

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 신규 PMR을 등록하는 순서
6. 기타

1. 개요

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

2. 용어

| 용어  | 상세   |
|-----|--|
| ESR | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Electronic Service Request</li> <li>● IBM의 Web 기반 문제점 제출 및 관리 Tool</li> </ul>         |
| PMR | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Problem Management Record</li> <li>● 기술 지원 요청 사항</li> </ul>                           |
| STC | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Site Technical Contact</li> <li>● 사이트 기술 담당자(예 : 고객의 Rational Tool 총괄 관리자)</li> </ul> |

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

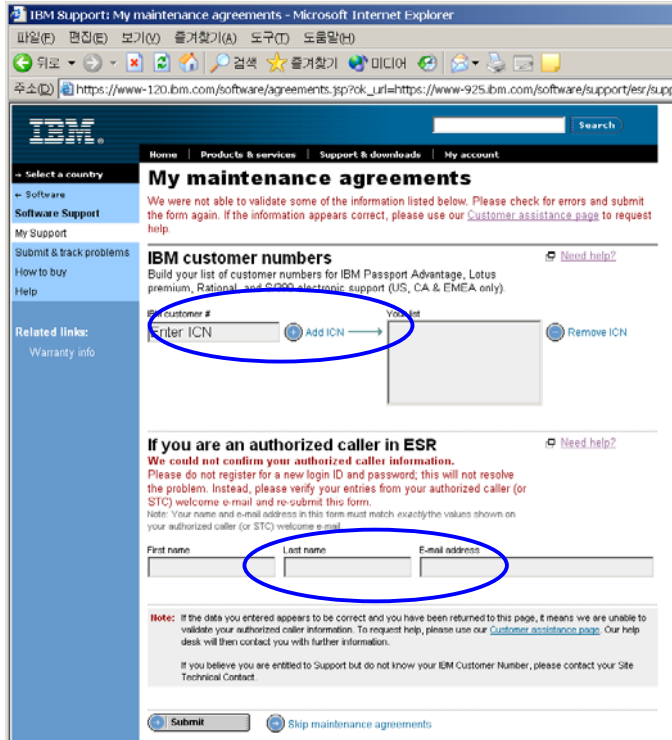
- (1) 1 단계 : STC 등록
- (2) 2 단계 : STC가 사내의 Rational 사용자들을 Authorized Caller로 등록
- (3) 3 단계 : 등록된 Authorized Caller가 자신을 ESR 사용자로 등록
- (4) 이후부터 STC나 Authorized Caller는 ESR 사이트를 통해 PMR을 작성할 수 있음. PMR을 작성하고 난 뒤는 e-mail로 기술지원 받을 수 있음.

4-1. 1 단계 : STC 등록

| 절차   | 비고   |
|--|--|
| (1) <a href="http://www.ibm.com/software/rational/support">http://www.ibm.com/software/rational/support</a> 접속 |  |
| (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 Problem" 링크 선택  | 한번 register를 하고 나면 다음부터는 바로 (1)에서 (5)로 넘어와도 됨. |

(6) ESR 링크 선택

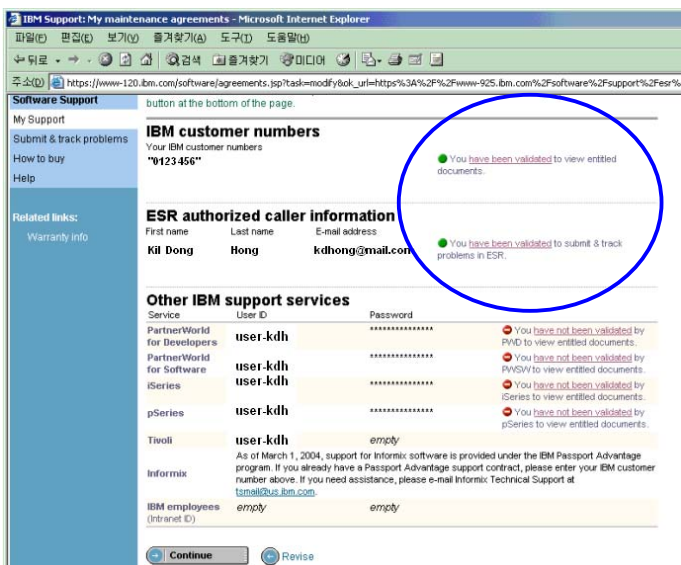
(7) 다음 화면에서, ICN, STC 영문 성명 및 e-Mail 입력



열쇠그림

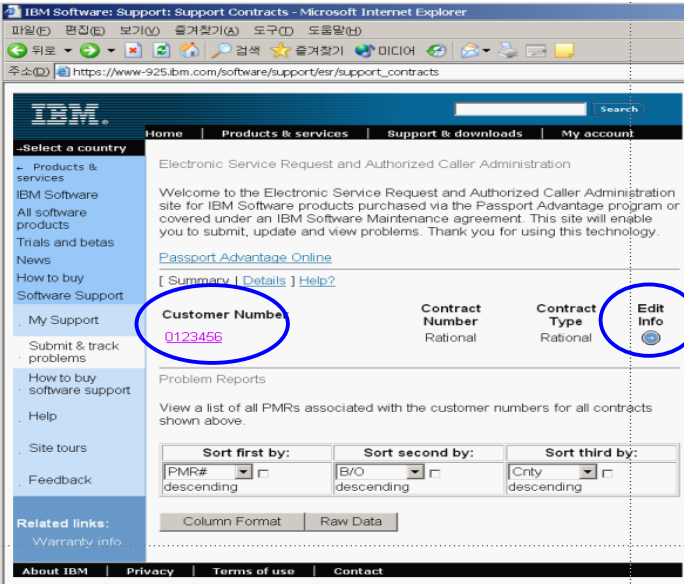
- \* ICN 이 6 자리이면 왼쪽에 zero를 붙여서 7 자리로 입력  
(예) ICN 이 123456 => 0123456
- \* 입력할 STC 영문 성명에는 Rational 제품 구입 시 발행된 "Proof of Entitlement" 문서의 Customer Proof of Entitlement Contact 에 표시된 영문 성명과 동일하게 입력하여야 함. (실제 STC 역할을 할 사람 이름과 다르더라도..) 특히, 띄어쓰기에도 유의하여야 함.  
(예) Kil Dong Hong 과 KilDong Hong은 다른 이름임.
- \* "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 [rationaleshrhelpdesk@us.ibm.com](mailto:rationalेशhelpdesk@us.ibm.com) 으로 확인 요청.

(8) 입력 완료



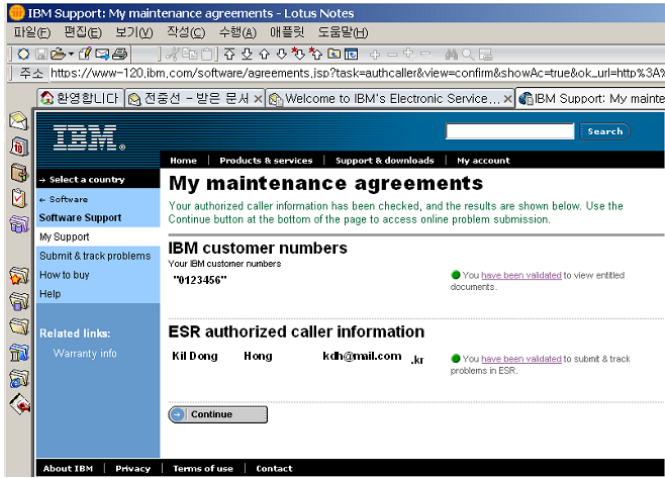
- \* "Validated" 되었다는 메시지가 나타나면, STC 등록이 완료됨.
- \* "Validated" 메시지가 나타나지 않으면, (7)의 입력 사항 확인 필요.

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

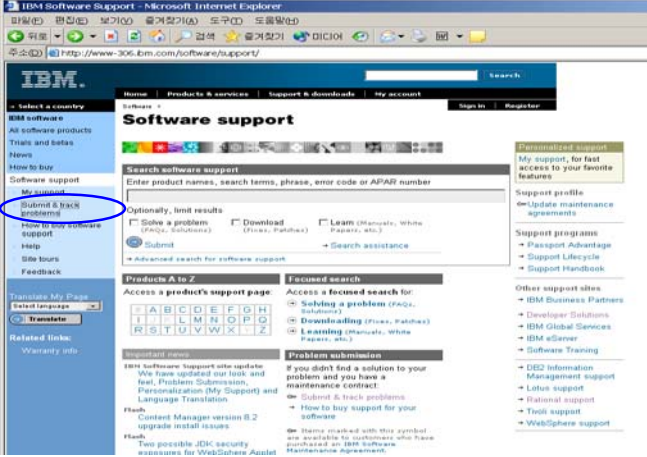
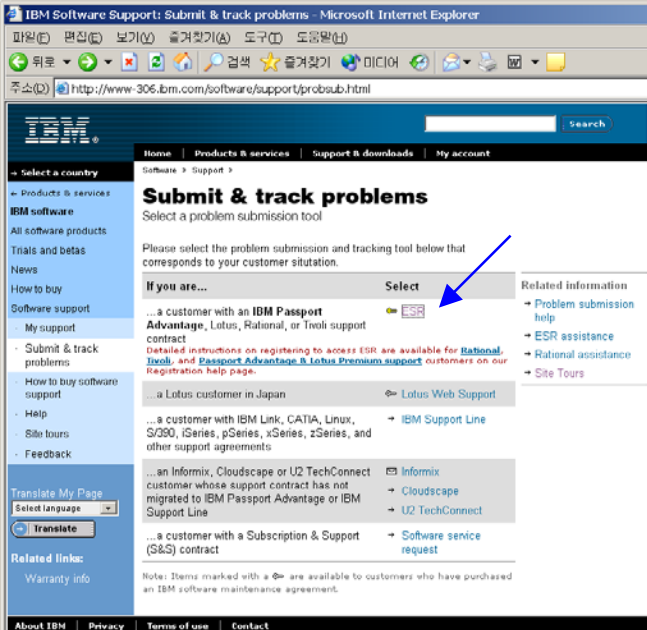
| 절차   | 비고  |
|--|---|
| (1) <a href="http://www.ibm.com/software/rational/support">http://www.ibm.com/software/rational/support</a> 접속 |   |
| (2) Software Support 페이지에서 “Submit & Track Problem” 링크 선택  |   |
| (3) ESR 링크 선택  |   |
| (4) Software Support 로그인 페이지에서 로그인   |   |
| (5) “Electronic Service Request and Authorized Caller Administration” 라는 제목의 페이지 Display                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Edit Info 버튼 : Authorized Caller 등록</li> <li>* ICN 클릭 : PMR 등록</li> <li>* Authorized Caller 등록 시,                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ICN 이 2개 이상 나타나면, Authorized Caller에게 연관시킬 ICN 선택</li> <li>- Authorized Caller를 2개 이상의 지원 계약에 등록하려면, 각 계약별로 Authorized Caller 등록</li> </ul> </li> </ul> |
|                              |   |
| (6) Edit Info 버튼 클릭  |   |
| (7) "Update Authorized Caller – Contract Number Rational" 이라는 제목의 페이지 Display                                  |   |
| (8) "Add Authorized Caller" 하단에 Authorized Caller 입력 후, "Add/Update Authorized Caller" 버튼 클릭                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Caller Record for ..... Successfully added. 라는 메시지 반드시 확인 필요</li> </ul>  |
| (9) 등록된 Authorized Caller 에게 메일이 발송 됨  |   |

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

| 절차   | 비고   |
|--|--|
| <p>(1) Authorized Caller 는 수신한 메일을 열어서 "Activation Link" 를 클릭</p> <p>...</p> <p>You must visit the following web page to complete the ESR registration process:</p> <p><a href="https://www-120.ibm.com/software/agreements.jsp?acinfo=.....">https://www-120.ibm.com/software/agreements.jsp?acinfo=.....</a></p> <p>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.</p> <p>...</p> |  |
| <p>(2) Software Support 로그인 페이지에서 로그인</p>  |  |
| <p>(3) "My Maintenance Agreement" 페이지에서 "Continue" 버튼을 클릭</p>  | <p>* "Submit &amp; track problems" 페이지가 나타나며, PMR 등록이 가능하게 됨</p> |



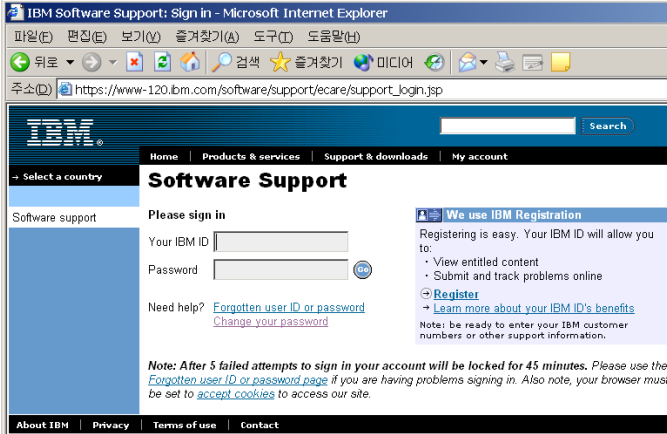
5. Authorized Caller가 신규 PMR을 등록하는 순서

| 절차   | 비고 |
|--|----|
| <p>(1) <a href="http://www.ibm.com/software/rational/support">http://www.ibm.com/software/rational/support</a> 접속하여 "Submit &amp; track problems" 클릭</p>  |    |
| <p>(2) "Submit &amp; track problem" 페이지에서 ESR 선택</p>    |    |

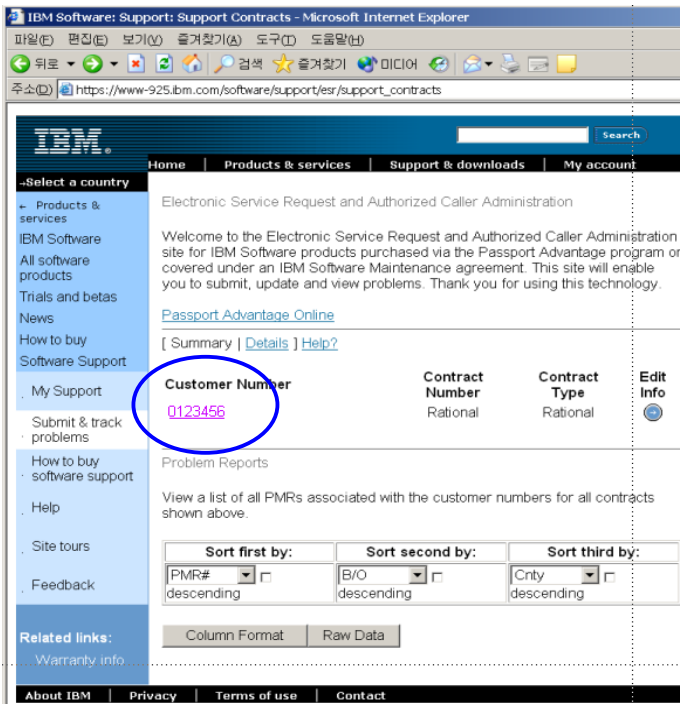
절차

비고

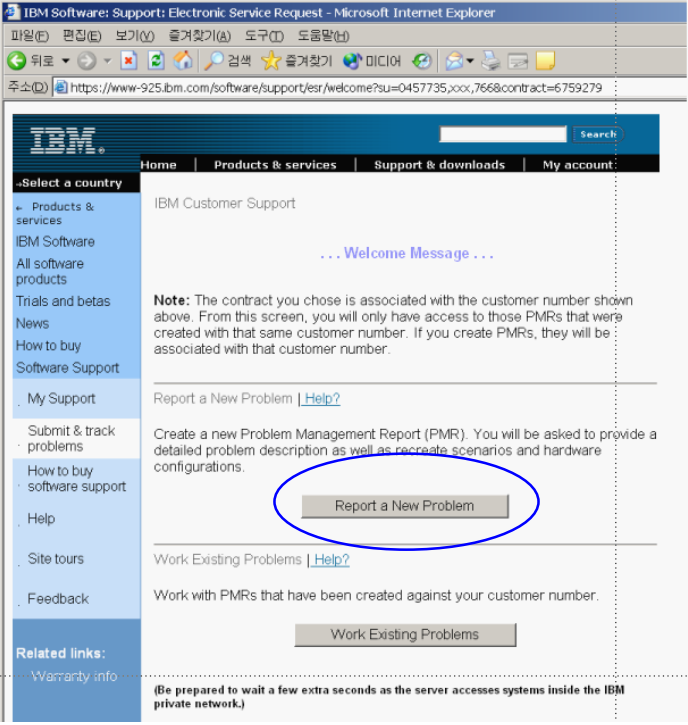
(3) Software Support 로그인 페이지가 나타나며 Authorized Caller로서 등록된 ID, Password 입력



(4) “Electronic Service Request and Authorized Caller Administration” 라는 제목의 페이지가 Display 되며, ICN 번호를 클릭

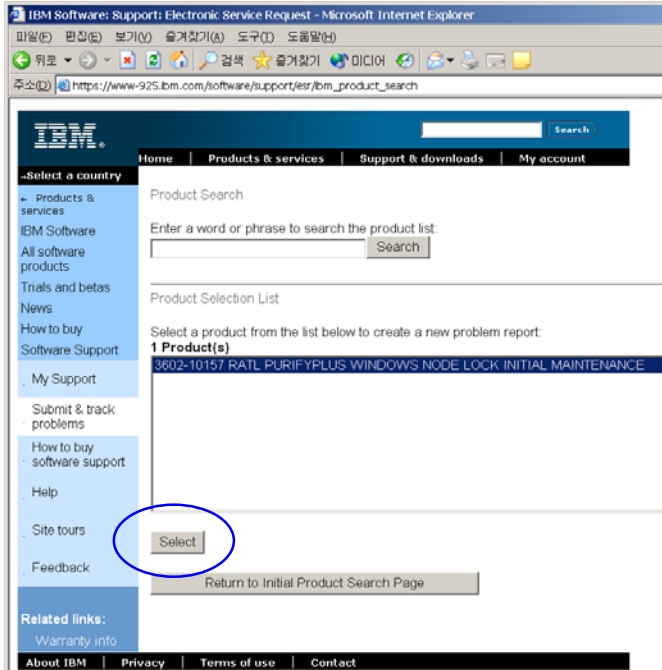




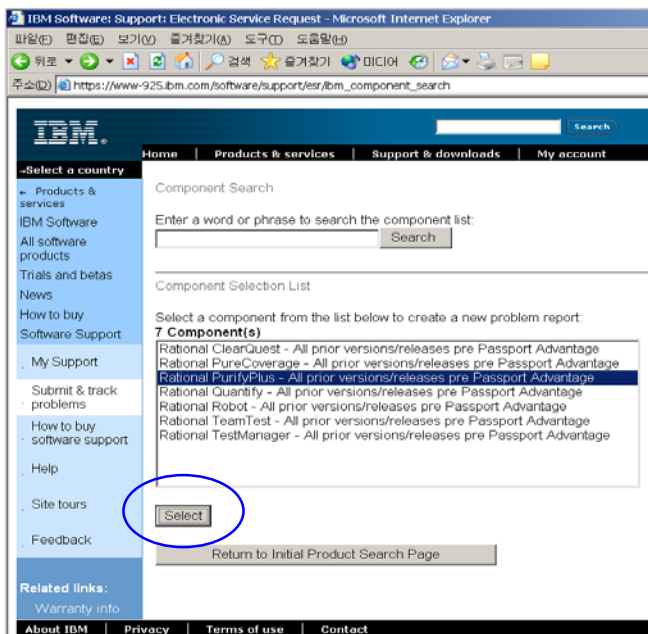
| 절차  | 비고  |
|---|---|
| <p>(5) IBM Customer Support 페이지가 Display 되며,<br/>지원 요청 사항의 <u>신규 등록</u>을 위해서<br/>"Report a New Problem" 버튼 클릭</p>  <p>The screenshot shows the IBM Customer Support portal in a Microsoft Internet Explorer browser. The page title is 'IBM Software: Support: Electronic Service Request'. The main content area has a 'Report a New Problem' button highlighted with a blue circle. Below it, there is a 'Work Existing Problems' button. The page also includes a navigation menu on the left and a search bar at the top.</p> | <p>* <u>이미 등록된 지원 요청 사항에</u><br/>대하여는 "Work Existing Problems"<br/>버튼을 클릭</p> |

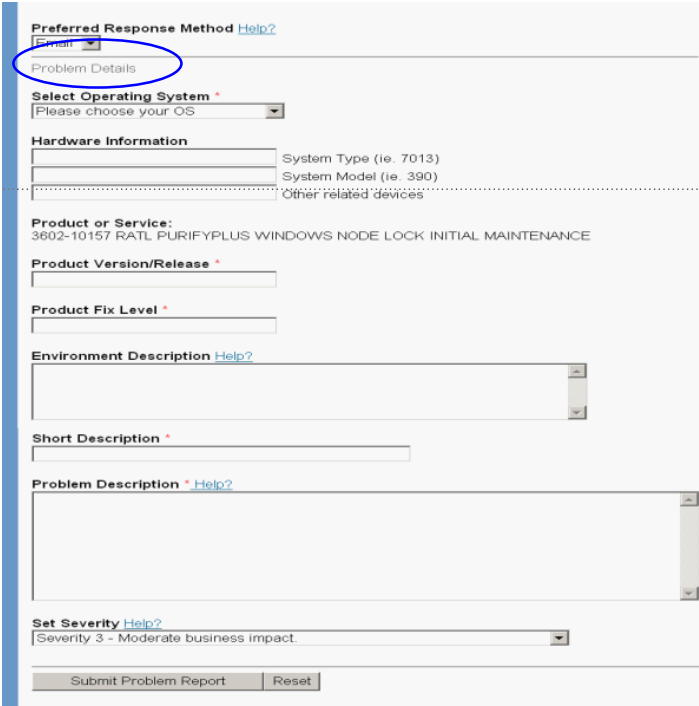
| 절차 | 비고 |
|----|----|
|----|----|

(6) STC 가 Authorized Caller 를 등록 할 때, 지정한 ICN 과 관련된 Rational 제품 목록이 나타나며, 기술 지원 요청이 필요한 Rational 제품을 선택하고 "Select" 버튼 클릭



(7) 선택한 Rational 제품의 "Component 선택" 페이지 Display 되며, 기술 지원 요청이 필요한 Component 선택하고 "Select" 버튼 클릭



| 절차  | 비고 |
|---|----|
| <p>(8) "Report a New Problem" 페이지가 Display 되며, 동일 페이지 내의 "Contact Information" 하단에 있는 "Problem Detail" 에 기술 지원 요청 사항을 입력</p>  |    |

## 6. 기타

- (1) STC, Authorized Caller, PMR 등록 시, 문의 사항은 한국IBM 이나 BP사, 혹은 [rationaleshelpdesk@us.ibm.com](mailto:rationalेशhelpdesk@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.