

# パートナーポータルログインに関する 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

2025/6/13    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

# 目次

パートナー コネクト セールスページを見よう！

エラーが出たら

- (1) サポートケースにログインする
- (2) 一般サポートの提出方法
- (3) ケースサンプル(英文サンプル)

# パートナー コネクト セールスページを見よう！

新しくなった[パートナーポータルページ](#)にぜひログインしてください。

本手順書は、旧ビジネスポータルの役割を担うPartner Program'を正常に見ることができないパートナー様向けにケース作成方法をご案内します。

Sales Training Product certification Marketing My company Support My account

Sales Opportunities Deal registration Accounts & contacts Sales resources My organization さらに表示

## Red Hat の新しいデジタルパートナーエクスペリエンスの早期プレビューへようこそ!

新機能とサポートを受ける方法の詳細をご確認ください。 →

アカウントモジュール

リセラー ポイント 0

アカウントへの貢献ポイントの合計 0

Total global contribution 0%

Red Ribbon Corporation

Partner Program status:

Total global points earned 0 / 25,000

Ready  詳細

ポイントの獲得 Points

Enablement

サンプル画像

アカウント →

取引した Red Hat の顧客を参照および表示します

お客様リスト

オポチュニティー →

Red Hat の顧客との過去および現在のオポチュニティーを閲覧して確認します

案件リスト

Deal registrations →

オポチュニティーを登録し、ディールレジストレーションの特典を受けましょう

DRリスト

Partner program →

パートナープログラム情報にアクセスする

新ビジネスポータル

## エラーが出たら

既存パートナー様ではお馴染みのパートナーヘルプデスクは2025年4月1日より“**パートナー アクセラレーション デスク(PAD)**”に名称変更し、メールベースの問い合わせ受付から、**ケース申請**に変わりました。

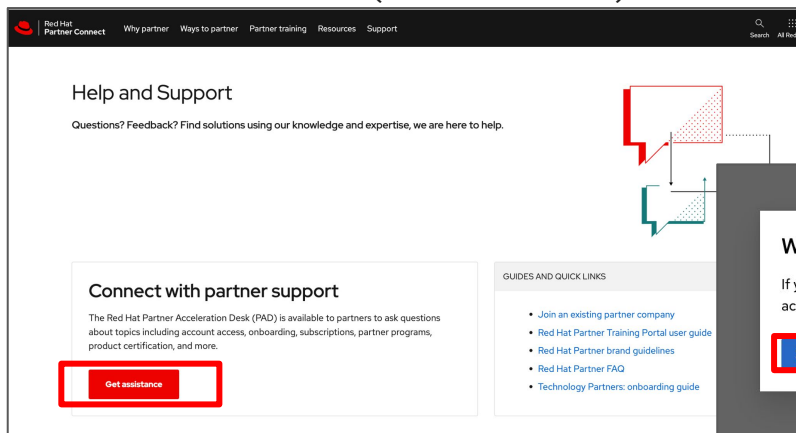
パートナーアクセラレーションデスク(PAD)は、製品およびテクノロジーレベルの**パートナー様向けのヘルプデスク**です。

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。

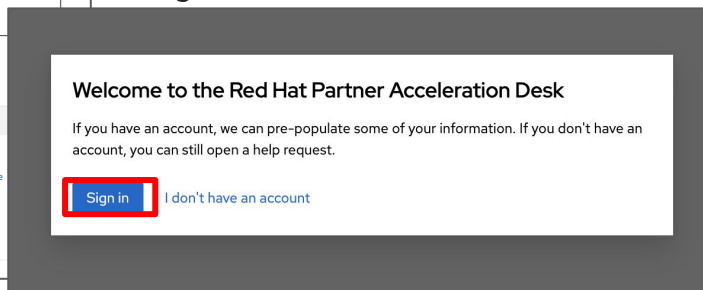
前ページでログインができない、ログインできたがその先に進めないパートナー様へ、ケースの申請方法をご案内いたします。

# (1) サポートケースにログイン

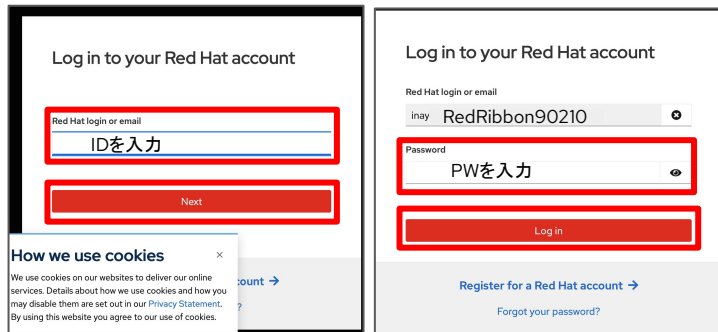
1. パートナーコネク트에アクセスします - <https://connect.redhat.com/en/support>
2. 赤ボタン「Get assistance(サポートを受ける)」をクリックします



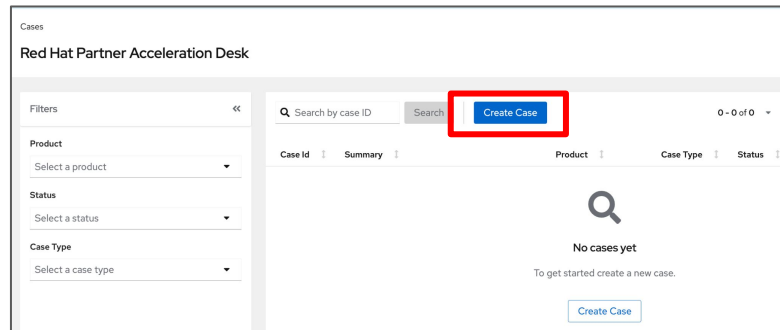
3. 「Sign in」をクリックします。



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



## 2.一般サポートの提出方法(1)

General Support(一般サポート)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.

**現在準備中  
表示されません**

**現在準備中  
表示されません**

### 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。

### 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。

### 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. 一般サポートの提出方法(2)

2. 問い合わせのカテゴリを選択します。ユーザーアクセス 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

カテゴリを選択

**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
- 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
- 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。
- 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
- 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
- パートナーコネクティブウェブサイト**  
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

## 2. 一般サポートの提出方法(3)

3. 件名と内容を記載して Next をクリック。  
次ページ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

Request Summary

Description

> Requester Details

てすと


てすと

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.

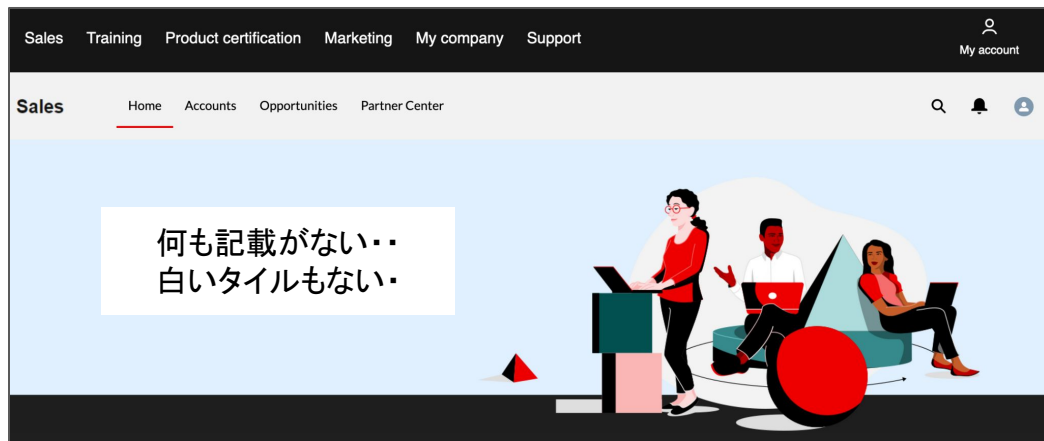
In the meantime if you have any additional questions, please review our [Frequently Asked Questions \(FAQ\)](#).

Submit another request

↑他に問い合わせがあれば  
ここをクリック

### 3. ケースサンプル(英文サンプル) 1

パートナーポータルにログインできたのですが、パートナープログラムのタイルが表示されません。



#### サンプルケース

**Request Summary:** White tiles not showing in Partner Portal

**Please Add Description**

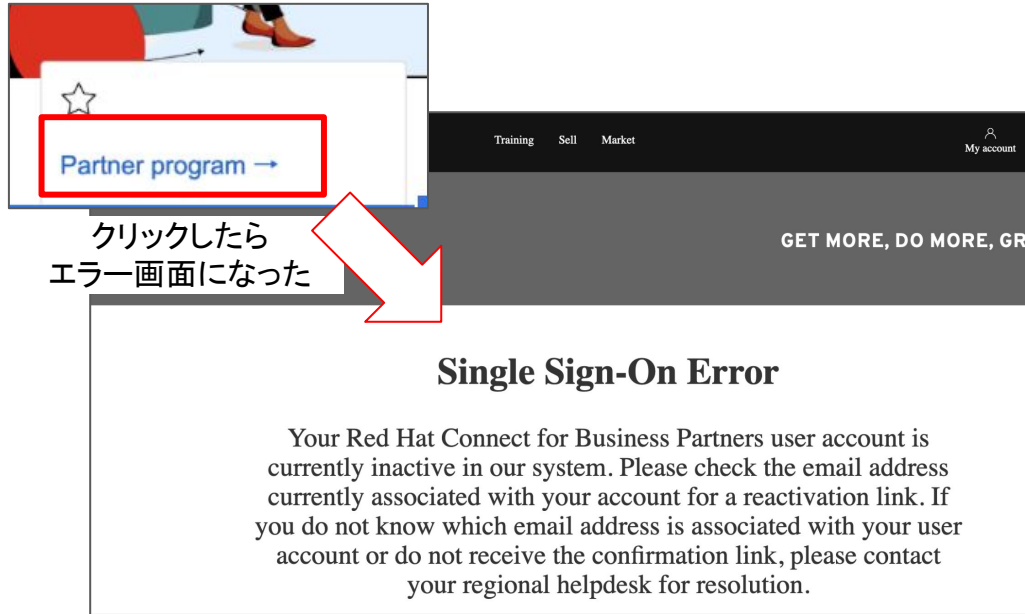
I would like to see the status screen where I can see my Partner Program activity points, but the white tile "Partner Program" is not displayed, so I cannot see it. Please make it visible.

↑パートナーポータルで白いタイルがない

パートナープログラムのアクティビティポイントが見れるステータス画面を見たいのですが、「パートナープログラム」という白いタイルが表示されず、確認できません。表示されるようにしてください。

### 3. ケースサンプル(英文サンプル)2

パートナーポータルにログインできたのですが、パートナープログラムのタイルをクリックすると以下のエラー画面になります。



クリックしたら  
エラー画面になった

#### サンプルケース

**Request Summary:** Single Sign-On Error

**Please Add Description**

When I clicked on the white tile for "Partner Program", a 'Single Sign-On Error' screen appeared.  
Please fix the error.

#### ↑シングル サインオン エラー

"パートナープログラム"の白いタイルをクリックすると'シングルサインオンエラー'の画面が表示されました。  
エラーを修正してください。

# 3. ケースサンプル(英文サンプル) 3

## パートナーポータルにログインできない

ケースを申請する前に、以下を確認してください。

### ・ログインURL

以下のURLでログインを試してください。

ログインURL: <https://partners.connect.redhat.com>

\* ブラウザのキャッシュの削除およびシークレットモードでログインをお試しください

### ・パートナー紐付け が完了しているIDでしょうか？

注意: サブスクリプションの管理で使用する IDはパートナーに紐づいていませんので、パートナー紐付け依頼をしてください。

#### 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.

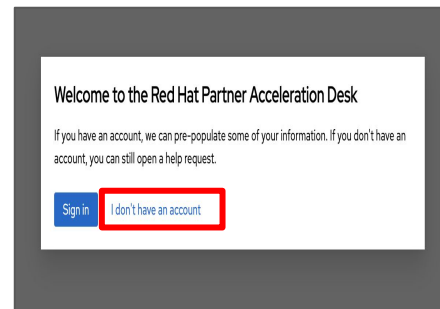
Log in ID: xxx  
Name: ローマ字で名前  
Email: メールアドレス

#### ← 申請画面エラー

"https://partners.connect.redhat.com"にログイン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。

パートナー紐付けのないIDの方も、このケースサンプルで申請してください。

「I don't have an account(アカウントを持っていません)」を選択しサポートケースを申請します。



## 3. ケースサンプル (ほか)

### 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: 加入メンバーの ID

Name: 加入メンバーの名前ローマ字

Email: 加入メンバーの Email

Company Name: 会社名 (正しい英語でお願いします)

↑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。

### 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: 会社名 (正しい英語でお願いします)

↑ユーザー管理者確認依頼

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.

(Change)以下に新しい管理者の情報

Log in ID: ログインID

Name: ローマ字

Email: メールアドレス

↑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](https://www.linkedin.com/company/red-hat)

 [youtube.com/user/RedHatVideos](https://www.youtube.com/user/RedHatVideos)

 [facebook.com/redhatinc](https://www.facebook.com/redhatinc)

 [twitter.com/RedHat](https://twitter.com/RedHat)