表单中的各字段并单击 Update/Add Authorized Callers 按钮。

4. 单击 Update/Add Authorized Callers 按钮将导致向授权访问者发送电子邮件消息。该电子邮件将包含他们注册所需要的所有信息。

**重要声明：请勿创建重复的访问者，因为这样会使该访问者无法进行注册。**

如果需要协助，请通过以下电子邮件地址与 IBM Rational ESR 问讯台联系：[racionalesrhelphdesk@us.ibm.com](mailto:racionalesrhelphdesk@us.ibm.com)

### 维护更新联系人

与 IBM Rational 支持人员继续进行 Web 和电子邮件通信要求客户是 ESR 上的已注册授权访问者。

ESR 是 IBM 向客户提供支持的 Web 站点。它提供每周 7 天，每天 24 小时的在线提交、跟踪、更新、检查问题管理记录 ( PMR ) 状态的能力。只有现场技术联系人 ( STC ) 才能向所在地的“授权访问者”列表中添加人员。

如果您是贵公司所在地的 STC，那么您在确保您的同事能够继续向 IBM Rational 支持人员发送电子邮件消息方面扮演着至关重要的角色。您必须更新 ESR 上的“授权访问者”列表。这一步是强制性的，可以确保您的同事继续拥有访问 IBM Rational 支持所必需的正确权限。

如果您是 STC 且需要有关更新“授权访问者”列表的说明，请单击[此处](#)。

如果您“不”是贵公司所在地的 STC，但是您知道谁是 STC，请转发整个文档使相关人员了解情况，并确保他们明白必须采取的操作。

如果您“不知道”贵公司所在地的 STC 是谁，请向 [racionalesrhelphdesk@us.ibm.com](mailto:racionalesrhelphdesk@us.ibm.com) 发送包含以下信息的电子邮件：您的姓名、公司名称、电子邮件地址、街道地址、市 / 县 / 区、省 / 直辖市 / 自治区、国家 / 地区、电话号码、IBM 客户编号 ( ICN，如果有的话 ) 以及使用的 Rational 产品。请包含所有信息，这一点非常重要。

一旦知道了您的 STC 是谁，请确保他 / 她已将您添加到“授权访问者”列表中，并确保您已登录到 ESR Web 站点并进行了注册。确保您和您的同事是 ESR Web 站点上已注册的授权访问者是至关重要的。为了使您能够继续向 IBM Rational 支持人员发送电子邮件消息，这一步必不可少。只有您的 STC ( 现场技术联系人 ) 才能把您包含在“授权访问者”列表中。请确保您现在就位于“授权访问者”列表中！