



Cisco Account Profile ユーザガイド

Cisco Systems

Jan, 2017

目次

1. Cisco Account Profile とは
2. 契約番号登録の必要性
3. 契約番号の登録手順
4. 登録済み契約番号の確認方法
5. ソフトウェアダウンロードのみのリクエスト
6. 請求先ID (Bill to ID) のみの登録リクエスト - Ordering
7. リンク
8. お問い合わせ先

1. Cisco Account Profile とは

お客様のCisco.comユーザIDを管理する「Cisco.com Profile Manager」が、新しく「Cisco Account Profile」という名称になりました。登録情報を常に最新にしておくことで、スムーズにサポートを受けることができます。



変更点：

- ・ 契約番号および請求先ID（Bill to ID）登録画面が変わりました。
- ・ 契約番号および請求先ID（Bill to ID）の登録状況を「その他のアクセス」から確認できるようになりました。

Cisco Account Profile

https://rpfa.cloudapps.cisco.com/rpfa/profile/profile_management.do

2. 契約番号登録の必要性

Cisco.com pageには、どなたでも閲覧できるページとアクセス権が設定されているページがあります。

このアクセス権は、ご購入いただいた保守契約に基づいた設定になっています。多くの場合、Cisco.com ユーザID に契約番号をご登録いただくことで、必要なページへのアクセス権を取得することができます。

テクニカルサポートを受ける前に、また製品交換をご希望される前に契約番号をCisco.com ユーザIDにご登録ください。

3. 契約番号の登録手順 (1/6) ～フルサポートかダウンロード権限のみの依頼か選択

The screenshot shows the Cisco Account Profile page. The 'Other Access' tab is selected, and the 'Add Access' dialog box is open. The dialog box has three numbered callouts: 1 points to the 'Other Access' tab, 2 points to the 'Add Access' button, and 3 points to the 'Full Support' radio button. The dialog box contains the following text:

アクセス権の追加

どのタイプのアクセス権が必要ですか？

フルサポート

ダウンロードのみ

検索

フルサポートのアクセス権とダウンロードのみのアクセス権の違い

フルサポートの内容は、契約の対象範囲で定義されます。フルサポートは、テクニカルサポートケース管理、ソフトウェアのダウンロード、RMA、ツール、Cisco.comの対象コンテンツの表示などが含まれます。

ダウンロードのみのアクセス権では、契約対象製品向けのソフトウェアをダウンロードできます。

Cisco Account Profile にログイン

- ① 「その他のアクセス」 タブに移動。
- ② 「アクセス権の追加」 をクリック。
- ③ 下記いずれかを選択して「検索」 をクリック。

- **フルサポート**：契約番号を登録し、保守契約のサポートを受ける。
- **ダウンロードのみ**：ソフトウェアダウンロードのリクエストのみ依頼する。
※シスコから直接テクニカルサポートを得る契約の場合は、フルサポートを選択してください。

3. 契約番号の登録手順 (2/6) ～請求先 IDまたは契約番号の送信

Request Full Support Access

フルテクニカルサポートのアクセス権がサービス契約に含まれている場合、リクエストは貴社の契約管理者に送信されます。リクエストは、契約番号に基づいて契約管理者に転送されるか、可能な場合は自動的に承認されます。

① アカウントに関連付ける請求先 ID または契約番号を入力してください。

請求先 ID
請求先 ID がある場合は、そちらを使用してください。指定されている担当管理者を確認し、必ず担当管理者があなたのアカウントにアクセス権を持っていることを確認してください。そうでない場合は、契約されているすべての会社の契約からサポートにアクセスできます。

② または

契約番号

Submit

(送信)をクリックすると、該当するすべてのシスコサービスの説明の条項を確認し、選択することに同意したことになります。

サポートが必要な場合

- シスコ アカウント プロファイルから、現在のアクセス権を確認できます。
- 契約を購入するには、シスコ パートナー、シスコリセラー、またはシスコ アカウント チームにお問い合わせいただくか、「サービスの注文」をご覧ください。
- アクセスに関する問題や契約の関連付けに関する不明点は、[担当者](#)とチャット。

「請求先 ID」あるいは「契約番号」を選択したうえで、番号を入力します。複数の契約がある場合には、カンマ (,) 区切りで入力してください。

① 請求先 ID : 請求先 ID(フルサポートアクセスを含む) を登録します。



パートナー様社内の Bill to ID (請求先 ID) 管理者が登録等を確認します。

② 契約番号 : 契約番号を登録します。Submit すると、契約登録ステータスが表示されます。

3. 契約番号の登録手順 (3/6) ～ステータス表示 (Approved)



The screenshot shows the Cisco Support portal interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with the Cisco logo and links for 'Products & Services', 'Support', and 'How to Buy'. Below this, the main content area is titled 'Access Status'. It features a green checkmark icon next to the text 'Approved' and 'Contract 1234567'. Underneath, it states 'For covered products, you can access:' followed by two blue links: '> Open a Support Case' and '> Downloads'. At the bottom of the content area, it says 'We sent an email to you at you@youremail.com with this information.'

Approved一完了

登録が完了した契約番号が表示されます。

3. 契約番号の登録（4/6） ～ステータス表示（確認待ち）

①



貴社の契約管理者による確認待ちです

先ほどこのリクエストを行なった際、貴社の契約管理者にEメール通知が送信されています。

Product Serial Number 12345-AEK67-89 - Follow up with your [company contract administrators](#) on its status.
Product Serial Number 374890-GTK92-98317 - Follow up with your [company contract administrators](#) on its status.

If you do not receive a response from your contract administrators, [email support](#) or [chat with an agent](#).

②



シスコによる確認待ち

シスコは、6時間以内に以下の契約を確認し、電子メールでご連絡します。

- 契約 - シスコアカウントの会社名が契約上の契約先企業と一致しません。この状況が発生する理由として、以下が考えられます。
- The company name on your Cisco Account does not match an entitled company on the contract. [シスコアカウントを更新してください](#)
 - シスコアカウントの更新が必要である可能性があります。• 契約を所有している会社の代理で操作しているが、その会社に直接勤務していない。これが該当する場合は、契約先企業に勤務する人に、この契約をシスコアカウントに関連付けることを許可する旨が記された電子メールを、サポート web-help-j@cisco.com 宛てに送信するよう依頼してください。
 - この契約を使用できるのは、シスコの契約を購入した企業のみです。

アクセスに関して緊急を要する問題が生じた場合は、[サポートに電子メールを送信](#)または [担当者とチャット](#)（英語）

We sent an email to you at you@youremail.com with this information.

Pending—確認待ち

① 契約管理者による確認待ち

この契約番号を管理している契約ご購入元の契約管理者が確認しています。しばらくお待ちください。

② シスコによる確認待ち

シスコの契約登録担当者が確認しています。しばらくお待ちください。

3. 契約番号の登録手順 (5/6) ～ステータス表示 (登録不可)

Denied - 登録不可

The screenshot shows the Cisco account access status page. At the top, there is a navigation bar with links for Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. Below the navigation bar, the page title is 'Access Status'. There are two main sections: 'Approved' and 'Denied'. The 'Approved' section shows a green checkmark and lists two contracts: 123456789 and 7654321. The 'Denied' section shows a red 'X' icon and lists several reasons for denial, such as missing company name, missing company address, non-existent contract, terminated contract, and already associated contracts. A note at the bottom of the 'Denied' section suggests contacting support if the information is incorrect.

Worldwide [change] Welcome, Lori Eronymous

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners

Access Status

Approved

Contract 123456789
Contract 7654321

For covered products, you can access:

- > [Open a Support Case](#)
- > [Downloads](#)

Denied

Contract 1234567 - Your Cisco Account does not have a company name. [Update your Cisco Account.](#)
 Contract 1234567 - Your Cisco Account does not have a company address. [Update your Cisco Account.](#)
 Contract 1234567 - The contract does not exist
 Contract 1234567 - The contract does not exist.
 Contract 1234567 - The contract has been terminated or expired.
 Contract 1234567 - The contract may be new. Allow 48 hours before requesting that this contract be associated with your Cisco Account.
 Contract 1234567 - The contract already is associated with your Cisco Account.
 Bill-to ID 1234567 - The bill-to ID already is associated with your Cisco Account.
 Contract 1234567 - The contract already can be used for support under bill-to ID 1234567, which is associated with your Cisco Account.

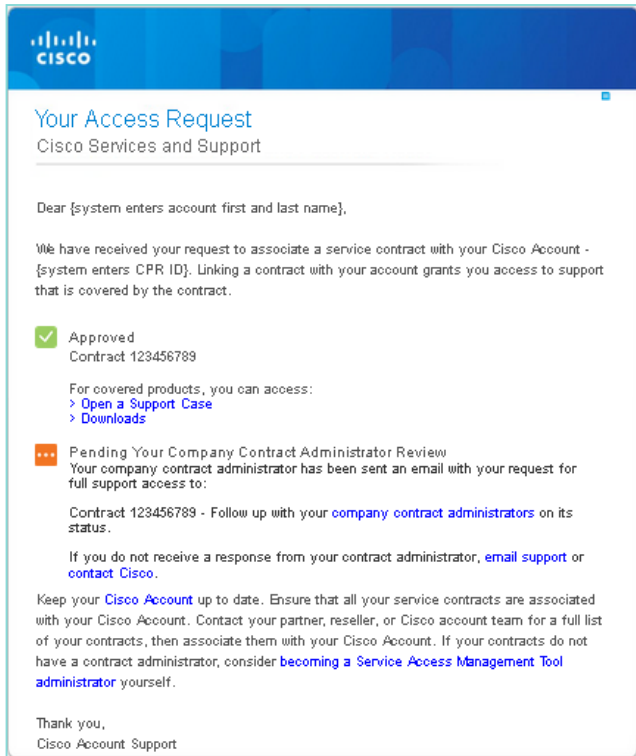
If you feel that this information is incorrect, [email support](#) or [chat with an agent](#).

状況に合わせて必要な対応を行ってください。

* 配信されたメールを転送の上お問い合わせいただくと、より早い対応が可能になります。

- ① Cisco.com ユーザ IDに**会社名・会社住所の登録がない**
→**会社名・会社住所登録の上、再度契約番号登録を実施**ください。
(Private Use のお客様は、社名を「Private Use」、住所をご自宅で登録してください。)
- ②**契約番号が存在しない、または有効でない**
→**契約番号を再度ご確認の上、正しい契約番号で登録**を実施ください。
- ③**契約番号が発行されて間もない場合**
→**最大48時間後に再度登録を実施**ください。お急ぎの場合は web-help-j@cisco.com までご連絡ください。
- ④**既に契約番号がおよび、契約番号が含まれる請求先 ID (Bill to ID) が登録済み**
→**再度登録の必要はありません。**

3. 契約番号の登録手順 (6/6) ～システムメール



画面に表示されたステータス情報は、メールでも配信されます。

* Cisco.com ユーザIDに登録されたメールアドレス宛てに自動配信されます。

4. 登録済み契約番号の確認方法

Cisco Account Profile

言語を選択してください

個人プロフィール | 会社組織 | **その他のアクセス** | 設定条件 | パスワード

サービス契約 | 直接購入 | CCIE | パートナー | PICA ユーザ

フル サポートとダウンロードのみのアクセス権

どのようなアクセス権が必要ですか? シスコアカウントに貴社のサービス契約、請求先 ID、または製品のシリアル番号を関連付けて、フル サポートのアクセス権またはダウンロードのみのアクセス権を追加してください。

アクセス権の追加

フル サポートのアクセス権 ダウンロード権限のみの契約は表示されません。

契約番号	請求先 ID	管理者に連絡してください
-Filter-	-Filter-	
9	--	管理者に連絡してください

※「請求先 ID」は、登録している場合にのみ、表示されます。

「その他のアクセス」の「フルサポートのアクセス権」下に、既に登録済みの契約番号がリストされます。

※契約につきましては、「管理者に連絡してください」からではなく、直接ご購入元へお問い合わせください。

※登録済みにも関わらず必要な Cisco.com ページへのアクセス権がない等の場合は、web-help-j@cisco.com までご連絡ください。

5. ソフトウェアダウンロードのみのリクエスト (1/2)

Send a Request to Your Company Contract Administrator

ダウンロードにサービス契約が必要な場合は、貴社の契約管理者による承認が必要です。契約書の条項で、シスコから直接テクニカルサポートを受けられることが規定されている場合は、フル サポートのアクセス権をリクエストできます。

シスコアカウントに関連付ける契約番号か製品のシリアル番号を入力してください。
貴社に指定されている担当管理者を確認します。

契約番号

または

製品のシリアル番号

送信

[送信]をクリックすると、該当するすべてのシスコ サービスの説明の条項を確認し、選択することにご同意したことになります。

① Slide5でダウンロードのみを選択します。

② ご利用の製品のシリアル番号を入力。

③ 送信。



製品ご購入元の契約管理者が確認の上登録等行います。

5. ソフトウェアダウンロードのみのリクエスト (2/2)

Send a Request to Your Company Contract Administrator



貴社の契約管理者が見つかりません

製品のシリアル番号:

貴社からの管理者は、ダウンロード アクセスについて通知される必要があります。シリアル番号、または下記の契約番号を確認してください。シスコから直接テクニカル サポートが得られる場合は、[フル サポート アクセスをリクエストしてください](#)。

ダウンロードにサービス契約が必要な場合は、貴社の契約管理者による承認が必要です。契約書の条項で、シスコから直接テクニカルサポートを受けられることが規定されている場合は、フル サポートのアクセス権をリクエストできます。

SMARTnetやSmart Foundationなど、シスコから直接テクニカル サポートを得る契約の場合は、ダウンロードのみリクエストすると、このようなメッセージがでます。

その場合は . . .



フルサポートアクセスから契約番号の登録をリクエストします。

6. 請求先ID (Bill to ID) のみの登録依頼 - Ordering

Cisco Account Profile

言語を選択してください:

個人プロ **②** ル | 会社組織 | **①** その他のアクセス | 設定条件 | パスワード

サービス契約 | **②** 直接購入 | CCIE | パートナー | PICA ユーザ

Get access to create and submit orders in Cisco's commerce tools by requesting access to your company's bill-to IDs or contract numbers.

③

Bill-to ID(s)

または

契約番号

Contract numbers are for requesting access to view contracts in Cisco Service Contract Center.

[送信]をクリックすると、該当するすべてのシスコサービスの説明の条項を確認し、準拠することに同意したことになります。

- ① 「その他のアクセス」に移動。
- ② 「直接購入」をクリック。
- ③ 請求先ID (Bill to ID) に各番号を入力します。

- 請求先ID (Bill to ID) (フルサポートアクセスを含まない) は Cisco担当者により、確認の上ご連絡します。

※Orderingに関する請求先ID (Bill to ID) 登録について、お問い合わせがございましたら、カスタマーサービス センtralまでお問い合わせください。

(初めてご利用される場合は、「カスタマー サービス センtral」モジュールの追加が必要です。)

7. リンク

- Cisco.com ユーザID登録フォーム
<https://idreg.cloudapps.cisco.com/idreg/register.do>
- Cisco Account Profile
https://rpfa.cloudapps.cisco.com/rpfa/profile/profile_management.do
- アクセスレベルガイド
http://www.cisco.com/cisco/web/support/JP/loc/guide/access_level.html
- Cisco.com ユーザIDアクセス権限ガイド
http://www.cisco.com/cisco/web/support/JP/loc/guide/access_authorize.html

8. お問い合わせ先

お問い合わせ内容	お問い合わせ先
Cisco.com ユーザガイドについて	web-help-j@cisco.comまでお問い合わせください。
契約番号登録方法について	web-help-j@cisco.comまでお問い合わせください。
請求先ID (Bill to ID) について	My Cisco ワークスペース のカスタマーサービスセントラルからお問い合わせください。 ※初めてご利用される場合は、「カスタマー サービス セントラル」モジュールの追加が必要です。
契約内容および契約内容変更について	契約ご購入元へお問い合わせください。

Thank you.

