

新思科技光学解决方案

客户技术支持使用指南（2022版）

目录

一 简介

1. 服务对象
2. 平台使用注意事项
3. 关于软件版本

二 关于技术支持服务

1. 客户支持服务的对象与内容
2. 如何获取技术支持服务

三 关于客户支持平台的注册及登录方式

1. SolvNetPlus
2. eLearning在线学习平台
3. 客户支持中心 (Customer Support Portal)

四 常见问题

一、简介

感谢您使用新思科技光学产品（软件和设备）。为了提供更好的服务，我们为软件（CODE V、LightTools、LucidShape 产品系列、RSoft 产品系列）在租赁或维护期内的用户，以及购买硬件测量设备（Mini-DiffV2、Mini-Diff VPro、Reflet）的用户提供技术支持和服务。目前我们暂时使用三个平台提供软件与License下载（SolvNetPlus），在线课程学习（eLearning）以及在线技术支持（客户支持中心/Customer Support Portal）。不久的将来，我们将整合成单一平台（SolvNetPlus）为您提供更高效方便的技术支持与服务。

1. 服务对象

我们对以下用户提供技术支持和服务

- 软件维护期内用户
- 软件租赁期内用户
- 硬件测量设备用户

2. 平台使用注意事项

我们在技术支持过程中会涉及光学专业术语，因此我们默认您对光学术语已经有所了解。建议您参考光学书籍，也可观看eLearning 在线学习平台学习基础课程相关知识。

3. 关于软件版本

我们建议您使用最新版本软件，如您的软件未更新至最新版，请提前告知。旧版软件可能导致无法正确的回答您所提出的问题，因此我们建议您将软件更新至最新版，以便我们对您的问题作出最确切的回答。

二、关于客户支持服务

1. 客户支持服务的对象与内容（仅向租赁及维护期内的用户提供支持与服务）

- 软件下载与获取授权文件 (SolvNetPlus)
- FAQ (SolvNetPlus)
- 在线光学软件培训课程 (eLearning)
- 下载手册、技术文档、示例模型、宏示例 (客户支持中心)
- 有关光学软件和设备软件的安装和启动问题 (客户支持中心)
- 光学软件和设备软件的操作问题 (客户支持中心)
- 光学软件和设备软件的故障排查 (客户支持中心)
- 光学测量设备的操作问题 (客户支持中心)
- 光学产品技术研讨会 ([点击查看](#))

如需获得以上服务，请先在各个平台进行注册，具体注册方式请见[点此](#)。此外，我们还提供以下付费技术服务，如有需要请与我们联系：

- 定制化培训课程
- 工程服务（根据客户需求设计产品，包括建模、分析、报告、宏编程等）
- 客户现场技术支持

2. 如何获取技术支持服务

为了提高服务效率，我们建议您通过电子邮件的方式与我们沟通，以便于查询历史记录。以下为各产品的邮件联系方式，邮件地址如下：

- LightTools: lighttools_support@synopsys.com
- CODE V: codev_support@synopsys.com
- RSoft: photonics_support@synopsys.com
- LucidShape: lucidshape_support@synopsys.com
- Mini-diff: minidiff_support@synopsys.com
- REFLET: reflet_support@synopsys.com

请注意我们不对以下软件进行技术支持服务：

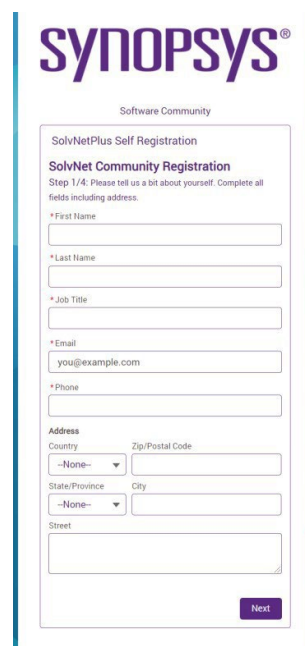
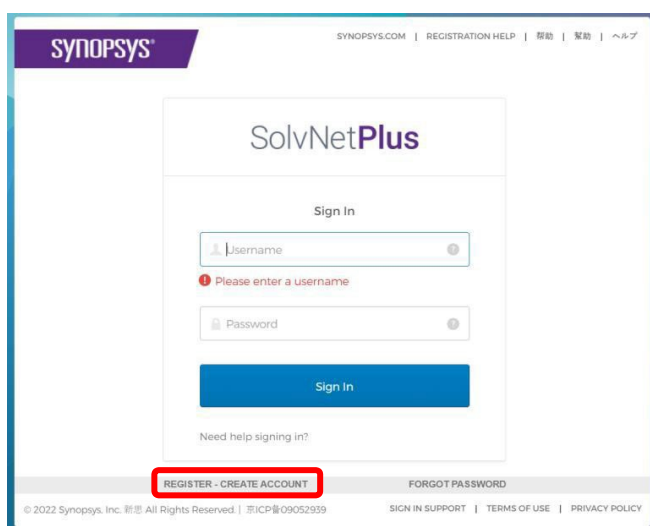
- OptoCompiler
- OptSim
- Photonic Device Compiler

三、关于客户支持平台的注册及登录方式

1. SolvNetPlus

1.1 注册及登录方法

- 请由此登入SolvNetPlus: <https://solvnetplus.synopsys.com>, 若您第一次使用本平台, 请点击左下图红框链接, 填写注册信息。
- 填写注册信息, 如右下图表格所示。请用带有企业, 学校, 组织的邮件后缀, 如: xxxx@ntu.edu.tw, 若使用无法辨认单位的Email地址, 如: 168.com、qq.com, 将无法注册。First Name 和 Last Name 必须使用英文字符填写, 如 (a-z)、(A-Z)、数字 (0-9) 和特殊字符 (-, ., 等)。

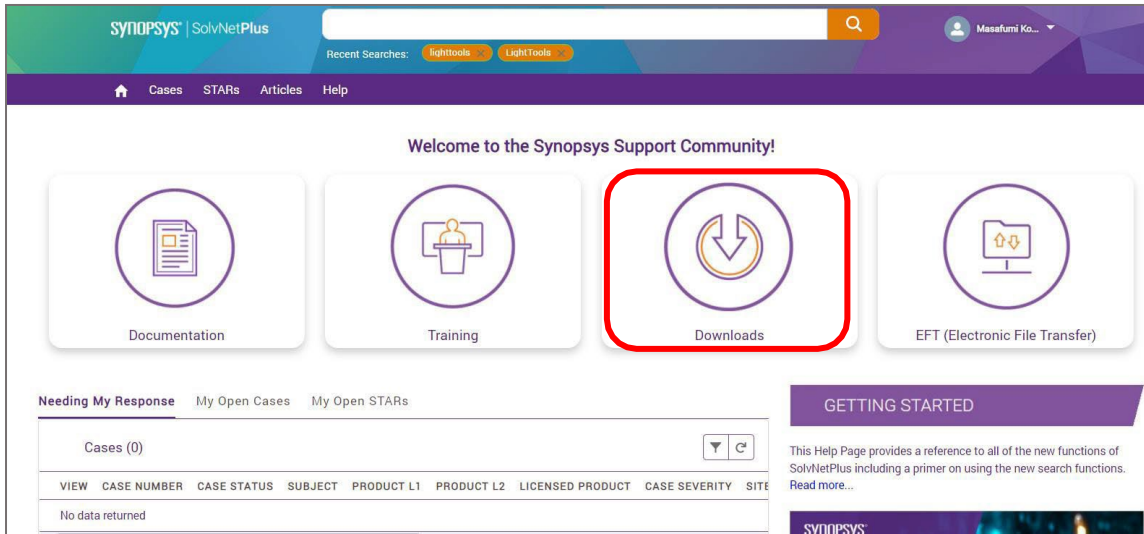


- 填写完成后, 系统将发送验证码到您的信箱。请在左下图中输入验证码。
- 您可在文本编辑器中打开软件授权文件(.txt)查看您的 Site ID Number, 并填写在右下图中。如果您有任何疑问, 请发邮件至 optics@synopsys.com。
- 设定账号密码后, 您将收到注册完成通知邮件, 表明您可以开始使用 SolvNetPlus。

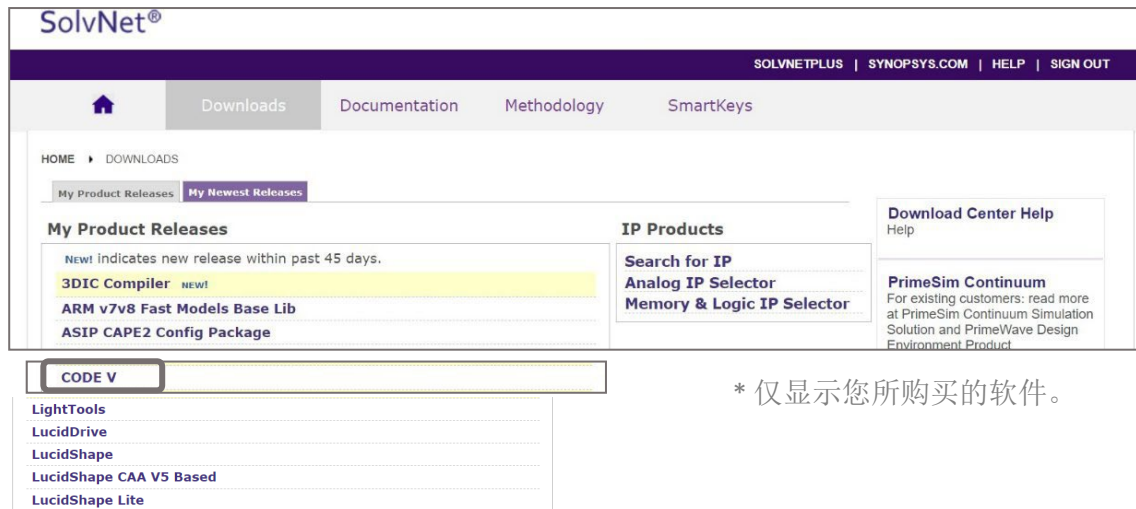


1.2 下载软件安装程序

- 从 SolvNetPlus 首页选择 Downloads。

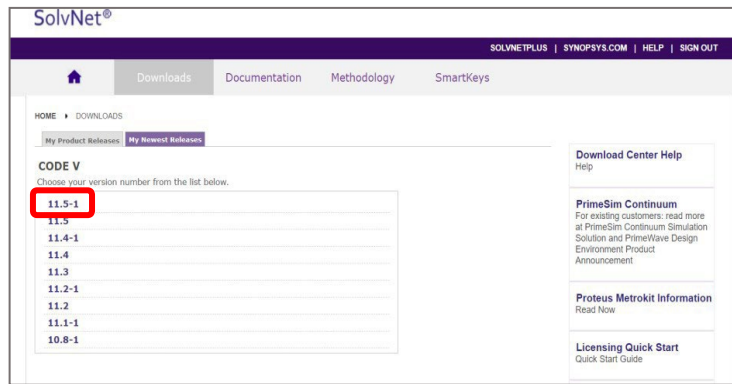


- 选择所需的软件。

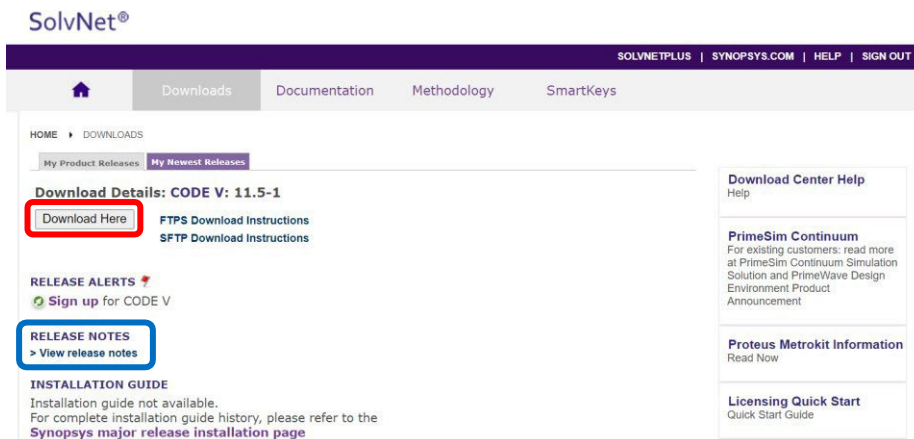


* 仅显示您所购买的软件。

- 点击您所需的版本。* 列表顶部显示最新版本

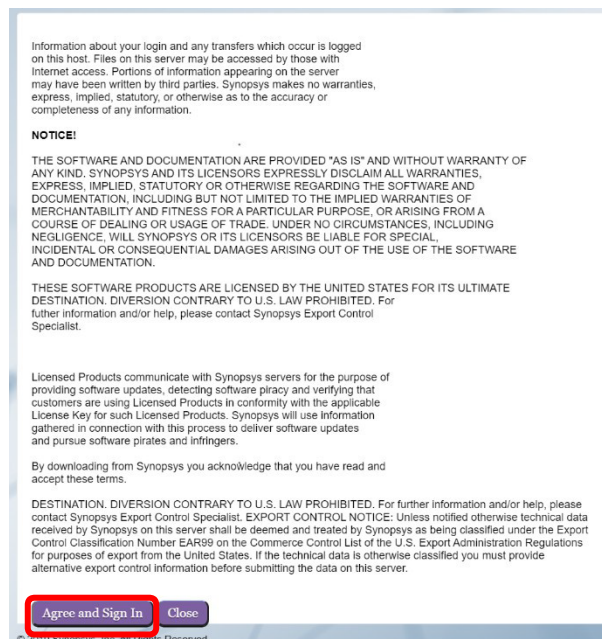


- 点击 “Download Here” 。



点击蓝框所示的「View release notes」查看版本更新说明。

- 阅读免责声明，如同意请点击 “Agree and Sign In” 进行下一步。

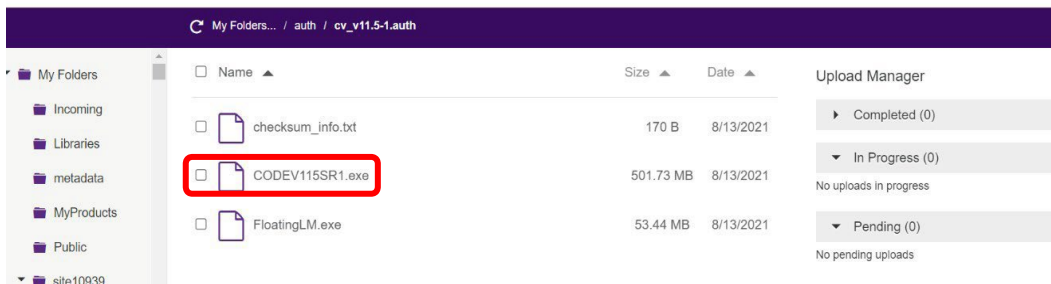


- 选择所需的安装程序，下载完成后即可开始安装

SYNOPSIS®

- Uploads: Upload files under MyFolders > Incoming (If File > 2GB, use [SFTP](#) or [FTPS](#))
- Downloads: Access to files are given during SolvNetPlus login. If the files are not available, logout and login again.
- The checkbox function may not get the download quantity you expect, please click the file directly.

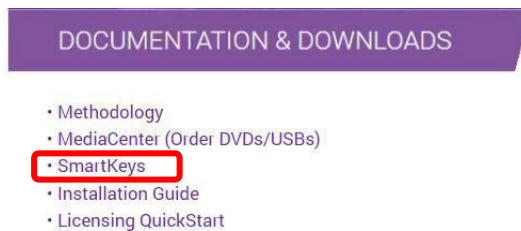
Help SIGN OUT



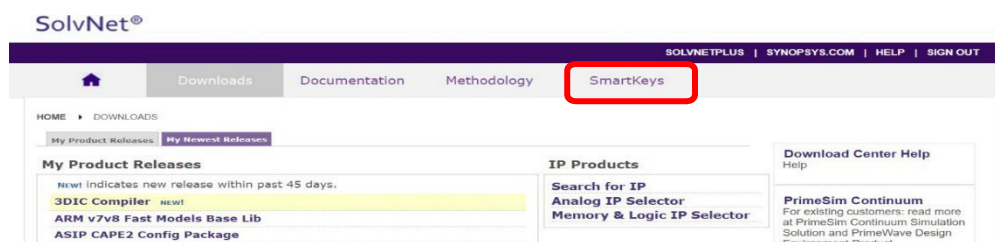
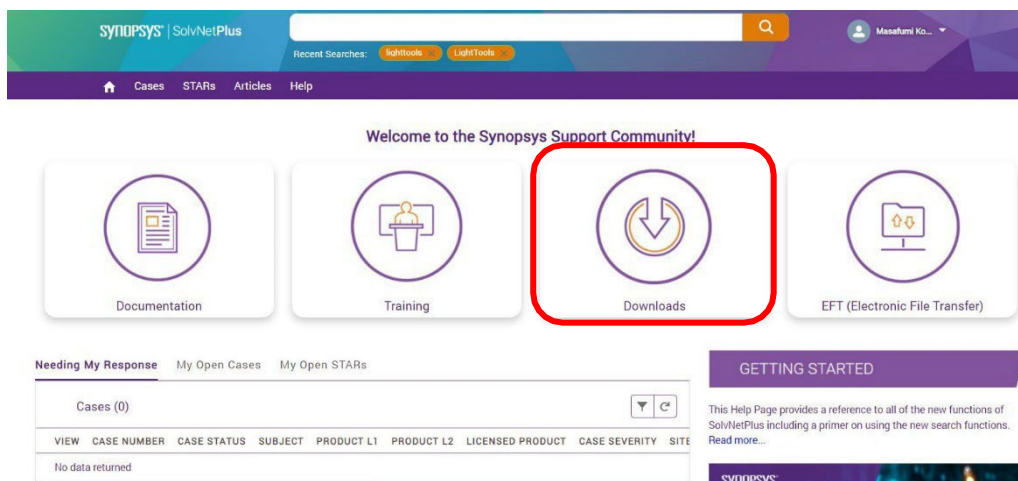
您可以批量下载多个档案，最多同时下载 6 个文档。

1.3 下载软件授权文件

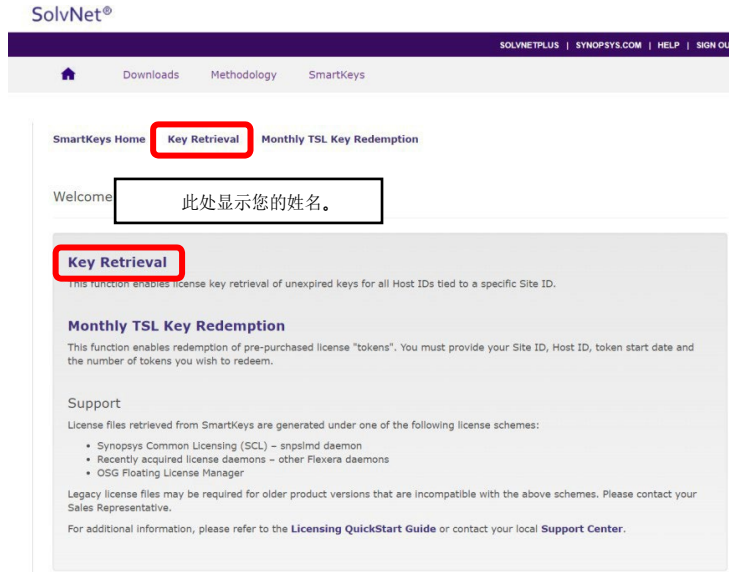
- 从 SolvNetPlus 下载软件授权文件有两种途径：
 - 从首页右侧的信息框 “Documentation & Downloads” 中点选 “SmartKeys”。



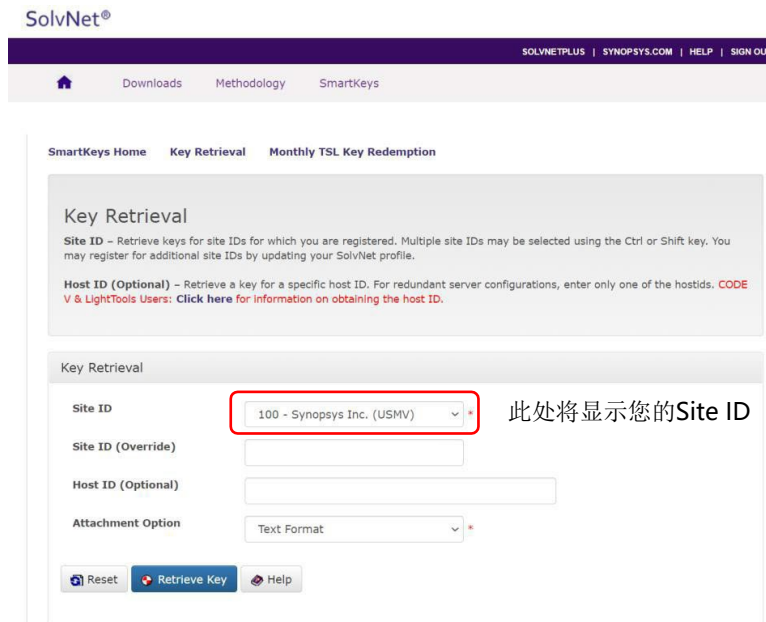
- 从首页选择 Downloads，点击菜单中的 “SmartKeys”



- 进入 SmartKeys 页面，点击 “Key Retrieval”



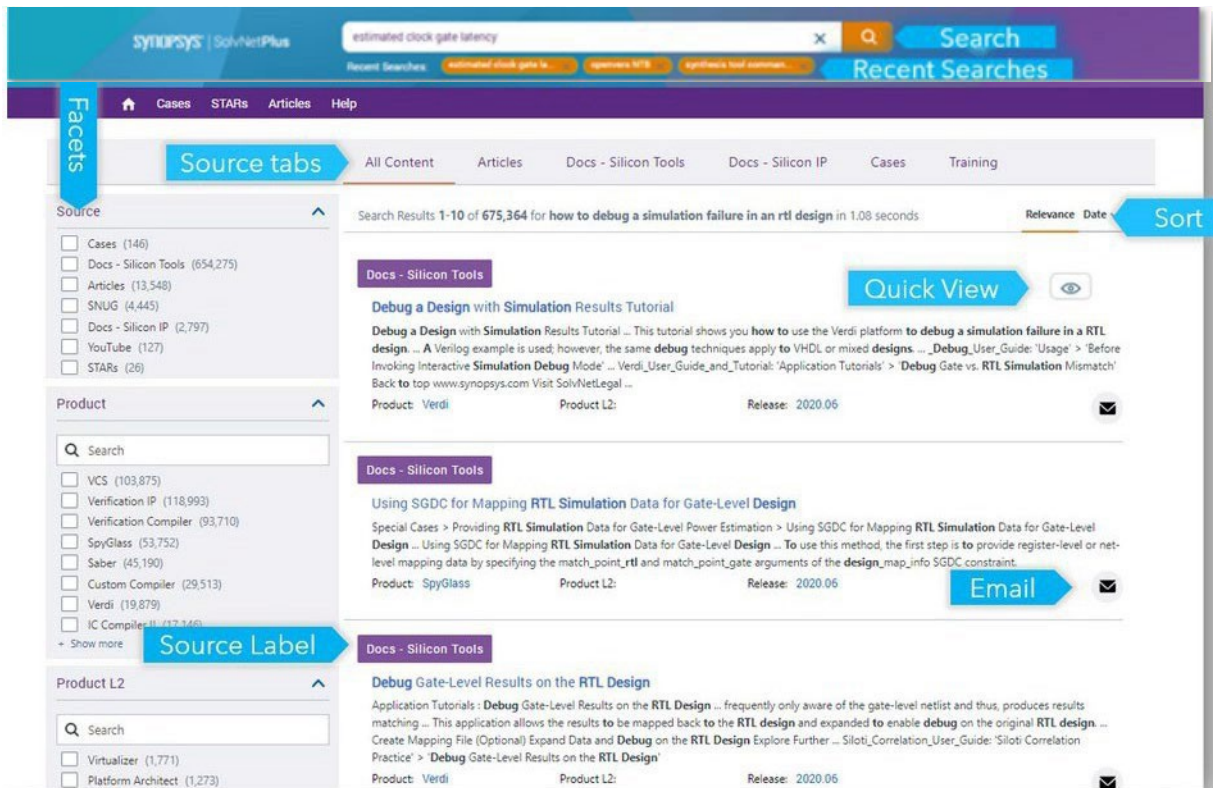
- 请填写下图所示表格。
 - Site ID/ Host ID: 若您只填 Site ID，将会下载所有贵单位全部的产品授权文件；如您只想下载多个授权文件的其中之一，请同时填写 Site ID 与 Host ID。
 - Attachment Option: 一般使用于软件的授权文件格式为 Text 档案，若您的电子邮件无法接收 Text 档案，请选择 GZIP 或 ZIP 格式，收到档案后解压缩即可。
 - 表格填写完成后请点击 “Retrieve Key” 。



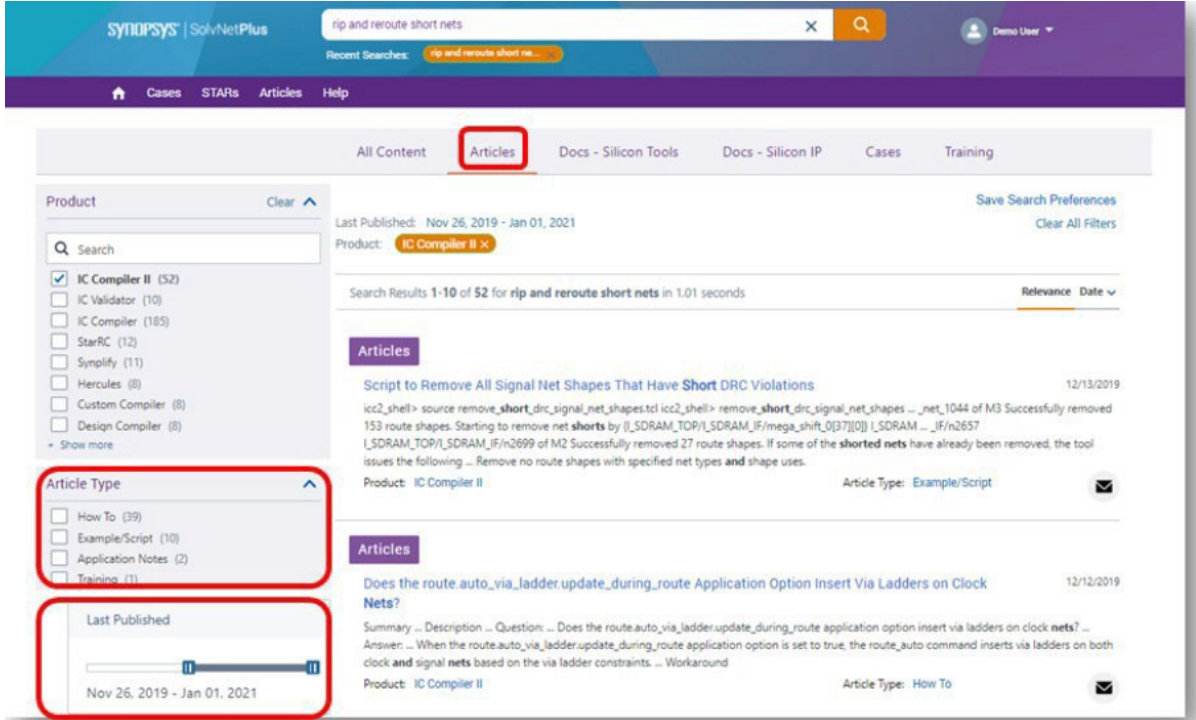
- 授权文件将通过电子邮件发送给您。电子邮件的发件人是smartkeys <SMARTKEYS@SYNOPSYS.COM>，您可事先将其加入邮件联系人。如果您等待几分钟后，未收到电子邮件，则该邮件可能会被视为垃圾邮件，请检查您的垃圾邮件文件夹。如果仍无法找到邮件，请联系我们 optics@synopsys.com。

1.4 信息搜索

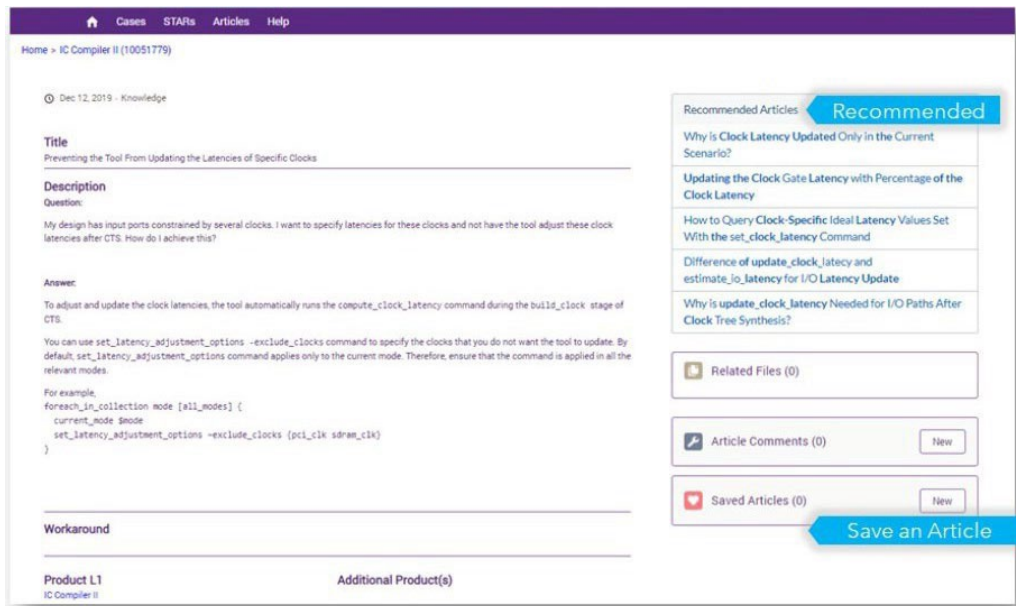
- 在搜索框中输入关键词，即可查找相关产品信息、文件，画面将出现所有相关信息的列表
 - 您可以使用 Facets 筛选条件过滤出您所需要的信息，包括产品、版本、格式等等选项。
 - 您也可以使用其他实用的功能：
 - ◇ Quick View 快速预览: 可快速预览搜索结果，无需跳转到其他页面。
 - ◇ Sort 排序: 依据相关性或日期排序搜索结果
 - ◇ Email: 使用Email功能将搜索结果分享给其他用户
 - ◇ Save Search Preferences 储存搜索偏好: 储存您最常使用的信息筛选条件
 - ◇ Clear All Filters 清除所有筛选条件: 清除所有已储存的筛选



- 搜索产品文章(包含FAQ)
 - 您可以在上方 Source Tabs 菜单选择 Articles 来搜索产品文章(包括FAQ)，并在左方的筛选条件勾选产品名称、文件类型、设定文章发布日期区间来过滤搜索结果。



- 当您在搜索文章时，您可以利用下列的实用功能
 - ◇ Recommendations 文章推荐: 查看其它使用者近期搜寻并阅读过的相关文章列表
 - ◇ Saved Articles 收藏文章: 储存并标示您喜爱的文章，以便未来参考使用



2. eLearning注册及登录方法（软件租赁和维护期内的用户，不包含教学许可用户）

eLearning平台的申请流程：申请帐户→审核→提供平台网址与Access Code→注册，具体如下：

2.1 申请eLearning账号

- 登录 [eLearning 帐户申请平台](#)填写申请信息。客户必须填写真实信息以便审核人员进行审核。如果申请者不清楚 Host ID，可以先不填，审核人员会协助查询并与客户进行核对。
- 填写完成后，审核人员将收到申请邮件，表示审核流程已经开始。
- 申请者需等待审核结果，在 1-2 个工作日内审核人员将与申请者联系告知是否给予访问权限。

The screenshot shows a registration form titled "Register Now". It lists "Required Fields" and includes the following input fields: "First Name", "Last Name", "Company Email Address", "Company Name", "Host ID", and "Country/Region" (a dropdown menu). A "submit" button is located at the bottom of the form.

[eLearning 帐户申请平台](#)

2.2 审核&注册流程

- 审核员将根据申请者填写的信息确认是否符合申请资格。
- 如申请核准，审核员将给予申请者eLearning平台网址与Access Code，申请者在eLearning平台注册即可学习软件课程。


The screenshot shows the Synopsys Optical Solutions "Sign Up" form. The header includes the Synopsys logo and the tagline "Design Brilliance Build Better Optical Designs, Faster." The form has two tabs: "Sign In" and "Sign Up". The "Sign Up" tab is active. The form includes the following input fields: "Access Code", "First Name", "Last Name", "Email", "Password", and "Password (Again)". A "Sign Up" button is located at the bottom of the form.

3. Customer Support Portal (客户支持中心) 注册及登录方法

如需获取技术支持服务，请点击<https://opticsportal.synopsys.com/> 进行注册。您可以在客户支持中心获取光学产品相关产品资料，视频文件，产品手册，FAQ等。

3.1 点击“简体中文”注册客户支持中心帐户。我们需要1-2个工作日对您的申请进行审核，审核通过后，您的帐户将被启动，同时您将收到一封电子邮件，以确认您的登录信息。

Optical Solutions Group Customer Support Portal

 **Sign In**

E-mail Address:

Password:

[Forgot your Password?](#)

[Sign Up for an Account](#) | [新規アカウント登録](#) **简体中文** [繁体中文](#) | [한글](#)

*This site is best viewed in Internet Explorer 7 or higher.

3.2 如何填写注册资料及注意事项：

Customer Support Portal Account Registration

[English Version](#) | [日本語版](#) | [简体中文](#) | [繁体中文](#) | [한국](#)

请填写以下表格申请客户支持中心帐户。新帐户的申请仅对现有光学解决产品用户开放。

我们需要1-2个工作日对您的申请进行审核，审核通过后，您的账户将被启动，同时您将收到一封电子邮件，以确认您的登录信息。

*为必填项

名:	<input type="text"/>
姓:	<input type="text"/>
公司邮件地址:	<input type="text"/>
公司名称:	<input type="text"/>
国家/地区:	--选择产品--
创建密码:	<input type="text"/>
确认密码:	<input type="text"/>
安全提示问题:	选择安全提示问题
安全提示问题答案:	<input type="text"/>

本人授权Synopsys及其经销商通过电子邮件和电话向本人提供相关产品和服务信息。本人已知晓，可随时通过“取消订阅”或进入Synopsys的订阅中心更改本人的偏好设置，本人的数据将根据Synopsys的[隐私政策](#)进行处理。

产品 --选择产品--

Host ID | Serial #

[Need help? Host IDs | Serial Numbers](#)

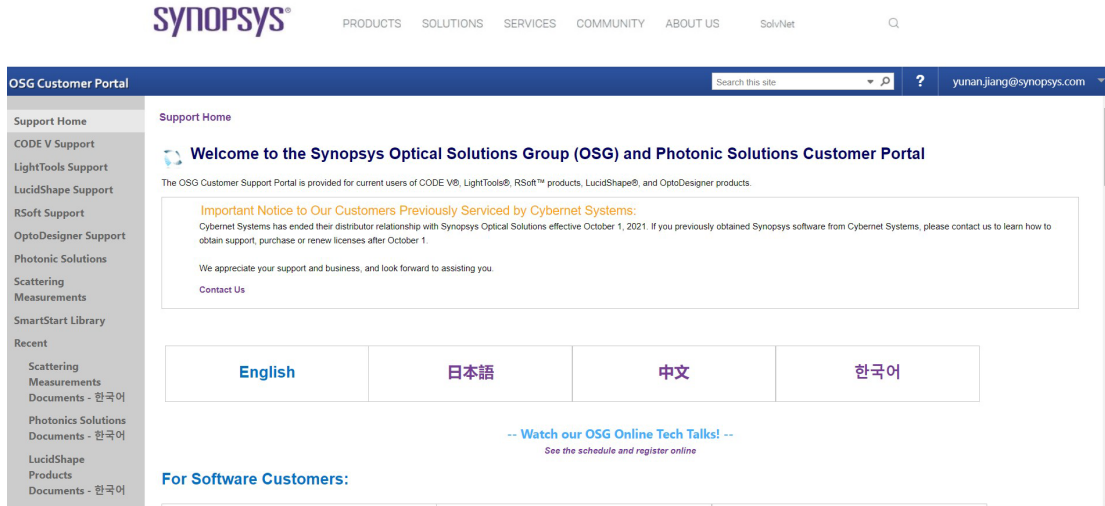
[点击此处返回登录页面](#)
如有任何问题，请发邮件至 optics@synopsys.com

填写帐户申请资料时请注意以下几点：

- 姓名：请填写真实的中文姓名。
- 公司邮件地址：请用带有企业，学校，组织的邮件后缀，如使用通用邮箱如qq.com、163.com等，您的申请将无法通过。
- 公司名称：请填写软件/硬件购买单位的名称。
- 国家/地区：请填写您所在国家/地区。
- Host ID | Serial #: 软件用户请填写授权文件安装设备的Host ID。硬件设备用户请提供设备序列号，相关信息请查阅以下网址：
<https://www.synopsys.com/optical-solutions/support/support-serial-number.html>

3.3 如何获取中文资料

中文站点内提供了一部分中文视频和文档，您可以点击“中文”进入中文页面进行查看。



如果您在中文站点无法找到所需文档，请返回英文页面进行查看。



四、常见问题

- 对于同一家公司/单位的注册人数有限制吗?
没有，只要您的公司/单位购买了光学产品，即可注册使用我们的客户支持中心。
- 软件的系统配置有哪些要求?
请参考下列网址获取各个软件的系统配置要求：
CODE V: <https://www.synopsys.com/optical-solutions/codev/hw-systems.html>
LightTools: <https://www.synopsys.com/optical-solutions/lighttools/hw-systems.html>
LucidShape 产品系列: <https://www.synopsys.com/optical-solutions/lucidshape/system-requirements.html>
RSoft 产品系列: <https://www.synopsys.com/photonic-solutions/product-system-requirements.html>