Rational Customer Support 사이트를 통한 기술 지원 절차 안내서

2004/04/16

한국 IBM Rational

Rational Customer Support 사용 절차

목 차

- 1. 개요
- 2. 용어
- 3. 기술 지원 변경 사항
- 4. Rational Customer Support 사용 준비 절차
 - 4-1. 1 단계 : STC 등록
 - 4-2. 2 단계 : Authorized Caller 등록
 - 4-3. 3 단계 : 등록된 Authorized Caller가 자신을 ESR 사용자로 등록
- 5. Authorized Caller 가 <u>신규 PMR</u>을 등록하는 순서
- 6. 기타

1. 개요

2004/05/02 이후부터 변경되는 Rational Customer Support 사용 절차 요약

2. 용어

용어	상세		
ESR	Electronic Service Request		
	● IBM의 Web 기반 문제점 제출 및 관리 Tool		
PMR	Problem Management Record		
	● 기술 지원 요청 사항		
STC	Site Technical Contact		
	● 사이트 기술 담당자(예 : 고객의 Rational Tool 총괄 관리자)		

3. 기술 지원 변경 사항

2004/05/02 이후부터는

- (1) ESR에 등록된 사용자만이 IBM Rational Customer Support 로 e-Mail을 발송 할 수 있으며 (sw_support_ap@au1.ibm.com)
- (2) e-Mail을 통해 신규 PMR을 열 수 없고
- (3) 신규 PMR은 ESR을 사용하여 온라인으로만 열 수 있다.
- (4) 신규 PMR 작성 이후부터는 e-Mail 로 해당 사항에 대하여는 계속 기술 지원을 받을 수 있다.
 e-Mail 외에도 ESR 웹 사이트에서 기술 지원을 받을 수 있다.

4. Rational Customer Support 사용 준비 절차

- (1) 1 단계 : STC 등록
- (2) 2 단계 : STC가 사내의 Rational 사용자들을 Authorized Caller로 등록
- (3) 3 단계 : 등록된 Authorized Caller가 자신을 ESR 사용자로 등록
- (4) 이후부터 STC나 Authorized Caller는 ESR 사이트를 통해 PMR을 작성할 수 있음. PMR을 작성하고 난 뒤는 e-mail로 기술지원 받을 수 있음.

4-1.	1	단계	:	STC	등록

	절차	비고
(1) http://www.ibm.com/software/rational/support		
접속	i	
(2) Register 링크 선택		오른쪽 상단
(3) "내 IBM 등록" 화면에서 고객 정보 입력		
(4)	Software Support 로그인 화면에서 로그인	(3)에서 등록한 ID, Password 사용
(5)	Software Support 페이지에서 "Submit & Track	한번 register를 하고 나면 다음부터는
Problem"링크 선택		바로 (1)에서 (5)로 넘어와도 됨.

(6) ESR 링크 선택		열쇠그림
(7) 다음 호 입력	화면에서, ICN, STC 영문 성명 및 e-Mail	* ICN 이 6 자리이면 왼쪽에 zero를 붙여서 7 자리로 입력 (예) ICN 이 123456 => 0123456
 TEM Support: My 비원은, 환장은, 보 우소(2) 은 바다:://ww Select a country Software Support My Support Software Support My Support Software Support Related links: Warranty info 	Autoincome of the source of the information is support if the source of the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the source of the information is support if the source of the sourc	 * 입력할 STC 영문 성명에는 Rational 제품 구입 시 발행된 "Proof of Entitlement" 문서의 Customer Proof of Entitlement Contact 에 표시된 영문 성명과 동일하게 입력하여야 함. (실제 STC 역할을 할 사람 이름과 다르더라도) 특히, 띄어쓰기에도 유의하여야 함. (예) Kil Dong Hong 과 KilDong Hong은 다른 이름임. * "Proof of Entitlement" 문서를 확인 할 수 없는 경우, Rational 제품 구입 시, 수신하게 되는 Welcome Mail 에 나타난 영문 성명을 참조. * Welcome Mail 을 확인 할 수 없는 경우, 한국 IBM 이나 BP사, 혹은 rationalesrhelpdesk@us.ibm.com 으로 확인 요청.
(8) 입력 된	각 도 Annual agreements - Microsolt Internet Explorer 물가보기(a) 도구① 도움발(b) 조매.com/software/agreements.spitase-modifylook_un=https:%34%2F%2Fwww-925.bm.com%2Fsoftware%2Fsupport%2Fser%2 button at the bottom of the page. Button at the bottom of the page. Button at the bottom of the page. EBM customer numbers Your BM customer numbers Your BM customer numbers Your BM customer numbers Total Safetti Sa	* "Validated" 되었나는 메세지가 나타나면, STC 등록이 완료됨. * "Validated" 메시지가 나타나지 않으면, (7)의 입력 사항 확인 필요.
eearang ino	Not Days Make of the second secon	

4-2. 2 단계 : STC가 사내의 Rational 사용자들을 Authorized Caller로 등록

절차	비고
(1) <u>http://www.ibm.com/software/rational/support</u> 접 속	
 옥 (2) Software Support 페이지에서 "Submit & Track Problem" 링크 선택 (3) ESR 링크 선택 (4) Software Support 로그인 페이지에서 로그인 (5) "Electronic Service Request and Authorized Caller Administration" 라는 제목의 페이지 Display ************************************	* Edit Info 버튼 : Authorized Caller 등록 * ICN 클릭 : PMR 등록 * Authorized Caller 등록 시, - ICN 이 2개 이상 나타나면, Authorized Caller에게 연관시킬 ICN 선택 - Authorized Caller를 2개 이상의 지원 계약에 등록하려면, 각 계약별로 Autherized Caller 등록
• software support View a list of all PMRs associated with the customer numbers for all contracts shown above. • Help View a list of all PMRs associated with the customer numbers for all contracts shown above. • Site tours Sort first by: Sort second by: Sort third by: • Feedback PMR# ■ B/O ■ Cnty ■ • Related links: Column Format Raw Data • Warranty info Privacy Terms of use Contact	
(6) Edit Info 버는 클릭	
(/) "Update Authorized Caller - Contract Number	
Rational" 이라는 제목의 페이지 Display	
(8) "Add Authorized Caller" 하단에 Authorized Caller	* Caller Record for
입력 후, "Add/Update Authorized Caller" 버튼	Successfully added. 라는 메시지
클릭	반드시 확인 필요
(9) 등록한 Authorized Caller 에게 메일이 발송 됨	

4-3. 3 단계 : 등록된 Authorized Caller가 자신을 ESR 사용자로 등록

절차	비고
(1) Authorized Caller 는 수신한 메일을 열어서	
"Activation Link" 를 클릭	
You must visit the following web page to complete the ESR	
registration process:	
https://www- 120.ibm.com/software/agreements.jsp?acinfo=	
If you do not yet have an IBM ID and password, you will be able to	
register for them. Your IBM ID and password allow you to sign in to	
IBM Software Support sites, including ESR.	
(2) Software Support 로그인 페이지에서 로그인	
(3) "My Maintenance Agreement" 페이지에서	* "Submit & track problems" 페이지가
"Continue" 버튼을 클릭	나타나며, PMR 등록이 가능하게 됨
IBM Support: My maintenance agreements - Lotus Notes IBM Support: My maintenance agreements IBM Support: My maintenance agreements IBM Support: My maintenance - Lotus Notes IBM Support: My maintenance - Lotus - Devices IBM Support: My maintenance IBM Support: My maintenance	

5. Authorized Caller가 <u>신규 PMR</u>을 등록하는 순서



절차	비고
(3) Software Support 로그인 페이지가 나타나며	
Authorized Caller로서 등록한 ID, Password 입력	
🗿 IBM Software Support: Sign in - Microsoft Internet Explorer	
IV은() 변진(E) 보기(M) 즐겨찾기(A) 도구(D) 도움받(H)	
The result of	
Search Search	
Home Products & services Support & downloads My account - Select a country Software Support	
Software support Please sign in Registration Registering is easy. Your IBM ID will allow you	
Password View entitled content Submit and track problems online	
O Register Need help? Eorgotten user ID or password Change your password Note is be ready to enter your IBM outcomer	
numeers or other support information. Note: After 5 failed attempts to sign in your account will be locked for shinutes. Please use the	
Abust TDM Desarry Terms Contract Abust TDM Desarry Terms Contract	
(4) "Electronic Service Request and Authorized	
Caller Administration"라는 제목의 페이지가	
Display 되며, ICN 번호를 클릭	
▲ IBM Software: Support: Support Contracts - Microsoft Internet Explorer 파일(E) 편집(E) 보기(Y) 즐겨찾기(A) 도구(E) 도움말(H)	
ⓒ 위로 ▼ ② ▼ ▲ ② ☆ ♪ 검색 ☆ 글거청기 왕 미디어 ② 중 ▼ ▷ □ 주소(D) 圖 https://www-925.lpm.com/software/a proof.contracts	
Search	
Home Products & services Support & downloads My account	
Products & Electronic Service Request and Authorized Caller Administration services	
IBM Software Welcome to the Electronic Service Request and Authorized Caller Administration All software covered under an IBM Software products purchased via the Passport Advantage program or covered under an IBM Software Meintenance arcement This site will enable	
products you to submit, update and view problems. Thank you for using this technology.	
News Passport Auranable Online How to buy [Summary Details] Help?	
Sonware support Customer Number Contract Contract Edit	
Submit & track 0123456 Rational Rational ©	
How to buy • software support Problem Reports	
Help View a list of all PMRs associated with the customer numbers for all contracts shown above.	
Site tours Sort first by: Sort second by: Sort third by: PMR# B/O Cnty Cnty	
descending descending descending	
Related links: Column Format Raw Data	
About IBM Privacy Terms of use Contact	

	절차	비고
(5) IBM Customer Support 페이지가 Display 되며, 지원 요청 사항의 <u>신규 등록</u> 을 위해서 "Report a New Problem" 버튼 클릭		* <u>이미 등록한 지원 요청 사항에</u> 대하여는 "Work Existing Problems" 버튼을 클릭
IBM Software: Support IP(©) IP(©) IP(©) IP(©) IP(©) IP(©) IP(O) IP(O) <t< th=""><th>이 문제값이(a) 도구(c) 도움말(d) 이 문제값이(a) 도구(c) 도움말(d) 이 문제값이(a) 도구(c) 도움말(d) 이 문제값(d) 도구(c) 도움말(d) 이 도구(c) 도구(c) 도구(c) 도구(c) 도구(c) Table) 이 도구(c) Table) Note: The contract you chose is associated with the customer number shown above. From this screen, you will only have access to those PMRs, they will be associated with that same customer number. If you create PMRs, they will be associated with that same customer number. If you create PMRs, they will be associated with that same customer number. If you create PMRs, they will be associated problem description as well as recreate scenarios and hardware configurations. Work Existing Problems Help? Work Existing Problems Help? Work with PMRs that have been created against your customer number. Work Existing Problems Work Existing</th><th></th></t<>	이 문제값이(a) 도구(c) 도움말(d) 이 문제값이(a) 도구(c) 도움말(d) 이 문제값이(a) 도구(c) 도움말(d) 이 문제값(d) 도구(c) 도움말(d) 이 도구(c) 도구(c) 도구(c) 도구(c) 도구(c) Table) 이 도구(c) Table) Note: The contract you chose is associated with the customer number shown above. From this screen, you will only have access to those PMRs, they will be associated with that same customer number. If you create PMRs, they will be associated with that same customer number. If you create PMRs, they will be associated with that same customer number. If you create PMRs, they will be associated problem description as well as recreate scenarios and hardware configurations. Work Existing Problems Help? Work Existing Problems Help? Work with PMRs that have been created against your customer number. Work Existing Problems Work Existing	



절차	비고
(8) "Report a New Problem" 페이지가 Display 되며, 동일 페이지 내의 "Contact Information" 하단에 있는 "Problem Detail" 에 기술 지원 요청 사항을 입력	
Preferred Response Method Holp? Problem Details Select Operating System * Please choose your OS Hardware Information System Type (ie. 7013) System Model (ie. 390) Other related devices Product or Service: 3602-10157 RATL PURIFYPLUS WINDOWS NODE LOCK INITIAL MAINTENANCE Product Version/Release * Product Fix Level * Short Description * Help? Short Description * Help? Short Description * Help? Stort Description * Help?	

6. 기타

(1) STC, Authorized Caller, PMR 등록 시, 문의 사항은 한국IBM 이나 BP사, 혹은 rationalesrhelpdesk@us.ibm.com 으로 요청 바랍니다.

* Rational ESR Help Desk에 요청 시, 성명과 회사명, 전자우편 주소, 국가 명, 시/도, 군/구, 동 이하 주소, 전화번호, IBM 고객 번호(ICN, 해당하는 경우), 사용하는 Rational 제품명 기재가 필요합니다.