

## IBM System z 対象ソフトウェア 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

第二版 2011/11/15

この文書で、IBM System z ソフトウェア対象のプログラム・サービス あるいは サブスクリプション & サポート契約用に サポート関連 Webツール(サービス・リクエスト(SR))をご利用いただく方法をご案内します。

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、IBM System z 対象ソフトウェアのプログラム・サービス あるいは サブスクリプション & サポート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 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>

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>

The screenshot shows the IBM Service Request (SR) login page. The page has a dark header with the IBM logo and navigation links: Solutions, Services, Products, Support & downloads, My IBM, and a Search box. The main heading is "IBM サービス・リクエスト (SR) のサインイン". On the left, there is a sidebar with "サインイン" and "ヘルプ" buttons. The main content area contains instructions: "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。" followed by two bullet points: "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。" and "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。". Below the instructions are two input fields: "IBM ID:" and "パスワード:". A "送信" (Submit) button is located below the fields. On the right side, there is a "追加リソース" (Additional Resources) section with three links: "IBM ID またはご質問のための質問の答えを見つけ" (Find answers to questions about IBM ID or your questions), "パスワードもある" (Password also available), and "パスワード変更" (Change password).

## 1. 『アクセスの要求』の送信

IBMIDをSRでご利用いただくためには、「My契約」ページで、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、「お客様情報を指定」を選択し、下記の3つの情報をご入力ください。

### 1. IBMお客様番号 (ICN)

7桁のIBMお客様番号をご指定ください。

### 2. 国/地域

日本をお選びください。

### 3. 申請理由

申請のプラットフォーム名「System z」と、お使いの System z のマシン・タイプとシリアルをご入力ください。

例: System z マシンタイプ:2094 シリアル:987654C

ご不明の場合は、弊社担当営業にご確認ください。

選択後、文末の『送信』ボタンをクリックします。

The screenshot shows the IBM My Contract page. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo and links for Solutions, Services, Products, Support & downloads, and My IBM. A search bar is also present. The main heading is 'My 契約'. Below this, there are four steps: 1. アクセスの要求 (Request 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 1 is currently active. The page contains a form with the following fields and options:

- お客様情報を指定** (Selected):
  - IBMお客様番号 (ICN): A text input field containing 'XXXXXXXX'.
  - 国/地域: A dropdown menu with '日本' (Japan) selected.
- マシン・タイプおよびシリアル番号を指定** (Unselected):
  - 申請理由: A text input field containing 'NT:2094 Serial:987654C'.

At the bottom of the form is a '送信' (Send) button. On the left side, there is a sidebar with a 'ヘルプ' (Help) button and several links: '関連リンク' (Related links) pointing to IBM Support Portal, 'バスポート・アドバンジ・オンライン' (Business Partner Online), 'その他のサービス・リクエスト (SR) ツール' (Other service request (SR) tools), 'IBM エレクトロニクス サービス' (IBM Electronics Service), and 'IBM システムおよびサーバー' (IBM System and Server).

## 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。

My 契約

新規サービスリクエスト (SR)  
新規サービスリクエスト (SR) の作成  
My プロファイル  
My メッセージ  
My 契約  
ヘルプ

1. アクセスの要求    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

登録プロセスを完了するには、[黒塗り部分] 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。

登録コード:

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。

『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。

My 契約

IBM サポートポータルに戻る

新規サービスリクエスト (SR)  
新規サービスリクエスト (SR) の作成  
My プロファイル  
My メッセージ  
My 契約  
ヘルプ

関連リンク  
- パスポート/アカウント  
- ログイン  
- その他のサービスリクエスト

1. アクセスの要求    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

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/アカウント/コンタクト/ETC)または 自己ヘルプ/デスク)に遷移され

## 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。

<「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>

The screenshot shows the 'My 契約' (My Contract) page. On the left is a navigation menu with 'ヘルプ' (Help) and '関連リンク' (Related Links). The main area contains a registration form with fields for '国/地域' (Country/Region) and '申請理由' (Reason for application). Below the form is a table titled '既存のアクセス (2 合計)' (Existing Access (2 total)).

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グレード

Below the table, there is a section for 'ビジネス・パートナー' (Business Partner).

### 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

2011/11/15 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。