

使用技术支持网站

用户在使用我们的产品过程中，遇到一些技术问题时，可以通过技术支持热线电话联系我们。我们将记录、跟踪、解决这些问题。除了热线电话以外，我们的技术支持网站 (<http://www.siemens.com/GTAC>) 提供 7x24 的自助服务。

英文页面: https://www.plm.automation.siemens.com/en_us/support/gtac/

中文页面: <https://www.plm.automation.siemens.com/zh/support/gtac/>

下面是中文页面的快照。

全球技术支持中心(GTAC)
快速响应 专业的技术支持服务

Siemens PLM Software | 简体中文 | 网站浏览 | 社区 | 商店 | 联系人

了解GTAC 寻找您的解决方案

联系技术支持

- > GTAC办公时间和电话系统菜单
- > GTAC国家/地区站点
- > 有用的视频
- > CD-adapoo技术支持
- > Mentor Graphics技术支持
- > MindSphere技术支持

提交新问题或更新已提交的问题

- > 文档
- > 解决方案中心
- > 硬件和软件认证
- > 许可证管理
- > 上传和下载文件
- > WebKey管理
- > 其它服务
- > 西门子Siemens PLM社区

全球技术支持中心 (GTAC)

欢迎访问全球技术支持中心 (GTAC) !

全球技术支持中心(GTAC)是您获得我们的产品售后技术支持的主要联络点。本中心通过电话和互联网为您提供产品应用、操作、使用的技术支持服务。

全球技术支持中心 (GTAC) 按不同的产品组成专门的技术团队为您解答对应的问题。

软件维护、功能增强和技术支持服务-了解更多

> 点击这里了解更多关于西门子的软件维护、功能增强和技术支持服务各个部分和获得的收益。

GTAC技术支持服务

我们的客户支持服务提供电话和网上支持工具和激励。

了解更多

热门话题

查看产品有关的问题、声明、访问自学教程、学习我们的工具和查看及时的信息。

> GTAC热门话题

快速链接 新闻 资源 研讨会、发布会或用户大会

- 硬件 (显卡) 认证
- 具有产品互操作性矩阵
- 系统集成矩阵
- > 注册您的CID
- > 下载CID提取工具 (Solid Edge适用)
- > 下载CID提取工具 (NX和其它产品适用)
- COMOS技术支持的时间安排和电话号码
- > 下载COMOS许可证资料提取工具
- COMOS客户现场提取许可证有关的HostID工具

全球技术支持中心(GTAC)是您获得我们的产品售后技术支持服务的主要联络点。本中心通过电话和互联网为您提供您购买产品的操作、使用技术支持服务。

使用我们的互联网服务前，请先注册一个 webkey 账号。

最终用户通过 **WebKey管理** 申请 webkey 账号。合作伙伴的 webkey 账号请与合作伙伴管理部门联系。



Your WebKey Account is your personal, single point of authentication that will allow you to access product information and associated support tools located at: <http://support.industrysoftware.automation.siemens.com/gtac.shtml>. To request a WebKey account you need to provide us: Your customer information, plus your name, phone number and e-mail address. If there are any further questions regarding WebKey Accounts, customers in the United States and Canada may call 714-952-5444 or 800-955-0000 and select option 2.6. A representative from the GTAC organization will be available to assist you. Customers outside the United States and Canada should contact their local support office. Please click on the appropriate button below to request a WebKey account, to change a WebKey account password, or to update the WebKey account information.

Account: Create Account
Activate Account

Forgot: Forgot your password?
Forgot your username?

Update: Add a SoldTo/Install
Change Password
Update Account

点击 Create Account 创建新的 webkey 账号。其中的

Sold-to ID:
WebKey Access Code:

可以在您的许可证文件中找到。例如

Sold-To/Install: 9876543 WebKey Access Code: abcdefghij

根据提示，完成新账号的注册。注册完成后您将收到一封激活邮件。点击相关的链接才能完成账号的申请过程。

如果忘记密码或者 webkey 账号，可以通过 [Forgot your password?](#) 或 [Forgot your username?](#) 进行恢复。

提示：

您的 webkey 账号与购买的产品维护到期日关联。如果产品维护过期了，我们将无法为您提供服务。建议您在产品维护到期前与我们的维护客户经理联系，续签相关的维护服务合同。以便我们持续为您提供服务。

下面我们将对技术支持网站的关键部分进行介绍。

1. 解决方案中心

每周 7 天、每天 24 小时在线提供由 GTAC 技术人员所积累的知识。这也是我们的技术支持人员接到您提交的问题后，第一个要检索的知识库。其中的很多文章是基于客户提交的问题而撰写的。这些技术资料还在持续增加中。

当您遇到问题的时候，可以通过我们的解决方案中心做自助服务。看看其它客户是否遇到类似的问题，有没有解决方案，是怎么解决的。进入解决方案中心后，您将看到下面的界面：



使用开放式的搜索方法，利用筛选器缩小资料范围。随时增加或减少搜索的条件，这种搜索方式叫「分面搜索」。「分面搜索」将搜索的结果分成不同的目录，动态显示每个目录下的条目数量。

输入一些关键词，然后按搜索按钮。系统将根据关键词在知识库中搜索。

注意：

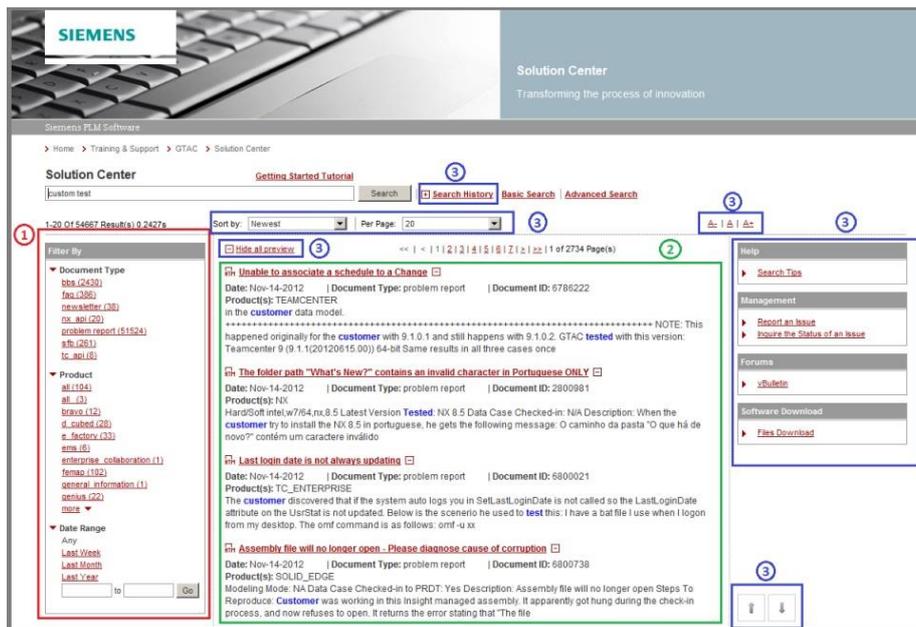
当您输入多个词进行搜索时，除了一些基本的连接词（例如“a”，“and”，“the”，“of”）之外，都会用作搜索关键词。如果您想将基本连接词都包括在内，您需要将它们放在””内。

系统会搜索所有包括这些词的资料，词干的变化也会作为搜索关键词。

如果您只想搜索指定的词，并忽略词干的变化，您需要将搜索词放在””内，这样搜索器只会查找指定的词。

我们把搜索结果的页面分为三个功能区。

①筛选器 ②搜索结果 ③其它功能



①筛选器

在搜索结果页面左边的版面中，使用 Document Type、Product 或者 Date Range 的条件设定，进一步缩小搜索结果。

②搜索结果

每一个搜索结果均包含以下信息：

- **资料类型**：图标显示出资料类型。
- **标题/URL**：标题是一个URL链接，点击可显示完整内容。
- **日期**：资料的创建日期。
- **资料编号**：资料编号可能是FAQ编号、SFB编号或者Problem Report编号等。
- **产品**：资料属于那个产品。
- **简短描述**：资料的简短描述。

点击Hide all preview按钮，将隐藏所有资料的简短描述。按每一项资料标题后的[]按钮，可以单独关闭该条资料的简短描述。

③其它功能

Search History：可显示出最近十次的搜索条件。

Sort by：可按关联性、资料编号、资料的新旧去排序。

Per Page：选择每页显示多少个搜索结果。

A- A A+: 放大或缩小字型，或者还原设定。

↑ ↓ : 在版面底部的上下箭头可控制版面快速上下滑动。

2. 问题管理

如果在解决方案中心找不到解决问题的方法，您可以在技术支持网站上点击

> **提交新问题或更新已提交的问题** 提交问题。系统将提示您用 webkey 账号登录。

WebKey Username: 

WebKey Password: 

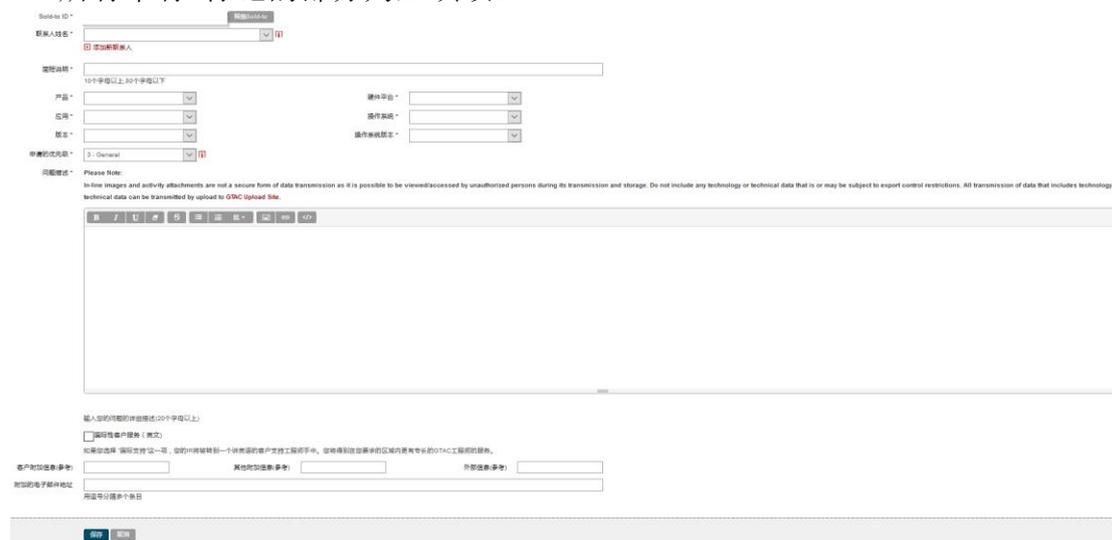
[Forgot your Webkey User Name / Password / or Change Password](#)

登录后，系统的缺省界面是英文的，通过  QTAC 菜单切换显示语言。

2.1. 提交新问题

请选择  建立新的Call 面板。

所有带有*标记的部分为必填项。



步骤

- 切换到建立新的 Call (“Create new call”) 面板



- 选择安装号 Sold To
- 从联系人列表中选择联系人

联系人姓名 *  

[添加新联系人](#)

如果列表中没有您想要的联系人，可以点击添加新联系人。在弹出对话框中填写正确的联系人信息，创建新联系人。

- 如果输入的安装号 (sold-to) 类型是合作伙伴，您还需要在最终用户 sold-to 里面填写最终用户的安装号。

最终用户 Sold-to 

- 在问题的简短说明里面填写长度为 10 到 80 个英文字符的问题简短描述。
注意：问题的简短说明字段**必须用英文**填写

简短说明 *
10个字母以上,80个字母以下

- 从列表中选择产品、应用和版本，例如

产品 *
应用 *
版本 *

- 选择相关的硬件平台、操作系统和操作系统版本，例如

硬件平台 *
操作系统 *
操作系统版本 *

注：如果有多种平台，请在问题描述里面进行详细说明。

- 先了解问题优先级别的说明，然后选择合适的优先级。

申请的优先级 * 

IR优先原则

- 1: 危急 - 产品网站停止运作, 操作暂停, 时间紧迫。
- 2: 重要 - 主要功能严重丧失, 生产使用受到严重影响, 时间敏感。
- 3: 一般 - 次要功能受到影响, 可以使用, 此项为默认的优先类别。
- 4: 非重要 - 信息问题咨询, 要求增加产品功能等。

[详细解释...](#)

- 在问题描述里面填写对于问题的详细描述。
您提交的资料越全面，将越有利于我们分析问题。

注：问题描述字段里面可以填写本地语言。建议使用英文

问题描述 * Please Note:
In-line images and activity attachments are not a secure form of data transmission as it is possible to be viewed/accessed by unauthorized persons during its transmission and storage. Do not include any technology or technical data that is or may be subject to export control restrictions. All transmission of data that includes technology or technical data can be transmitted by upload to [GTAC Upload Site](#).

B I U    

输入您的问题的详细描述(20 个字母以上)

- (可选项) 美国以外的用户可以选择国际性客户（英语）支持选项。

注：如果您选择了该选项，问题描述**必须使用英文**。

- (可选项) 客户附加信息。这是一个自由文本字段，可以是用户自己内部的技术支持编号，方便用户查询。

注：最大长度为 10 个英文字符

客户附加信息(参考)

- (可选项) 其他附加信息。这是一个自由文本字段，方便用户进行查询。

注：最大长度为 25 个英文字符

其他附加信息(参考)

- (可选项) 外部信息（参考）。这是一个自由文本字段，方便用户进行查询。

注：最大长度为 8 个英文字符

外部信息(参考)

- (可选项) 附加的电子邮件地址。可以添加抄送的电子邮件地址。多个电子邮件地址请使用英文的逗号进行分隔。

附加的电子邮件地址

用逗号分隔多个各目

填写完整后, 点击  按钮, 提交问题。系统将会弹出一个对话框反馈跟踪这个问题的编号 (IR 编号)。同时您也将会收到关于本次提交问题的回执——电子邮件。



如果有相关的资料提交给我们, 请点击提示链接, 进入资料上传界面。建议把相关的文件压缩为一个文件。建议文件的名称以问题编号开头。可以添加其它辅助信息, 例如 _sys, _jnl, _avi 等。如果问题编号是 9165283, 文件的名称可以是 9165283.7z, 9165283_avi.7z, 9165283_model.7z, 9165283_0601.7z 等。

我们的技术支持工程师将处理您提交的问题。如有疑问将会与您联系。

为了减少沟通的时间、减少误会, 加快问题的处理。在提交问题的时候, 请提交详细的步骤以及配置等。对于 Teamcenter 有关的问题可以先做如下排查:

| | |
|-----------------|--|
| 是不是与特定的零件、装配有关? | 【是/否】 如果是, 请检查这个零件、装配与其它的对象差异。是否可以提供有问题的零件、装配给我们, 以便分析问题 |
| 是不是发生在所有的客户端? | 【是/否】 如果答案是否定的, 检查客户端上的安装差异。 检查环境变量, 例如 FMS_HOME, ugs_license_server, splm_license_server 删除%USERPROFILE%\teamcenter 删除%USERPROFILE%\pcookie 【如果有】 清除 FCC 删除%temp%\V8000* /V9000* /V10000* V11000* 操作系统补丁、软件的补丁是否一致等 |
| 是不是发生在所有的用户 | 【是/否】 如果答案是否定的, 请检查用户的设置 清除用户的首选项 是否有足够的许可证 如果答案是肯定的, 请检查相关的服务器、服务是否启动了、网络是否连通、网络的延迟 |
| 这个问题发生了多长时间了 | |

| | |
|------------------------------|--|
| 在发生问题之前系统管理员、用户做过什么修改，软件的更新等 | 如果答案是肯定的，请检查这些修改 |
| 是否工作站/网络上偶发的事情 | 如果答案是肯定的，请检查工作站/网络 |
| 您是否在 OOTB 的环境上重现了 | 【是/否】如果答案是否定的，请重现。确定问题的方向：TC 系统本身的问题还是与二次开发、配置有关。 |
| 是否在您的测试环境中试过最新的补丁？ | 【是/否】如果答案是否定的，请试一下最新的补丁 |
| 是否搜索过解决方案中心 | 搜索解决方案中心，查找是否有类似的问题，是否有解决方案。是 7X24 服务的。如果找到类似的问题，提交问题时，请提供相关问题编号。 |
| 是否都是认证的平台？ | 认证信息链接地址： https://www.plm.automation.siemens.com/en-us/support/gtac/certifications.shtml |

2.2. 上传资料

如果您事后发现还有资料要补充，可以通过 <https://upload.industrysoftware.automation.siemens.com/> 链接上传。

IR Number:

Specify filename to upload: No file selected.

Select where you want to store the file:

在上传页面请注意下面的提示信息：

- 压缩文件必须是以下的一种格式：ZIP, 7Z, Z, GZ, BZ2, 或者是 TAR 格式。
- 文件名称只能包含英文字母，数字，“-”，“_”和“.”。文件名不要以“-”，“_”或“.”开头。
- 如果文件名包含非英文的字符建议使用第三方、支持 UTF 的工具，例如 7-zip, 7Z 格式压缩文件。
- 单个文件的大小不要超过 2GB.
- 不支持密码保护的文件。

点击 按钮，选择好文件后，点击 next 按钮到下一步，根据向导提示完成相关的操作。

2.3. 加载一个指定的 IR/PR/ER

如果您需要更新问题或者是跟踪问题进展，点击 面板。

在 Call 号码 字段里面输入编号，然后按 查找问题。

这个编号的问题将会被显示出来。点击问题编号的链接可以展开问题。

点击活动前面的+, 可以查看详细信息。

点击 **全部展开**, 可以展开所有的活动。点击 **全部收起** 收起所有的活动。

在活动简短描述里面填写简短的描述 (英文) (最多 4000 个字符)。

然后按 **提交** 按钮, 反馈信息给我们。

2.4. 搜索已提交问题

- ✓ 切换到搜索和更新 Call / “Search and Update Call”



- ✓ 选择搜索条件

- ✓ 点击搜索 “Search” **搜索** 按钮

搜索条件选项

- **Sold-to** 列出的是您的 webkey 关联的 sold-to 列表。是可多选的字段
注: 安装 ctrl+鼠标点击去选择/不选一些 sold-to

- **联系人名称** 是与 Sold-to 关联的, 可多选的字段。

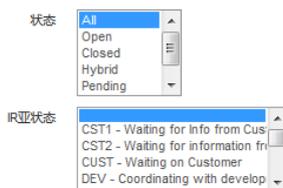
注: 联系人字段是当您选择一个 sold-to 的时候才可用。

- 如果 Sold-to 是合作伙伴的, 可以填写最终用户的 Sold-to
- 简短描述字段支持使用 “*” 作为任意字符去匹配

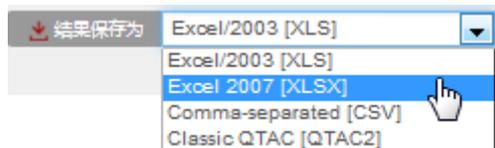
- 从列表里面选择产品 **产品**

- 类型选项可以选择 “All” (所有的), “IR” (技术支持), “PR” (缺陷), 或 “ER” (增强请求)。

- 状态选项, 可以查询不同状态的问题列表。



- 可以指定需要搜索的问题的创建时间和/或关闭时间的范围
您还可以把查询结果列表保存在本地作为参考。



2.5. 与技术支持人员进行沟通

如果您收到电子邮件标题含有 A Solution Proposal to the Incident Report Provided, 请根据我们提供的信息, 进行相关的测试并反馈信息给我们。

如果您收到电子邮件标题含有 Please Provide Requested Feedback, 请提供相关的信息给我们。如果有资料要提交, 请通过 **Upload A File** 上传文件给我们。

在回复我们的邮件时，不要修改标题。

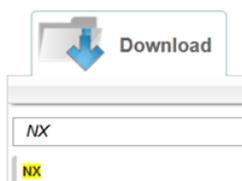
如果通过邮件或热线电话查询已经提交问题的进展，请提供相关问题的编号。

3. 资料上传和下载

购买了我们的产品以后，在软件的维护期内，您可以通过我们的服务器下载相关软件产品的介质和更新包。

在我们的技术支持网站上点击 [上传和下载文件](#) 进入页面。

您可以在产品列表框中输入产品名称进行过滤。例如 NX



注：显示的产品列表与您购买的产品有关。

选择产品后，右侧会显示可以下载的软件。例如 NX，将显示

NX

- ▶ Full products
- ▶ Product updates

Full Products 是产品版本的介质，例如 NX11, NX12。可以逐一展开产品的版本，根据您运行软件的平台展开相关的节点，下载相关软件介质。例如

- NX
 - ▶ Full products
 - ▶ Nx10
 - ▶ Nx11
 - ▶ Nx12
 - ▶ Linux (64-bit)
 - ▶ MacOS
 - ▶ Windows (64-bit)

可以根据需要下载软件更新包。

- ▶ Product updates
 - ▶ Maintenance-packs
 - ▶ Maintenance-release

NX 补丁分大小

- ▶ Maintenance-packs 小补丁
- ▶ Maintenance-release 大补丁

小补丁必须要在大补丁的基础上安装。参见下面的 NX 补丁的例子。

大补丁：nx-12.0.1

nx-12.0.1.r1.README.txt

nx-12.0.1.r1.z01

nx-12.0.1.r1.z02

nx-12.0.1.r1.zip

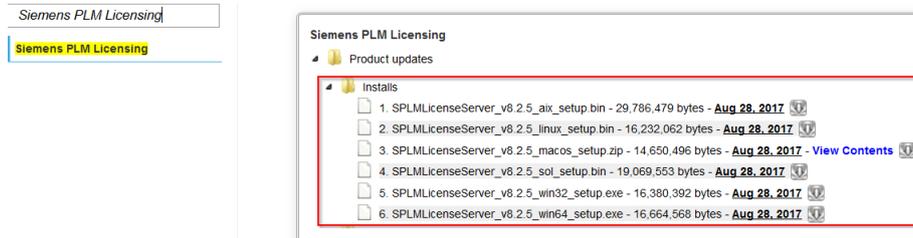
NX12 版本以后的大补丁采用了分卷压缩的方法，请阅读 readme.txt 文件。

小补丁

补丁包 nx-12.0.0.mp03.zip 只能装在 12.0 上面

补丁包 nx-12.0.1.mp01.zip 只能装在 12.0.1 上面

如果您需要下载最新的许可证管理工具，请在产品列表中选择 Siemens PLM Licensing，下载相关平台上的工具。



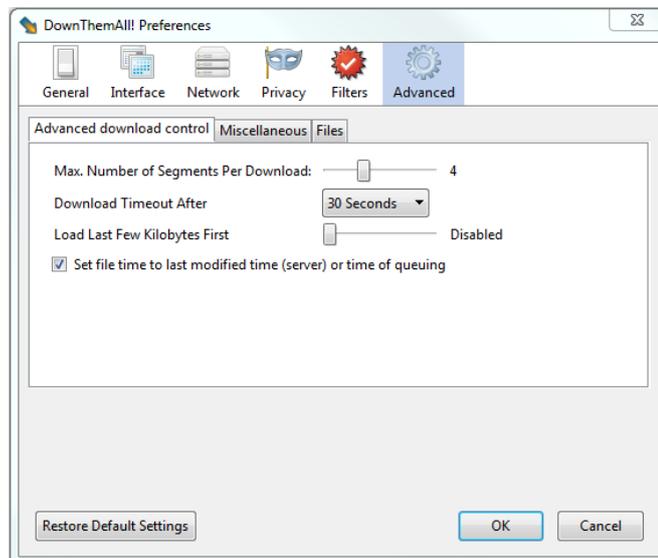
下载小贴士：

① - 如何减少不成功的下载？

由于互联网的复杂性，有很多因素影响下载。为了提高下载的成功率，最好的方法是使用下载管理程序，例如 Firefox 上的 [DownThemAll](#)，或者是 Chrome 上的 [Chrono Download Manager](#)。

② - 如何在 Mozilla Firefox 上配置 DownThemAll？

点击 Add-ons 添加这个扩展。您可以搜索“DownThemAll!”，然后点击 Install。在 Firefox 里面 Tools→DownThemAll!→Preferences，在 Advanced 面板里面设置 Max. Number of Segments Per Download 为 4 和 Download Timeout After 为 30 秒。

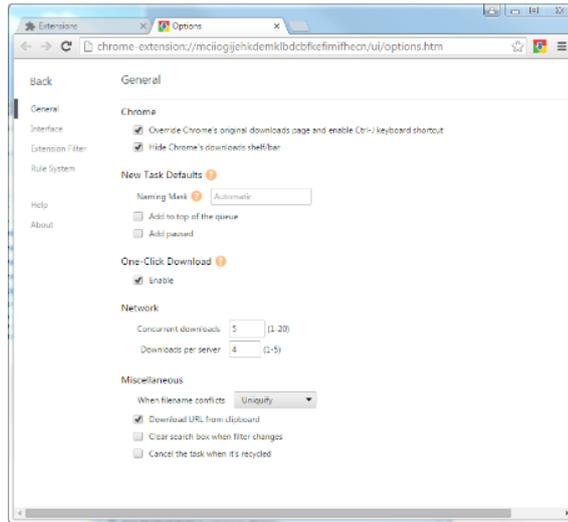


点击 OK 完成保存。

③ - 如何配置 Chrono？

点击 More tools→Extensions→Get more extensions. 搜索“Chrono Download Manager”，然后点击 Add to Chrome。

点击 More Tools → Extensions，然后点击 Chrono Download Manager 下的 Options。设置 Downloads per server 为 4。



4. 认证信息

我们的产品需要在认证的平台运行。

> 硬件和软件认证

在这里您可以找到操作系统版本以及第三方软件认证的资料。找到西门子软件产品认证的运行/编译环境，Oracle 客户端，C++，Java 等。

其中几个比较重要的是：

[硬件\(显卡\)认证](#) [系统集成矩阵](#) [自有产品互操作性列表](#)

在采购硬件以及第三方产品之前请仔细阅读以上文件。

5. 邮件订阅

其它服务

PDF GTAC服务指南

> 有用的视频

> 电子邮件订阅列表

> 新客户教学

通过电子邮件订阅和分发服务您可以订阅相关的技术通告和操作技巧等。具体方法请参阅电子邮件订阅列表页面。

6. 文档

点击 > 文档 可以访问我们的在线文档。进入产品文档页面，根据需要点选相关产品。

其中对于 Teamcenter 用户比较重要的文档有：

- ↓ Business Modeler IDE Best Practices Guide V2.18
- ↓ JBoss 7.1.0 Installation and Tuning Guide v2.0
- ↓ Optimizing Teamcenter Client Performance
- ↓ A Rough Guide to Proxy Servers 7.4
- ↓ Network Performance Tuning V7.6
- ↓ Server Customization Best Practices Guide
- ↓ Virtual Server Configuration and Performance - 3.3
- ↓ Teamcenter 11.2.1 Deployment Guide

快速链接提供一些常用工具/信息的链接

-  硬件（显卡）认证
-  自有产品互操作性矩阵
-  系统集成矩阵
- > 注册您的CID
- > 下载CID提取工具（Solid Edge适用）
- > 下载CID提取工具（NX和其它产品适用）
-  COMOS技术支持时间安排和电话号码
- > 下载COMOS许可证资料提取工具
-  COMOS客户现场提取许可证有关的HostID工具

7. 联系技术支持人员

如果您在使用我们的产品过程中遇到问题，要与我们的技术支持人员进行联系，参见网站上的联系方式：

- ▼ **联系技术支持**
- > GTAC办公时间和电话系统菜单
- > GTAC国家/地区站点
- > 有用的视频
- > CD-adapco技术支持
- > Mentor Graphics技术支持
- > MindSphere技术支持

对于上表列出的一些特殊产品的技术支持方式，请点击相关链接进行查看。

中国、香港和台湾的技术支持热线电话号码和办公时间：

周一到周五 上午 9:00 - 下午 5:30（北京时间）

周六和周日以及中国和香港公共假期 不提供服务

中国 800 810 1970/0086 21 2208 6635

香港 00852- 2230 3322

台湾 00801-86-1970

点击 GTAC 办公时间和电话系统菜单，点击使用指南链接可以看到电话系统使用指南。

拨打热线电话之前，请预备好您的安装号（可以在许可证文件中找到）。您的产品要在维护期内。

我们建议您使用我们的 GTAC 网站提交问题和提交相关的数据。

- ✓ 问题不会被遗漏。
- ✓ 问题会得到及时响应。
- ✓ 数据的传送是安全的。
- ✓ 7X24 小时可用。
- ✓ 同样的信息不会多次输入，不会出现信息二次录入引起的错误。
- ✓ 所提供的信息不会被遗漏。
- ✓ 随时可以了解问题的进展。
- ✓ 通过解决方案中心(solution center) 可以查找其他客户是否遇到同样的问题，是否有解决方案。加速问题的处理。提高最终用户的满意度。
- ✓ 提交与问题有关的附件，自动关联到相关的问题编号下。
- ✓ 提交问题的附件不会受到邮件系统的拦截。