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 2025/4/15 v1.0

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





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



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。



1. サポートケースにログイン

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

Red Hat Partner Connect Why partner Ways to partner Partner training Resources Support	् ::: Search All Red
Help and Support Questions? Feedback? Find solutions using our knowledge and expertise, we are here to he	alp.
Connect with partner support The Red Hat Partner Acceleration Desk (PAD) is available to partners to ask questions about topics including account access, onboarding, subscriptions, partner programs, product certification, and more.	GUIDES AND QUICK LINKS Join an existing partner company Red Hat Partner Training Portal user guide Red Hat Partner brand guidelines Red Hat Partner FAQ Technology Partners: onboarding guide

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



4



2. カテゴリを選ぶ

5

問い合わせのカテゴリーを選択します。ここでは、「ユーザーアクセス」をクリックして下さい

Red Hat Partner Connect Why	y partner Ways to partner Partner training Resources Support	Q III Q Search All Red Hat Log in
Red Hat Partner Accele	eration Desk	
1 Choose support team	Choose a category カテゴリーを選択	
	Defect / Bug 欠陥/バグ Report an issue with a product in the partner portal. パートナー ポータルで製品に関する問題を報告します。	Partner subscription パートナーサブスクリプション Red Hat Partner Subscription/ Entitlements Red Hat パートナーサブスクリプション/エンタイトルメント
	Partner Connect website パートナーコネクトウェブサイト Report an issue or request assistance 問題を報告するか、サポートをリクエストする	Escalation request エスカレーションリクエスト Escalate on behalf of your customer. 顧客に代わってエスカレーションします。
	Product certification 製品認証 Software, hardware and CCSP certification support ソフトウェア、ハードウェア、CCSP認証サポート	Request for enhancement 機能強化の要望 Request for feature or product enhancement 機能または製品の改善のリクエスト
	Skills training スキルトレーニング Assistance with training access, credentials and certifications from Red Hat training. 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。	User access ユーザーアクセス Get help with access to Partner Connect, Customer Portal and Partner Training platform 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
	Openshift Virtualization Integration OpenShift仮想化統合 For virtualization integration needs 仮想化統合のニーズ	Red Hat Demo Platform Red Hat デモ プラットフォーム Report an issue with RHDP or request asset access. RHDP に関する問題報告、アクセスリクエストなど。
	Red Hat Content Center Red Hat コンテンツセンター Request marketing, sales or technical content assistance. 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。	Other そのほか For any of your partner or program needs パートナーやプログラムのニーズに合わせて

3. 内容を入力する

要約(件名)と内容(詳細)を記載して Nextをクリックします。 P10以降のサンプルをご参照ください。

Red Hat Partner Acceleration Desk		
User access		
1 Choose support team	Request Summary *	
2 Choose category	0	
3 Issue details 9	Summary is required	
	Please add description *	
	Next Back	



4. 質問者の情報を入力

*マークは入力必須です。入力したら Nextをクリックします

1	Choose support team	First Name *		
2	Choose category	Ai	名前(ローマ字)	
3	Issue details	Last Name *		
4	User details	Akai	苗字(ローマ字)	
		Email Address *		
		ai.akai@redribbon.com	メールアドレス(連絡先)	
		Please do not use a mailing list.		
		Time Zone *		
		Asia/Tokyo	このまま(Asia/Tokyo)	
		Company *		
		Red Ribbon Corporation	会社名(英記表記)	
		Account Number		
		None	No•None、特に記載不要です	
		Next Back		



5. 内容を確認してSubmitする

1	Choose support team	Request Category	User access	
2	Choose category	Request Summary	ID creation o	error
3	Issue details	Description	l created an	ID and received a verification email.
4	User details		More	ed on the verification URL in the ema
5	Preview	Requester Details		
				記載内容、質問者情報を確認し Submit
	Help Wizard			
		Submit Back	<	



8

Appendix

ケースをあげ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

Partner application approved.

Congratulations, your partner program application has been approved -- welcome to the Red Hat partner family!

As a new Red Hat partner, we invite you to take advantage of all the resources available to help drive your business. We have centralized all our tools and information in a single, user-friendly portal: Red Hat Connect for Business Partners

<u>Login</u>

Once you log in, you can:

View and manage all account information and tools on your Dashboard Access OPEN training; Red Hat's robust library of rolebased, online training courses and labs that enable you to gain the expertise and skills needed to sell and deliver Red Hat solutions.

- 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 ::
 - O : 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
 - Example: 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 手新しい 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
 - [1] :=>「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
- 3. 以下 URL でログインします
- Login $\sim :$ 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。



Appendix: ケース申請サンプル

10

ID作成や申請(Submit)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。	ケースは極力英語でお願いします。
エラー画面サンプル iner onboarding incomplete Thank you for your interest in the Red Hat Partner Training Port portal due to a problem with the onboarding process. This issue partner account. Already working Notify your contact th If you are not yet in ca arrived at this error m Submit a suppor トレーニングエラー - Red Hat Partner Cor	連携の輪に加わってください パートナーシップを成功に導くた パートナーシップを成功に導くた パートナーシップを申し込む ログインエラー マダインエラー	ログインエラー Provide the provided of the prov

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



Appendix: ケース申請サンプル

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 パートナー加入申請画面エラー サンプルケース

Request Summary: ID creation error	Request Summary: Application screen error	Request Summary: PTP Login 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.	Please Add DescriptionI want to join the partnership, select "SolutionProvider" from the How to become a partner tab andclick "Join the program", but you will get an"Unauthorized" error.Please correct the 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.
Log in ID : xxx Name: Ribon Akai Email: rakai@redribbon.com	Log in ID : xxx Name: Ribon Akai Email: rakai@redribbon.com	Log in ID : xxx Name: Ribon Akai Email: rakai@redribbon.com

↑ID作成エラー

11

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。

↑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。

↑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ましたが「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



ケース内容には、内容の詳細、ID、お名前、 Emailのみ記載ください。

トレーニングログインエラー

サンプルケース

Appendix: ケース申請サンプル

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.

Log in ID:xxx Name: Ribon Akai Email: rakai@redribbon.com

12

↑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?

Log in ID : xxx Name: Ribon Akai Email: rakai@redribbon.com

↑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?

ケース内容には、内容の詳細、ID、お名前、 Emailのみ記載ください。

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.

Log in ID:xxx Name: Ribon Akai Email: rakai@redribbon.com

↑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。



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. in linkedin.com/company/red-hat

youtube.com/user/RedHatVideos

facebook.com/redhatinc

twitter.com/RedHat





2025/4/14	v1.0	ログインパスワード変更方法

