

新思科技光学解决方案 客户技术支持使用指南（2022.12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
4. 客户支持服务内容

二、SolvNetPlus 技术资源整合平台

1. SolvNetPlus 注册及登入方法
2. 下载软件安装程序、授权档案
3. Learning_Center_线上学习平台
4. 咨询技术问题

三、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-DiffVPro、REFLET、TIS Pro）的用户提供技术支持和服务。我们使用 SolvNetPlus 技术资源整合平台提供软件与授权文件下载、线上课程学习（Learning Center）以及线上技术支持。

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，因此我们预设您对光学术语已经有所了解。建议您参考光学书籍，也可通过 Learning Center 观看线上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。

4. 客户支持服务内容

- 软件下载与获取授权文件
- 常见问题锦集（FAQ）
- 下载手册、技术文件、范例模型、宏程序范例
- 有关光学软件和设备软件的安装和启动问题
- 光学软件和设备软件的操作问题
- 光学软件和设备软件的故障排查
- 光学测量设备的操作问题
- 线上光学软件培训课程、网络研讨会录播视频及讲义（Learning Center）
- 光学产品技术研讨会 ([点击查看](#))

如需获得以上服务，请先在 SolvNetPlus 技术资源整合平台进行注册，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、宏程序等）
- 客户现场技术支持

请注意，我们不对以下软件进行技术支持服务：

- OptoCompiler
- OptSim
- Photonic Device Compiler

二、SolvNetPlus 技术资源整合平台

1. SolvNetPlus 注册及登入方法（建议使用Google Chrome，或者Firefox浏览器打开SolvNetPlus）

- 请由此登入 SolvNetPlus: <https://solvnetplus.synopsys.com>，如您第一次使用本平台，请点击REGISTER-CREATE ACCUNT，如下图左红框所示，并填写注册信息。
- 填写注册信息，如右下图表格所示。请用使用您的企业、学校、组织的邮件网域，方便我们核对您的购买信息，如使用无法辨认单位的Email位址，如：gmail.com、yahoo.com，将导致注册失败。

***所有注册信息请使用英文字符填写，若使用中文将无法注册。**

The image contains two screenshots of the SolvNetPlus registration process. The left screenshot shows the 'Sign In' page with a 'REGISTER - CREATE ACCOUNT' button highlighted in a red box. The right screenshot shows the 'SolvNetPlus Self Registration' form with fields for First Name, Last Name, Job Title, Email, Phone, and Address.

- 填写完成后，系统将发送验证码到您的信箱。请如下图左所示窗格中输入验证码
- 您可在文字编辑器中打开软件授权文件(.txt)查看您的 Site ID Number，并填写在下图右所示窗格中。如果您有关于Site ID 的任何疑问，请发邮件至 osg_sales_china@synopsys.com
- 设定帐号密码后，您将收到注册完成通知邮件，表明您可以开始使用 SolvNetPlus

SYNOPSYS®
Software Community

SolvNetPlus Self Registration
Step 2/4: Enter your verification code

A verification code was sent via email to ****@gmail.com.
When you receive the code, enter it below.

*

Didn't receive the email?
Sometimes automated messages get categorized as spam.
Check your spam folder.

Previous Next

SYNOPSYS®
Software Community

SolvNetPlus Self Registration
Select Your Sites

Step 3/4: Please enter the Site number that you'd like to be associated with

* Site Number

Complete this field.

Next

- 如果您在注册过程中遇到问题，请您填写以下[表单](#)描述您的问题，将由相关工作人员尽快为您处理。

SolvNetPlus Assistance

To help you more quickly, please fill out the following information:

* Subject

* I have an issue with:

* First Name

* Last Name

* Corporate Email Address

Daytime Phone

* Company Name

Company Address

Country

Street

City

State/Province

Zip/Postal Code

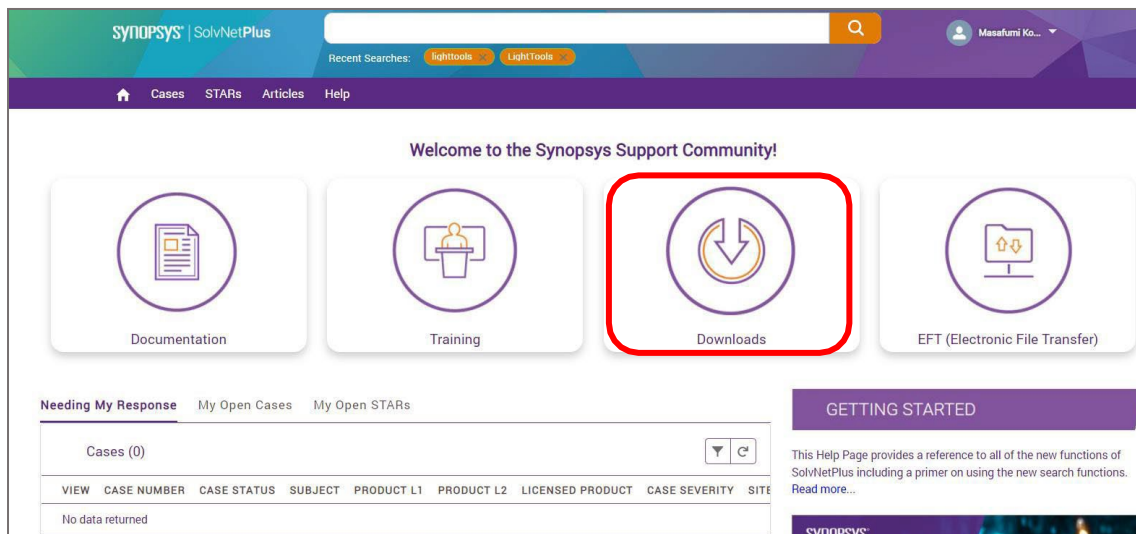
Existing SolvNet Username

* Please describe your issue in detail for assistance:

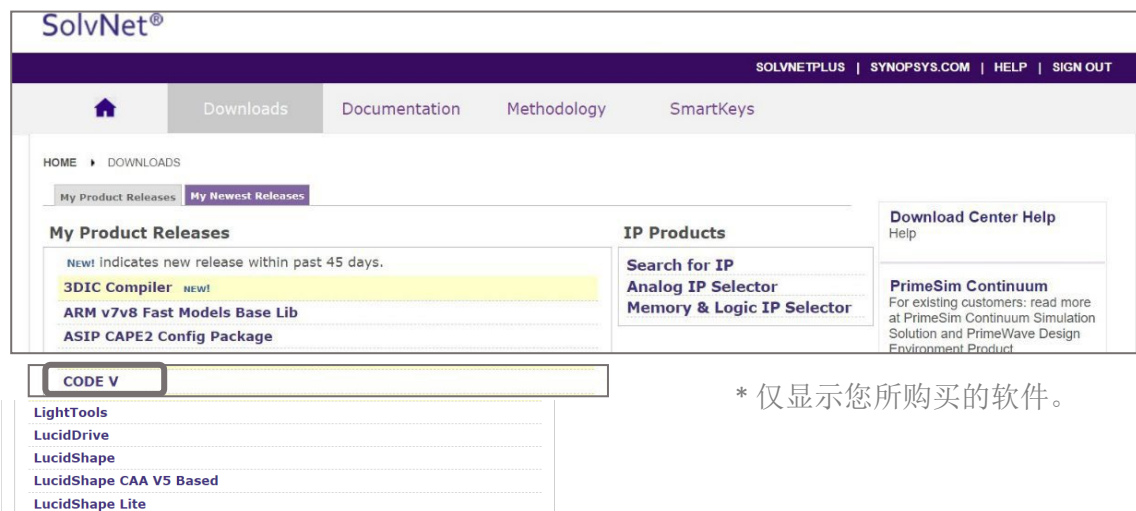
Next

2. 下载软件安装程序、授权档案

2.1 从 SolvNetPlus 首页选择 Downloads。

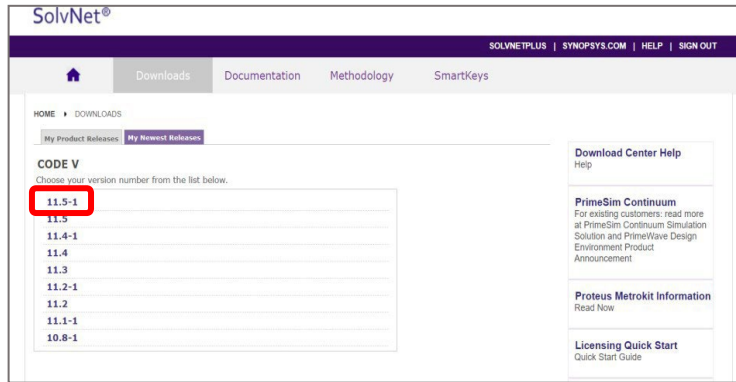


● 选择所需的软件

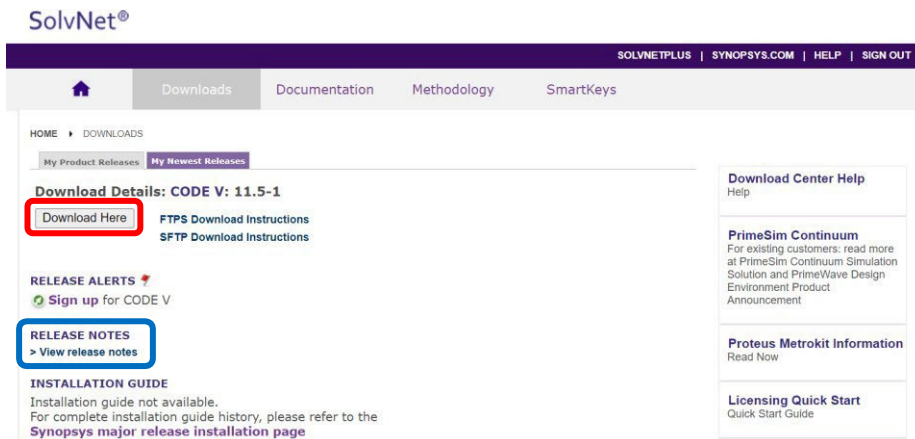


* 仅显示您所购买的软件。

- 点击您所需的版本。*清单顶部显示最新版本

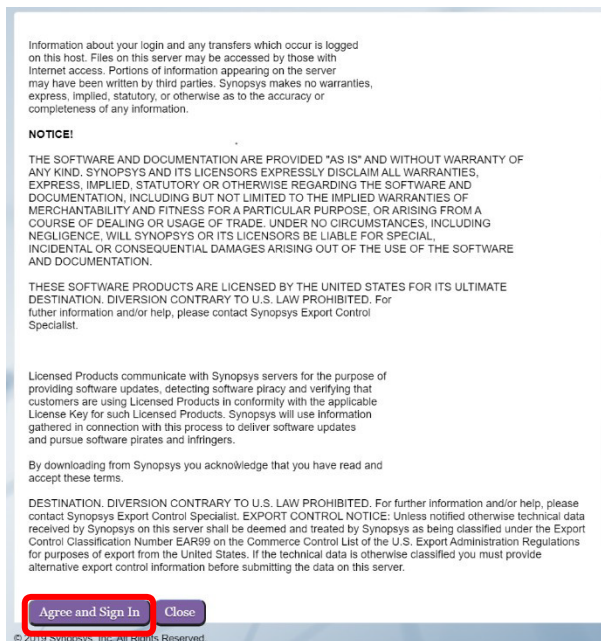


- 点击 “Download Here”

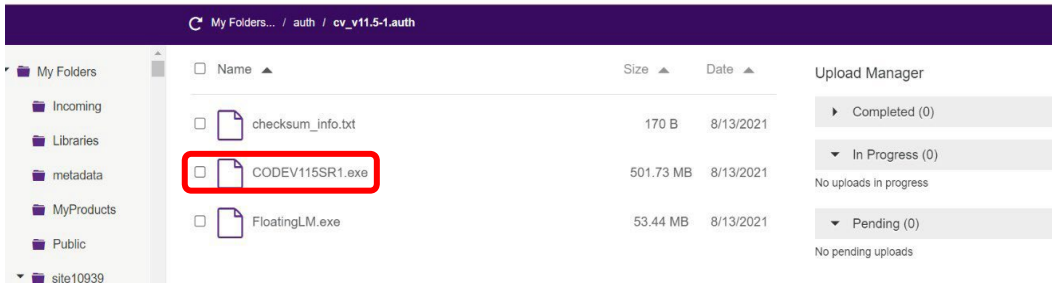
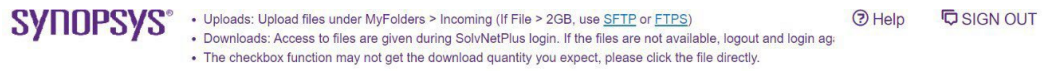


点击蓝框所示的“View release notes”查看版本更新说明。

- 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



您可以批量下载多个档案，最多同时下载 6 个档案。

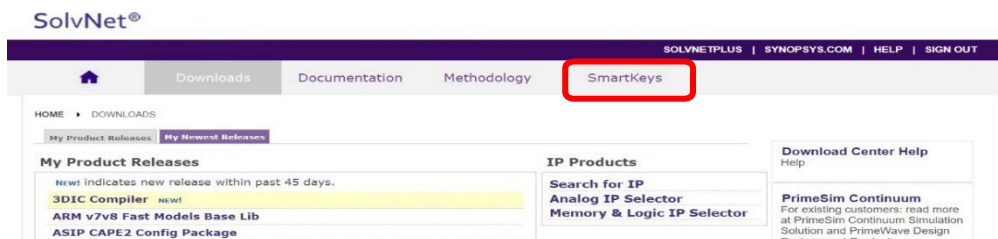
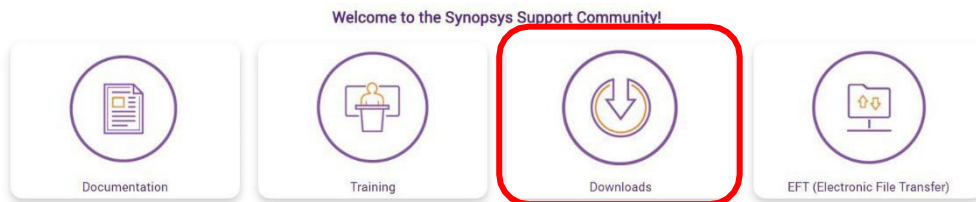
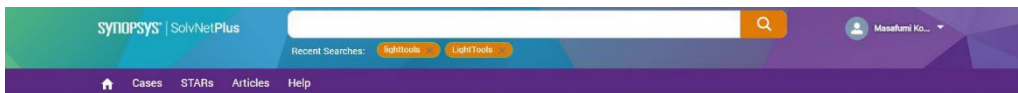
2.2 下载软件授权文件

- 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”

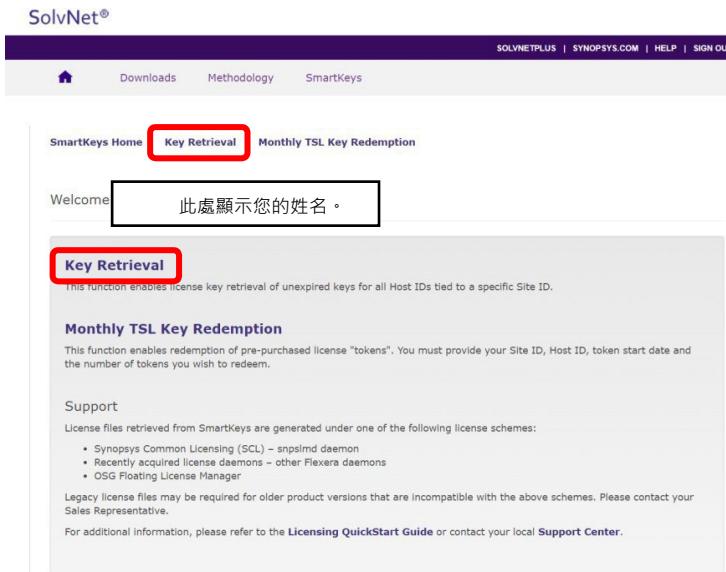


- Methodology
- MediaCenter (Order DVDs/USBs)
- **SmartKeys**
- Installation Guide
- Licensing QuickStart

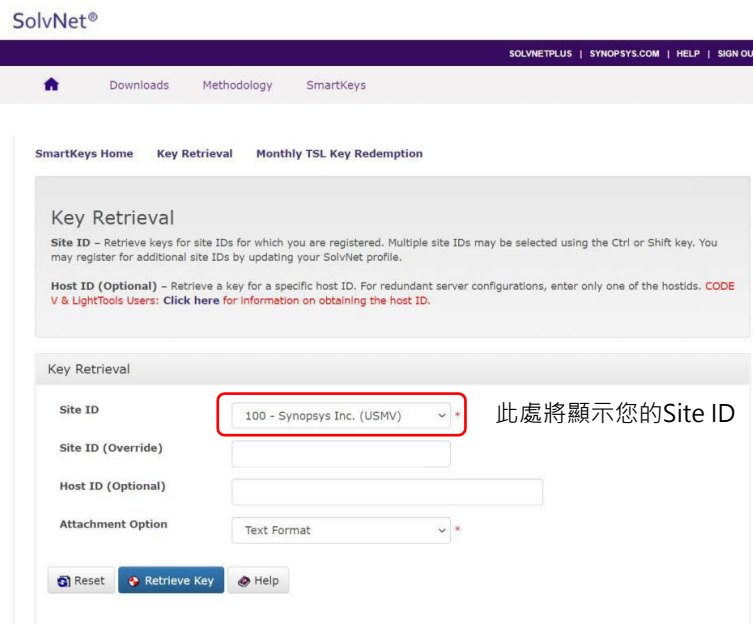
- 从首页选择 Downloads，点击功能表中的 “SmartKeys”



- 进入 SmartKeys 页面，点击 “Key Retrieval”



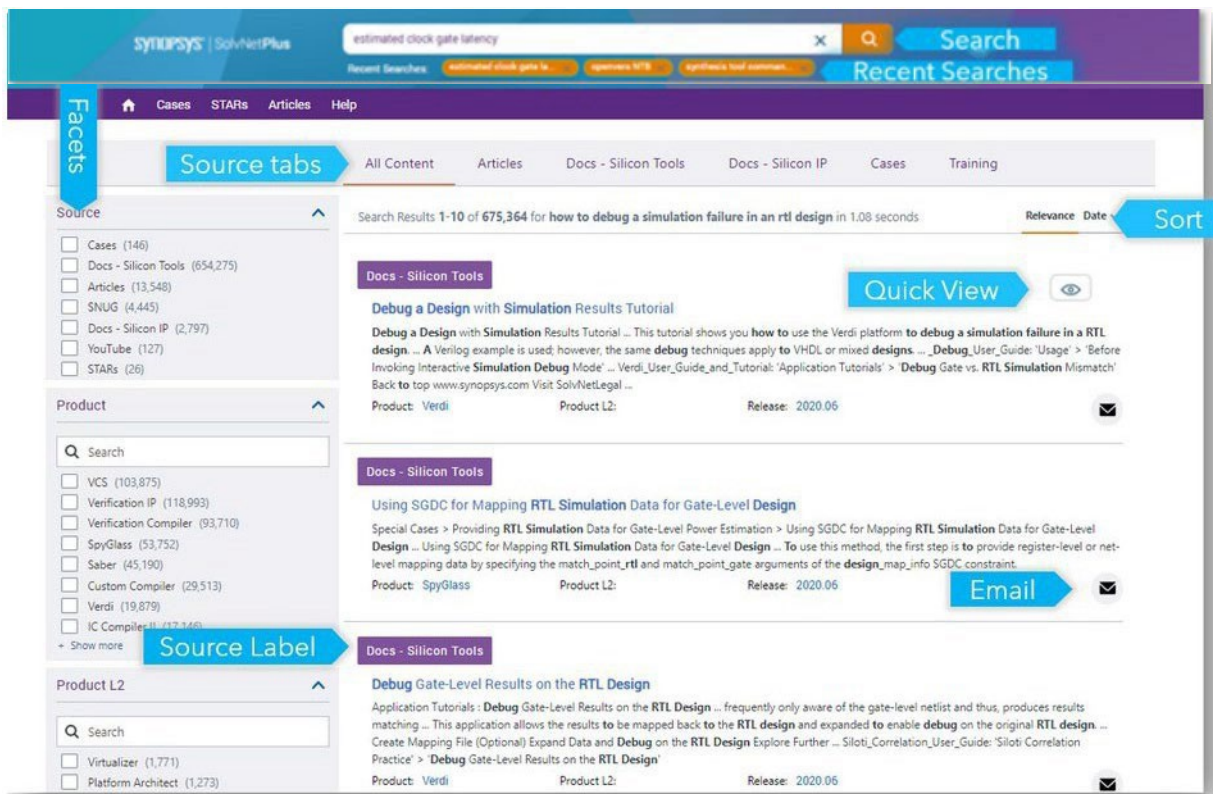
- 请填写下图所示表格
 - Site ID/ Host ID: 若您只填 Site ID，将会下载所有贵单位全部的产品授权文件；如您只想下载多个授权档案的其中之一，请同时填写 Site ID 与 Host ID
 - Attachment Option: 一般使用于软件的授权文件格式为 Text 档案，若您的电子邮件无法接收 Text 档案，请选择 GZIP 或 ZIP 格式，收到档案后解压缩即可
 - 表格填写完成后请点击 “Retrieve Key”



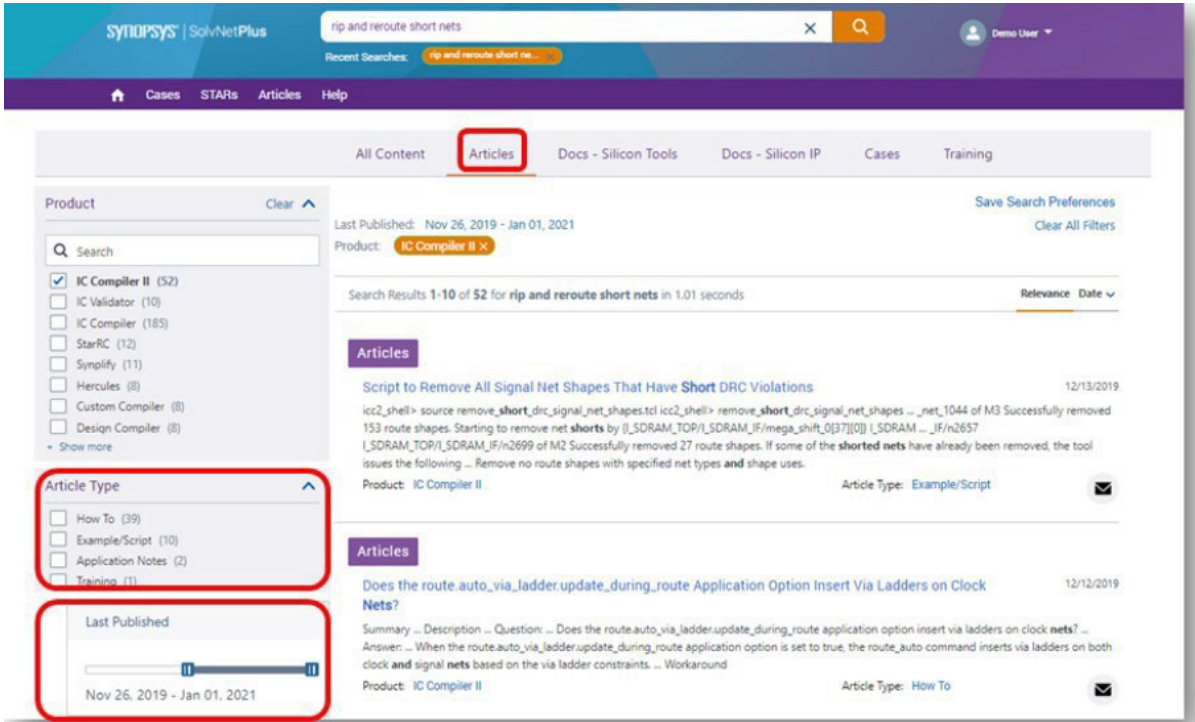
- 授权文件将通过电子邮件发送给您。电子邮件的寄件者是smartkeys <SMARTKEYS@SYNOPTIS.COM>，您可事先将其加入邮件联络人。如果您等待几分钟后，未收到电子邮件，则该邮件可能会被视为垃圾邮件，请检查您的垃圾邮件资料夹。如果仍无法找到邮件，请联系我们 osg_sales_china@synopsys.com

2.3 信息搜索

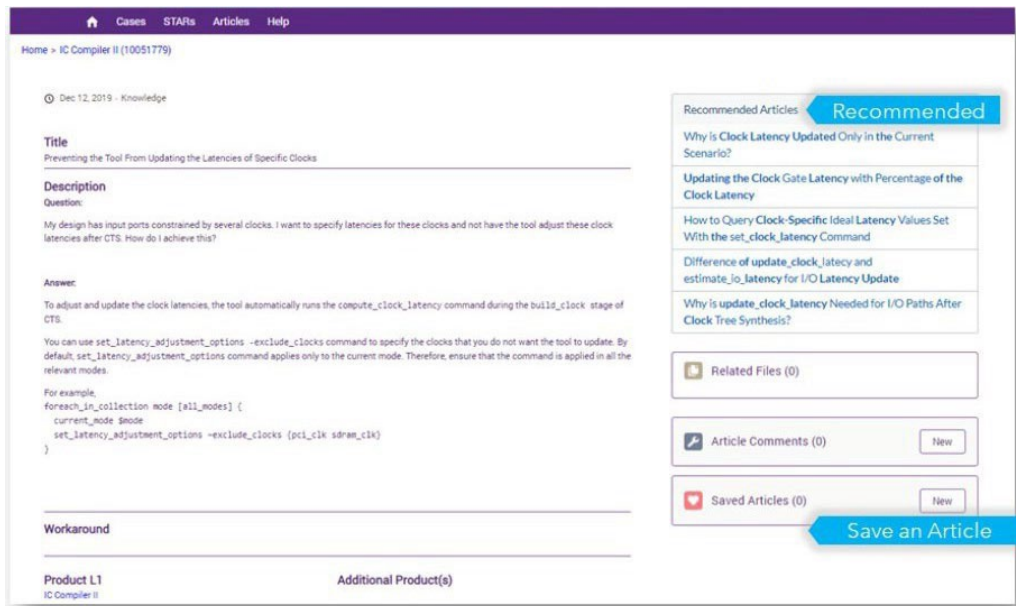
- 在搜索框中输入关键字，即可查找相关产品资讯，画面将出现所有相关资讯的清单
 - 您可以使用 Facets 筛选条件过滤出您所需要的资讯，包括产品、版本、格式等等选项
 - 您也可以使用其他实用的功能：
 - ◇ Quick View 快速预览: 可快速预览搜索结果，无需跳转到其他页面
 - ◇ Sort 排序: 依据相关性或日期排序搜索结果
 - ◇ Email: 使用 Email 功能将搜索结果分享给其他用户
 - ◇ Save Search Preferences 储存搜索偏好: 储存您最常使用的资讯筛选条件
 - ◇ Clear All Filters 清除所有筛选条件: 清除所有已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



- 搜索产品文章(包含FAQ)
 - 您可以在上方 Source Tabs 功能表选择 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、档案类型、设定文章发布日期区间来过滤搜索结果

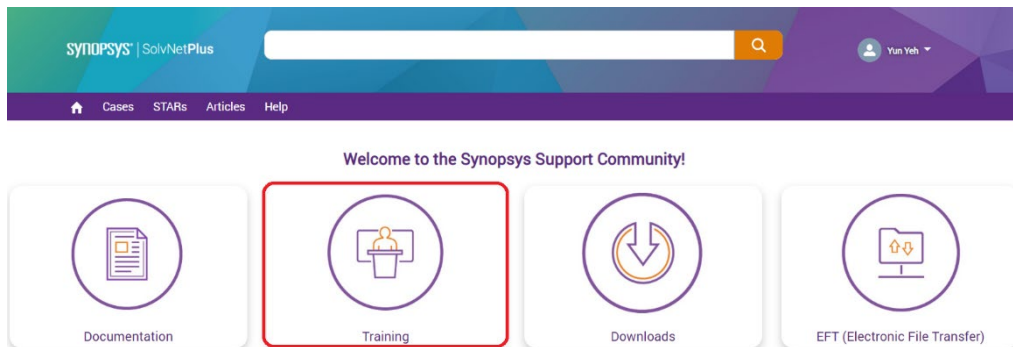


- 当您在搜索文章时，您可以利用下列的实用功能
 - ◇ Recommendations 文章推荐: 查看其它用户近期搜寻并阅读过的相关文章列表
 - ◇ Saved Articles 收藏文章: 储存并标示您喜爱的文章，以便未来参考使用

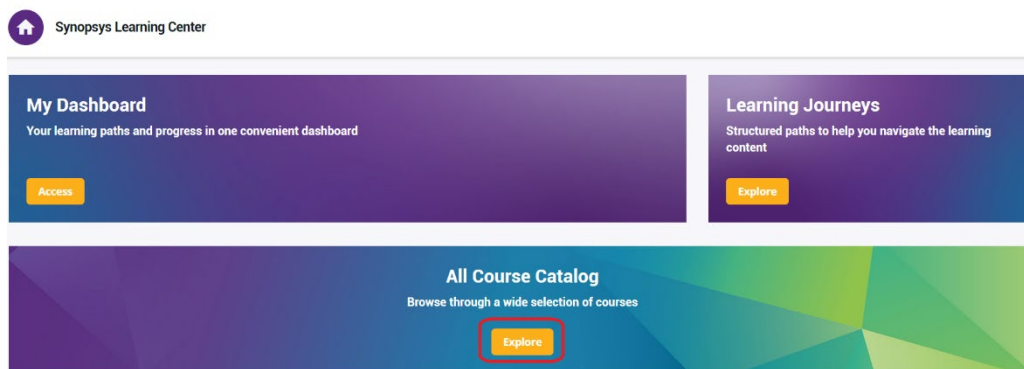


3. Learning Center 线上学习平台

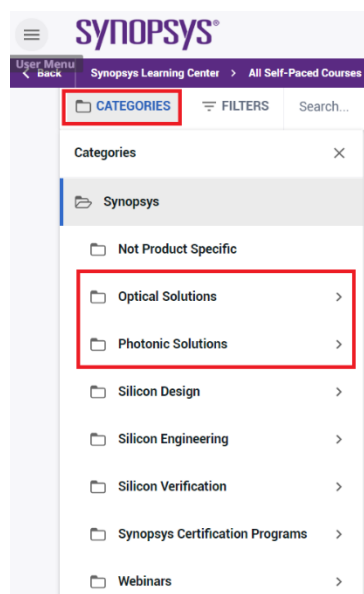
- 点击 SolvNetPlus 首页中的 “Training” 按钮



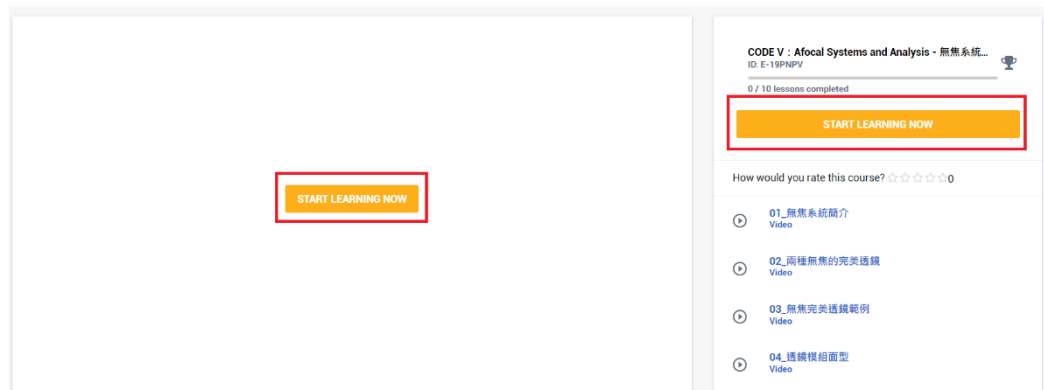
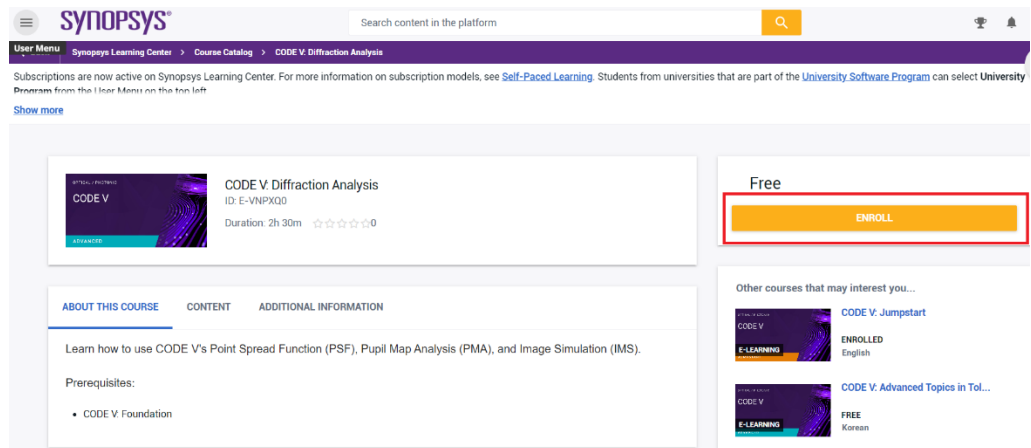
- 在 All Course Catalog 区块选择 “Explore”



- 在左方的 Categories 选取 Optical Solutions 或 Photonic Solutions，CODE V 及 LightTools 课程位于 Optical Solutions 目录之下，而 RSoft 课程则位于 Photonic Solutions 目录之下。在这里您也可以找到往期线上技术讲座/网络研讨会的录制内容。
 - 请注意：页面仅会显示您软件维护期内的产品课程。



- 点选您欲观看的课程，进入页面后，点选 “Enroll” 即可加入该课程，再点选 “Start Learning Now” 即可开始观看

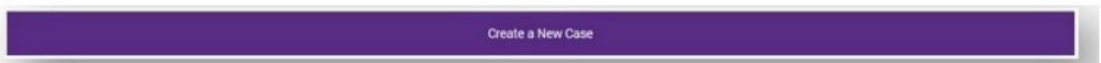


4. 询问技术问题

若您有软件使用与技术相关问题，有两种方式寻求技术支持：1. 于 SolvNetPlus 平台填写技术问题表格、2. 将您的问题以电子邮件寄送至各产品技术支持信箱。

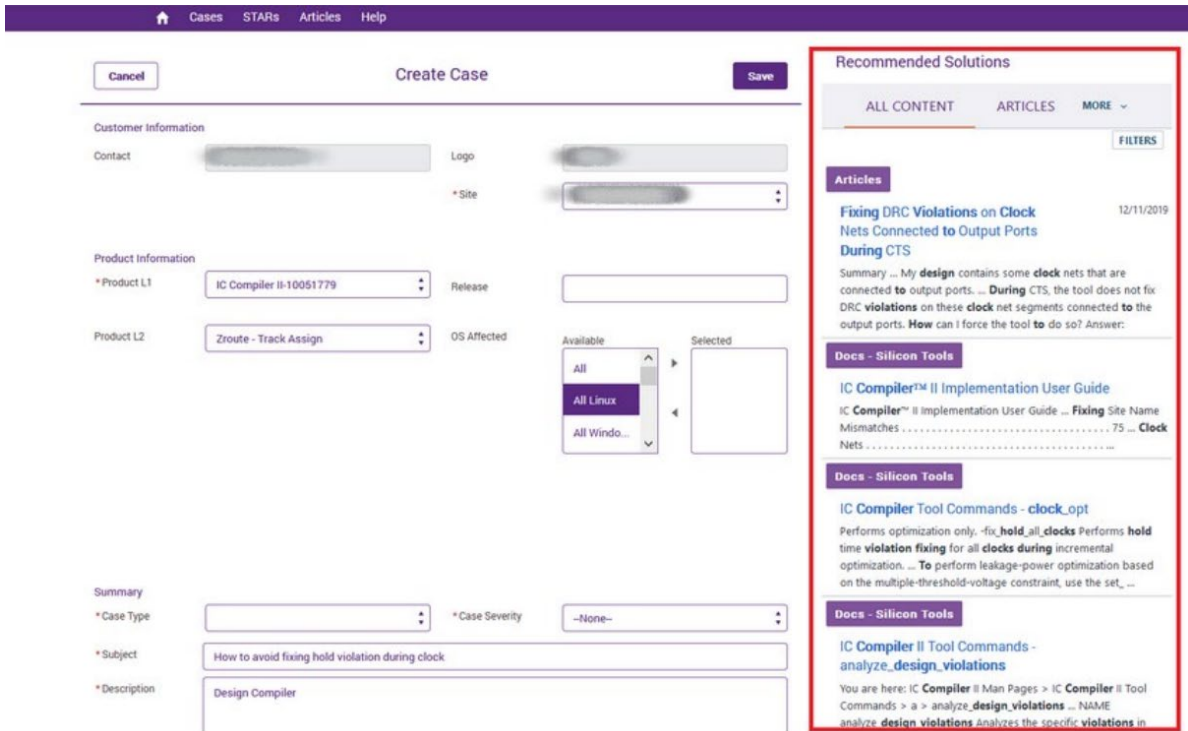
4.1 在SolvNetPlus 平台填写技术问题表格

- 如果您在平台上找不到所需的内容，点击一下 “Create New Case” 即可开始填写技术问题表格。

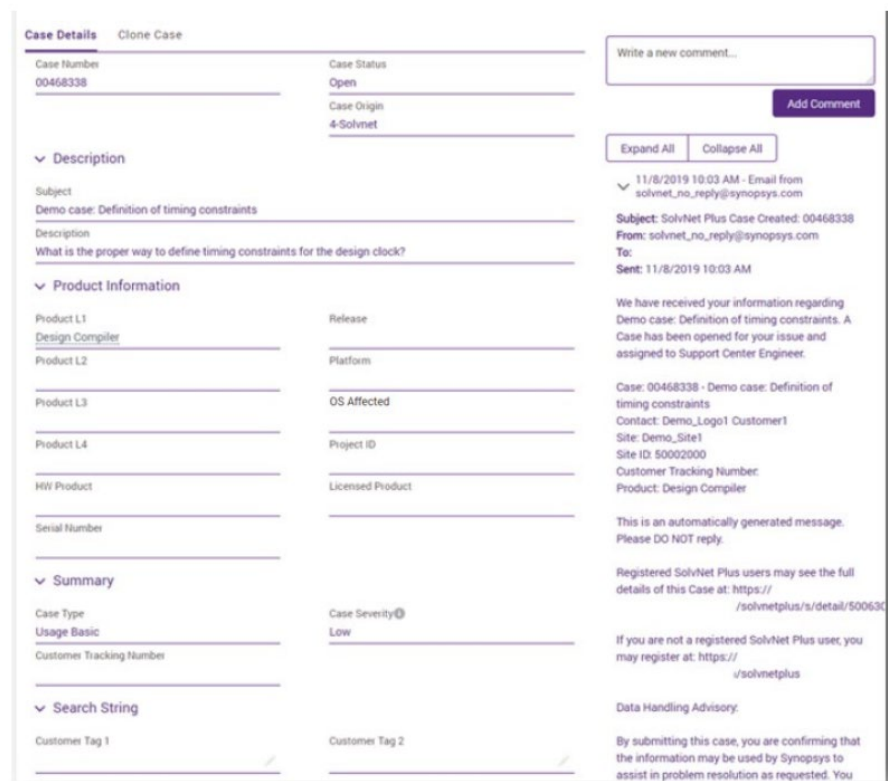


- 表单已经预设填写了您的姓名和公司名(Logo)。以下为必填项目：
Site、Product L1(产品)、Case Type(问题类型)、Case Severity(紧急程度)、Subject(主题)、Description(描述)

- 在选择产品并输入主题和描述后，您将在视窗右侧看到相关内容，您可以在提交问题前看看资料库是否已有相关内容



- 输入资料后，点选“Save”即可将问题发送给我们的技术团队
- 问题建立后，您会看到详细资料。在这里，您可以通过文字信息与协助您的技术团队成员互动。或者您可以为问题补充资料，如：增加测试案例附件



- 此外，您将通过电子邮件收到技术问题建立通知。这封电子邮件将包含一个识别码，您可以使用该识别码与技术支持人员沟通。所有电子邮件往来都将记录到您建立的技术问题案件中

▼ Search String

Customer Tag 1

Customer Tag 2

▼ Customer Information

Logo

Account Name

▼ System Information

Date/Time Opened

Date/Time Closed

Contact Name

Web Email

Status

Legacy Case Number

Data Handling Advisory:

By submitting this case, you are confirming that the information may be used by Synopsys to assist in problem resolution as requested. You are confirming that the data you are providing is not restricted for export. If an export license is required, you must notify Synopsys prior to providing the data, by contacting support_center@synopsys.com.

Questions regarding your CASE should be directed to Synopsys Technical Support via the web at: <http://www.synopsys.com> or via email to: support_center@synopsys.com - be sure to include the following Case reference number in the subject line:
[ref_00 - J6Tref]

Best Regards,
Synopsys Technical Support

- 在“Case”页面会显示您所有的技术问题纪录

Home Cases STARs Articles Help							
My Open My Closed Needing My Response All Open All Closed							
VIEW	CASE NUMBER	CASE STATUS	SUBJECT	PRODUCT L1	PRODUCT L2	LICENSED PRODUCT	CASE SEVERITY
View	00000001	STAR Filed	dont touch behavior in synthesis	Design Compiler			High
View	00000002	STAR Filed	Kuiper-IP3 port location issue	Design Compiler			High
View	00000004	STAR Filed	CA53 CPU need better optimization	Design Compiler			

4.2 通过电子邮件发送您的技术问题

- 根据您询问的产品问题，请邮寄至以下各产品的电子邮件信箱：
 - 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
 - TIS Pro: tispro_support@synopsys.com
 - SmartStart Libraries: smartstart_support@synopsys.com

四、常见问题

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>