

パートナー様向け 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

2025/4/30 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

- (1) サポートケースにログインする
- (2) 一般サポート提出方法
- (3) Sales Opportunity サポート提出方法
- (4) Business サポート提出方法
 - 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？

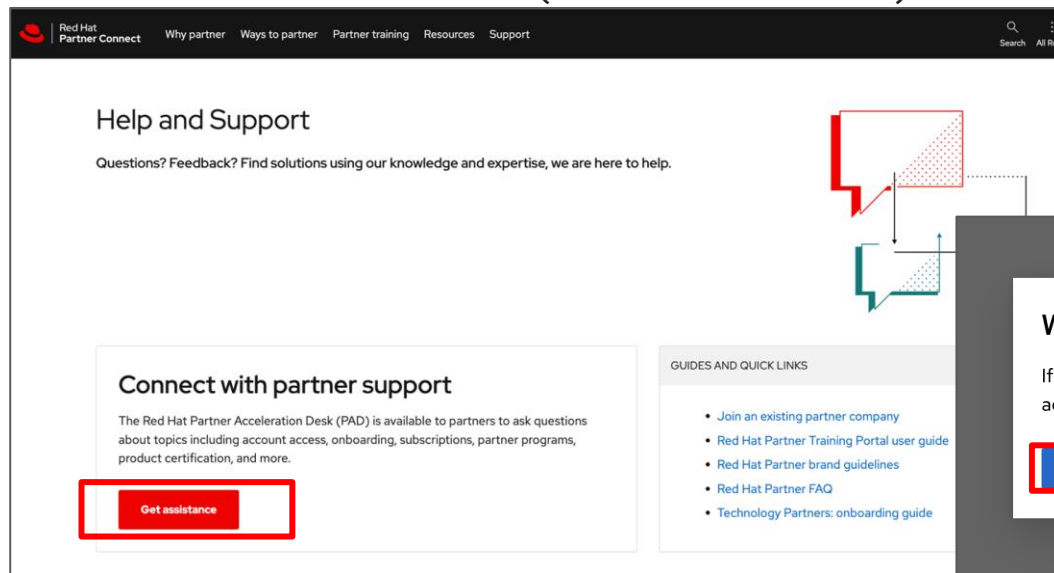
パートナー アクセラレーション デスク (PAD) は、製品およびテクノロジーレベルのパートナー向けヘルプデスクです。既存パートナーの皆様がRed Hatとの協業プロセス全体を通して、一元的な「ヘルプ」機能をご利用いただけます。

このサービスにより、パートナープログラムに加入したパートナー様は、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。

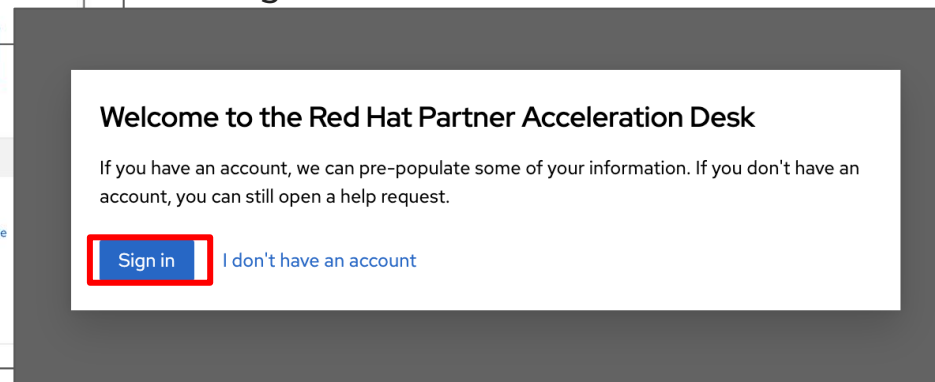
＊この手順書は、パートナープログラムに参加しているパートナー様が、ポータル画面でのエラーやメンバー追加などをお問い合わせいただくための手順書になります。

サポートケースにログイン

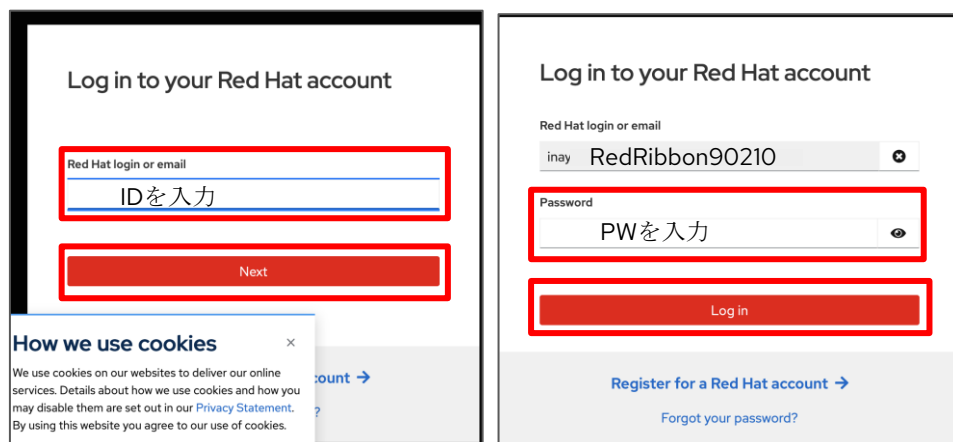
1. パートナーコネクトにアクセスします - <https://connect.redhat.com/en/support>
2. 赤ボタン「Get assistance(サポートを受ける)」をクリックします



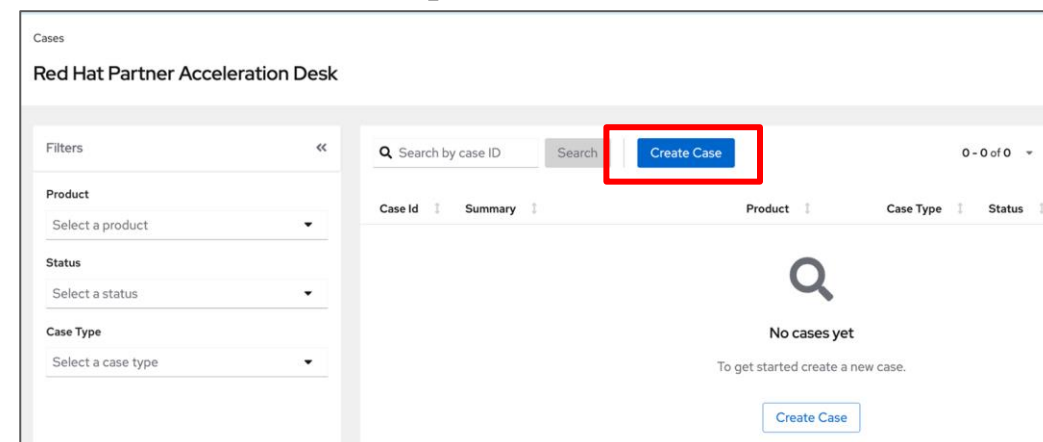
3. 「Sign in」をクリックします。



4. ID/PWを入力してLog inをクリック



5. 青ボタン「Create」をクリック



1. サポートの種類を選ぶ

問い合わせのカテゴリを選択します

Cases > Create Case

Red Hat Partner Acceleration Desk

1 Choose support team

What do you need help with?

General support

Technical and non-technical questions pertaining to portal access, product certification, partner programs, training, subscriptions and more.

一般サポート
ポータルアクセス、製品認定、パートナープログラム、トレーニング、サブスクリプションなどに関する技術的および非技術的な質問。

Sales support

Get business opportunities on our new sales platform.

現在準備中

営業サポート
Sales Opportunityページにおける、DRや商談の登録、ビジネスツール、パートナープログラムのステータスに関するサポートを受けられます。

Business accounts

For managing access to business systems.

現在準備中

ビジネスアカウント
ビジネスアカウント、ユーザー管理、会社情報、ビジネスシステムへのアクセスに関するヘルプ。
*エラーが出た場合は一般サポートを利用して下さい

2. 一般サポート(1)

General
Support

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

Red Hat Partner Acceleration Desk

1 Choose support team

2 Choose category 1

カテゴリを選択

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

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

 Partner subscription
Red Hat Partner Subscription/ Entitlements

 Escalation request
Escalate on behalf of your customer.

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

 Request for enhancement
Request for feature or product enhancement

 Partner Connect website
Report an issue or request assistance

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

 Product certification
Software, hardware and CCSP certification support

 Openshift Virtualization Integration
For virtualization integration needs

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

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

 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

パートナー ポータルで製品に関する問題を報告します。

製品名とver.必須

製品認証

ソフトウェア、ハードウェア、CCSP認証サポート

製品名とver.必須

機能強化の要望

機能または製品の改善のリクエスト

製品名とver.必須

OpenShift仮想化統合

仮想化統合のニーズ

パートナーコネクトウェブサイト

問題を報告するか、サポートをリクエストする

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。

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。

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

2.一般サポート(2)

General
Support

3.件名と内容を記載してNextをクリック。
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
- 2 Choose category
- 3 Issue details

Request Summary *

Summary is required

Please add description *

Next Back

4.要約（件名）と内容（詳細）を確認して
Submitをクリックします。

Cases > Create Case

Red Hat Partner Acceleration Desk

User access

- 1 Choose support team
- 2 Choose category
- 3 Issue details
- 4 Preview

Request Category	User access
Request Summary	ですと
Description	ですと

> Requester Details

記載内容を確認しSubmit

Submit Back

5.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

ポータルにログインするとエラー画面が出た 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。

ケースは英語で入力をお願いします。

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 this issue.

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

[Submit a support request](#)

トレーニングエラー

Unauthorized - The resource you are trying to access is not authorized.



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めに、Red Hatパートナープログラムに参加してください。

[パートナーシップを申し込む](#)

ログインエラー

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

申請例

- ・メンバー追加
- ・トレーニングポータルエラー（ログインできない）
- ・パートナーポータルエラー（ログインできない）
- ・ユーザーadminの変更依頼

ケース申請サンプル

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。

メンバー追加依頼 サンプルケース

Request Summary : Member addition request

Please Add Description

Please link the following members to my partner account:

Log in ID : 1215Ribbon (加入メンバーのID)
Name: Ribon Akai (加入メンバーの名前ローマ字)
Email: rakai@redribbon.com (加入メンバーのEmail)

Company Name: Red Ribbon Corporation

↑ID作成エラー

次のメンバーをパートナー アカウントに紐付けしてください。

パートナーポータルログインエラー サンプルケース

Request Summary : Portal login error

Please Add Description

I got an error when I tried to log in to "https://partners.connect.redhat.com".
Please enable the login.

Log in ID : xxx (エラーを起こした人の情報)
Name: Ribon Akai
Email: rakai@redribbon.com

↑申請画面エラー

"https://partners.connect.redhat.com"にログインしようとしたらエラーが出ました。
ログインできるようにして下さい。

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

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 (エラーを起こした人の情報)
Name: Ribon Akai
Email: rakai@redribbon.com

↑PTPログインエラー

"https://partners.connect.redhat.com"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

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。

FCPA審査はいつ結果が出るの？ サンプルケース

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

Please Add Description

I submitted a question for partner certification renewal, but I haven't received a renewal notification for over two weeks. Is there a problem with my registration?

If you submitted additional questions, please let us know when and who submitted them.

Log in ID : xxx (Partner Vettingを回答した人)
Name: Ribon Akai
Email: rakai@redribbon.com

↑FCPA (パートナー審査) レビュー結果はいつ入手できますか？

パートナー認定の更新について質問を送信しましたが、2週間以上更新通知が届きません。登録に問題があるのでしょうか？

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。

パートナー契約の更新日はいつ？ サンプルケース

Request Summary :
When does my partnership agreement expire?

Please Add Description

When does our partnership need to be requalification?

Company Name: Red Ribbon Corporation

↑パートナー契約の更新日はいつですか？

パートナー契約更新はいつになりますか？

ユーザー管理者確認依頼 サンプルケース

Request Summary : Verifying the User Administrator

Please Add Description

Could you please tell me who is the user administrator for our company?
Please let us know your email address and ID.

Company Name: Red Ribbon Corporation

↑ユーザー管理確認依頼

弊社のユーザー管理者を教えてください。IDとEmailをお知らせください

ユーザー管理者変更依頼 サンプルケース

Request Summary :
Change User Admin

Please Add Description

Please change the user admin to the following members.

(Now)現在の管理者（記載しなくてもよいです）
Log in ID : xxx
Name: Ribon Akai
Email: rakai@redribbon.com

(Change)新しい管理者情報
Log in ID : toorimon
Name: Form Terra
Email: fterra@redribbon.com

↑ユーザー管理者の変更

ユーザー管理者を以下のメンバーに変更してください。

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

2025/4/21	v1.0	新規作成
2025/4/30	v1.1	P6 Case画面変更によるレイアウト変更