



Cisco Account Profile ユーザガイド

Jan 2023

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. 第三者契約登録承認プロセス
6. ソフトウェアダウンロードのみの
リクエスト
7. 請求先 ID (Bill to ID) のみの登録リクエスト
- オーダーリング
8. その他各種リンク
9. お問い合わせ先



1 . Cisco Account Profile とは

1. Cisco Account Profile とは



お客様が Cisco.com で様々なツールへアクセスするためには、一部のページ・ツールでアクセス権が必要になります。

そのアクセス権は、シスコアカウントをご取得いただいた後、この Cisco Account Profile (Profile Manager) で管理することができます。

お客様のご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。

シスコアカウントは、今まで Cisco.com ID とパスワードでログインをしていましたが、今後はご登録いただいた Eメールアドレス とパスワードでログインをしていただけます。

Cisco Account Profile : <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>

2. 契約番号登録の必要性

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、シスコアカウント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シスコアカウントにご登録ください。

一度契約のご登録を実施いただければ、同じ契約番号で保守契約を更新された場合、再度アクションを取っていただく必要はございません。

Account Profile へのアクセス



- Cisco Account Profile にアクセスするには、右上の「ログイン」をクリックします。
- ログインをクリックしシスコアカウントにご登録のEメールアドレスとパスワードでアクセスします。
- ログインが完了すると右上にご登録のお名前が表示されます。
- 「プロフィールの管理」をクリックしCisco Account Profile へアクセスします。



Account Profile

プロフィール管理 サポートに連絡

ホーム 個人 アカウントセキュリティ 設定条件 アクセス管理

個人情報 会社情報

最終ログイン: 2019年9月4日(水) 15:24 JST

名 (ローマ字) test 名 (日本語) テスト

姓 (ローマ字) CiscoJapan 姓 (日本語) シスコジャパン

通称 シスコ

電子メールアドレス (ビジネス用メールアドレスを推奨) testciscjapan3@yopmail.com
メールアドレスの編集

ユーザ名 testCiscoJapan7736

国や地域 日本

会社名(英語表記) CISCO SYSCISCO SYSTEMS INC 会社名 会社名

住所 (英語) MAIL STOP TKY7/25/ 9-7-1 AKASAKA MINATO-KU, TOKYO MID TOWN TOWER 25TH FLOOR, MINATO, ...

住所 (日本語)

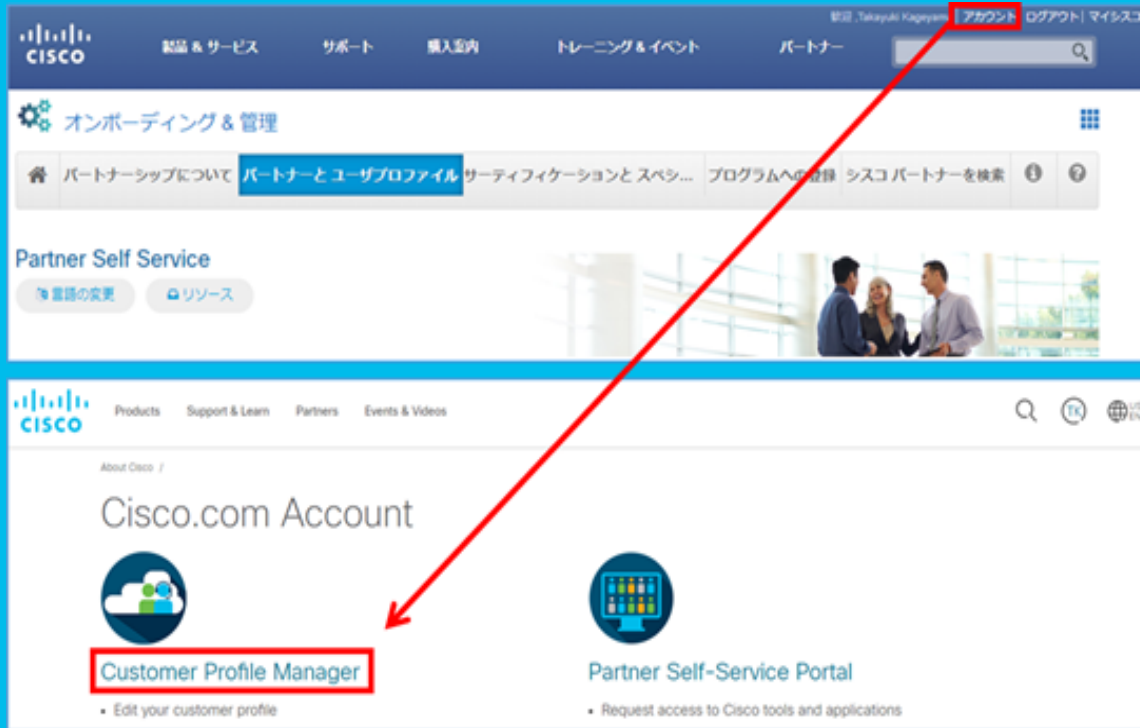
会社の電話番号

職種 職種

- Cisco Account Profileにアクセスすると、お客様がご登録された個人情報が表示されます。
- 契約登録に進まれるお客様は、必ず会社名・会社住所のご登録を事前にお済ませください。
- 一部 Cisco.com ID/CCO ID が必要、等言われた場合は、「個人」ページ左下の「ユーザ名」からご確認いただけます。
- この「ユーザ名」は、任意の英数字で自動生成されます。(2021年4月以降)

Account Profile

- シスコ登録パートナー様で既にシスコアカウントと会社の紐づけが完了している場合
- ログイン後、以下の方法でシスコアカウントプロフィールへアクセスできます。



- シスコ アカウントにログイン
- ⇒ パートナープロフィール
- ⇒ アカウント
- ⇒ Customer Profile Manager

3. 契約番号の登録手順

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

プロフィール管理画面の「アクセス管理」をクリックします。「サービス&サポート」タブが開きます。

- ①「アクセス権の追加」をクリック。
- ②下記いずれかを選択して「検索」をクリック。

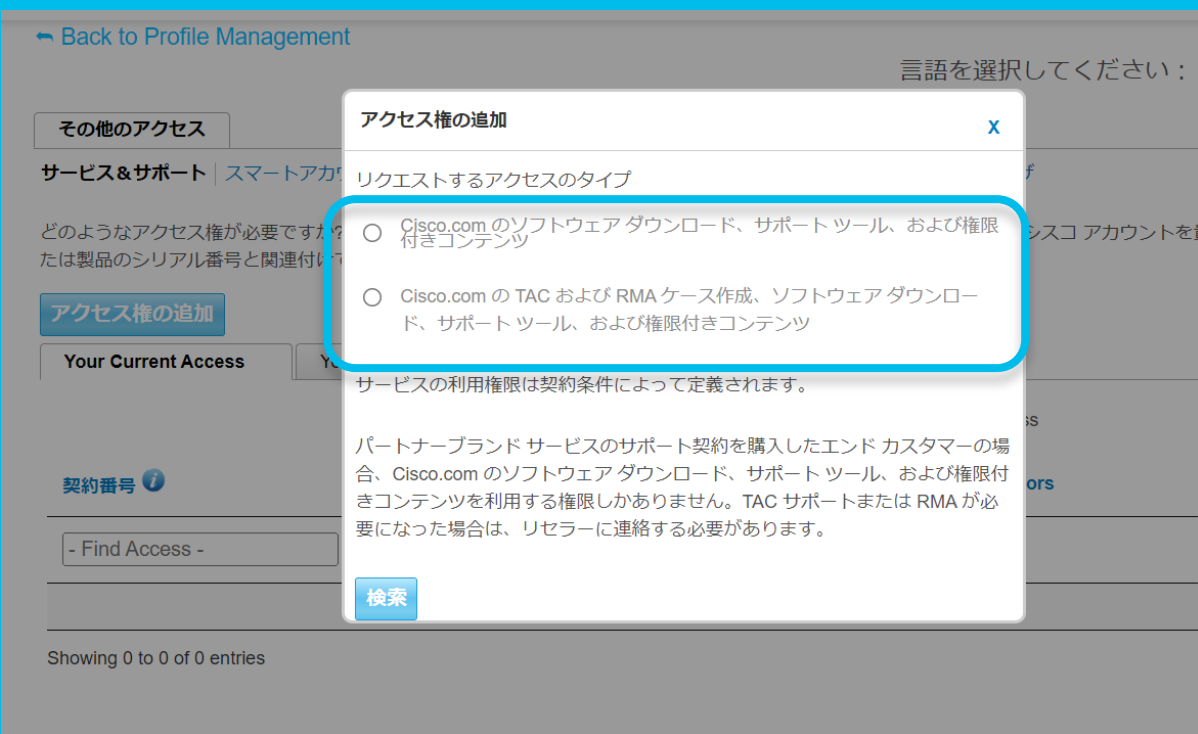
<ソフトウェアダウンロードのみご希望の場合>

[Cisco.com のソフトウェア ダウンロード、サポート ツール、および権限付きコンテンツ]

<すべてのフルサポートをご希望の場合>

[Cisco.com の TAC および RMA ケース作成、ソフトウェア ダウンロード、サポート ツール、および権限付きコンテンツ]

※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 ～請求先 IDまたは契約番号の送信

サービス契約の対象製品に対してフルサポートアクセス権を得るには、直接、または請求先 ID を通じて、サービス契約をシスコアカウントに関連付けてください。

① 請求先 ID

パートナー、またはシスコからサービスを直接購入しているお客様は、このオプションを選択します。請求先 ID リクエストは、確認のためにお客様の契約管理者に送信され、承認を受ける権利が付与されます。

または

② 特定の契約 (Specific Contract)

パートナーを通じてサービスを購入した場合、または特定のサービス契約に対してのみサポートアクセスが必要な場合は、このオプションを選択します。サービス契約番号を入力してください (わかっている場合)。

サービス契約番号で検索

または

シリアル番号で検索

サービス契約番号がわからない場合は、サービス契約の対象となる製品いずれか 1 つのシリアル番号を入力できます。

送信されたすべてのリクエストは、管理者によって確認されます。

[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。

「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: (*基本1次店パートナー様のみ)

請求先 ID (フルサポートアクセスを含む) を入力します。



1次店パートナー様社内の請求先 ID (Bill to ID) 管理者が登録について確認します。

②契約番号:

契約番号を入力します。

システム上でそのまま登録が完了することもあります。契約管理者やシスコによる確認が入ることがあります。

ステータス表示 (Approved)

[← Back to Access Management](#)

 **承認済み/追加済み**

承認取得済み
契約

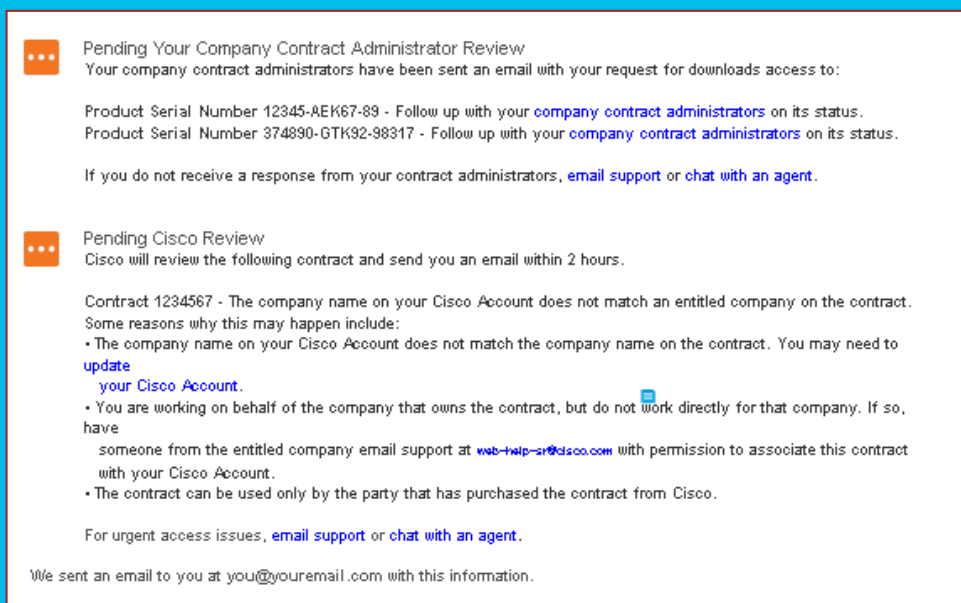
対象製品に関しては、以下にアクセスできます。

- > サポートケースをオープンする
- > ダウンロード

Approved — 承認済み/追加済み

登録が完了した契約番号が表示されます。

ステータス表示(確認待ち)



... Pending Your Company Contract Administrator Review
Your company contract administrators have been sent an email with your request for downloads access to:

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](#).

... Pending Cisco Review
Cisco will review the following contract and send you an email within 2 hours.

Contract 1234567 - The company name on your Cisco Account does not match an entitled company on the contract. Some reasons why this may happen include:

- The company name on your Cisco Account does not match the company name on the contract. You may need to [update your Cisco Account](#).
- You are working on behalf of the company that owns the contract, but do not [work directly](#) for that company. If so, have someone from the entitled company email support at web-help-sr@csco.com with permission to associate this contract with your Cisco Account.
- The contract can be used only by the party that has purchased the contract from Cisco.

For urgent access issues, [email support](#) or [chat with an agent](#).

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

契約ご購入元の契約管理者が契約登録について確認しています。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。

ステータス表示(確認待ち)

Pending Further Action — 確認待ち

このメッセージが出た場合は

お客様のシスコ アカウントが正しい場合は、「こちらをクリックしてください」をクリックして、リクエストを完了してください。クリックをしないと、依頼が保留となりますのでご注意ください。

[← Back to Access Management](#)

... Pending Further Action

契約 20: The information on your Cisco Account is insufficient to definitely determine your company/organization.
契約 20: - シスコアカウントにご登録の会社名が契約上に記載の社名と一致していませんでした。または、メールアドレスが契約上の会社としてみなされるメールアドレスと一致していませんでした。
契約 20: - Your profile contains a public domain email address. Using a business email address will streamline request processing.

現在のシスコ アカウント情報:

お客様の会社名と住所:	CISCO SYSTEMS 9-7-1 AKASAKA, MINATO-KU
-------------	---

お客様のビジネスメールアドレス:

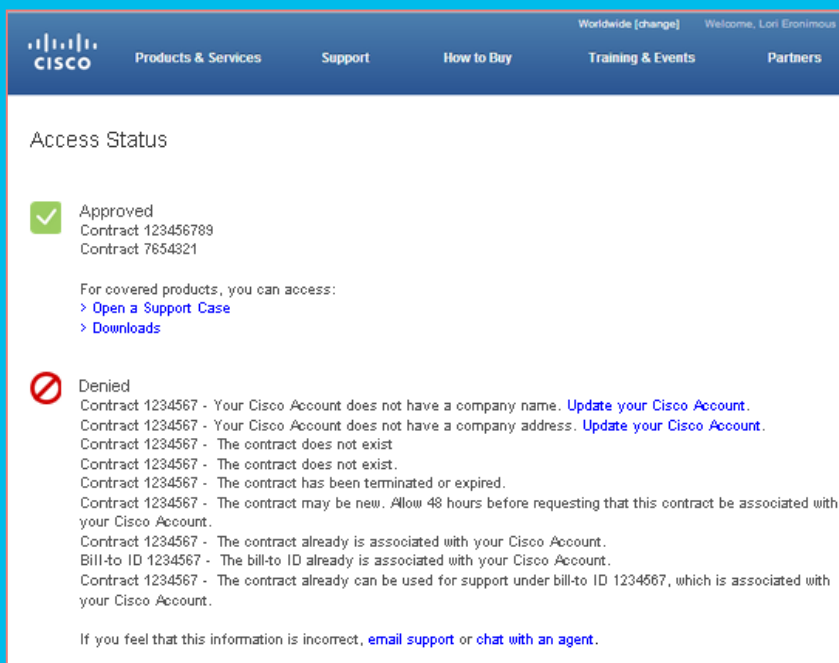
会社のシスコ アカウントが正しくない場合は、プロフィールを更新してからこのページに戻り、リクエストを再処理することで、問題を迅速に解決できます。

お客様のシスコアカウントが正しい場合は、[こちらをクリックしてください](#)。登録が完了したメールまたは、場合によってはシスコ担当者より情報確認のメールを送ります。

注: 契約上に記載のある契約先会社様の代理で登録を行っている場合は、「Your Access Requests」からこの申請をキャンセルしてください。契約先会社様の代表にコンタクトし、シスコアカウントプロフィールを確認するよう伝え、「その他のアクセス」タブに行き、第三者契約登録承認プロセスを実施するようお伝えください。

今すぐチャット (英語) する  Chat Offline

ステータス表示（登録不可）



Denied – 登録不可

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 シスコアカウントに会社名・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、社名をご自身のお名前で、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。

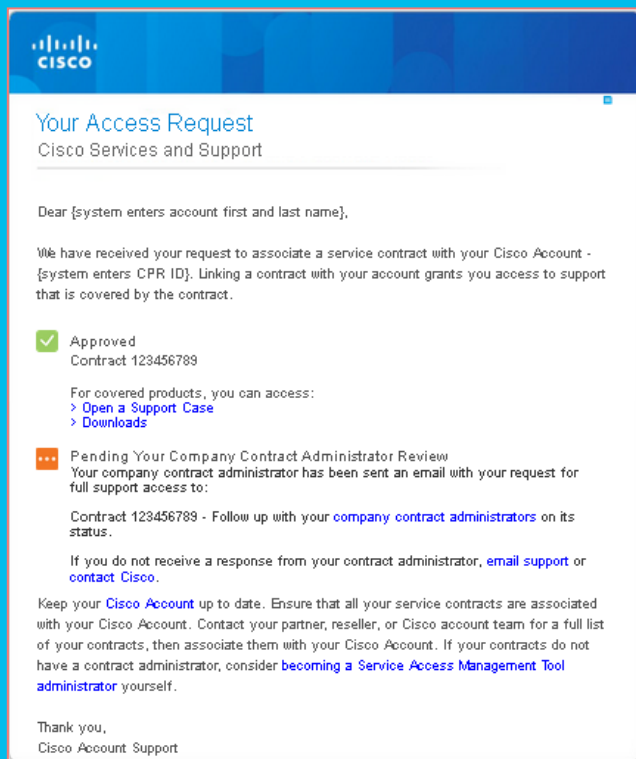
③ 契約番号が発行されて間もない場合

→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 既に契約番号または、該当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。

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。

* シスコアカウント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

4. 登録済み契約番号の確認方法

「その他のアクセス」の「サービス&サポート」タブ内、「Your Current Access」下に、既に登録済みの契約番号がリストされます。



Back to Profile Management

言語を選択してください: Japanese (日本語)

その他のアクセス

サービス&サポート | スマートアカウント | オーダリングツール | スマートサービス | CCIE | パートナー | PICA ユーザ

どのようなアクセス権が必要ですか? フル サポート アクセス権またはダウンロードのみのアクセス権が必要な場合は、シスコ アカウントを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と関連付けてください。

アクセス権の追加

Your Current Access | Your Access Requests

Not shown: Contracts with downloads only access

他社のユーザーにアクセス権を付与する

アクセスに関する問題が生じた場合

メール アドレス

取得済みアクセス権

契約対象の製品には、フル サポートのアクセス権があります。サポートケースをオープンする 各ダウンロード

契約番号	請求先 ID	Administrators
- Find Access -	- Find Access -	
		Cisco Support

Showing 1 to 1 of 1 entries

※ Administrators の記載について

Cisco Support - ご購入元の会社による契約管理でなく、Ciscoにて契約登録を行っております。

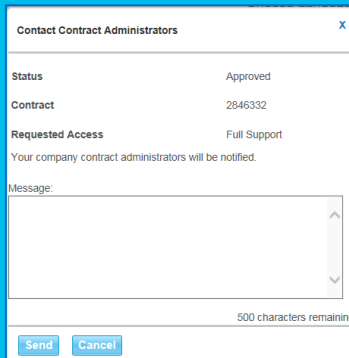
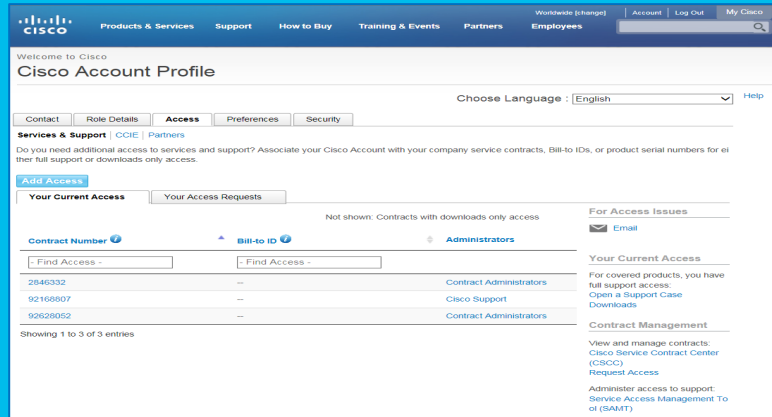
Contract Administrators - 貴社またはご購入元の会社の契約管理者様にて契約登録を行っております。

※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. 第三者契約登録承認プロセス

～契約上に記載のない会社様のアカウントへの契約登録～

5. 第三者契約登録承認プロセス ～ Contract Administrators による管理～



※シスコアカウントに契約番号を登録された後、契約情報に記載のない第三者（運用委託事業者）の会社様は、ツール上で契約情報を確認することはできません。契約情報の確認が必要な場合は、販売元の会社様へご確認をお願いいたします。

第三者契約登録承認での契約登録は、すでに該当契約のアクセス権を持つ、契約上に記載の契約先会社から実施することができます。契約が誰に管理されているかをご確認の上、申請を行ってください。

Cisco Account Profile にログイン

1. ページ右上にある、言語設定を必ず日本語にします。“Your Current Access”サブタブに現在お客様がお持ちのサポートアクセスの契約番号がリストされます。
2. “Administrators”の欄に“Contract Administrators”とありましたら、それは該当契約が現在管理者により管理されていることを意味します。第三者がアクセス申請をしたい契約の隣にある“Contract Administrators”リンクをクリックします。
3. “Contact Contract Administrators”というページがポップアップしますので、第三者ユーザへのアクセス権を付与するよう、管理者に説明を記載します。必ず、第三者ユーザ（契約上に記載のない運用会社等）のシスコアカウントEメールアドレスを説明に含めてください。
4. “Send”をクリックします。すると、アクセス権付与を行える契約管理者に通知メールが送られます。
5. 登録が完了したら、自動的に該当のシスコアカウントに登録されたメールアドレスに完了メールが送られます。

5. 第三者契約登録承認プロセス ～ Cisco Support による管理～

The screenshot shows the Cisco Account Profile page. The 'Access' tab is selected. Below the navigation tabs, there is a section titled 'Your Current Access' with a table of contracts. The table has columns for 'Contract Number', 'Bill-to ID', and 'Administrators'. Three contracts are listed:

Contract Number	Bill-to ID	Administrators
2846332	--	Contract Administrators
92168807	--	Cisco Support
92628052	--	Contract Administrators

Below the table, it says 'Showing 1 to 3 of 3 entries'. To the right of the table, there is a section for 'For Access Issues' with an 'Email' link, and a section for 'Your Current Access' with instructions on how to get support access and download links. At the bottom, there is a 'Contract Management' section with links to view and manage contracts.

※シスコアカウントに契約番号を登録された後、契約情報に記載のない第三者（運用委託事業者）の会社様は、ツール上で契約情報を確認することはできません。契約情報の確認が必要な場合は、販売元の会社様へご確認をお願いいたします。

第三者契約登録承認での契約登録は、すでに該当契約のアクセス権を持つ、契約上に記載の契約先会社から実施する必要があります。

Cisco Account Profile にログイン

1. ページ右上にある、言語設定を必ず日本語にします。
“Your Current Access”サブタブに現在お客様がお持ちのサポートアクセスの契約番号がリストされます。
2. もし“Administrators”の欄に“Cisco Support”とありましたら、それは該当契約が現在管理者により管理されていないことを意味します。
Cisco に第三者契約登録の依頼を契約上に記載のある会社様より行ってください。
3. Cisco Support へのコンタクト方法は以下です。
メール : web-help-j@cisco.com

必要情報:

- ・契約番号 (Contract Number)
- ・契約登録ご希望のユーザ様のシスコアカウント E メールアドレス・会社名
- ・契約登録を承認される契約先会社ご担当者のE メールアドレス・お名前・会社名
- ・紐づけ理由(例: 保守運用を依頼されているため等)

6. ソフトウェアダウンロード のアクセス権のみのリクエスト

6. ソフトウェアダウンロードのみのリクエスト



The screenshot shows the Cisco software download request form. At the top is the Cisco logo. Below it is a disclaimer: "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。" (If a service contract is required for download, approval from your contract administrator is required. If the contract terms allow for direct technical support from Cisco, you can request full support access rights.)

Then, it says: "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。こちらで割り当てられた貴社の契約管理者を確認します。" (Please enter the contract number or product serial number associated with your Cisco account. We will verify your contract administrator assigned here.)

There are two radio buttons for selection: "契約番号" (Contract Number) and "Product Serial Number". Each has an adjacent input field.

Below the input fields is a "送信" (Send) button. Underneath it is a note: "(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条項を確認し、承認することに同意したことになります。" (Clicking (Send) will confirm that you have reviewed and agreed to the terms of all applicable Cisco services.)

At the bottom, there is a "サポートが必要な場合" (If you need support) section with a bullet point: "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。" (To purchase a contract, contact a Cisco partner, Cisco reseller, or the Cisco account team, or see "Service Order").

At the very bottom is a "Chat Now" button with a small icon of a person.

①Slide11でソフトウェアダウンロード権限のみを選択します。

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。

6. ソフトウェアダウンロードのみのリクエスト

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。

* **Smart Net Total Care(SNTC)** 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、ソフトウェアダウンロードのみのリクエストをすると、このようなメッセージがでます。



以下を選択してフルサポートアクセスで契約番号の登録をリクエストしてください。

⇒Cisco.com の TAC および RMA ケース作成、ソフトウェアダウンロード、サポート ツール、および権限付きコンテンツ

7. 請求先ID (Bill to ID) のみの 登録依頼 - オーダリング

7. 請求先ID (Bill to ID) のみの登録依頼 - オーダリング

← Back to Profile Management

言語を選択してください : Japanese (日本語) ▼

その他のアクセス

サービス&サポート | スマートアカウント | **オーダリングツール** | スマートサービス | CCIE | パートナー | PICA ユーザ

商取引のアクセス

シスコのコマース ツールで注文を作成して送信するためのアクセス権を取得するには、貴社の請求先 ID へのアクセス権をリクエストします。

請求先 ID

[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。

契約の表示アクセス

上の [サービスとサポート (Services & Support)] タブをクリックして、自分のシスコプロフィールを自社のサービス契約に関連付ければ、シスコの全テクニカルサービスと、Cisco Commerce Workspace - Renewals ("CCW-R")の表示機能を利用できます。

- ①「その他のアクセス」に移動。
- ②「オーダリングツール」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。
- ※オーダリングに関する請求先 ID (Bill to ID) 登録について、お問い合わせがあるパートナー様は、カスタマーサービスハブからケースオープンをお願いします。

<https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

8. その他各種リンク

内容	URL
シスコアカウント登録フォーム	https://id.cisco.com/signin/register
Cisco Account Profile	https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui
ログインおよびアカウントのヘルプ	https://www.cisco.com/c/ja_jp/about/help/login-account-help.html
スマートアカウント 作成ユーザガイド	https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/products/software/smart-accounts/documents/smartaccount-setupguide.pdf
テクニカルサービス ご利用ガイド	https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/support/loc-tac-guide/pdf/cisco-ts-startup-guide.pdf
シスコアカウント アクセスレベル/権 限ガイド	https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/local-guide/access-level.html

9. お問い合わせ先

お問合せ内容	お問い合わせ先
シスコアカウント (Cisco.com ID)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 (Ciscoから直接購入のお客様)	<ul style="list-style-type: none">・ 電話での問い合わせ : 0120-092-255 (音声ガイダンス : #2 → #3)・ 以下カスタマーサービスハブからケースオープンをお願いします。 https://customerservice.cloudapps.cisco.com/
契約内容および契約内容変更について	<p><Ciscoから直接購入の場合></p> <ul style="list-style-type: none">・ 電話での問い合わせ : 0120-092-255 (音声ガイダンス : #2 → #3)・ 以下カスタマーサービスハブからケースオープンをお願いします。 https://customerservice.cloudapps.cisco.com/ <p><販売店から購入のお客様> ご購入元販売店へお問合せください。</p>



Thank you