

## IBM STG IPLA製品 SWMA サポート関連Webツール テクニカル・コンタクト 新規登録申請方法

第5版 2011/11/28

この文書で、IBM STG IPLA製品のソフトウェア・メンテナンス(SWMA)契約用のサポート関連Webツールをご利用いただく方法をご案内します。

サポート関連Webツールは、2011年11月現在、下記の二つです。

- 1) サービス・リクエスト(SR),
- 2) Fix Central メディアオーダー

IBMお客様番号ごとに、最初の申請者を一名、IBMにて「管理者(Administrator、旧:テクニカル・コンタクト)」として登録いたします。IBMへ登録申請いただく方は、IBMお客様番号の会社名のドメインをもつIBMIDに限定させていただきます。

なお、ご記入いただいた情報につきましては、IBMは、SWMA契約の範囲を超えて使用することはありません。

## 0. ツールへのログイン

Service Request もしくは Fix Centralのサイトに、IBMIDでログインします。

各ツールへは、説明ガイドのサイトよりお進みください。

Service Request:

<http://www.ibm.com/software/jp/support/probsub.html>

Fix Central:

<http://www.ibm.com/software/jp/support/fixcentral/>

IBMIDの申請は、こちらをご利用ください。

<https://www.ibm.com/account/profile/jp?page=reg>

IBM Solutions Services Products Support & downloads My IBM Search

### IBM サービス・リクエスト (SR) のサインイン

サインイン  
ヘルプ

お客様の IBM ID およびパスワードを以下のフィールドに入力してください。  
すでに My IBM にサインインしている場合でも、Web サポートにサインインする必要があります。  
お客様が現在 IBM サイトに登録されていない場合は、[My IBM 申請](#) からご登録ください。

IBM ID:   
パスワード:

送信

追加リソース  
→ IBM ID またはこのための質問の答へますか?  
→ パスワードをお忘れですか?  
→ パスワード変更

## 1. アクセスの要求

IBMIDをSRでご利用いただくためには、「My契約」ページより、アクセスの要求を送信します。

ICNへの一人めの登録者は、他のユーザーを管理する権限を持つ「管理者」として、IBMが登録いたします。他の管理権限を持つアクセス・タイプ(サイト・テクニカル・コンタクト、ビジネス・パートナー)は、この方法では登録申請できませんので、ご注意ください。

『1. アクセスの要求』のページで、「マシン・タイプおよびシリアル番号を指定」を選択し、下記の3つの契約関連情報をご入力ください。

### 1. マシン・タイプ

有効なSWMA契約をお持ちのマシン・タイプ 4桁をご指定ください。

### 2. シリアル番号

有効なSWMA契約をお持ちのマシン・シリアル 7桁をご指定ください。

マシン・タイプ、シリアルは、機械前面のパネルのシールに記載されております。

### 3. 申請理由

下記のとおり、3行の入力をお願いします。

-----  
POWER SWMA 管理者申請

ICN= <IBM お客様番号 6桁>

TOS= <マシン・タイプ 4桁 - シリアル番号 7桁>

-----  
2行めの「IBM お客様番号 6桁」は、SWMAの納品書記載の「IBM お客様番号」です。ご不明の場合は、SWMAをご契約いただいたIBM担当営業、IBMビジネス・パートナーにご確認ください。

3行めの「マシン・タイプ - シリアル番号」は、1/2で指定したものと同じ情報をご入力ください。

入力後、文末の『送信』ボタンをクリックします。

## My 契約

ヘルプ

**関連リンク**

- ・ 旧Mサポートポータルへ移行
- ・ パスポートアドホックサービスオンライン
- ・ その他のサービスリクエスト(RR)コール
- ・ 旧Mエレコムネットワークサービス
- ・ 旧Mクラウドおよびサーバー

1.アカウントの作成2.E-Mailアドレスの確認3.登録コードの入力4.登録の完了

旧Mサポートポータル、Pbx Central、旧Mサービスリクエスト (SR) などの旧Mソフトウェア・サポート・サービスにアクセスするには登録が必要です。お客様の旧Mお客様番号 (CSR) 別、マシンタイプとシリアル番号を使用して登録を行えます。登録プロセスを開始するには、以下のオプションを1つ選択してください。

お客様情報を選択

マシンタイプおよびシリアル番号を選択

サポート契約にサポート対象マシンが含まれている場合は、サポート対象マシンの情報を入力してください。

マシンタイプ

シリアル番号

**申請理由**

POWER 2006 管理者申込  
(S) = 23xxxx  
(TS) = 940E-07xxxx

## 2. E-mailアドレスの確認

『2. E-mailアドレスの確認』のページで、『確認 E-mailの送信』ボタンを押します。



送信後、こちらのシステム・メールが届きましたら、『3.登録コードの入力』画面、もしくは、メールに掲載されているリンク先で、『登録コード』を入力します。

リンク先をクリックして、再度SRにログインし、『登録コード』が正しいことを確認後、処理をすすめます。

<登録完了通知メール>

タイトル: IBM ソフトウェア・サポート登録 : E-mail アドレスを確認してください

(もしくは、IBM Software Support registration: Please verify your email address)

送信者: srdonotreply@us.ibm.com

本文: (IBMIDの言語設定に依存した言語が届きます)

この E-mail は自動応答システムでお送りしているものです。この E-mail には返信しないでください。

<姓><名>様、IBM ソフトウェア・サポートにご登録いただきありがとうございます。

登録コード・フィールドに次のコードを入力してください。

FKxxxx

または、次のリンクを使用してください。

<https://www-946.ibm.com/support/servicerequest/Home.action?relReqId=FKxxxx>

(もしくは、下記の英文)

This communication was generated by an auto-response machine, please do not reply to this e-mail.

Hello <user name>, thanks for registering for IBM Software Support

Enter the following code into the Registration code field:

FKxxxx

Or use this link:

<https://www-946.ibm.com/support/servicerequest/Home.action?relReqId=FKxxxx>

### 3. 登録コードの入力

『3. 登録コードの入力』画面で、

- 1) 黒塗り部分の IBMID のメールアドレスがご自分の申請した IBMID と一致するか
  - 2) 登録コードが<登録完了通知メール>と同じか
- を確認して、Submit ボタンをクリックします。

The screenshot shows the 'My 契約' (My Contract) page. The navigation menu on the left includes: 新規サービスリクエスト (SR) (New Service Request (SR)), My プロファイル (My Profile), My メッセージ (My Messages), My 契約 (My Contract), and ヘルプ (Help). The main content area has a progress bar with four steps: 1. アクセスの要求 (Request for Access), 2. E-Mail アドレスの確認 (Check E-Mail Address), 3. 登録コードの入力 (Enter Registration Code), and 4. 登録の完了 (Registration Complete). Step 3 is currently active. Below the progress bar, there is a text prompt: '登録プロセスを完了するには、[redacted] 宛に送信された確認 E-Mail 内に記載されているコードを入力してください。' (To complete the registration process, please enter the code listed in the confirmation E-Mail sent to [redacted]). There is an input field for the registration code and a 'Submit' button. Below this, there is a note: 'E-Mail で問題が発生する場合は、以下の「確認 E-Mail の再送信」ボタンをクリックして確認 E-Mail を受け取ります。' (If there is a problem with the E-Mail, click the 'Resend Confirmation E-Mail' button below to receive the confirmation E-Mail). A '確認 E-Mail の再送信' (Resend Confirmation E-Mail) button is located at the bottom.

『4. 登録の完了』画面が表示されましたら、登録作業は完了です。IBM から登録完了のメールが届くまでお待ちください。5 労働日をめどに対応しております。

The screenshot shows the 'My 契約' (My Contract) page after successful registration. The navigation menu on the left is the same as in the previous screenshot. The progress bar now shows step 4, '登録の完了' (Registration Complete), as the active step. The main content area displays the message: 'アクセス要求が完了しました。お客様のステータス(サポート契約の管理) (サイト・リソース・コントラクト (BTC) または 旧ヘルプデスク) に遷移され' (Access request completed. Please move to your status (management of support contract) (Site/Resource/Contract (BTC) or Old Help Desk)). A 'My 契約に戻る' (Return to My Contract) button is located below the message.

## 4. 登録完了の確認

IBM が登録を実施いたしますと、こちらの登録完了メールが届きます。

SR の My 契約タグでは Administrator と表示されます。

なお、FixCentral からのメディアオーダーは、有効な契約情報のシステム反映の都合で、登録完了後ご利用いただけるようになるまで、SR 登録完了後 7-10 日かかります。あらかじめご了解ください。

<「管理者」登録完了時に送信されるメール>

タイトル: IBM サービス・リクエスト (SR): IBM サービス・リクエスト (SR) によるこそ

送信者: srdonotreply@us.ibm.com

本文:

◁BMD 登録名様

お客様のお名前は、次のご契約の IBM サービス・リクエスト (SR) にアクセスできる管理者として指名されました。

会社名<会社名>

IBM お客様番号 (ICN):<ICN 番号7桁>

国 JP - 日本

お客様の情報は次のとおりです。

お名前(名):<登録名>

お名前(姓):<登録名>

E-mail アドレス:<BMD メールアドレス>

IBM お客様番号 (ICN):<ICN 番号>

(以下続)

## <My 契約の画面>

My 契約  
ヘルプ

関連リンク  
・IBM サポート・ポータルに  
進む  
・パスポート・アドバンテ  
ージ・オンライン  
・その他のサービス・リクエ  
スト (SR) ツール  
・IBM エレクトロニック・サー  
ビス  
・IBM システムおよびサー  
バー

国/地域\*

1つ選択してください

このリストにお客様の国 / 地域が表示されない場合は、[こちら](#)に連絡してください。  
[Get Adobe® Reader®](#)

申請理由

その他のアクセスの要求

既存のアクセス (2 合計)	IBM お客様番号 (ICN)	オファリング	アクセス・レベル
	[REDACTED]	Software Maintenance (SWMA) System Entitled	Administrator
	[REDACTED]	Passport Advantage Software Maintenance (SWMA) Not System Entitled Software Maintenance (SWMA) System Entitled	基本 →フルアクセスへのアップ ード

ビジネス・パートナー

### 参考:

申請時の IBMID が登録基準 (契約した会社のドメインを持つメールアドレス) を満たさない場合、[srdonotreply@us.ibm.com](mailto:srdonotreply@us.ibm.com) からのメールは届きません。

登録基準の詳細は、こちらのサイトをご参照ください。

SR ガイド「SWMA、プログラム・サービス および System z S&S の STC 登録が否認された場合は？」

<http://www.ibm.com/software/jp/support/probsub4.html#a12>

また、既に「管理者」が登録されている ICN については IBM は登録を実施しません。登録可否は、各 ICN の「管理者」に任されておりますので、「管理者」にお問い合わせいただきますようお願いいたします。

### 変更履歴

2011/05/11 付

- 1 システムの用語変更に伴い、サイト・テクニカル・コンタクトをテクニカル・コンタクトに変更しました
- 2 システムのデザイン変更に伴い、画面イメージを差し替えました
- 3 IBM が登録するユーザーはテクニカル・コンタクトになる点を明記しました
- 4 FixCentral は別システムのため SR 開始と同時に利用できないことを明記しました

2011/11/15 付

1. 画面イメージとプロセスにあわせ、全面的に変更しました。

2011/11/28 付

1. 申請理由を3行分記載するよう変更しました。