

# サービス・リクエスト(SR)による障害連絡方法

レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ  
DCGサービス

## サービス・リクエスト(SR)とは？

サービス・リクエストとは障害発生時に問題報告をオンラインで作成し連絡できるツールです。

お客様

WEBで  
申請内容を入力



RCMS  
障害システムが受領



コールセンターで  
申請内容を確認し  
技術員をアサイン

専任の技術員がお客様へ連絡

# 障害連絡手順

## URL

<https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

注: エラーログはサービスリクエストに添付せず、以下のサイトへアップロードお願いします。

<https://logupload.lenovo.com/>

## サイン・イン

サインインをクリックして下さい。

画面コピー

### サービス・リクエスト (SR) および PMR

#### 最近買収した製品

Coremetrics  

#### 関連リンク

- ・ [トラブルシューティングの表示・リクエスト送信の前に](#)
- ・ [IBM サポートにお問い合わせください](#)
- ・ [Lenovo PC サポート・サイト](#)

IBM サービス・リクエスト (SR) アプリケーションは、サービス・リクエスト (SR) (以前は、問題報告書または PMR と呼ばれていました) をオンラインで作成および更新するために使用できます。

[→ サインイン](#) 

#### IBM サービス・リクエスト (SR) ・ニュース

21 Jan 2015

##### Support for hardware

IBM is moving hardware support from [ESC+](#) to IBM Service Request (SR). If you have been notified you are migrating to SR, sign in and start using SR to submit your hardware service requests.

If you have not received a migration notification, you should continue to use [ESC+ for hardware and firmware service requests](#) until you are notified.

For more information about SR support for hardware, [read SR News](#).

# 障害連絡手順

## IBM ID & パスワード

サインインにIBM IDとパスワードを入力してください。IDをお持ちでない方は「IBM Identify」の生成で作成してから、進んでください。

## 新規サービス・リクエスト

新規サービス・リクエスト(SR)をクリックして下さい。

画面コピー



1つのキーで、多くの可能性。

お持ちの IBM Identity により、サービス、コミュニティ、サポート、オンライン購入など、さまざまなものへのアクセスが提供されます。

IBM Identity の生成

サインイン

IBM Identity (user@company.com)

パスワード

パスワードをお忘れですか?

サインイン

画面コピー

## サービス・リクエスト (SR)

検索  ハードウェア・リクエスト番号による

クイック検索:  [こちらをクリックしてクイック検索を選択してください](#)

新規サービス・リクエスト (SR)



# 障害連絡手順

SR では下記の順番で内容を入力します



## 1. マシン・タイプ

マシン・タイプ、モデルタイプ、シリアル番号を入力してください。シリアル番号は入力時に必須ではありませんが、後で必ず必要となるため、入力する事をお勧めします。

マシンタイプの例:70A0

画面コピー

\* は必須

マシン:

マシン・タイプ: \*  ✔ 4文字とする必要があります  
[マシン・タイプ ID](#)

モデル・タイプ:

シリアル番号:  ⓘ

次へ

# 障害連絡手順

## 2. サービスの申請場所

必要事項を記入し「次へ」をクリックして下さい。サービス申請場所とは機械を設置している場所のことです。

画面コピー

\* は必須

サービスの申請場所:

お客様/企業名: \*  ✓ 長さは 1 から 22 文字の間です  
[ロケーションを表示](#)

住所: \*  ✓ 長さは 1 から 30 文字の間です

市区町村: \*  ✓ 長さは 1 から 30 文字の間です

Zip or postal code: \*  ✓ 対象国に適した形式で指定する必要があります。

電話番号: \*  内線   
✓ 長さは 5 から 30 文字の間です

次へ

## 3. 連絡先

必要事項を記入し「次へ」をクリックして下さい。

画面コピー

\* は必須

連絡先:

名前: \*  ✓ 長さは 1 から 24 文字の間です

E-mail: \*  ✓ 長さは 1 から 128 文字の間です

電話番号: \*  内線  <<ロケーションと同じ  
✓ 長さは 5 から 30 文字の間です

次へ

# 障害連絡手順

## 4. 問題の情報

必要事項を記入し「作成」をクリックして下さい。

画面コピー \* は必須

問題の情報

問題の記述: \*

残りの文字数: 109

サービス・リクエスト (SR) 追加情報

重要度: \*  1  2  3  4 [重要度の定義](#)

サービス・リクエスト (SR) タイプ: \*

サブリクエスト タイプ: \*

エラーコード:

[追加情報 >>](#)

提供パーツは、新しいパーツである場合もあれば、保守可能な中古パーツである場合もあります。

コメントを記入してください

- 1. 業務へ重大な影響/システム・ダウン
- 2. 本番業務への大きな影響
- 3. 業務へ多少の影響
- 4. 業務へ最小限の影響

下記を選択して下さい

Hardware repair activities

Repair/Fix hardware product



## 5. 完了

「正常に完了しました！」が確認出来たら終了です。

### 画面コピー

サービス・リクエスト (SR) >

## 新規ハードウェア・リクエスト

検索  :    
クイック検索:

[新規サービス・リクエスト \(SR\)](#)

- [サポート登録](#)
- [ハードウェア管理](#)
- [設定](#)

[? ヘルプ](#)

### 正常に完了しました!



サービス・リクエスト (SR) が IBM に送信されました。

IBM ホスト・システムでこのリクエストが受け取られると、このサービス・リクエスト (SR) のステータスを確認または更新したり、類似したデータを含む別のリクエストを申請したりできます。10 分以内に IBM 問題番号が受信されない場合は、リクエストを申請した国/地域のサポート・グループにお問い合わせください。ありがとうございました。

[←リクエストを再表示](#)

[← IBM サービス・リクエスト \(SR\) のホーム・ページに戻る](#)