Техническая поддержка программного обеспечения

Рабочий процесс безопасной передачи данных

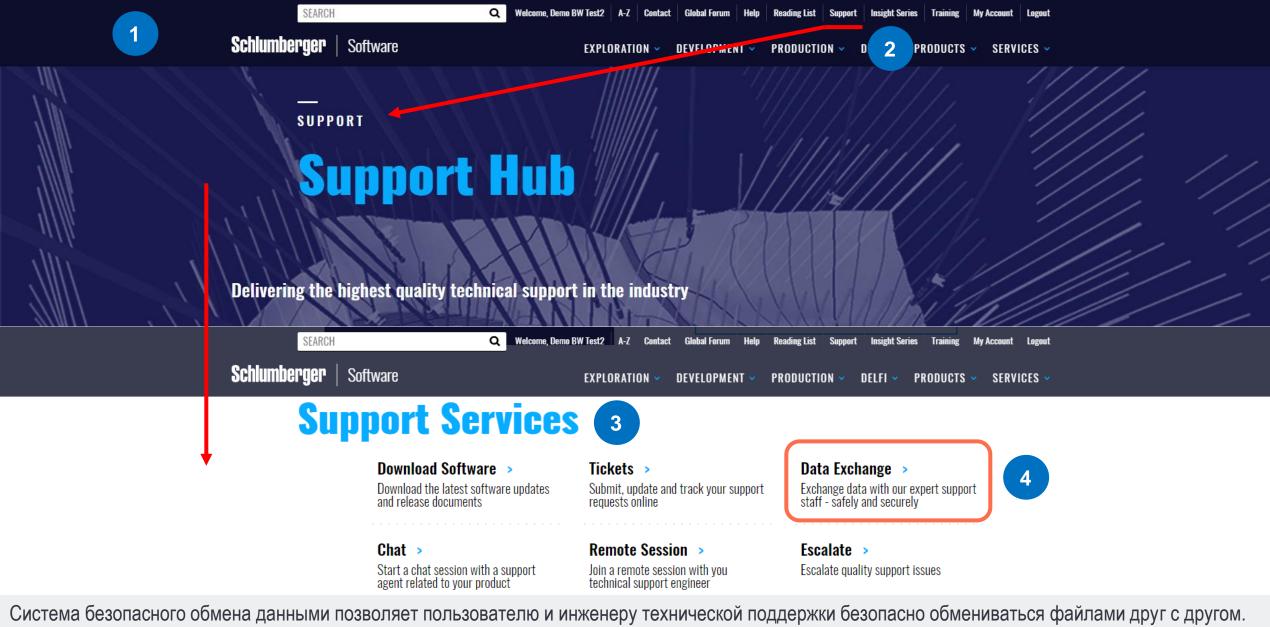
Руководство пользователя

SIS Портал: https://www.software.slb.com

ССС (Customer Care Center) – Центр Технической Поддержки

v.2020.1-Rus





Система безопасного обмена данными позволяет пользователю и инженеру технической поддержки безопасно обмениваться файлами друг с другом Чтобы получить доступ к обмену данными, 1) войдите в SIS Портал, 2) перейдите во вкладку «Support», 3) прокрутите вниз до раздела «Support Services» и 4) нажмите ссылку «Date Exchange».

Schlumberger

ПРИМЕЧАНИЕ: Из-за ограничений некоторых браузеров, мы рекомендуем использовать Google Chrome.

Secure Data Exchange

IMPORTANT NOTICE:

Logout of your prior Data Exchange session before starting a new session.

- · Secure file transfer is for upload/download of files related to a Support ticket
- Data is treated as Confidential in compliance with Schlumberger Customer Data Standards
- By using the Customer Care Center (CCC) and Secure Data Exchange (SDE) you understand that any data you upload may be exported from the country of upload
 for the purpose of providing support and that by uploading any such data you agree to such export and confirm you have all necessary authorizations and approvals
 to allow for such export
- In order to successfully use Secure Data Exchange, you will need to disable pop-up blocker
- · To access Data Exchange, you will need a valid ticket number

Suggested browser: Google Chrome

Don't know your ticket number? Check the email you received from customercarecenter@slb.com when you submitted your ticket or check your tickets here.

2

Need to create a ticket? Create one here.

ENTER TICKET NUMBER

1

□ I agree to the Terms and Conditions

VALIDATE TICKET

1) Чтобы начать передачу данных, Вы должны знать номер своей заявки (ССС Ticket number). Если Вы не знаете его или еще не создали заявку, то Вы можете или найти ее номер в письме, которое было отправлено Вам из Центра Технической Поддержки, или 2) создать новую заявку, нажав на ссылку «here» на этой странице. Кроме этого, Вы можете спросить номер заявки у инженера технической поддержки или попросить его создать новую.

Schlumberger

IMPORTANT NOTICE:

Logout of your prior Data Exchange session before starting a new session.

- Secure file transfer is for upload/download of files related to a Support ticket
- Data is treated as Confidential in compliance with Schlumberger Customer Data Standards
- By using the Customer Care Center (CCC) and Secure Data Exchange (SDE) you understand that any data you upload may be exported from the country of upload
 for the purpose of providing support and that by uploading any such data you agree to such export and confirm you have all necessary authorizations and approvals
 to allow for such export
- . In order to successfully use Secure Data Exchange, you will need to disable pop-up blocker
- To access Data Exchange, you will need a valid ticket number

Suggested browser: Google Chrome

Don't know your ticket number? Check the email you received from customercarecenter@slb.com when you submitted your ticket or check your tickets here.

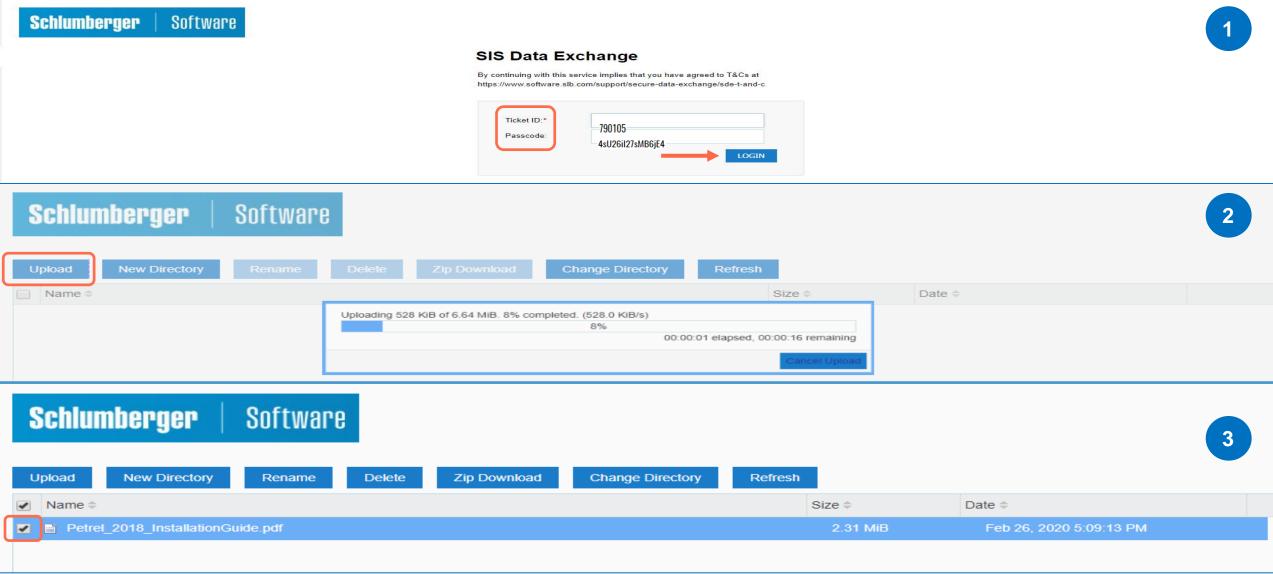
Need to create a ticket? Create one here.

1	ENTER TICKET NUMBER 790105
2	✓ I agree to the Terms and Conditions.
3	VALIDATE TICKET
4	Passcode: 4sU26il27sMB6jE4
	Expiry Date: Wed Apr 01 2020 12 AM (CEST)
5	START FXCHANGE

1) Введите номер заявки (ССС Ticket number), 2) прочитайте и согласитесь с Условиями. 3) Затем нажмите «Validate Ticket». Система извлечет информацию о заявке, проверит, связана ли она с пользователем, вошедшим в систему, а также, что заявка еще открыта. 4) После подтверждения, Вам будет предоставлен пароль (Passcode). Скопируйте пароль, нажав на иконку, для использования позже на странице входа. 5) Нажмите «Start Exchange». ПРИМЕЧАНИЕ: Срок действия пароля истекает на основании предоставленной информации о дате его истечения.

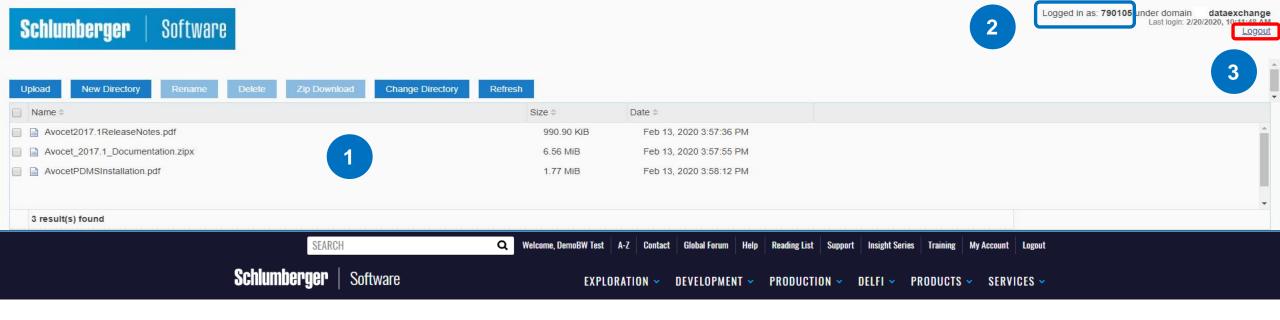
Schlumberger

Если пароль больше не активен, новый будет предоставлен после повторной валидации (Validate Ticket).



- 1) Введите номер заявки и вставьте пароль (Passcode), нажмите «Login» для входа.
- 2) Для загрузки данных нажмите «Upload», выберите файл из Вашего каталога, нажмите «Open». Во время загрузки будет отображаться индикатор выполнения, показывающий ход загрузки.
- 3) Для того что бы скачать, выберите файл в списке, и он сразу же начнет загружаться на Ваш компьютер.

примечание: Загрузка файлов возможна только при открытой текущей странице загрузки, независимо от состояния входа в систему на веб-сайте. **Schlumberger** Если Вы закроете страницу/вкладку, загрузка будет остановлена, и возобновить ее будет невозможно.



Thank You!

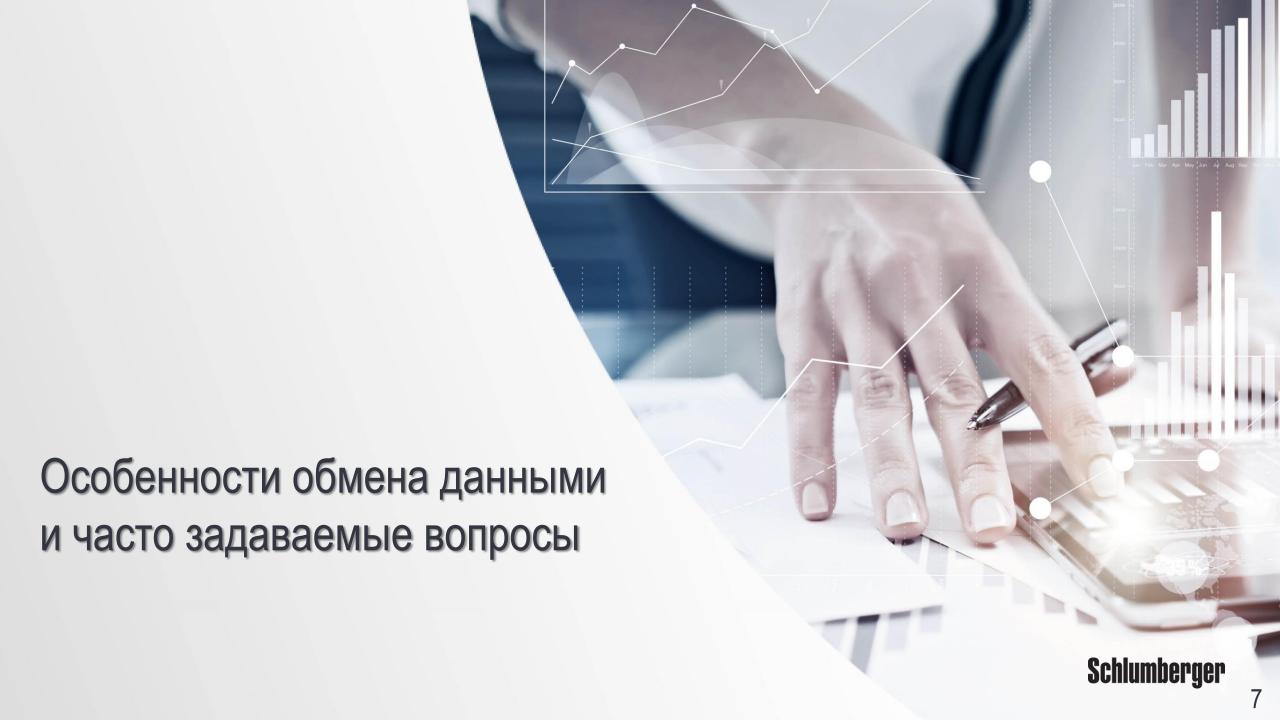
Your document is successfully uploaded. You will receive an email shortly with the confirmation.

Quick Links	Insight Series	SIS Global Forum	Software News	Support	Resources
Products Services Disciplines Digital Technology Theaters YouTube	Rethinking Collaboration in the Oil and Gas Industry Innovate Faster: When AI Meets Cloud Put Digital in the Driving Seat	SIS Global Forum 2019	Software Top News Support News Events	Product Support Resources Support Services	Upstream Webinar Series Help Locations SiteMap Terms and Conditions Feedback Survey

- 1) После завершения загрузки, файл будет сохранен в папку обмена данными. 2) Идентификатор папки смотрите вверху справа. Он такой же, как номер Вашей заявки (ССС Ticket number).
- Заявка будет обновлена в течение следующих 30 минут, а инженер службы поддержки получит уведомление о том, что файл загружен в файлообменник и готов к скачиванию.

ПРИМЕЧАНИЕ: 3) Не забудьте выйти из системы (Logout) после окончания передачи/получения данных.

Schlumberger



Особенности обмена данными и часто задаваемые вопросы

Браузер: Система обмена данными поддерживает следующие версии браузеров: Google Chrome, Edge, Internet Explorer 10 и 11, и Safari (включая iPad)

Особенности

- Upload опция для загрузки файлов
- **New Directory** позволяет создавать папку в удаленной файловой системе
- Rename позволяет переименовывать файл
- **Delete** позволяет удалять загруженный файл
 - Файлы автоматически удаляются через 7 дней. Инженер технической поддержки или пользователь могут удалять файлы раньше
- Zip Download скачивание выбранных файлов как один Zip файл
- Change Directory эта опция больше не доступна в существующей структуре
- Refresh обновление списка файлов

Часто задаваемые вопросы

- Особенности системы: Система обмена данными откроется в новом окне, отдельном от сеанса Портала Поддержки. Пока сеанс обмена данными остается активным, будет продолжена передача/получение файла. Если Вы закроете окно, сеанс завершится и все действия будут остановлены. Возможности возобновить передачу файлов нет.
- Особенности системы: Если у Вас большой проект, мы рекомендуем Вам разбить его на более мелкие Zip-файлы менее 500 МБ.
- Особенности системы: Файлы автоматически удаляются с сервера через 7 дней.
- Безопасность: Только Вы и инженер технической поддержки могут получить доступ к папке Вашей заявки.
- Безопасность: Всегда шифруйте свои файлы перед загрузкой на любой ресурс (например, с помощью WinZip, 7-Zip). Schlumherner

Уведомления об ошибках обмена данными

ENTER TICKET NUMBER (WITHOUT REQ)

REQ790105

ENTER NUMBERS ONLY

• Вводите только цифры номера заявки (ССС Ticket number), без букв REQ

There was an issue connecting to the Secure Data Exchange utility. Please try the following troubleshooting steps in this order.

1. Make sure that the ticket is not closed
2. Verify the ticket number is correct. Enter numbers only not alpha-numeric
3. Clear the cookies and cache of your browser, refresh the page and try again

If you continue to experience difficulties, please Contact Us

ENTER TICKET NUMBER

790105

- Заявка (ССС Ticket) не должна быть в статусе решенной и закрытой
- Вводите только цифры номера заявки, без букв **REQ**
- Браузеры (история, кэш) могут забиваться ошибками и тому подобным
 - Попробуйте очистить историю браузера, закройте и откройте браузер, попробуйте снова