

販売店様向け Red Hat Partner加入における サポートケース提出方法

パートナー アクセラレーション デスク

Partner Acceleration Desk

Solution Provider(再販)契約

2025/6/26 v1.1

レッドハット株式会社
パートナーエコシステム事業本部

目次

- サポートケースの申請手順
- Appendix: 申請する前にご覧ください
- Appendix: ケース内容サンプル

パートナー アクセラレーション デスク (PAD) とは？

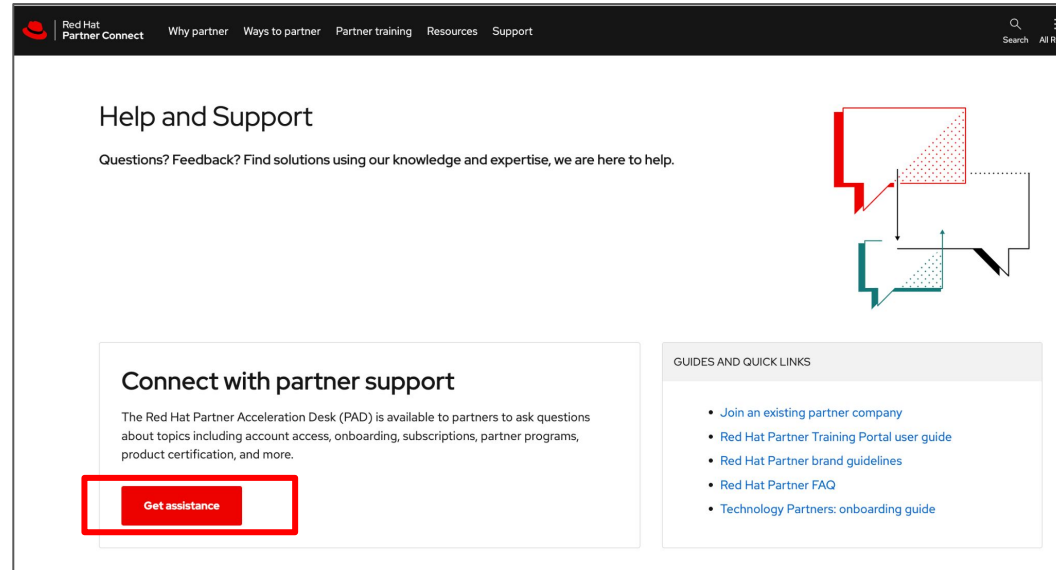
パートナーアクセラレーションデスク(PAD)は、製品およびテクノロジーレベルのパートナー向けヘルプデスクです。既存パートナーおよび将来のパートナーの皆様がRed Hatとの協業プロセス全体を通して、一元的な「ヘルプ」機能をご利用いただけます。

このサービスにより、パートナープログラムに加入する前の販売店様は、Red Hatのサービス、パートナープログラム、製品認定、エンゲージメントプロセスなどに関するご質問を気軽にお問い合わせいただけます。

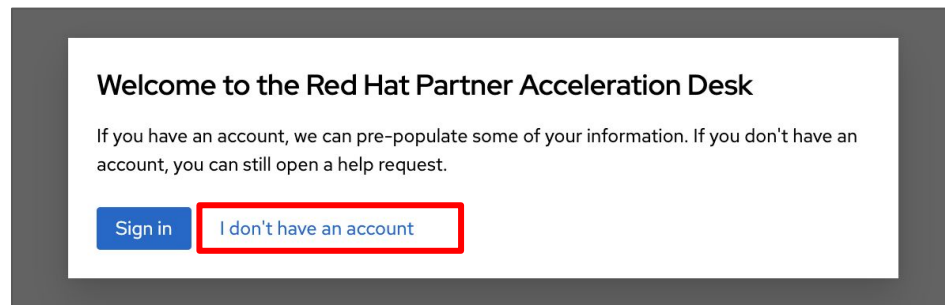
＊この手順書は、販売店様がレッドハットパートナープログラムに加入いただく際に起こったエラーや不明点をお問い合わせいただくための手順書になります。

サポートケースにログイン

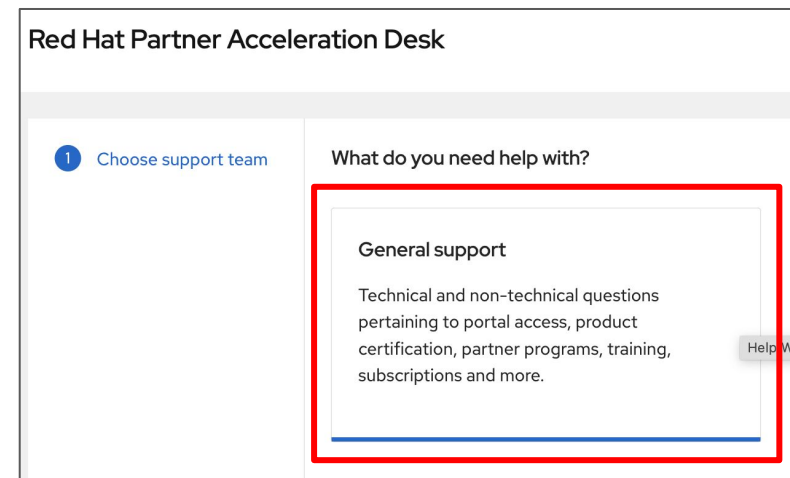
1. パートナーコネクットにアクセスします - <https://connect.redhat.com/en/support>
2. 赤ボタン「Get assistance(サポートを受ける)」をクリックします



3. 「I don't have an account」を選択します。
(アカウントを持っていません)



4. General Supportをクリックします



5.問い合わせのカテゴリを選択します。User Accessを選択して下さい

Red Hat Partner Acceleration Desk

1 Choose support team
2 Choose category

カテゴリーを選択

Account

User access
Get help with access to partner systems such as the partner portal, sales platform, and training.

Partner subscription
Red Hat Partner Subscription/ Entitlements

Skills training
Assistance with training access, credentials and certifications from Red Hat training.

Escalation request
Escalate on behalf of your customer.

Red Hat Products and Websites

Defect / Bug
Report an issue with a product in the partner portal.

Product certification
Software, hardware and CCSP certification support

Request for enhancement
Request for feature or product enhancement

OpenShift Virtualization Integration
For virtualization integration needs

Partner Connect website
Report an issue or request assistance

Red Hat Demo Platform
Report an issue with RHDP or request asset access.

Red Hat Content Center
Request marketing, sales or technical content assistance.

Sales and Business Help

Sales Support
Get help with deal and opportunity registration, programs and sales platform

General Support

Other
Get help with another type of issue

アカウント関係



ユーザーアクセス
各プラットフォームへのアクセスに関するサポートを受ける



スキルトレーニング
Red Hat トレーニングからのトレーニング アクセス、資格情報、認定に関する支援。



パートナーサブスクリプション
Red Hat パートナーサブスクリプションに関する問い合わせ



エスカレーションリクエスト
顧客に代わってエスカレーションします。

レッドハット製品と Web サイトに関すること



欠陥/バグ **製品名と ver. 必須**
パートナー ポータルで製品に関する問題を報告します。



機能強化の要望 **製品名と ver. 必須**
機能または製品の改善のリクエスト



パートナーコネクウェブサイトを
問題を報告するか、サポートをリクエストする



Red Hat コンテンツセンター
マーケティング、販売、または技術コンテンツのサポートをリクエストします。



製品認証 **製品名と ver. 必須**
ソフトウェア、ハードウェア、CCSP 認証サポート



OpenShift 仮想化統合
仮想化統合のニーズ



Red Hat デモ プラットフォーム
RHDP に関する問題報告、アクセスリクエストなど。

販売とビジネスに関すること



販売サポート
DR やオポチュニティの登録、プログラムと販売のプラットフォームに関すること

一般サポート



その他
パートナーやプログラムのニーズに合わせて

6. 件名と内容を記載し Next。
* 記載内容はP10のサンプルをご参照ください。

Red Hat Partner Acceleration Desk

User access

1 Choose support team

2 Choose category

3 Issue details 1

Request Summary *

Summary is required

Please add description *

Next Back

7. *マークを全て記入して
Nextをクリックします。

Red Hat Partner Acceleration Desk

User access

1 Choose support team

2 Choose category

3 Issue details

4 User details

First Name * 名前

Pop

Last Name * 苗字

Corn

Email Address * Email

Pcorn@youngcorn.com

Please do not use a mailing list.

Time Zone * ←

Asia/Tokyo

Company * 会社名

Young and corn Law Office

Account Number

Please enter account number

Next Back

8. 記載内容を確認して
Submitをクリックします。

Red Hat Partner Acceleration Desk

User access

1 Choose support team

2 Choose category

3 Issue details

4 User details

5 Preview

Request Category

Request Summary

Description

> Requester Details

記載内容を確認し Submit

Submit Back

9. 以下の画像が出たら完了です。

Why partner Programs Partner training Resources & support

✓

Your request has been submitted successfully

Thank you for submitting this support request. We will get back to you within one business day. Please keep an eye on your mailbox as the further communication will happen via email.

In the meantime if you have any additional questions, please review our [Frequently Asked Questions \(FAQ\)](#).

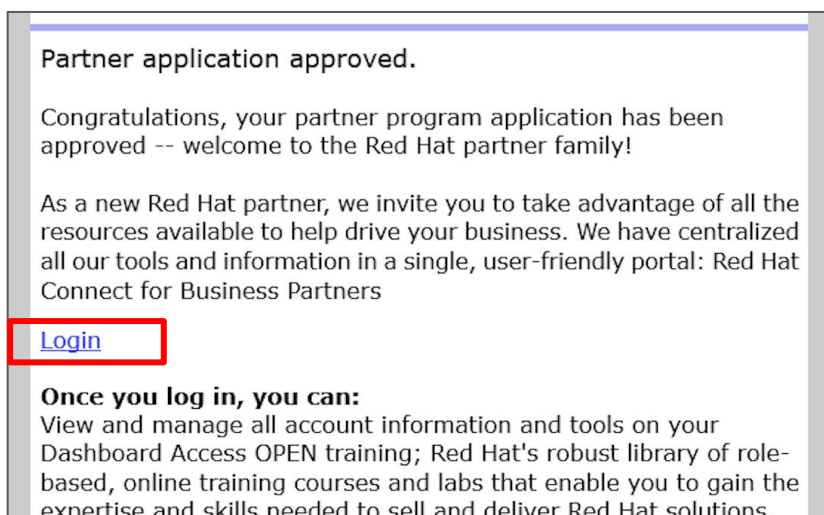
Submit another request

↑他に問い合わせがあれば
ここをクリック

ケースを申請する前にご参照ください

～回避可能なエラー～

パートナー加入承認メール本文にあるログインをクリックしたらエラーが出た、
という場合は以下手順をお試しください



ログイン手順

1. ブラウザのシークレットモードを開きます :

- : Ctrl + Shift + N (Win) / Command + Shift + N (Mac)、または -[新しいシークレット ウィンドウ] を選択
- : Ctrl + Shift + P (Win) / Command + Shift + P (Mac)、または ≡[新しいプライベート ウィンドウ] を選択
- : Ctrl + Shift + N、または [新しい InPrivate ウィンドウ] を選択

2. ブラウザのキャッシュを削除します :

- : > [その他のツール] > [閲覧履歴データの消去]、[キャッシュされた画像とファイル] を選択し、[データを消去] をクリックします
- : ≡ > 「設定」 > 「プライバシーとセキュリティ」 > 「Cookieとサイトデータ」と進み、「データを消去」をクリックします
- : > 「設定」 > 「プライバシー、検索、サービス」 > 「閲覧履歴データの消去」 > 「消去するデータの選択」を選択し、「キャッシュされた画像とファイル」を選択して「今すぐ消去」をクリックします。

3. 以下URLでログインします

Login ページ: <https://partners.connect.redhat.com>
IDとパスワードを入力してログインしてください。

ID作成や申請(Submmit)後にエラーが出た トレーニングポータルでエラー画面が出るなど



User Access

ユーザーアクセスに関するケースはここをクリックしてケースを作成します。

ケースは英語でお願いします。

エラー画面サンプル

Partner onboarding incomplete...



Thank you for your interest in the Red Hat Partner Training Portal due to a problem with the onboarding process. This issue affects your partner account.

Already working

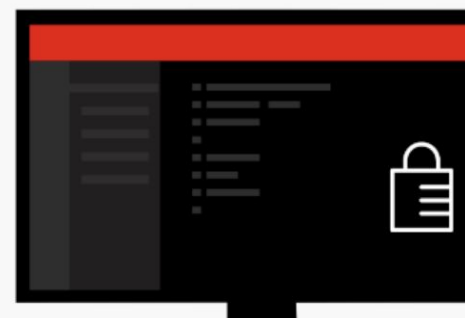
Notify your contact that you are working on the issue.

If you are not yet in contact with your contact, you can arrive at this error message.

[Submit a support request](#)

トレーニングエラー

Unauthorized - The resource you requested is not available.



連携の輪に加わってください

ログインエラー

パートナーシップを成功に導くために

[パートナーシップを申し込む](#)

ログインエラー

Red Hat partner program

⚠ Your user account is not part of a Red Hat partner company.

If you want to access the Partner portal, you will need to join an existing partner company or become a Red Hat partner.

Join an existing partner company

If you are trying to access partner resources and cannot, it is possible you have created a user account that is not linked to a partner company account and therefore do not have access.

[Join an existing partner company →](#)

Become a Red Hat Partner

As a Red Hat partner, you have access to benefits designed to help you succeed in your business and with your customers.

[Learn about the benefits of partnership →](#)

[View Red Hat's partner program offerings →](#)

ログインエラー

件名: パートナーポータルにログインできない場合 → Partner Portal Login Error

件名: トレーニングポータルにログインできない場合 → PTP Login Error

件名: ID作成したらエラーが出た場合 → ID creation error

件名: 申請画面が出ない、エラーが出る → Application screen error

ケース申請サンプル

ID作成したらエラーが出た サンプルケース

Request Summary: ID creation error

Please Add Description

I created an ID and received a verification email.
When I clicked on the verification URL in the email,
I got an "Unauthorized" error.
Please fix the error.

Thank you.

↑ID作成エラー

IDを作成し、確認メールを受け取りました。
メール内の確認URLをクリックすると、「認証
されていません」というエラーが表示されま
した。
エラーを修正してください。

パートナー加入申請画面エラー サンプルケース

Request Summary: Application screen error

Please Add Description

I want to join the partnership, select "Solution
Provider" from the How to become a partner tab and
click "Join the program", but you will get an
"Unauthorized" error.
Please correct the error.

Thank you.

↑申請画面エラー

パートナーシップに参加したいのですが、
「パートナーになる方法」タブから「ソリュー
ションプロバイダー」を選択し、「プログラム
に参加」をクリックしたのですが、「未承認」
というエラーが表示されます。
エラーを修正してください。

トレーニングログインエラー サンプルケース

Request Summary: PTP Login Error

Please Add Description

After I was approved to join as a partner, I logged in at
"https://partners.connect.redhat.com" and tried to
log in to the Partner Training Portal, but I got the
error "Partner Onboarding Incomplete."
Please fix the error.

Thank you.

↑PTPログインエラー

パートナーとして参加が承認された
後、"https://partners.connect.redhat.co
m"にログインし、パートナー トレーニング
ポータルにログインしようとしたのですが「パー
トナー オンボーディングが未完了です」とい
うエラーが発生しました。
エラーを修正して下さい

ケース申請サンプル

FCPA審査はいつ結果が出ますか？ サンプルケース

Request Summary: When will the FCPA (Partner Vetting) review result be available?

Please Add Description

I applied for a partner and submitted the questions for Partner vetting, but I haven't received a notification that my partner registration is complete even though it's been more than two weeks. Is there a problem?
If you sent additional questions, please tell us when and who sent them.

Thank you.

↑FCPA (パートナー審査) レビュー結果はいつ入手できますか？

パートナー申請を行い、パートナー審査用の質問を提出しましたが、2週間以上経ってもパートナー登録完了の通知が届きません。何か問題がありますか？
追加の質問を送信された場合は、いつ、誰が送信したかをお知らせください。

FCPAの送付を待っています サンプルケース

Request Summary: When will the FCPA (Partner Vetting) be sent?

Please Add Description

I applied for Partnership without any problems. I am waiting for Partner Vetting to be sent, but it has been a week and I still haven't received it. When will it arrive?

Thank you.

↑FCPA (パートナー審査) はいつ送信されますか？

パートナーシップの申請は問題なく完了しました。パートナー審査の書類を待っているのですが、1週間経ってもまだ届きません。いつ届きますか？

パートナーに加入しているか確認 サンプルケース

Request Summary: Are we part of the Red Hat Partner Program?

Please Add Description

Could you please confirm that we are a Red Hat Partner?
If you are not a partner, we apply to become one.

Thank you.

↑弊社は Red Hat パートナープログラムに参加していますか？

弊社が Red Hat パートナーであることをご確認ください。
パートナーでない場合は、パートナーになるために申請します。

ケース申請サンプル

加入申請状況の確認

Request Summary: Request for confirmation of membership application approval

Please Add Description

We have applied to become partners but have not yet received the result.

Please let us know how it goes and if there's anything we can do for you.

Thank you.

↑加入申請の承認確認依頼

パートナーになるために申請しましたが、まだ結果が届いていません。
進捗状況と、また何かお手伝いできることがあればお知らせください。

Thank you

Red Hat is the world's leading provider of enterprise open source software solutions. Award-winning support, training, and consulting services make Red Hat a trusted adviser to the Fortune 500.

 linkedin.com/company/red-hat

 youtube.com/user/RedHatVideos

 facebook.com/redhatinc

 twitter.com/RedHat

変更履歴

| | | |
|-----------|------|----------------|
| 2025/4/14 | v1.0 | ログインパスワード変更方法 |
| 2025/6/26 | v1.1 | 申請画面の変更とサンプル追加 |
| | | |