

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

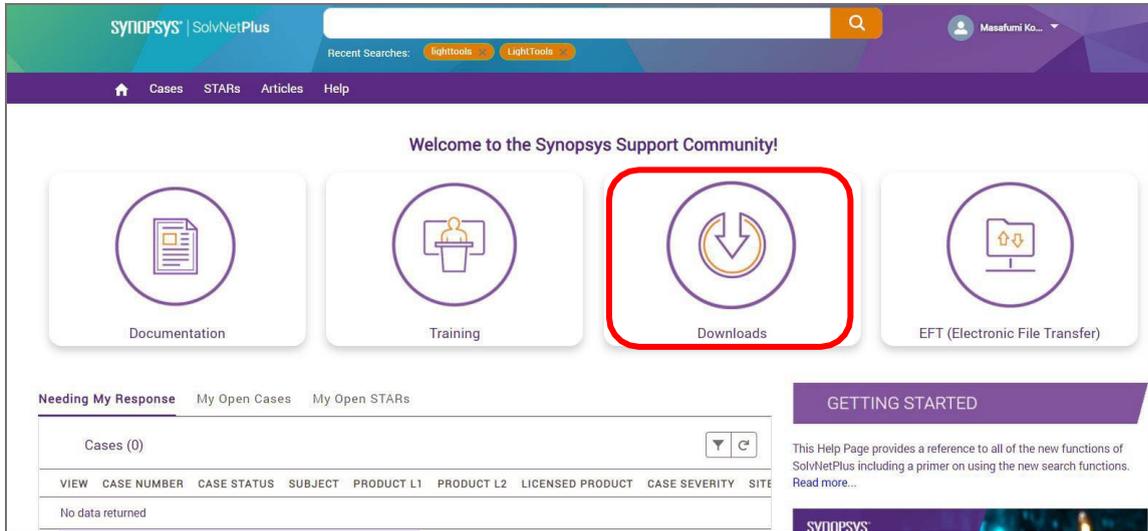
1.1 注册及登录方法

- 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)。

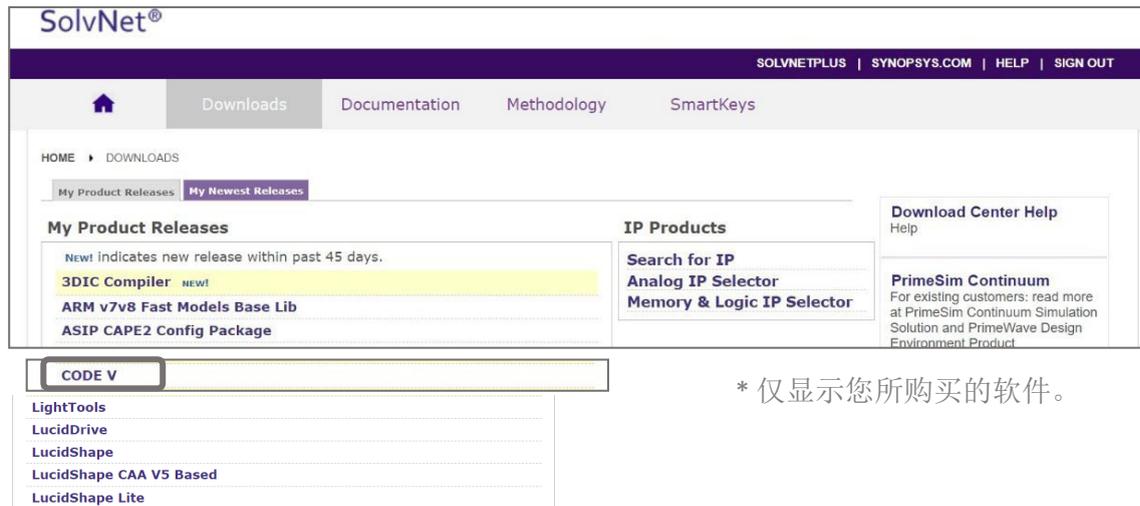
- 填写完成后, 系统将发送验证码到您的信箱。请在左下图中输入验证码。
- 您可在文本编辑器中打开软件授权文件(.txt)查看您的 Site ID Number, 并填写在右下图中。如果您有任何疑问, 请发邮件至 optics@synopsys.com。
- 设定账号密码后, 您将收到注册完成通知邮件, 表明您可以开始使用 SolvNetPlus。

1.2 下载软件安装程序

- 从 SolvNetPlus 首页选择 Downloads。

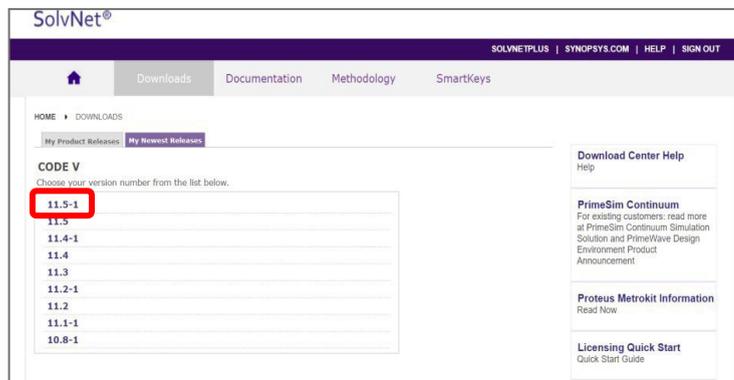


- 选择所需的软件。

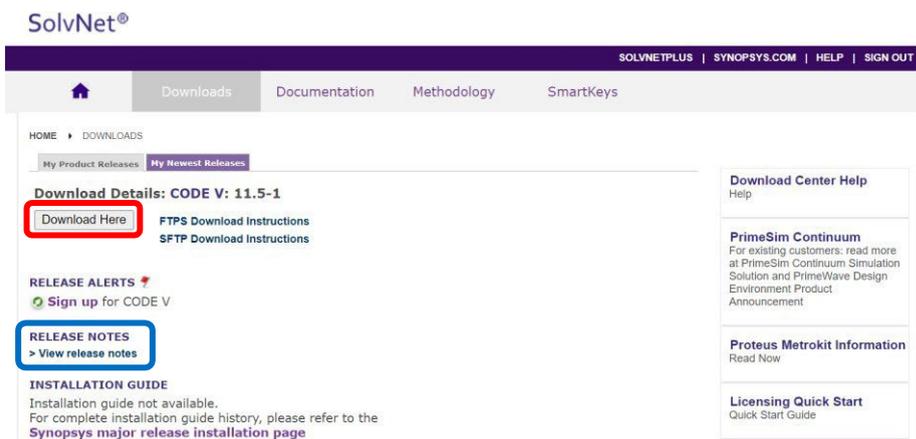


* 仅显示您所购买的软件。

- 点击您所需的版本。* 列表顶部显示最新版本

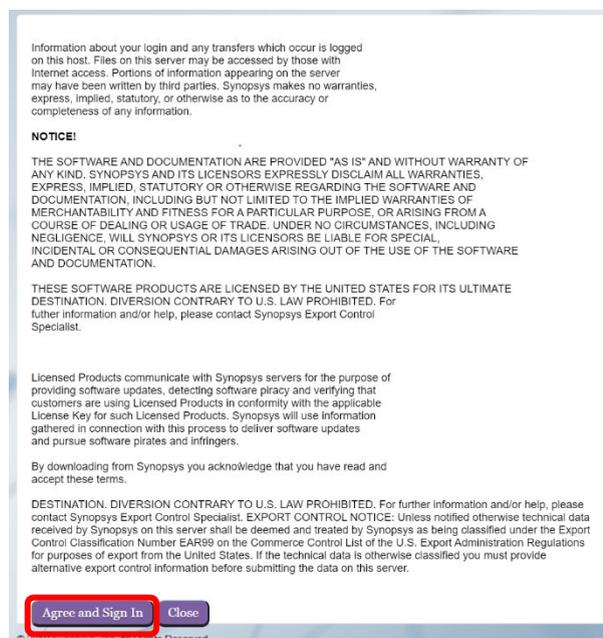


- 点击 “Download Here” 。



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。

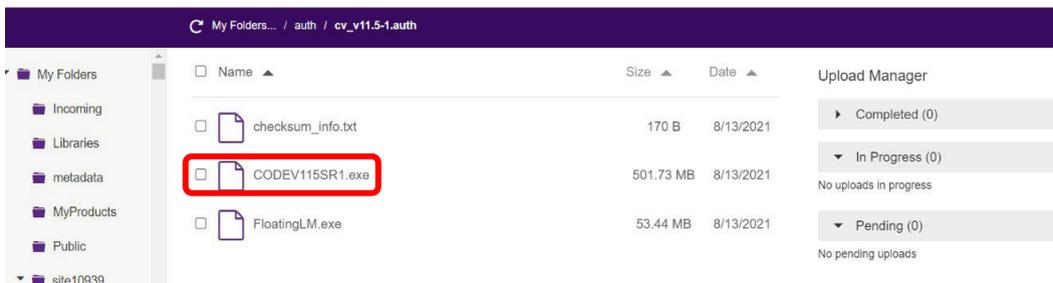


- 选择所需的安装程序，下载完成后即可开始安装

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.

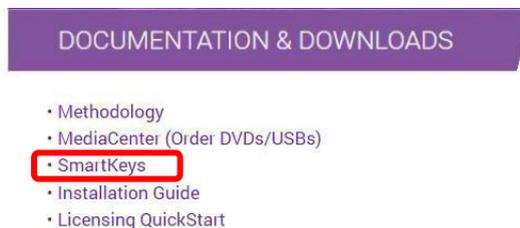
Help SIGN OUT



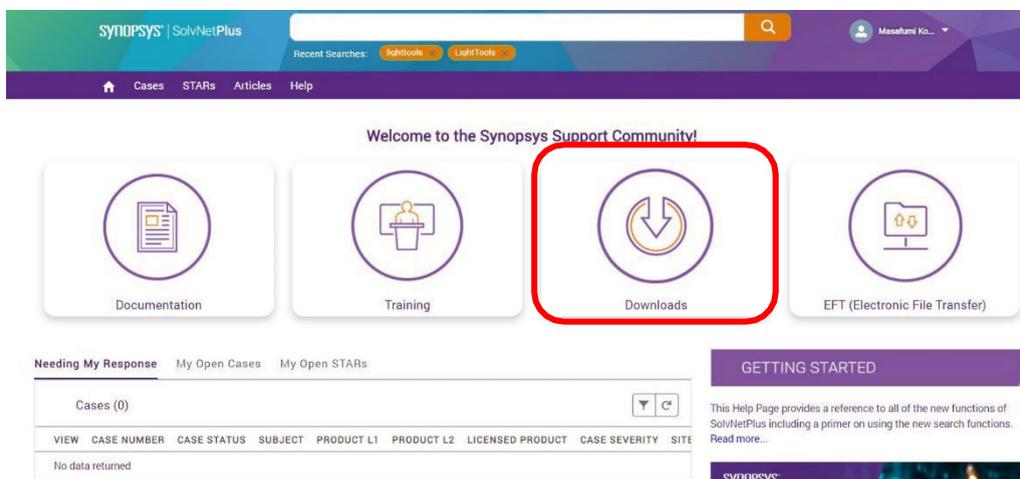
您可以批量下载多个档案，最多同时下载 6 个文档。

1.3 下载软件授权文件

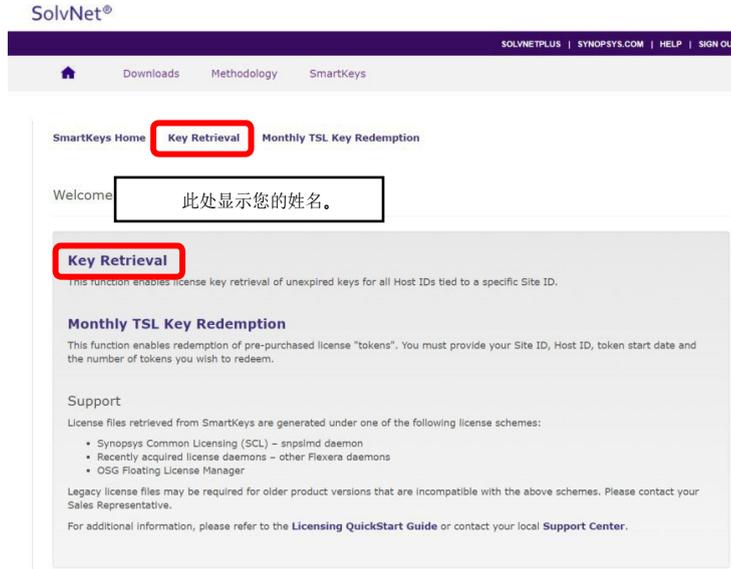
- 从 SolvNetPlus 下载软件授权文件有两种途径：
 - 从首页右侧的信息框 “Documentation & Downloads” 中点选 “SmartKeys”。



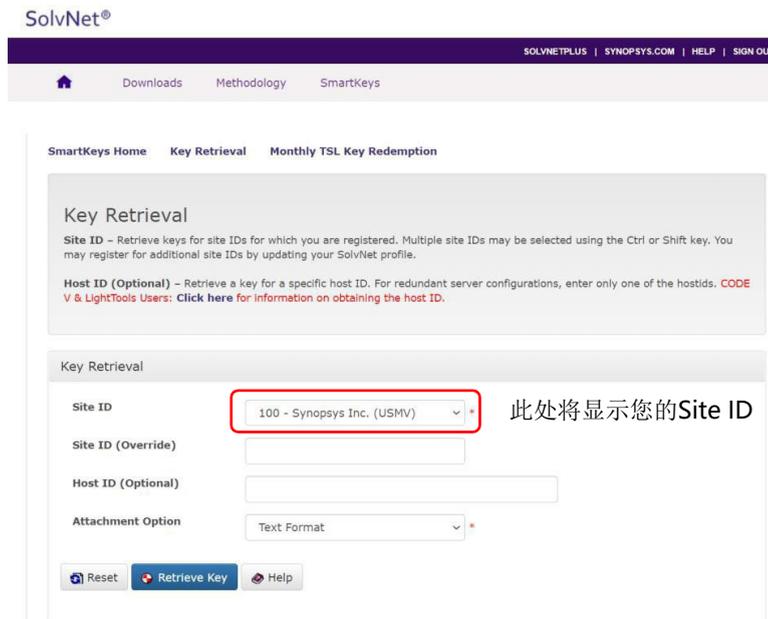
- 从首页选择 Downloads，点击菜单中的 “SmartKeys”



- 进入 SmartKeys 页面，点击 “Key Retrieval”



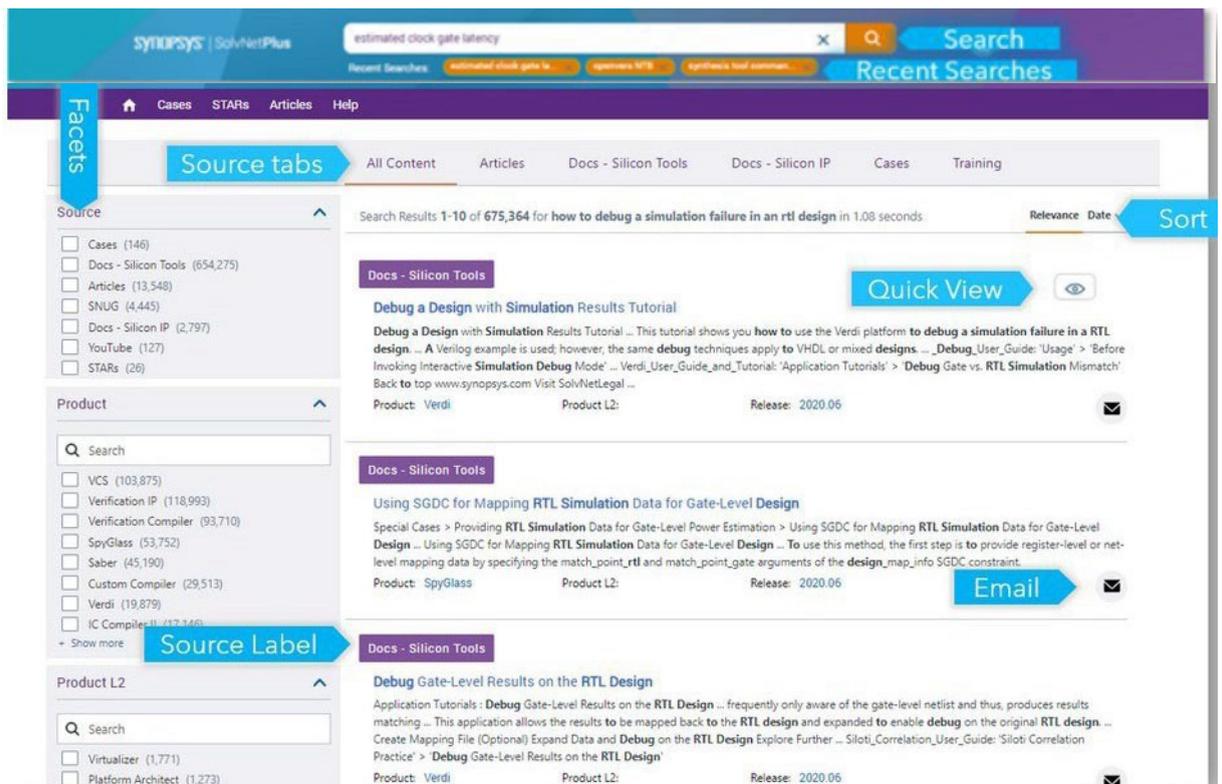
- 请填写下图所示表格。
 - Site ID/ Host ID: 若您只填 Site ID，将会下载所有贵单位全部的产品授权文件；如您只想下载多个授权文件的其中之一，请同时填写 Site ID 与 Host ID。
 - Attachment Option: 一般使用于软件的授权文件格式为 Text 档案，若您的电子邮件无法接收 Text 档案，请选择 GZIP 或 ZIP 格式，收到档案后解压缩即可。
 - 表格填写完成后请点击 “Retrieve Key” 。



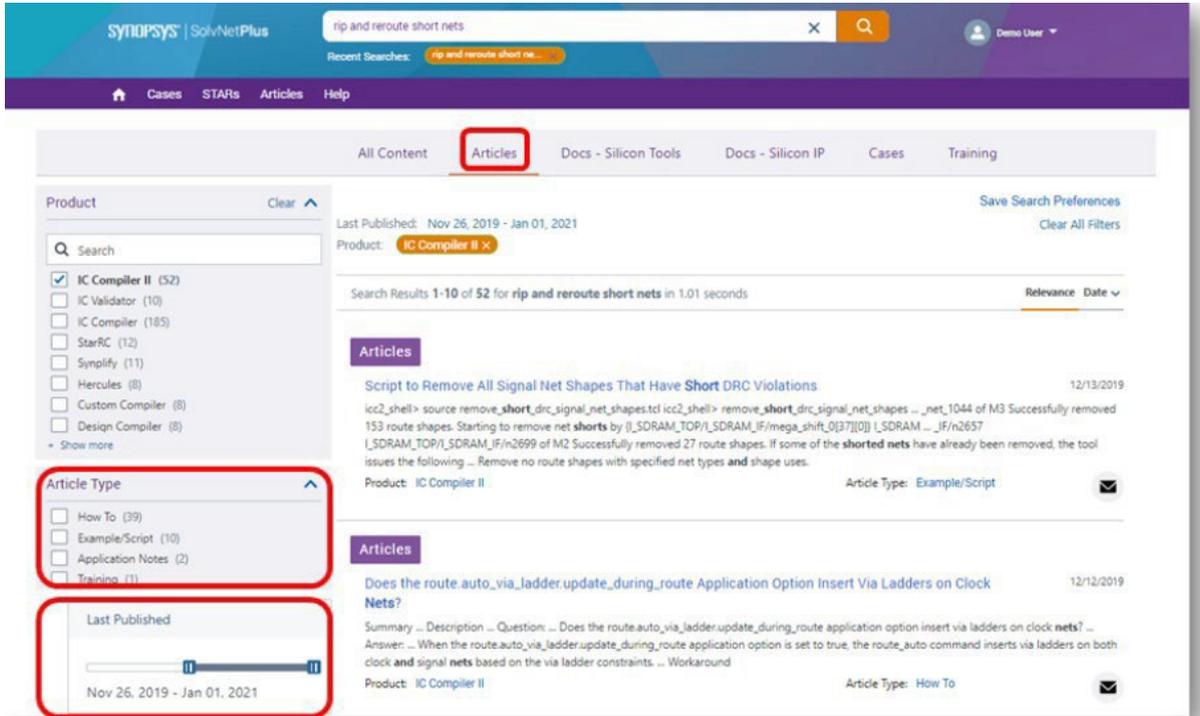
- 授权文件将通过电子邮件发送给您。电子邮件的发件人是smartkeys <SMARTKEYS@SYNOPSYS.COM>，您可事先将其加入邮件联络人。如果您等待几分钟后，未收到电子邮件，则该邮件可能会被视为垃圾邮件，请检查您的垃圾邮件文件夹。如果仍无法找到邮件，请联系我们 optics@synopsys.com。

1.4 信息搜索

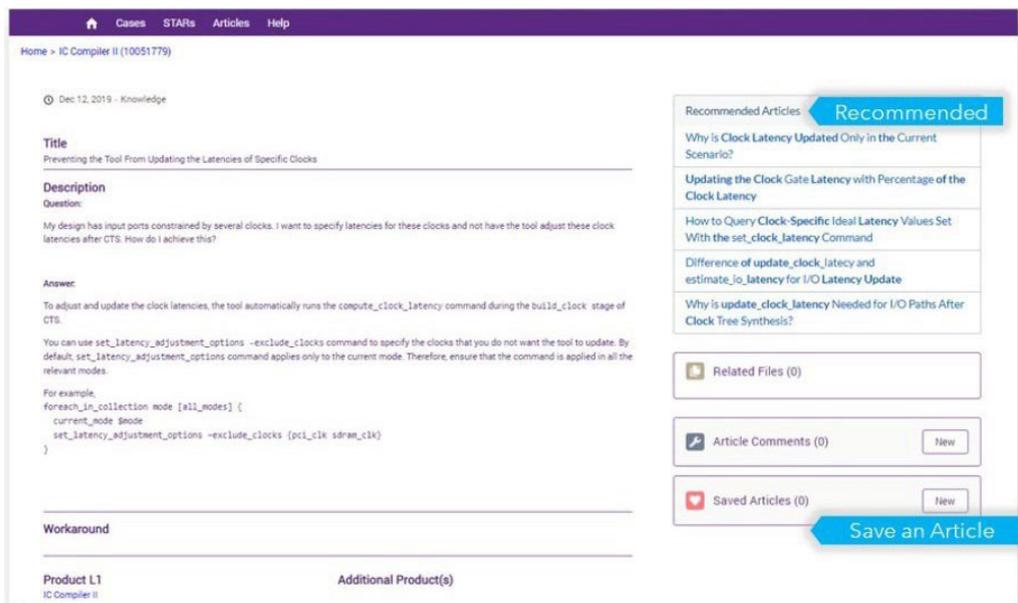
- 在搜索框中输入关键词，即可查找相关产品信息、文件，画面将出现所有相关信息的列表
 - 您可以使用 Facets 筛选条件过滤出您所需要的信息，包括产品、版本、格式等等选项。
 - 您也可以使用其他实用的功能：
 - ◇ Quick View 快速预览: 可快速预览搜索结果，无需跳转到其他页面。
 - ◇ Sort 排序: 依据相关性或日期排序搜索结果
 - ◇ Email: 使用Email功能将搜索结果分享给其他用户
 - ◇ Save Search Preferences 储存搜索偏好: 储存您最常使用的信息筛选条件
 - ◇ Clear All Filters 清除所有筛选条件: 清除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



- 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 purple "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 website header with the tagline "Design Brilliance™ Build Better Optical Designs, Faster." Below the header, there are "Sign In" and "Sign Up" tabs. The "Sign Up" form contains the following fields: "Access Code", "First Name", "Last Name", "Email", "Password", and "Password (Again)". A yellow "Sign Up" button is positioned 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](#) | [한글](#)

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 #	<input type="text"/>

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

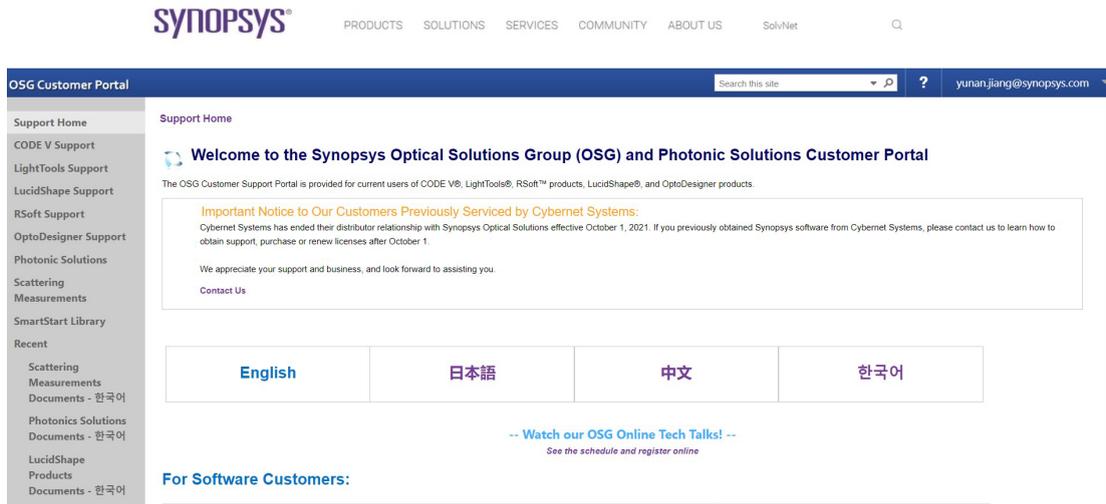
[点击此处返回登录页面](#)
如有任何问题，请发邮件至 optics@synopsys.com

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>