

Synopsys 광학 설계 솔루션

Customer Support Portal 사용자 가이드

(Customer Portal을 보다 효과적으로 활용하기 위해 읽어보십시오)

목차

1	소개	2
1.1	고객 지원 서비스 대상 라이선스	2
1.2	고객 지원 서비스 전제	2
1.3	고객 지원 서비스 제품 버전	2
2	고객 지원 서비스 관련	4
2.1	고객 지원 서비스란	4
2.2	Customer Support Portal 이용 방법	4
2.3	Customer Support Portal 사용자 등록	5
3	자주 묻는 질문	7

1 소개

Synopsys 의 광학 설계 솔루션 (소프트웨어 및 하드웨어)을 이용해 주셔서 감사합니다. 소프트웨어(CODE V, LightTools, LucidShape Product, RSoft Photonic Device Tools)와 하드웨어(Mini-DiffV2, Mini-Diff VPro, Reflet)를 이용하시는 고객분들을 대상으로 아래와 같은 고객 지원 서비스를 제공합니다.

1. 계약을 통해 현재 제품 유지보수 계약을 유지하고 있는 고객
2. 렌탈 계약에서 도
3. 측정 장비를 도입한 고객

본 고객 지원 서비스를 유용하게 이용해 주시고, 고객님의 개발·연구 등 다양한 업무에 많은 도움이 되시길 바랍니다.

1.1 지원 서비스 대상

당사가 지원 서비스를 제공하는 라이센스 계약에는 두 가지 종류가 있습니다. 소프트웨어는 유지보수 계약이 유효한 고객, 측정 장비에 대해서는 도입된 고객 전원이 Customer Support Portal을 이용하실 수 있습니다.

-> 구매 라이선스 계약

계약 첫해에는 연간 보수 계약이 포함되어 있습니다. 그 이후에는 연간 유지보수 계약의 체결이 필요합니다.

-> 대여 계약

임대 계약에는 계약 기간 동안 유지보수 계약이 포함됩니다.

-> 측정 장비

장비를 도입한 고객 모두에게 유효합니다.

1.2 고객 지원 서비스 전제

지원 서비스를 받으시려면 Customer Support Portal에 등록해야 합니다. 덧붙여 고객 지원 서비스의 질문의 회신에 광학 전문 용어 또는 광학 제품 소프트웨어 내에서 사용하는 독자적인 용어를 이용하는 일이 있기 때문에, 광학 제품 소프트웨어 내 사용하는 기본적인 용어를 이해하고 있는 것을 전제로 하고 있습니다.

그러한 이유로, 참고 서적에 의한 기초적인 광학 전문 용어의 숙지나, 이용하시는 광학 제품의 기초 지식, 폐사에서 주최하는 교육 및 트레이닝을 수강을 하실 것을 제안하여 드립니다.

※국내 모든 기술문의는 국문으로 대응하고 있습니다.

1.3 지원 서비스 대상 및 소프트웨어 버전

본 고객 지원 서비스는 최신 버전의 광학 소프트웨어 및 측정장비용 소프트웨어를 이용하는 것을 전제로 제공됩니다. 최신 버전이 아닌 버전을 사용하는 경우 저희 측에 알려주십시오.

특별한 이유가 없으실 경우 최신 버전을 사용하는 것을 권장하여 드립니다. 최신 버전에서는 기능이 추가되었거나 강화 되었을 뿐만 아니라 버그가 수정 되었기 때문입니다.

또한 이전 버전에 관한 질문은 검증에 시간이 걸리는 등의 이유로 적절한 답변을 드릴 수 없을 수 있습니다. 답변 내용이 최신 버전을 이용하여 해결할 수 있는 경우, 최신 버전을 기준으로 회신드리는 점에 대해서는 미리 양해 바랍니다.

또, 측정 장비를 표준 사양 이외로 변경하여 사용하고 계신 고객 분께서는 별도로 상담을 요청해주십시오.

2 고객 지원 서비스

2.1 고객 지원 서비스란?

유지보수 계약에 포함된 고객 지원 서비스는 다음을 나타냅니다.

1. 매뉴얼, 기술 자료, 샘플 모델, 샘플 매크로 다운로드
2. 자주 묻는 질문 (FAQ)
3. 광학 소프트웨어 및 측정 장비 소프트웨어 설치 및 시작 문제에 관한 문의
4. 광학 소프트웨어 및 측정 장비 소프트웨어의 조작 방법에 관한 문의
5. 광학 소프트웨어 및 측정 장비 소프트웨어의 작동 오류에 관한 문의
6. 측정 장비 사용 방법에 관한 문의

본 사용자 가이드는 유지보수 계약에 포함 된 위의 지원 서비스에 대해서만 포함합니다.

덧붙여 별도 이하의 유상 서비스를 제공하고 있습니다. 필요시에는 언제든지 상담을 요청해주십시오.

1. 광학 제품 소프트웨어 기술 세미나 (고객 요청 트레이닝/테마별 세미나)
2. 개별 기술 세미나
3. 유지보수 서비스에 포함되는 내용을 고객 사이트에 방문하여 대응하는 경우
4. 컨설팅 서비스
불명확한 점에 대한 해결을 위한 해석 기법이나 해석 모델 구축에 관한 조언
5. 엔지니어링 서비스
요구 사양을 만족하는 제품의 설계, 해석 모델 보고서의 제출·해석 대행·매크로 작성 등

2.2 고객 지원 서비스 이용 방법

당사는 제품에 대한 모든 고객 문의를 이메일로 받고 있습니다. 문의 이력을 기록하기 위함이며
서포트 스텝 전원이 대응할 수 있도록 서포트 서비스는 메일 베이스로 하고 있으므로 참고해주시기
바라며, 아래에 기재된 제품별 문의처로 연락주십시오. 그리고 Customer Support Portal에 사용자 등록을
완료하십시오.

제품 별 문의처 :

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

아래의 소프트웨어는 광학 소프트웨어로 분류되지 않으므로 문의 시 주의해 주십시오.

· OptoCompiler · OptSim · Photonic Device Compiler

2.3 Customer Support Portal 사용자 등록 방법

아래의 URL에서 고객 지원 포털에 액세스할 수 있습니다. 이메일로 문의하시기 전에 고객 지원 포털에 사용자를 필히 등록해야 합니다. 제품 구매 일자로부터 최대한 일찍 등록해 주시는 것을 제안하여 드리며, 언제든지 지원 서비스를 이용하실 수 있는 상태로 고객 정보를 최신으로 유지하는 것이 좋습니다.

<https://opticsportal.synopsys.com/>

※Customer Support Portal에서는 Synopsys 광학 제품에 관한 각종 기술 자료, 매뉴얼, FAQ, 웨비나, Tech Talk 영상이 게재되어 있으며 열람, 다운로드 등을 할 수 있습니다. 유용하게 활용하시기를 바랍니다.

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.

위의 로그인 화면에서 새 계정 등록을 위해 (한글)을 클릭합니다.

그런 다음 아래 양식에서 작성할 정보를 입력합니다. 필요 사항을 입력하고 최종 등록 신청을 합니다.

신청 후 2~3 영업일 이내에 Customer Support Portal의 등록 완료 안내 메일이 고객님의 이메일로 보내집니다.

Customer Support Portal Account Registration

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

고객 지원 포털 로그인을 위한 계정 생성을 원하실 경우 아래의 내용을 작성해주십시오. 새로운 계정을 신청하실 경우, 현재 Synopsys 광학 솔루션 그룹의 제품을 구매하시어 사용중이신 고객에게만 활성화됩니다.

당사의 제품을 사용하시는 고객이실 경우 누구나 계정을 요청하실 수 있으며, 계정 생성에는 영업일 기준 1-2일 소요됩니다. 계정이 생성되는대로 로그인 정보 확인을 위한 이메일을 수신하실 것입니다.

* 표기된 모든 부분은 필수 입력입니다.

이름:

성:

이메일 (회사계정):

소속:

국가:

비밀번호 입력:

비밀번호 확인:

보안 질문:

보안 질문에 대한 답:

상기 본인은 Synopsys 혹은 관련 대리점이 유선전화나 이메일을 통해 연락하는 것에 대한 권한을 허가합니다. [Synopsys 구독 센터](#)에 접속한 후 “구독취소”를 클릭하여 언제든지 구독 상태를 변경할 수 있음을 알고 있으며 나의 정보가 [Synopsys의 개인 정보 보호 정책](#)에 따르는 것을 이해합니다.

상기 본인은 Synopsys 혹은 관련 대리점이 유선전화나 이메일을 통해 연락하는 것에 대한 권한을 허가합니다. [Synopsys 구독 센터](#)에 접속한 후 “구독취소”를 클릭하여 언제든지 구독 상태를 변경할 수 있음을 알고 있으며 나의 정보가 [Synopsys의 개인 정보 보호 정책](#)에 따르는 것을 이해합니다.

사용중인 제품:

Host ID | Serial #

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

[계정 신청하기](#)

등록에 필요한 정보는 다음과 같습니다.

1. 이름 : 사용자의 이름을 기입하십시오.
2. 회사 이메일 주소: 현재 소속되어 계신 단체 계정의 이메일 주소를 이용해 주십시오.
회사, 학교 소속의 이메일 계정 가입을 원칙으로 하며 naver, gmail 등의 메일 입력은 삼가해주십시오.
소속 계정으로 등록하지 않으실 경우, 고객 확인이 어려울 수 있으며 승인이 되지 않습니다.
3. 회사명, 소속 기업명, 혹은 학교명을 기재해 주십시오.
4. 국가명 : 거주하는 국가명을 기재해 주십시오.
5. 암호 : 고객 지원 포털에 로그인 할 암호를 설정합니다.
6. 비밀 질문 (보안 질문): 비밀번호 변경에 필요한 확인용 질문을 선택합니다.
7. 비밀 답변: 6에서 정한 질문(보안 퀴즈)의 답변을 기재해 주십시오.
8. 제품: 사용하시는 제품을 선택해 주십시오. 복수 이용하시는 분은 더 많이 이용하는 제품을 선택해 주십시오.
9. Host ID(소프트웨어): 계약 정보로서 라이센스 파일에 기재된 Host ID를 기재하십시오.
플로팅 라이센스를 이용하시는 분은 Host ID를 기재하시거나 Floating이라고 기재해 주십시오.

측정 장비의 경우 시리얼 번호를 기재해 주십시오. 자세한 내용은 아래를 참조하십시오.

<https://www.synopsys.com/optical-solutions/support/support-serial-number.html>

3. 자주 묻는 질문

3.1 고객 지원 포털에 대한 로그인 정보를 잊었을 경우

1. 웹 브라우저에서 <https://opticsportal.synopsys.com/>을 열고 Forgot your Password를 클릭합니다.
2. 등록된 이메일 주소를 입력하고 Submit 버튼을 클릭합니다. 잘못된 이메일 주소를 입력하면 제대로 접수되지 않을 수 있으니 유의해주세요.

3.2 고객 지원 포털의 암호 및 보안 질문 변경을 변경하고 싶은 경우

고객 지원 포털 사이트에 로그인한 후 화면 오른쪽 상단의 이메일 주소를 클릭하여 Change Your Password 또는 Change Security Question/Answer에서 설정을 변경해주세요.

3.3 질문이 있으신가요? 자주 묻는 질문 (FAQ)에 액세스 하는 방법

고객 지원 포털 사이트 내에 각 제품의 FAQ는 PDF 파일로 제공하고 있습니다.
사이트의 구성상, ShareFile 라고 부르는 파일 서버에 PDF 파일을 업로드하고 있으므로
지원 포털 내의 링크에 액세스 하신 후 다운로드하여 활용해 주세요.

3.4 라이센스 파일 및 설치 프로그램은 어디에서 다운로드 받을 수 있나요?

SolvnetPlus라는 다른 사이트에서 라이센스 파일과 설치 프로그램을 다운로드 하실 수 있습니다.
SolvnetPlus는 Customer Support Portal과 마찬가지로 사용자 등록이 필요합니다.
등록 방법, 이용 방법에 대해서는 SolvNetPlus 사용자 가이드.pdf를 참조해 주십시오.

3.5 Customer Support Portal을 등록할 수 있는 인원수 제한이 있나요?

사용자 등록은 계약 라이센스 수에 관계없이 광학 제품 소프트웨어를 사용하시는 분 모두가 등록 할 수 있습니다.

3.6 사용자 지원 서비스 문의 관련

광학 제품 소프트웨어의 유지보수 계약에 포함되는 지원 서비스에서는, 아래와 같은 기능에 관한 내용을 대상으로 하고 있습니다.

- 설치 및 시작 문제
- 소프트웨어 작동 방법
- 프로그램 버그 검증

사용자의 질문 및 내용 내용에 따라, 대답할 수 없는 것, 대답하기까지 시간이 걸리는 것, 유상 기술 서비스로 전환되어지는 내용이 있을 수 있습니다. 또, 받은 질문은 차례로 최대한 신속히 대응하고 있으므로 양해를 부탁드립니다.

그러나, 문의의 이유여하를 불문하고 우선은 문의해 주세요. 또, 질문의 내용을 가능한 상세하게 전달 주시면 더욱 적절하고 정확한 회신을 보낼 가능성이 높아지기 때문에 이점은 사전에 협력을 부탁드립니다.

3.7 비밀번호와 비밀 질문 모두 잊었을 경우

비밀번호 입력을 여러 번 실수하여 계정이 잠겼을 경우, 리셋을 할 필요가 있으므로 수고스럽지만 아래의 메일로 문의해 주십시오.

optics@synopsys.com

SolvNetPlus 등록 안내

SolvNetPlus는 Synopsys가 제공하는 웹 페이지로 다음의 서비스를 제공합니다.

- Synopsys 제품 (소프트웨어) 설치 프로그램 다운로드
- 최신 버전의 출시 노트 다운로드
- 이용 제품의 라이센스 파일의 발행 · 취득
- FAQ (자주 묻는 질문)

설치파일 다운로드가 필요하시거나 라이센스 파일을 취득하고 싶은 분은 SolvNetPlus에 등록을 부탁드립니다. SolvNetPlus에 등록하려면 먼저 Customer Support Portal에 등록해야 합니다.

SolvNetPlus 사용자 등록: <https://solvnet.synopsys.com/ProcessRegistration>

※등록 방법 및 자세한 내용은 별도, SolvNetPlus 사용자 가이드.pdf를 참조해 주십시오.

3.8 각 소프트웨어 운영 필수 요건 및 환경

각 소프트웨어 필수 요건 및 운영 환경

CODE V : <https://www.synopsys.com/optical-solutions/codev/hw-systems.html>

LightTools : <https://www.synopsys.com/optical-solutions/lighttools/hw-systems.html>

LucidShape : <https://www.synopsys.com/optical-solutions/lucidshape/system-requirements.html>

RSoft : <https://www.synopsys.com/photonic-solutions/product-system-requirements.html>

자주 묻는 질문 (FAQ)

각 소프트웨어의 FAQ는 SolvNetPlus에서 제공합니다. SolvNetPlus에 등록하십시오.

운영 환경인 OS, CPU 등은 매일 진화하고 있습니다. 이전 버전의 소프트웨어는 최신 OS에서 작동하지 않거나 최신 버전은 이전 OS에서 작동하지 않을 수 있습니다.

본 사용자 이용 가이드 내용에 대한 문의는 아래로 연락주십시오.

(유)시높시스 코리아

(13494) 경기도 성남시 분당구 판교역로 235 에이치스퀘어 N동 5층

osg_sales_korea@synopsys.com

고객 지원 서비스 접수 시간: 9:00~18:00 (12:00~13:00 제외)

접수일: Synopsys 영업일