



使用SR工具创建并追踪PMR

日程

- 什么是SR
- 如何使用SR
- Q&A

SR是什么

- 是“服务请求”的简称
- IBM开发的PMR管理平台之一
- 帮助客户通过Web 提交、查看和更新服务请求
- 帮助支持人员更高效地解决客户疑难和问题
- 提供给客户一个免费的问题管理系统



为什么使用SR

- 客户体验良好
- SR方式将取代传统电话方式
- 随时方便的提交问题
- 24*7开放，没有占线，减少非技术沟通时间。
- 快速提交数据
- 创建问题记录时直接上传，支持多个附件
- IBM专家直接获得解决问题所需信息
- 更好的描述问题
- 设置问题严重程度和业务影响
- 更简单的协作
- 部门间共享问题状态
- 方便跟踪问题状态
- 支持手机
- 有更新时获得自动的邮件通知

使用服务请求（SR）提交和更新问题

- 两步完成注册和授权（仅需一次）
 - 注册IBM 用户
 - 获得基本用户权限授权
- 使用服务请求（SR）
 - 创建问题记录
 - 更新问题记录
 - 查看问题记录状态

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 第一步：注册IBM ID

- 访问<http://support.ibm.com>
- 选择服务请求和PMR标签

支持主页 下载 故障诊断 规划和安装 **服务请求和 PMR** 文档 社区

- 点击“立即注册”链接

IBM 服务请求登录

请在以下字段中输入您的 IBM 用户名和密码。

- 即使您已在页头登录了 IBM 站点，仍必须登录该应用程序。
- 如果您目前尚未在本站点上注册，**请立即注册。**

IBM 用户名:

密码:

提交

其他资源

- [忘记 IBM 用户名或安全问题的答案?](#)
- [忘记密码?](#)
- [更改密码](#)

使用服务请求 (SR) 提交和更新问题

星号 (*) 表示完成该事务所需的字段。

用于编制概要文件的首选语言: 简体中文

IBM 已将其 PC 业务出售给了 [Lenovo Group Ltd.](#)。为了使您能够更好地浏览有关 PC 产品和服务的信息, 您的用户名和密码能同时有权访问 IBM 和 Lenovo Web 站点。IBM 对于 Lenovo Web 站点的隐私准则或内容概不负责。 [了解更多信息](#) 关于 IBM 和 Lenovo。

记住, 一旦注册之后, 将不能更改您的 IBM 用户名。

要了解什么可接受为密码, 请参阅 [关于 IBM 用户名和密码的指导信息](#)。

您的邮件地址。要求与您公司 ICN 管理员邮件地址的域名相同。

* IBM 用户名:

[为什么我必须提供一个电子邮件地址作为我的 IBM 用户名?](#)

* 密码:

(最少 8 个字符)

* 验证密码:

请输入一个只有您能回答的安全性问题。然后输入该问题的答案。可能偶尔会要求您回答此问题, 从而确认您的身份。请输入答案简单且易于记忆的问题。

* 安全性问题:

* 安全性问题的答案:

与 IBM 用户名使用的邮件地址相同

* 电子邮件:

选择您居住的国家或地区以确定保证信息。 [了解更多信息](#)

* 居住的国家/地区:

选择“中国”

因为您的首选项和兴趣将与您的识别信息相关联, 所以我们可以继续使您在访问 IBM.COM 站点时获得个性化体验。如果您不希望我们关联您的信息, 请选中此框。

请不要将我的首选项和兴趣与我的识别信息相关联。

 继续

 取消

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 第二步：获得基本用户权限授权

- 使用IBM ID登录

<http://support.ibm.com>

- 如果没有注册，点击按钮立即注册

服务请求和 PMR

针对软件的 **IBM 服务请求**

您必须注册才能访问 IBM 服务请求。

[立即注册](#)

使用服务请求（SR）提交和更新问题

- 输入您的**IBM**客户编号（即**ICN**），选择国家/地区为“中国”，选填理由，然后点击“提交”按钮

1. 请求访问

2. 验证电子邮件地址

3. 输入注册代码

4. 注册成功

访问 IBM 软件支持服务，如需要您注册的 IBM 支持门户网站、修订中心以及 IBM 服务请求。您可使用自己的 IBM 客户编号或机器类型和序列号来注册。请选择下面的选项以开始注册过程。

按客户

按机器类型和序列号

请在下面输入客户信息。如果不知道该信息，您组织的合同或采购部也许能为您提供帮助。

IBM 客户编号*

1234567

国家/地区*

中国

如果在该列表中没看见您所在的国家/地区，请联系 [IBM 国家/地区支持](#) 以确定要选择的国家/地区。

[Get Adobe® Reader®](#)

理由

提交

使用服务请求（SR）提交和更新问题

•验证电子邮件地址。

- 点击“发送验证电子邮件”按钮，然后系统会向您的邮箱发送一封邮件，内容为注册基本权限的注册验证码。

1.请求访问

2.验证电子邮件地址

3.输入注册代码

4.注册成功

您的电子邮件地址如下： `yourname@company.com`

您必须验证您电子邮件帐户的所有权才能完成 IBM 软件支持服务的注册。

发送验证电子邮件

使用服务请求（SR）提交和更新问题

- 收到的邮件中的验证码



IBM Software Support registration: Please verify your email address
srdonotreply to: doc-user1

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

Hello User1 SR Docs, thanks for registering for IBM Software Support

Enter the following code into the Registration code field:

zTepCp

Or use this link:

<https://sr-test.austin.ibm.com/support/servicerequest/Home.action?relReqId=zTepCp>

使用服务请求（SR）提交和更新问题

•输入注册验证码。

- 输入您邮箱中收到的注册验证码，然后点击“Submit”提交注册代码。如果没有收到注册代码邮件，请点击“重新发送验证电子邮件”按钮。然后重复本步骤。

请先完成下列各项，然后再继续：

- 电子邮件已发送至 `yourname@company.com`

1.请求访问

2.验证电子邮件地址

3.输入注册代码

4.注册成功

请输入发送给 `yourname@company.com` 的验证电子邮件中提供的代码以完成注册过程。

注册代码

如果您发送电子邮件时遇到问题，请单击下面的“重新发送验证电子邮件”按钮以接收验证电子邮件。

使用服务请求（SR）提交和更新问题

•注册成功

- 点击返回“我的协议”按钮，查看您的使用权限。

1.请求访问

2.验证电子邮件地址

3.输入注册代码

4.注册成功

您的访问请求已完成。支持协议管理员（现场技术联系人或电子支持团队）已经获悉您的帐户状态。

[返回至“我的协议”](#)

•授权为基本用户权限。注册完成！

现有访问权（总计 1）

IBM 客户编号	产品	访问级别
不提供描述。	Passport Advantage	<input checked="" type="checkbox"/> 基本

使用服务请求（SR）提交和更新问题

- 两步完成注册
 - 注册IBM 用户
 - 获得基本用户权限授权
- 使用服务请求（SR）
 - 创建问题记录
 - 更新问题记录
 - 查看问题记录状态

使用服务请求（SR）提交和更新问题

•创建问题记录(PMR)

- 访问<http://support.ibm.com>
- 使用注册的IBM ID登录



服务请求和 PMR

硬件支持
→ 针对在线硬件和固件服务请求的 ESC+

Recent acquisitions

针对软件的 IBM 服务请求

IBM 服务请求 (SR) 应用程序用于在线打开和更新服务请求（以前称为“问题管理记录”，即 PMR）。

可以使用 SR 来报告几乎所有 IBM 支持的软件产品所出现的问题。

→ **登录**

使用服务请求（SR）提交和更新问题

- 创建问题记录(PMR)

- 点击“打开新的服务请求”

我的服务请求

[→ 打开新的服务请求](#)

搜索服务请求

按服务请求号搜索

输入服务请求号

[选择国家或地区](#)



使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 选择产品

新建服务请求

选择产品和组件

输入您的关键字

[无法找到您的产品？](#)

tivoli

只显示授权产品

产品 (54 个匹配项) 组件 (查找匹配项)

搜索结果

将选择添加到首选产品

▶ [Tivoli Monitoring V6.2.1](#)

▶ [Tivoli Monitoring V6.2.2](#)

▶ [Tivoli Monitoring V6.2.3](#)

▼ [Tivoli Monitoring V6.3](#)

→ [DB2 Purescale Feature for Enterprise Edition 9.8.0](#)

→ [Jazz for Service Management 1.1.0](#)

→ [Tivoli Composite Application Manager for Extended Agent Oracle 6.3.1](#)

→ [Tivoli Enterprise Console Event Viewer 6.3.0](#)

→ [Tivoli Enterprise Management Server 6.3.0](#)

→ [Tivoli Enterprise Monitoring Automation Server 6.3.0](#)

首选产品

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 填写问题描述和严重程度

问题信息

标题*

问题简要描述

(256 个字符以内)

问题描述*

使用数据收集模板填写具体的问题描述

(不超过 12 KB。使用文件附件以包含更多数据，如诊断文件或 [IBM Support Assistant](#) 收集器文件。)

服务请求限定词

严重性*

1

2

3

4

严重性级别

该问题对您的业务造成什么影响？*

(256 个字符以内)

系统已关闭

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 上传文件

请求类型*

 [帮助](#)

软件缺陷支持

软件使用支持

请选择您的操作系统，从而确保正确发送服务请求

操作系统*

AIX

更多信息

客户跟踪标识

客户的问题系统中的问题编号  [帮助](#)

(20个字符以内)

附加其他文件

选择要附加的文件

[浏览...](#)

(单个文件不能超过 2 GB)

[向队列添加文件](#)

队列中的文件

无

[继续](#)

[另存为草稿](#)

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 设置联系方式信息

联系信息

需要你的联系人信息（包括您的姓名、电子邮件地址和电话号码）才能完成该事务。如果不想向我们提供必需的信息，请使用浏览器上的“取消”按钮返回到上一页面，或关闭正在显示此页面的窗口或浏览器会话。

所提供的信息将用于验证您的权利，以及在您提出服务请求时与您联系。

名称 Test IBM
电子邮件地址 iptcs@cn.ibm.com

客户支持如何就该服务请求联系您？

- 请不要联系我，我将在线检查状态
- 给我发电子邮件
- 呼叫我的工作电话: 分机:
- 呼叫我的备用电话:
- 呼叫我的移动电话:
- I am also willing to work in English

通过提交该请求或将其另存为草稿，表明您同意您了解与 IBM 交换诊断数据。

创建请求

另存为草稿

取消

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 创建问题记录完成

打开新的服务请求

服务请求正在处理



正在处理您的服务请求。在 IBM 支持团队收到该服务请求之前，其服务请求号在“IBM 服务请求”主页上显示为“正在处理”。如果有任何问题，请联系“IBM 服务请求帮助中心”。

客户支持将通过此电话号码向您致电：010-82456688。

[← 返回至“IBM 服务请求”主页](#)

使用服务请求（SR）提交和更新问题

•更新问题记录

- 使用注册的IBM ID登录

http://support.ibm.com

- 点击“查看创建的服务请求”

支持主页 下载 故障诊断 规划和安装 服务请求和 PMR 文档 社区 ?

< 转至快速入门

服务请求和 PMR

所选产品的支持

IBM 软件服务请求

您是 IBM 服务请求工具的临时调用者。作为临时调用者，您可以打开新的服务请求并查看通过服务请求工具创建的服务请求。请单击以下链接以访问服务请求工具。

- 提交新的软件服务请求
- **查看创建的服务请求。**

选择产品

查找产品

快速查找:

查看产品的内容

允许多选

全部 | 活动

搜索支持和下载

在所选产品中

翻译本页面

我的书签

定制此页面

支持资源

联系支持

购买支持和服务

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 查看已经开出的问题记录

→ 打开新的服务请求

我最近打开的联机服务请求

要编辑打开的服务请求，请选择其服务请求号。

 服务请求号	严重性	标题	修改日期	提交日期		
51492 000 672	4	问题简要描述	12-2-15	12-2-15		
51484 000 672	3	Test pmr	12-2-15	12-2-15		

: 未读 : 需要您的关注 : 技术支持 : 打印该服务请求的详细信息 : 通过电子邮件发送该服务请求

使用服务请求（SR）提交和更新问题

•更新问题进展

问题信息

标题*

问题简要描述

(256个字符以内)

附加注释

(不超过 12 KB。使用文件附件以包含更多数据，如诊断文件或 [IBM Support Assistant](#) 收集器文件。)

服务请求限定词

严重性*

1

2

3

4

严重性级别

该问题对您的业务造成什么影响？

暂时无影响

(256个字符以内)

系统已关闭

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 请求关闭问题记录

更多信息

客户跟踪标识

客户的问题系统中的问题编号 [帮助](#)
(20 个字符以内)

附加其他文件

选择要附加的文件

[浏览...](#)

(单个文件不能超过 2 GB)

[向队列添加文件](#)

队列中的文件

无

[请求关闭该服务请求](#)

[继续](#)

[✕ 取消](#)

使用服务请求（SR）提交和更新问题

• 查看问题处理状态

问题详细信息

产品或服务：Lotus Domino Server 8.5.2
组件标识：5724E6200

操作系统：AIX

问题标题

问题简要描述

问题描述

使用数据收集模板填写具体的问题描述

业务影响 (BusImpact)

暂时无影响

*** --- FOR SR USE ONLY ---

*** XRQXSRprNode461329298649247

*** CAG298125

*** MTS

*** 5724Z14:851/5724E6200:852 (ENT)

IBM 更新 12-2-15 上午10:13

已分派给xxx

使用服务请求（SR）提交和更新问题

- 使用手机浏览器查看状态



使用服务请求 (SR) 提交和更新问题

■ 设置通知

我的概要信息

联系信息

联系 IBM 通知 显示 首选产品 DAC

标有星号 (*) 的字段是完成此事务的必填字段；其他为可选字段。如果不想向我们提供必需的信息，请使用浏览器上的“后退”按钮返回到上一页面，或关闭正在显示此页面的窗口或浏览器会话。所提供的信息将用于验证您的权利，以及在您提出服务请求时与您联系。

我的概要信息

名字*	<input type="text" value="George"/>
姓氏*	<input type="text" value="Huang"/>
电子邮件地址*	<input type="text" value="huangyp@cn.ibm.com"/>
日间电话*	<input type="text" value="886-84981188"/>
分机	<input type="text" value="5571"/>
备用电话	<input type="text"/>
移动电话	<input type="text"/>
首选联系方式*	<input type="text" value="电子邮件地址"/>

单击“提交”即表明您同意 IBM 可按照上述方式及隐私条约所述方式处理您的数据。

提交

我的概要信息

通知首选项

联系 IBM 通知 显示 首选产品 DAC

标有星号 (*) 的字段是完成此事务的必填字段；其他为可选字段。如果不想向我们提供必需的信息，请使用浏览器上的“后退”按钮返回到上一页面，或关闭正在显示此页面的窗口或浏览器会话。所提供的信息将用于验证您的权利，以及在您提出服务请求时与您联系。

我的语言

请指出您希望用哪种语言接收通知和电子邮件。（注：应用程序 Web 页面始终采用与您在浏览器语言设置中所指定语言最接近的语言显示。）

语言

英语（美国）

针对服务请求更改

请指出您是否希望当每个严重性级别上的服务请求被更新或关闭时都通知您。

严重性	更新时通知	关闭时通知
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

针对我的用户状态中的更改

请指出您是否希望当您作为授权用户的状态更改时通知您。

当我的状态更改时通知我

如何通知我

您的所有通知在“[我的消息](#)”中都可以找到。您还可以在概要信息中的电子邮件地址处选择接收通知。

同时使用电子邮件发送通知

请注意：创建服务请求时，始终通过 IBM 服务请求 (SR) 发送电子邮件。现场技术联系人和管理员始终会在用户请求访问时收到电子邮件通知。

服务请求(SR)的问题管理和报告功能

- 服务请求 (SR) 完全权限提供的进阶功能
 - 方便的问题管理系统，帮助您全面掌控问题状态。
 - 方便部门沟通，服务请求 (SR) 使整个部门有统一的问题描述和状态更新，
 - 方便汇总汇报

服务请求(SR)的问题管理和报告功能

• 报告范例一

- 正在处理的PMR中，哪些比较严重？

<u>Service request #</u>	<u>Title</u>	<u>Severity</u>	<u>Status</u>	<u>Date submitted</u>	<u>Date modified</u>	<u>Contact name</u>	<u>Product</u>		
94834.000.672	 < click to enter title >	2	Open	9/20/12	11/19/12				
11670.000.672	 < click to enter title >	3	Open	11/19/12	11/19/12				
61661.000.672	 < click to enter title >	3	Open	5/9/12	11/19/12				
92042.000.672	 < click to enter title >	3	Open	8/29/12	11/12/12				
62098.000.672	 < click to enter title >	3	Open	5/11/12	11/19/12				
53454.000.672	 < click to enter title >	4	Open	3/2/12	11/17/12				
53452.000.672	 < click to enter title >	4	Open	3/2/12	11/17/12				

服务请求(SR)的问题管理和报告功能

• 报告范例二

- 正在处理的PMR， 哪些问题开了很久？

<u>Service request #</u>	<u>Title</u>	<u>Severity</u>	<u>Status</u>	<u>Date submitted</u>	<u>Date modified</u>	<u>Contact name</u>	<u>Product</u>	
53454.000.672	 < click to enter title >	4	Open	3/2/12	11/17/12			 
53452.000.672	 < click to enter title >	4	Open	3/2/12	11/17/12			 
61661.000.672	 < click to enter title >	3	Open	5/9/12	11/19/12			 
62098.000.672	 < click to enter title >	3	Open	5/11/12	11/19/12			 
92042.000.672	 < click to enter title >	3	Open	8/29/12	11/12/12			 
94834.000.672	 < click to enter title >	2	Open	9/20/12	11/19/12			 
11670.000.672	 < click to enter title >	3	Open	11/19/12	11/19/12			 

服务请求(SR)的问题管理和报告功能

• 报告范例三

• 过去一段时间的PMR列表

Active service requests (17)					Archive service requests (22)					Active service requests (17)					Archive service requests (22)				
17 items found: displaying all items.										22 items found: displaying items 1 - 20. [First/Prev] 1, 2 [Next/Last]									
Unread Needs your attention Technical support chat Print details of this service request					Unread Needs your attention Technical support chat Print details of this service request					Unread Needs your attention Technical support chat Print details of this service request					Unread Needs your attention Technical support chat Print details of this service request				
Service request #	Title	Severity	Status	Is	Service request #	Title	Severity	Status	Date submitted	Date modified	Contact name	Product							
11670.000.672	< click to enter title >	3	Open	1	91729.000.672		3	Closed	8/28/12	11/14/12									
92042.000.672	< click to enter title >	3	Open	8	65804.000.672		3	Closed	8/15/12	10/11/12									
94834.000.672	< click to enter title >	2	Open	9	91083.000.672		2	Closed	8/23/12	10/30/12									
66083.000.672	< click to enter title >	2	Closed	9	05537.000.672		3	Closed	9/25/12	11/4/12									
66599.000.672	< click to enter title >	2	Closed	1	90854.000.672		3	Closed	8/21/12	9/21/12									
91713.000.672	< click to enter title >	2	Closed	8	65887.000.672		3	Closed	8/21/12	11/13/12									
06238.000.672	< click to enter title >	2	Closed	9	65654.000.672		3	Closed	8/2/12	9/12/12									
05920.000.672	< click to enter title >	2	Closed	9	05798.000.672		2	Closed	9/27/12	10/26/12									
83033.000.672	< click to enter title >	2	Closed	8	90161.000.672		3	Closed	8/16/12	9/14/12									
06850.000.672	< click to enter title >	2	Closed	1	65809.000.672		3	Closed	8/15/12	9/14/12									
94764.000.672	< click to enter title >	2	Closed	9	65916.000.672		1	Closed	8/27/12	10/2/12									
10654.000.672		4	Closed	1	90160.000.672		2	Closed	8/16/12	10/4/12									
11274.000.672	< click to enter title >	3	Closed	1	83209.000.672		3	Closed	8/2/12	8/30/12									
06307.000.672	< click to enter title >	3	Closed	1	94573.000.672		4	Closed	9/19/12	11/7/12									
92250.000.672	< click to enter title >	3	Closed	8	06391.000.672		2	Closed	10/8/12	11/7/12									
91603.000.672	< click to enter title >	3	Closed	8	65653.000.672		2	Closed	8/2/12	10/16/12									
06123.000.672	< click to enter title >	3	Closed	9/20/12	65688.000.672		3	Closed	8/5/12	9/20/12									

服务请求(SR)的问题管理和报告功能

•我还能做什么？

- 将报告导出到Excel格式或者进行打印
- 对单独的PMR进行打印和email，作为内部沟通的参考信息。

服务请求(SR)的问题管理和报告功能

- 如何获得完全权限
 - 成为Basic权限用户
 - 申请成为Full Admin权限
 - STC (Site Technical Contact) 批准

功能	基本权限	完全权限	管理员权限
创建服务请求	√	√	√
更新自己创建的服务请求	√	√	√
更新他人创建的服务请求		√	√
关联他人到我创建的服务请求中		√	√
检索关闭或已归档的服务请求		√	√
为公司其他成员增加权限, 管理用户权限			√

STC 审批流程演示

http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/ieduasst/v1r1m0/topic/com.ibm.iea.srtool/srtool/1.0/Overview/SR_for_STC/sr_for_stc_viewlet_swf.html?noframes=true

参考资料

SR声明:

<https://www-01.ibm.com/software/support/ece/>

Flash:

<http://www-31.ibm.com/support/techdocs/cn/viewdoc/detail?DocId=1897662F21000>

微博:

<http://e.weibo.com/IBMSupport>

服务请求帮助:

<https://ibm.com/support/servicerequest/help/srHelp.action>

धन्यवाद
Hindi

谢谢

תודה רבה
Hebrew

Спасибо
Russian

Simplified
Chinese

Gracias
Spanish

شكراً
Arabic

Thank You

English

Obrigado
Brazilian Portuguese

Grazie
Italian

감사합니다

Korean

Danke
German

Merci
French

நன்றி
Tamil

謝謝

Traditional Chinese

ขอบพระคุณ
Thai



Q & A