



所有舊有的 Rational 客 戶 支援中心電子郵件信箱將於 2004 年 5 月 2 日廢除。

即日起請改用新設的電子信箱！新的支援中心電子郵件信箱為：

美洲：sw_support@us.ibm.com
歐洲、中東及非洲：sw_support_emea@nl.ibm.com
亞太地區：sw_support_ap@au1.ibm.com

請按一下下列中最能描述您的角色的標題，並 讀重要的支援資訊。

[一般使用者](#)

[STC \(技術聯絡人\)](#)

[負責技術支援更新的聯絡人 \(Maintenance Renewal Contact\)](#)

[一般使用者](#)

現在正處於 Rational 繼續整合到 IBM 的時間，您在與 IBM® Rational® 軟體支援的互動中，將會體驗到許多耳目一新的改變。以下是順利執行這些 驟所需要的資訊。請先確定您已熟悉下列資訊。

ESR (Electronic Service Request) 是 IBM 提供客 戶 的線上支援網站。如果您希望將來繼續使用任何 Rational 支援中心的電子郵件，則必須註冊為 ESR 使用者。敬請儘速註冊為 ESR 使用者。ESR 網站提供全年無休的各種線上功能，可讓您提交、追蹤、更新、報告及複 核 「問題管理記 錄」(PMR)。

如果您已經在 ESR 完成註冊，便無需再次註冊。

1. 若要成為 ESR 的註冊使用者，您的 STC (技術聯絡人) 必須透過 ESR 網站，將您加入「具備諮詢權的客 戶」清單中。欲知您是否已經在「具備諮詢權的客 戶」清單中，請聯絡您的 STC 加以確定。
2. 如果您已收到一則電子郵件訊息，通知您已經被加入「具備諮詢權的客 戶」清單中，而且訊息中包含 ESR 註冊的指示，請馬上進行註冊！
3. 如果您不知道您的 STC 是誰，請傳送電子郵件至 rationalesrhelppdesk@us.ibm.com，並且包含下列資訊：
您的姓名、公司名稱、電子郵件位址、地址、城市、州/省、國家、電話號碼、IBM 客 戶 號碼 (ICN) (如果有的話)，以及您使用的 Rational 產品。您必須包含所有的資訊。提供「銷售」或「訂購單」號碼將有助於加速處理這個要求。Rational ESR 服務中心會提供您 STC 的姓名。
4. 一旦知道誰是您的 STC，請確定他 (她) 已經將您加入「具備諮詢權的客 戶」清單中，而且您已經在 ESR 網站註冊。

您必須確定您已經在 ESR 網站上註冊為「具備諮詢權的客 戶」。若要繼續傳送電子郵件訊息至 IBM Rational 支援中心，就需要遵循這個 驟。只有您的 STC (技術聯絡人) 才可以將您納入「具備諮詢權的客 戶」清單中。請立即聯絡您的 STC!

STC (技術聯絡人)

身為「技術聯絡人」(Site Technical Contact, STC)，您在 貴公司能 ▪ 善用 IBM Rational 的技術支援上扮演著很重要的角色。若要持續與 IBM Rational 支援中心進行 Web 和電子郵件通訊，就需要在 ESR 中註冊所有的授權使用者。

使用您的「IBM 客 ▪ 號碼」(ICN) 時，您必須在 ESR 中將您自己以及貴公司中所有其他 Rational 使用者註冊為「具備諮詢權的客 ▪」。在 ESR 註冊後，您將可以繼續傳送電子郵件及使用 Web，與 IBM Rational 支援中心進行通訊。

請執行下列 ▪ 驟，以確保您可以繼續傳送電子郵件至 IBM RATIONAL：

▪ 驟 1：為您自己 ▪ 用電子郵件通訊及 Web 技術支援

您可以透過「IBM 電子服務要求」(ESR) 網站來 ▪ 用 Web 技術支援和電子郵件處理，方法是根據列出的次序來執行下面兩個 ▪ 驟：

1. 首先，您必須在 IBM 軟體支援中心網站上自行註冊。您應該已經收到 ESR 的歡迎使用函，這封電子郵件包含註冊指示。然而，如果您尚未註冊，請跳至 [Rational Software Support page](#) 並選取頁面右上角中的「register (註冊)」鏈結。
2. 其次，選取左手邊導覽區中的「submit (提交並追蹤問題)」鏈結。一旦進入「submit (提交並追蹤問題)」頁面，請選取「ESR」鏈結 (以小金鑰標示)。一旦登入 ESR，就可以為 貴公司註冊「具備諮詢權的客 ▪」。

▪ 驟二：讓具備諮詢權的使用者 ▪ 用電子郵件通訊及 Web 技術支援

1. 瀏覽 <http://www.ibm.com/software/rational/support>。
2. 從左手邊的導覽中，按一下「Submit and Track Problems (提交並追蹤問題)」。
3. 在登入後，您會進入「Electronic Service Request and Authorized Caller Administration (電子服務要求及具備諮詢權的客 ▪ 管理)」頁面。

>如果要管理您「具備諮詢權的客 ▪」清單，請選取「Edit Info (編輯資訊)」標題下的藍色箭頭按鈕。如果顯示多個「IBM 客 ▪ 號碼」(ICN) (表示有多個支援合約)，您就必須選擇要與「具備諮詢權的客 ▪」 ▪ 生關聯的 ICN。如果您要將「具備諮詢權的客 ▪」註冊到多個支援合約，就需要填寫 ▪ 一個合約的「具備諮詢權的客 ▪」表格。

>這樣您就會進入「Updated Authorized Callers (已更新的具備諮詢權的客 ▪)」頁面，您可以在此新增、變更及刪除具備諮詢權的客 ▪。在這個頁面中，您會先看到您的 (STC) 資訊。當您向下捲動時，會看到一個表格。這個表格就是您將「具備諮詢權的客 ▪」新增至 ESR 時所填寫的表格。請填寫表格欄位，然後按一下「Update/Add Authorized Callers (更新/新增具備諮詢權的客 ▪)」按鈕。

4. 按一下「Update/Add Authorized Callers (更新/新增具備諮詢權的客 ▪)」按鈕時，會自動發送一則電子郵件訊息給「具備諮詢權的客 ▪」。

這則電子郵件將包含他們在註冊時所需要的全部資訊。

重要注意事項：請勿建立重複的具備諮詢權客 ▪，因為這樣會使這類客 ▪ 無法進行註冊。

如果您需要協助，請聯絡 IBM Rational ESR 服務中心：rationalesrhlpdesk@us.ibm.com



負責技術支援合約更新的聯絡人 (MAINTENANCE RENEWAL CONTACT)

若要持續與 IBM Rational 支援中心進行 Web 和電子郵件通訊，客 ▪ 必須是已經在 ESR 中註冊的「具備諮詢權的客 ▪」。

ESR 是 IBM 提供客 ▪ 支援的網站。ESR 網站提供全年無休的各種線上功能，可讓您提交、追蹤、更新及複 ▪ 「問題管理紀 ▪」(PMR) 的 ▪ 態。只有技術聯絡人 (STC) 可以將人員新增至網站「具備諮詢權的客 ▪」清單中。

如果您是貴公司網站的 STC，您扮演的是一個重要的角色，因為您負責確保其他同事可以繼續傳送電子郵件訊息至 IBM Rational 支援中心。您需要更新 ESR 中「具備諮詢權的客 ▪」清單。這是一個必要的 ▪ 驟，它可以確保您的同事能 ▪ 繼續擁有適當的必要權限，以存取 IBM Rational 支援中心。

如果您是 STC，而且您需要更新「具備諮詢權的客 ▪」清單的相關指示，請按一下 [here](#)。

如果您不是貴公司網站的 STC，但是您知道誰是 STC，請將這整份文件轉寄給他們，並確定他們已知道需要採取的動作。

如果您不知道貴公司網站的 STC 是誰，請傳送電子郵件至 racionalesrhelpdesk@us.ibm.com 並且包含下列資訊：您的姓名、公司名稱、電子郵件位址、地址、城市、州/省、國家、電話號碼、IBM 客 ▪ 號碼(ICN) (如果有的話)，以及所使用的 Rational ▪ 品。您必須包含所有的資訊。

一旦知道誰是您的 STC，請確定他 (她) 已經將您加入「具備諮詢權的客 ▪」清單中，而且您已經在 ESR 網站註冊。您必須確定您和您的同事已經在 ESR 網站上註冊為「具備諮詢權的客 ▪」。若要繼續傳送電子郵件訊息至 IBM Rational 支援中心，就需要執行這個 ▪ 驟。只有您的 STC (技術聯絡人) 可以將您納入「具備諮詢權的客 ▪」清單中。請確定您現在已經在「具備諮詢權的客 ▪」清單中！