

Программное обеспечение Руководство пользователя по услугам сопровождения

Данный документ содержит специфичную информацию для заказчиков подразделения Software Integrated Solutions (SIS) компании Schlumberger в следующих странах:

Российская Федерация

Страны Каспийского региона:

Республика Азербайджан

Республика Казахстан

Республика Кыргызстан

Республика Таджикистан

Республика Туркменистан

Республика Узбекистан

Документы Schlumberger

Данное руководство содержит коммерческую информацию компании Schlumberger (Шлюмберже) и не может быть скопирован или сохранен в информационно-поисковой системе, передаваться, использоваться, распространяться, переводиться или повторяться в любой форме и любыми средствами, электронными или механическими, полностью или частично, без письменного разрешения компании Шлюмберже.

Торговые марки и логотипы компании

Schlumberger (Шлюмберже), логотип компании Шлюмберже, и другие слова или символы, используемые для идентификации товаров или услуг, описанных в данном документе, являются товарными знаками, фирменными наименованиями или знаками обслуживания соответствующих компаний Шлюмберже и ее лицензиаров, или являются собственностью их соответствующих владельцев. Эти знаки не могут быть скопированы, имитированы или использоваться полностью, или частично, без предварительного письменного разрешения компании Шлюмберже. Кроме того, обложки, заголовки страницы, графики, значки и другие элементы дизайна могут быть знаками обслуживания, торговыми знаками и/или фирменным стилем компании Шлюмберже, и не могут быть скопированы, имитированы или использоваться полностью, или частично, без предварительного письменного разрешения компании Шлюмберже. Другие названия компаний, продуктов и услуг являются собственностью соответствующих владельцев.

Введение	4
Что включают Услуги по сопровождению программного обеспечения?	4
Техническая поддержка	5
Как с нами связаться	5
Центр поддержки пользователей (Customer Care Center)	5
Как создать технический запрос	6
Структура технической поддержки	8
Сроки реагирования и выполнения запросов на поддержку	9
Языки общения	10
Что делать при возникновении технического вопроса?	10
Использование удаленного доступа к компьютеру для решения сложных вопросов	11
Что делать, если Вам необходимо отправить данные для решения вашей проблемы	12
Что делать, если инженер по поддержке, который первым получил ваш запрос, не может помочь в решении Вашей проблемы.....	12
Что делать, если Вы не удовлетворены качеством оказанной Вам технической поддержки	12
Подпишитесь на рассылку информационных бюллетеней	12
Обновление версий программного обеспечения	14
Загрузка Программного Обеспечения по сети – Software Download Center (SDC)	14
Оповещение о неисправностях	15
Обеспечение качества услуг	15
Опрос пользователей	15
Встречи, посвященные качеству услуг	15
Обратная связь через портал поддержки	16
Дополнительная информация	17
Деятельность местных центров поддержки	17
Совершенствование продуктов в ходе исследований и разработок	17
Другие услуги, предоставляемые SIS вне рамок сопровождения программного обеспечения	19
Заключение	19
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС БЕЗОПАСНОЙ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ И ИЗМЕНЕНИИ ПАРАМЕТРОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ НА ПОРТАЛЕ SIS	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ЗВОНОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ SIS В РОССИИ	28

УСЛУГИ по СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ SIS РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Введение

Настоящий документ содержит подробную информацию об услугах по сопровождению программного обеспечения (ПО), которые являются частью сотрудничества с Software Integrated Solutions (SIS) с момента покупки программного обеспечения.

Услуги по сопровождению являются важным элементом приобретенного программного обеспечения и позволяют использовать его с максимальной отдачей. В рамках услуг по сопровождению мы предоставляем нашим заказчикам доступ к ресурсам технической поддержки, консультациям, службе устранения неполадок и предоставляем новейшие версии программного обеспечения.

Мы верим, что покупка программного обеспечения – это начало взаимовыгодного сотрудничества. В целях обеспечения максимальной отдачи от инвестиций в технологии SIS, услуги по сопровождению разделены на четыре категории: **Техническая поддержка, Обновление версий программного обеспечения, Оповещение о неисправностях, Обеспечение качества услуг.**

Что включают Услуги по сопровождению программного обеспечения?

Ваше предприятие покупает поддержку программного обеспечения для каждой лицензии. Обычно это делается путем регулярного обновления договора на техническую поддержку. При условии, что ваша компания оплачивает поддержку программного обеспечения, Вам предоставляется следующие виды услуг:

Услуги по сопровождению ПО SIS	Техническая поддержка	Консультации инженера поддержки по телефону
		Консультации инженера поддержки по электронной почте
		Консультации инженера поддержки через Интернет-портал службы поддержки
		Автономно – Поиск в базе знаний на Интернет-портале службы поддержки
		Автономно – Обсуждения и форумы пользователей на Интернет-портале службы поддержки
		Автономно – Технические новости на Интернет-портале службы поддержки
	Обновление версий ПО	Доставка ПО на носителях
		Загрузка приложений по сети
	Оповещение о неисправностях	Обновление технической документации
		Обнаружение, отслеживание, решение
	Обеспечение качества услуг	Встречи, посвященные качеству предоставляемых услуг (SQM)
		Опросы пользователей о качестве программных продуктов SIS и услуг

Рис. 1. Категории услуг по поддержке

Техническая поддержка

Как с нами связаться

Квалифицированные инженеры работают в региональных офисах SIS по всему миру и покажут необходимое содействие в разрешении технических вопросов по работе с программным обеспечением SIS (ПО).

Как видно из рисунка ниже (Рис. 2), Вы можете обратиться к нам за советом по использованию ПО или для решения конкретной технической проблемы

- по телефону, либо
- по электронной почте: ccc@slb.com или CustomerCareCenter@slb.com, либо
- через Портал поддержки: <https://www.software.slb.com>

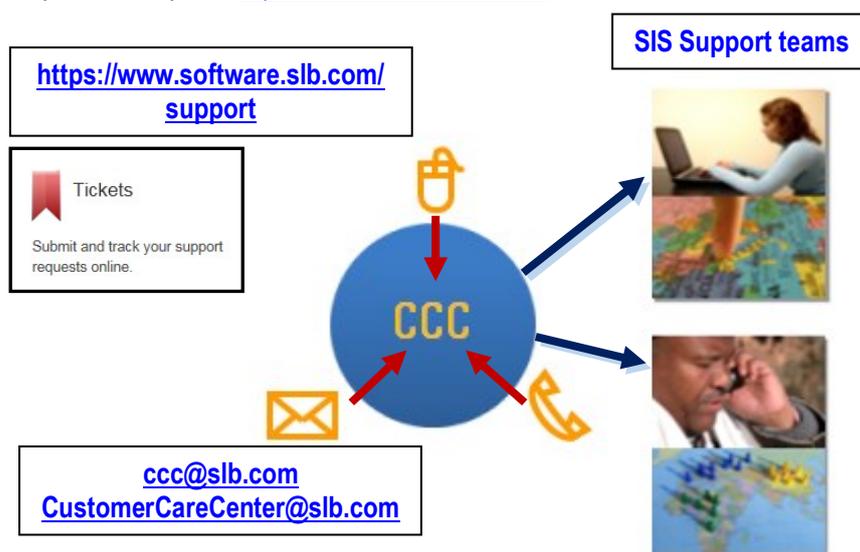


Рис. 2. Схема, отображающая способы обращения к техническим специалистам по поддержке

С целью обеспечения прозрачности оказываемых услуг все обращения в службу поддержки фиксируются в системе учета обращений Центра поддержки пользователей (CCC – Customer Care Center), далее, обращения направляются инженерам регионального офиса, имеющим необходимую квалификацию.

Вы будете получать соответствующие уведомления по электронной почте при обновлении статуса Вашего запроса.

Центр поддержки пользователей (Customer Care Center)

Единая система создания и отслеживания запросов в службу технической поддержки позволяет не только регистрировать и хранить все обращения и ответы на них, но и контролировать состояние каждого запроса. Информация о ходе обработки запроса доступна для заказчика через SIS интернет-портал <https://www.software.slb.com/support>.

Как создать технический запрос

По телефону

Страна	Телефон	Часы/дни работы SIS
Россия	8 800 7000 282 (звонок бесплатный по России)	07:00-18:00 (московское время, UTC+03) Понедельник-Пятница
Казахстан	8 800 080 7638 (звонок бесплатный по Казахстану)	09:00-18:00 (время г. Астана, UTC+06) Понедельник-Пятница
	+7 7172 7075 86/87 +7 7172 4258 01/02	09:00-18:00 (время г. Астана, UTC+06) Понедельник-Пятница
	+7 495 935 8202 (Merak)	09:00-18:00 (московское время, UTC+03) Понедельник-Пятница
Азербайджан Кыргызстан Таджикистан Туркменистан Узбекистан	Позвоните в офис SIS в Казахстане: +7 7172 7075 86/87 +7 7172 4258 01/02	09:00-18:00 (время г. Астана, UTC+06) Понедельник-Пятница

Для того, чтобы обратиться в службу поддержки выберите ссылку “**Contact Us**” на правой верхней панели инструментов на Интернет-портале Службы Поддержки (software.slb.com), выберите **Support / Call software support**, выберите страну (**Search a Country**), и Вы получите информацию о том, куда Вам лучше всего обратиться за поддержкой.

The screenshot shows the Schlumberger Software website interface. At the top right, there are links for 'Login', 'Register', and 'Contact Us', with 'Contact Us' highlighted by a red box. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with items: 'Products', 'Services', 'Support', 'Training', 'Software News', and 'Videos'. The main content area is titled 'Schlumberger Software Contacts' and features several service tiles: 'Sales' (Email Sales), 'Other inquiries' (Jobs & Careers, Suppliers, Investors, Media, Other), 'Software Donation' (Request Donation), 'Training' (NEXt Software and Oil and Gas industry training), and 'Support' (Call software support, Registration help). The 'Call software support' link under the 'Support' tile is highlighted with a red box. To the right, there is a 'Website Feedback' section with a survey prompt: 'Please take 1 minute to complete our Visitor Satisfaction Survey.'

Support Contact Details

To submit a software or service inquiry (create a ticket) by phone to your local support center, select your country to view the appropriate numbers. If your country is not listed please refer to the nearest location for assistance. Registered users can submit tickets by email or online. All tickets can be viewed and updated online.

Search a Country:

Russian Federation

Products	Contact Info
All products except those listed below	+7 (800) 7000 282 Email: Customer Care Center
BP Chilli Program	Lync / Phone: S GB Service Desk / +44 2392 630 942 Lync / Phone: S US Service Desk / +1-800-660-3949 In all cases, when calling, select option 8 (unannounced) Email: Petrotech-services@bp.com http://petrotechnicalportal.bpweb.bp.com/Pages/Home.aspx
Ocean Framework	Submit Ticket (for licensed Ocean Developers only)
UnIQ	+971 55 752 0502

- [Contact Us](#)
- [NExT Software and Oil and G...](#)

Services

- [Call or Email Us](#)

News

- [InnerLogix 2015.4 Now available](#)
- [Omega 2015.1 Patch 40 Now available](#)
- [ProSource 2016.2 Now available](#)
- [Ocean for Petrel 2016 Released - June 17, 2016](#)
- [Maintenance Outage - June 18, 2016](#)
- [More](#)

Phone Routing Information

- 1 The system can handle keypad and voice activated answers. To use the keypad:
- 2 Call Support, after the greeting select one of the following:
 1. GeoFrame
 2. Petrel
 3. Reservoir Simulation (incl. Petrel RE)
 4. Production
 5. Techlog
 6. Merak
 7. Other
 1. Drilling
 2. PetroMod
 3. Information, Data Management
 4. Infrastructure Services
 5. Training
 6. Product demonstrations, quotes, licensing
 7. Other

#Return to Main Menu
- 3 For other questions use:
 - 1 for Yes
 - 2 for No

Use * to repeat menu options.

В случае возникновения проблемы с телефонной связью в Вашем местном офисе поддержки на Интернет-портале, в разделе новостей, будут даны альтернативные номера телефонов или указаны другие способы контакта со специалистами.

В **Приложении 3** приведена схема голосового меню для бесплатного телефона технической поддержки в **России** (в **Казахстане** схема голосового меню для бесплатного телефона технической поддержки еще не реализована).

По электронной почте

Для сообщения нам о проблеме, для решения которой Вам нужна помощь, существует централизованный электронный адрес. Ваше сообщение будет доставлено непосредственно в Центр Поддержки Пользователей (Customer Care Center) и автоматически передано в местный Центр Технической Поддержки на основании информации о пользователе. Пожалуйста, присылайте все сообщения о возникающих проблемах по адресу ccc@slb.com или CustomerCareCenter@slb.com. Для облегчения категоризации Вашего запроса просим Вас:

- отправлять письмо с Вашего рабочего email, зарегистрированного в базе заказчиков SIS;
- указывать название ПО SIS, его версию (напр., Petrel 2016.1, ECLIPSE 2015.2);
- указывать операционную систему и ее версию (напр., Windows® 7, 8; UNIX® Solaris® 10; Red Hat Enterprise Linux® WS 6.3 и т.д.).

Если Вы не зарегистрированы в Центре Поддержки Пользователей, Вы получите сообщение с просьбой перезвонить в местный Центр Технической Поддержки для сообщения сведений о себе (телефоны Вы можете узнать, воспользовавшись вышеприведенной ссылкой на **Contact Us**).

Через Интернет-портал Службы Поддержки

Альтернативным способом является сообщение о проблеме непосредственно в Центр Поддержки Пользователей (Customer Care Center) через Интернет-портал Службы Поддержки. Адрес портала <https://www.software.slb.com>. Для того, чтобы его использовать, Вам необходимо быть зарегистрированным пользователем. Процесс регистрации несложный и выполняется один раз (см. **Приложение 2**). Ваше сообщение автоматически направляются в местный центр поддержки на основании информации о пользователе, после чего оно поступает к инженеру по поддержке.

Структура технической поддержки

Мы определили уровни технической поддержки в зависимости от уровня и квалификации персонала, требуемых, для решения запроса/проблемы.



Рис. 3. Структура технической поддержки пользователей

Доступ к услугам технической поддержки

Вы можете получить техническую поддержку с участием или без участия инженера по поддержке. Мы предлагаем техническую поддержку с участием инженера по поддержке в рабочие часы местного центра поддержки.

Вы можете получить техническую поддержку через Интернет для самостоятельного разрешения вопросов, которая предоставляется зарегистрированным пользователям в режиме 24/7 на портале Интернет-портале поддержки [software.slb.com/support](https://www.software.slb.com/support) (**примечание**: необходима регистрация на SIS Портале [software.slb.com](https://www.software.slb.com), см. **Приложение 2**).

Для получения интерактивной технической поддержки Вы можете обратиться к нашим специалистам в Московском и Тюменском центрах в России и в г. Астана (Казахстан).

Рабочие часы центров поддержки ПО SIS:

- Московский центр с 09:00 до 18:00 (UTC+3) с понедельника по пятницу
- Тюменский центр с 09:00 до 18:00 (UTC+5) с понедельника по пятницу
- Центр поддержки в г. Астана (Казахстан) с 09:00 до 18:00 (UTC+6) с понедельника по пятницу

В выходные и праздничные дни Центры Поддержки закрыты, и обычно, в такие дни техническая поддержка с участием инженера по поддержке не предоставляется.

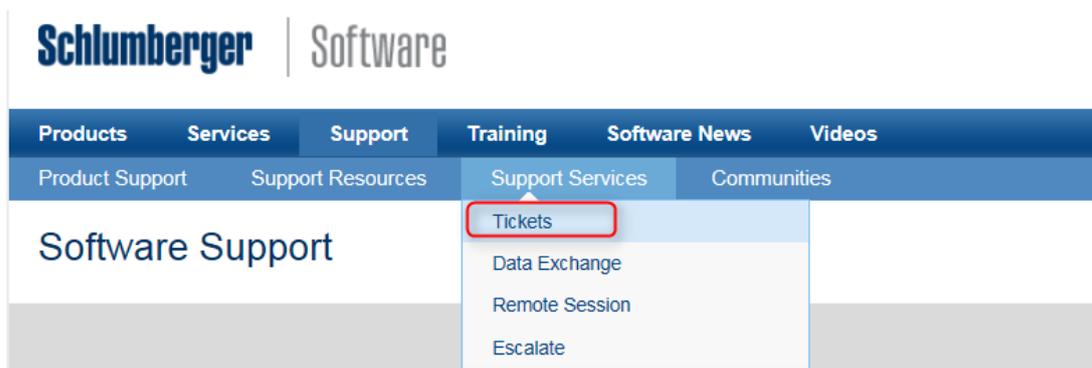
При обращении по единому телефону службы поддержки в **России 8 800 7000 282** Ваш звонок будет автоматически направлен в соответствующий центр поддержки учитывая ваши потребности, время суток и географическое местоположение в России (звонки по России для Вас бесплатны как с городских, так и с мобильных телефонов (если Вы не в роуминге)). Схема голосового меню приведена в **Приложении 3**.

При обращении по единому телефону службы поддержки **8 800 080 7638 в Казахстане** Ваш звонок будет автоматически направлен в офис SIS г. Астана (звонки для Вас бесплатны как с городских, так и с мобильных телефонов в Казахстане).

Сроки реагирования и выполнения запросов на поддержку

Нашей целью является предоставление Вам самой эффективной схемы реагирования и выполнения запросов в отрасли технической поддержки.

В стандартные рабочие часы мы стремимся обработать **90%** всех технических заявок в течение **2** рабочих дней. Если мы сможем – мы выполним вашу заявку быстрее, а пользователи могут проследить статус своего запроса непосредственно на Интернет-портале Поддержки (раздел **Support Services / Tickets**), что увеличивает прозрачность предоставляемых услуг.



	Обязательства службы поддержки SIS	Требования
Уровень 1 и Уровень 2	Первичный ответ на запрос (эл.почта, интернет-портал) ¹	90% в течение 2 часов
	Ответ на запрос (телефон) ²	90% в течение 2 минут
	Закрытие запроса, предоставление решения ³	90% в течение 2 дней
	Среднее время на закрытие запроса ⁴ Уровень 1 Уровень 2	2 дня 4 дня
	Уровень удовлетворенности ⁵	> 80%

Важно:

- Все временные обязательства относятся только к рабочим часам в рабочие дни.
- Отчет о выполнении указанных обязательств, компания предоставляет по запросу, либо во время встреч, направленных на обсуждения технической поддержки пользователей (SQM).

- 1 Первичный ответ на запрос (эл.почта, интернет-портал): Максимальное время от поступления вопроса в службу поддержки до момента, когда инженер службы поддержки начнет работу над ним.
- 2 Ответ на запрос (телефон): Максимальное время ожидания ответа (ожидание в очереди) инженера поддержки при обращении в службу поддержки по телефону.
- 3 Время на закрытие, предоставление решение на запрос (из расчета исключается время, связанное с ожиданием дополнительной информации от пользователя ПО).
- 4 Среднее время на закрытие запроса рассчитывается аналогично времени в пункте 3.
- 5 Уровень удовлетворенности работы службы поддержки: средний показатель общего уровня удовлетворенности, измеряется в процентах.

Некоторые пользователи заключают с SIS Индивидуальные Договора о сервисном обслуживании. В этих договорах могут быть предусмотрены другие сроки выполнения запросов.

В некоторых случаях неисправности могут возникать из-за ошибок в программном обеспечении, и их исправление требует изменений в программе. В таких случаях мы передаем запрос в инженерный центр разработки ПО. Пользователю при этом будет предоставлена информация о том, в какие сроки предполагается решить данную проблему.

Языки общения

Schlumberger – это международная компания, работающая везде, где наши заказчики ведут поиск и добычу нефти и газа. Мы гордимся тем, что в нашей компании работают самые разные люди, и уверены в том, что это повышает ценность предоставляемых нами услуг. Внутри компании мы используем для общения английский язык, что гарантирует нам свободное общение между всеми представительствами, работающими во всем мире, и повышает компетентность сотрудников. Везде, где это возможно, мы стараемся общаться с заказчиками на их языке, но необходимо осознавать, что использование английского языка в вопросах, касающихся поддержки, увеличивает доступность технической и любой другой информации и позволит напрямую использовать знания и опыт специалистов Schlumberger и других пользователей наших технологий.

В Московском и Тюменском офисах специалисты технической поддержки говорят на **русском и английском** языках. В офисе SIS г. Астана некоторые специалисты технической поддержки также говорят и на **казахском** языке.

Что делать при возникновении технического вопроса?

В зависимости от сложности и от характера вопроса существует несколько вариантов:

1. Самостоятельный поиск ответа в базе знаний на Интернет-Портале.

Мы верим, что Портал Поддержки позволяет быстро найти ответы на многие вопросы. Ключевым компонентом Портала Поддержки (software.slb.com/support) является база знаний, дополняющая систему Schlumberger InTouch, используемую внутри компании для накопления и распространения технических знаний.

База Знаний позволяет осуществлять непосредственно с главной страницы Портала поиск по ключевым словам в технических базах данных, содержащих тысячи записей по сотням продуктов, относящихся к управлению информацией, IT инфраструктуре, программному обеспечению.

Поиск можно детализировать по продукту / теме, версии или категории. Разделение на категории было сделано для помощи при выборе информации. Были выделены категории, такие как передовой опыт, извлеченные уроки и т.д. Пользователи могут оценивать информацию для дальнейшего повышения качества содержимого Базы знаний.

2. Размещение запроса в разделе обсуждений на Портале Поддержки.

Разместите свое сообщение в разделе обсуждений на Портале Поддержки и возможно кто-то из Ваших коллег поможет Вам советом.

В рамках Портала Поддержки организуются форумы пользователей для обсуждения различных проблем и обмена идеями по рабочим процессам в режиме online. Мы ожидаем, что такая открытая дискуссия позволит сообществу пользователей эффективно обмениваться знаниями и опытом.

3. Создание запроса в службу поддержки по телефону, электронной почте или online.

Если самостоятельная работа не дает необходимого результата – Вам необходима помощь инженера по поддержке. Для того чтобы оптимизировать количество времени на решение проблемы, мы предлагаем следующее:

Все запросы, независимо от того, как они поступили, по телефону, по электронной почте или через Портал Поддержки, фиксируются в Customer Care Center. Поэтому, когда Вы звоните или пишете по электронной почте, Вам необходимо сообщить следующую информацию:

Электронный адрес (это ваш уникальный id в системе), где Вы находитесь, название и версия программного продукта, операционная система, установленная на вашем компьютере (например, Windows®, UNIX®, Linux®). Кроме того, для быстрее решения Вашей проблемы бывают очень полезны снимки экрана, сообщения об ошибках или подробное описание действий и последствий.

После того, как Ваш запрос был зафиксирован в Customer Care Center, Вы получите электронное сообщение с описанием и номером. Этот номер необходимо использовать при повторном обращении по поводу той же проблемы или для отслеживания статуса запроса через Портал Поддержки.

Если Вы сообщаете о проблеме по телефону, важно внимательно прочитать полученное электронное подтверждение с описанием проблемы, так как оно представляет проблему так, как ее понял инженер по поддержке с Ваших слов. Если Вы увидите неточности, Вам необходимо предоставить дополнительную информацию. Вы можете это сделать, отправив ответ на подтверждение. Этот ответ автоматически добавляется к Вашему запросу в базе данных в Customer Care Center.

Schlumberger Public

Использование удаленного доступа к компьютеру для решения сложных вопросов

При решении сложных вопросов может возникнуть необходимость более детального изучения проблемы с возможностью доступа к рабочему столу пользователя. Для этих целей может быть использован инструмент **Enhanced Technical Assistance (ETA)**, который позволяет инженеру поддержки просматривать рабочий стол Пользователя. Для доступа к инструменту ETA, необходимо выбрать **Remote Session** панель на Портале Поддержки software.slb.com/support. Более детальную информацию Вы можете найти на сайте software.slb.com/support.

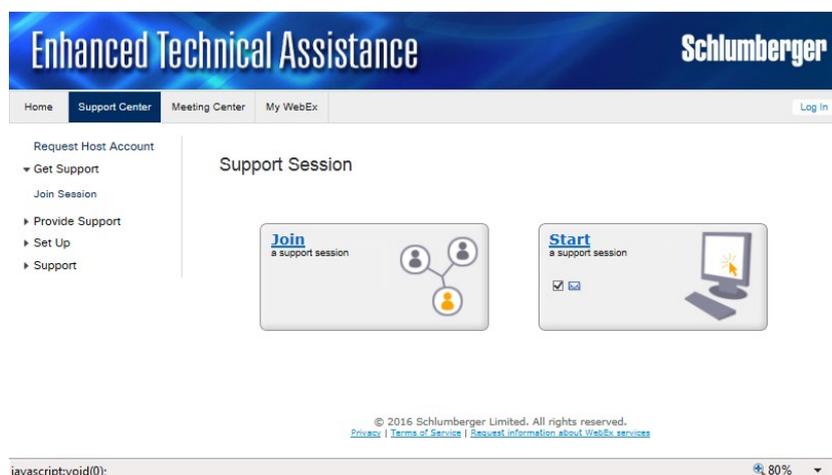


Рис. 4. Интерфейс инструмента Enhanced Technical Assistance

Что делать, если Вам необходимо отправить данные для решения вашей проблемы

Иногда решение может быть найдено быстрее при условии передачи SIS данных, относящихся к возникшей проблеме. Это необходимо для того, чтобы мы могли исключить сами данные как источник проблемы. Также возможно, что Вам требуется помощь при загрузке или интерпретации какой-то части данных. В любом случае, существует безопасный метод передачи данных, гарантирующий быструю доставку информации непосредственно инженеру по поддержке.

На Портале поддержки среди навигационных ссылок есть ссылка **Data Exchange**. Если Вы выберете эту ссылку, то перейдете в защищенную область портала, предназначенную для передачи данных. Процесс передачи данных подробно описан в **Приложении 1** настоящего документа.

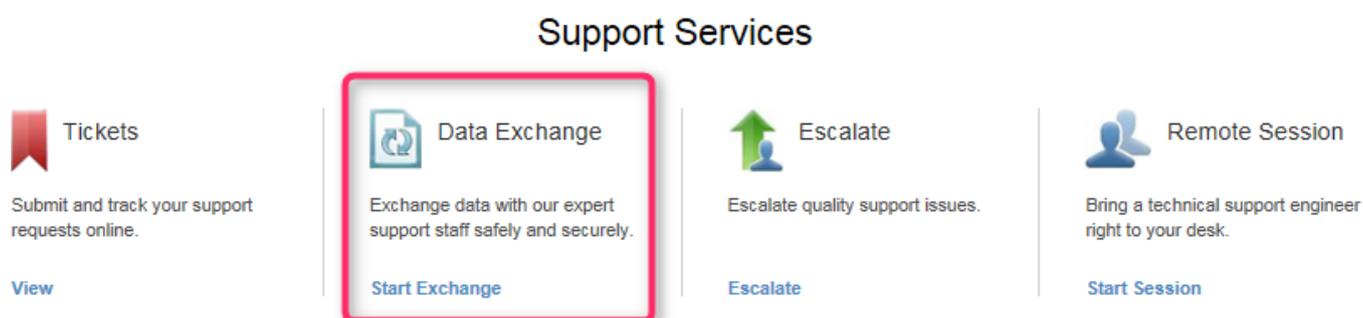


Рис. 5. Меню online-сервисов службы технической поддержки SIS

Что делать, если инженер по поддержке, который первым получил ваш запрос, не может помочь в решении Вашей проблемы

Так как все запросы регистрируются и прослеживаются в Customer Care Center очень легко передать запрос для дальнейшего анализа другим специалистам, обладающим необходимыми знаниями, для скорейшего решения и закрытия проблемы.

В нашей службе поддержки занято более 800 специалистов, работающих по всему миру, и возможно, для конкретного продукта самые лучшие эксперты работают не в вашем местном центре, а в одном из Центров Разработки Программного обеспечения, где было разработано именно это приложение. Инженеры Вашего местного центра имеют возможность удаленного сотрудничества с этими специалистами, если решение не может быть быстро найдено на уровне местного центра поддержки. Менеджер местного центра может оказывать содействие для ускорения решения вашей проблемы, когда это действительно необходимо.

Иногда запросы, поступающие в службу поддержки, связаны с ошибками в программном обеспечении и требуют изменения программного обеспечения. Для таких случаев мы можем быстро передать запрос в соответствующий центр разработки ПО. Вы при этом получите информацию о возможном времени решения проблемы.

Что делать, если Вы не удовлетворены качеством оказанной Вам технической поддержки

Если Вы не удовлетворены работой службы технической поддержки, Вы можете оставить свой отзыв на сайте [software.slub.com/support](https://www.slub.com/support), для этого выберете **Escalate** из меню online-сервисов (Рис. 5). Ваш отзыв будет отправлен напрямую локальному руководителю качества услуг, оказываемых службой технической поддержки.

Подпишитесь на рассылку информационных бюллетеней

Бюллетени Технической Поддержки

На Портале [software.slub.com](https://www.slub.com) в разделе новостей **Software News**, Вы можете найти всю последнюю информацию по интересующим Вас Программным Продуктам.



News and Events

Product Selector

Filter the software news and events based on the following products:

[Expand All](#)

Platform Technologies

Avocet
Ocean
Omega
Petrel
Studio
Techlog

Foundation Technologies

Other Supported Products

Top News

Date	Title
Jul 18, 2016	INTERSECT 2016.1 Now available
Jul 14, 2016	ECLIPSE 2016.1 Now available
Jul 08, 2016	Techlog 2016.1 Now available
Jun 21, 2016	Petrel 2016.1 Now available
Jun 21, 2016	Studio E&P Knowledge Environment 2016.1 Now available

[See More](#)

Support News

Date	Title
Jul 11, 2016	InnerLogix 2015.4 Now available
Jul 11, 2016	Omega 2015.1 Patch 40 Now available
Jul 05, 2016	ProSource 2016.2 Now available
Jun 17, 2016	Ocean for Petrel 2016 Released - June 17, 2016

Рис. 6. Страница Software News Портала [Software.slb.com](https://www.software.slb.com)

Подписка на получение информации

Вы можете запросить, что бы Вам посылали информацию о всех новостях о ПО SIS, или отменить свой запрос в разделе [My Account / My Subscription](#). При регистрации на Портале Поддержки Вы можете выбрать интересующие Вас темы, по которым Вы бы хотели получать информацию. В этом случае, если происходит какое-то событие, относящееся к интересующему Вас продукту, Вы узнаете о нем в первую очередь. Кроме того, Вы можете также отказаться от рассылки некоторой информации.

Индивидуальные оповещения

При участии в Форумах на Портале Поддержки у Вас есть возможность получать автоматическое электронное оповещение, если кто-либо из участников поместил сообщение по интересующей Вас теме. Это дает Вам возможность быстро подключиться к обсуждению.

Обновление версий программного обеспечения

Наличие быстрого доступа к новейшим технологиям является важным условием обеспечения максимальной производительности. Нашей целью является предоставление заказчику быстрых, простых и гибких способов получать новейшие версии продуктов – от загрузки приложений по сети до быстрой доставки новых релизов на компакт дисках или других носителях. Предоставление новых версий, функциональных возможностей или релизов является частью услуг сопровождения ПО, на которое у вас имеется лицензия. На портале поддержки Вы найдете список последних версий всех программных продуктов SIS, а также документацию, такую как руководство по инсталляции и информацию по версии. Обновленные версии ПО предоставляются способами, описанными далее.

Загрузка Программного Обеспечения по сети – Software Download Center (SDC)

Для загрузки приложений по сети выберите **Software Download** из меню online-ресурсов технической поддержки пользователей (Рис. 7) на Портале поддержки software.slb.com/support. Данный сервис позволяет загрузить все последний релизы Программного Обеспечения.



Рис. 7. Список online-ресурсов службы технической поддержки SIS

В случае, если требуется небольшое обновление программного обеспечения, мы можем предоставить такую возможность через сервер с безопасным соединением **Data Exchange** или через наш внешний файлообменник **External DropBox**.

Для большинства стран в мире **SDC** позволяет получить доступ ко всем общедоступным материалам (основные (напр., 2016.1) и промежуточные (напр., 2016.2; 2016.3) релизы ПО SIS, документация и любые открытые наборы данных). Для небольшого числа стран есть доступ только к промежуточным релизам ПО SIS, документации и открытым наборам данных. Для заказчиков, не имеющих доступ в SDC, нужно обращаться в службу поддержки SIS для предоставления ПО SIS и других материалов через наш внешний файлообменник **External DropBox**.

Для стран, перечисленных в данном руководстве, заказчики, как правило, имеют следующий доступ на **SDC**:

Страна	Основные выпуски ПО (Major Releases)	Промежуточные выпуски ПО (Minor releases)	Документация (Documentation)	Наборы данных (Datasets)
Россия	✗	✗	✗	✗
Азербайджан Казахстан Кыргызстан Таджикистан Туркменистан Узбекистан	✗	✓	✓	✓

Оповещение о неисправностях

При работе со сложными программными решениями время от времени неизбежно возникают проблемы. В рамках выполнения своих обязательств по непрерывному улучшению возможностей и качества предлагаемых нами программных продуктов, мы постоянно добавляем новые функции ПО на основе предложений пользователей. Этот непрерывный инженерный процесс также позволяет нам скорректировать любые неисправности программного обеспечения, которые могли быть обнаружены в ходе использования программного обеспечения. Мы уверены в том, что своевременное оповещение о неисправности является основным элементом для ее быстрой идентификации, проверки, изучения и устранения.

При обнаружении потенциальной ошибки в программе мы действуем по следующей схеме:

- Получение информации об ошибке через Customer Care Center.
- Идентификация проблемы на местном уровне с последующей ее передачей в соответствующий инженерный центр.
- Проверка и изучение проблемы. Необходимо убедиться, что проблема связана с программными кодами и не относится к данным, и воспроизвести ошибку. **Примечание:** для исключения влияния фактора данных мы можем попросить Вас передать нам Ваши данные через безопасный сервер передачи данных, доступ к которому осуществляется с Портала Поддержки.
- Принятие решения об устранении ошибки и создание графика работ.
- Информирование заказчика о способах и времени решения проблемы.

Вы сможете отслеживать статус Вашей заявки через интерфейс Центра поддержки пользователей (Customer Care Center) в рамках Портала Поддержки. В некоторых случаях, особенно относящихся к сценариям рабочих процессов, Вас могут пригласить для участия в решении проблемы и проверки внесенных изменений, чтобы оптимизировать решение и максимально его приблизить к Вашим нуждам и потребностям других пользователей.

Обеспечение качества услуг

Наша задача по обеспечению качества – предоставлять высококачественные продукты, услуги и решения, которые полностью отвечают ожиданиям заказчиков или превосходят их. В целях обеспечения высокого уровня качества нам жизненно необходимо знать, как наши заказчики относятся к различным видам продуктов и оказываемых услуг. Для этого мы предлагаем различные возможности, чтобы каждый заказчик мог сообщить нам своё мнение и пожелания.

Опрос пользователей

SIS проводит регулярные опросы для выявления мнения клиентов о различных направлениях нашей деятельности. Участвуя в таких опросах Вы можете сообщить, насколько Вы удовлетворены нашими продуктами и услугами, где, по Вашему мнению, нам необходимо сфокусировать свои усилия.

Как часть усовершенствований, направленных непосредственно на улучшение технической поддержки, мы создали Центр поддержки пользователей (Customer Care Center) для работы с запросами на поддержку. Время от времени мы просим пользователей ПО SIS поделиться своим мнением о нашей работе с запросами на поддержку. Это позволяет нам убедиться, что данный важнейший компонент поддержки ПО осуществляется своевременно, эффективно и уважительно по отношению к заказчику везде, где SIS осуществляет свою деятельность.

Мы благодарны Вам за то, что Вы посвящаете часть своего времени участию в таких опросах, а также предлагаем нашим заказчикам оставлять свои отзывы и пожелания в любое время через специалистов или руководителей местной службы поддержки.

Встречи, посвященные качеству услуг

Мы предлагаем регулярные встречи (и всячески поощряем пользователей участвовать в них), посвященные качеству услуг (SQM), чтобы узнать Ваше мнение и обсудить эффективность предоставляемых услуг, а также составить или скорректировать план своих действий на будущее. Такие встречи будут координироваться с назначенным специалистом со стороны заказчика с заранее обговоренной частотой, и мы приглашаем всех участников сообщества пользователей принять участие в таких встречах. На таких встречах присутствует менеджер местной службы поддержки, который может предоставить Вам информацию о количестве и частоте возникших проблемах, а также обсудить с пользователями насколько они довольны оказываемыми услугами.



Обратная связь через портал поддержки

Портал поддержки не только предоставляет доступ к информации, но также позволяет Вам поделиться своими идеями, используя ссылку «Escalate» на Портале поддержки software.slb.com/support. Сообщите нам, что Вы думаете о самом портале (дополнительные возможности, которые бы Вы хотели на нем видеть) или его содержании.

Вы также можете обратиться к нам через русскоязычный веб сайт SIS со страницы **Поддержка** (<http://sis.slb.ru/support/>) или **SIS в Центральной Азии** (http://sis.slb.ru/sis_in_central_asia/) по ссылке “**Связаться с нами**”.

Дополнительная информация

Деятельность местных центров поддержки

Ваш местный центр поддержки организует и проводит специальные мероприятия, которые позволяют Вам улучшить свои знания и опыт использования программного обеспечения. Многие центры проводят встречи пользователей, на которых Вы можете встретиться со своими коллегами, обменяться опытом, послушать презентации пользователей или сотрудников SIS и получить дополнительное время для общения со специалистами службы поддержки.

Вы также можете получить приглашение на специальные встречи в офисе центра поддержки пользователей, мы предлагаем дополнительную информацию по различным вопросам поддержки и использования программного обеспечения. У вас будет возможность записаться на интерактивные виртуальные on-line семинары по интересующим Вас темам.

Информация о планируемых мероприятиях в Вашем регионе будет размещаться на Портале поддержки в разделе новостей, русскоязычном веб-сайте или передаваться Вам напрямую, если Вы сообщите, что интересуетесь участием в подобных мероприятиях.

Совершенствование продуктов в ходе исследований и разработок

В 1927 году Schlumberger была основана двумя братьями – Марселем и Конрадом Шлюмберже, которые изобрели кабельный каротаж, как метод получения скважинной информации в газовых и нефтяных скважинах. Сегодня Schlumberger добавляет в длинный список все новые передовые изобретения для нефтегазовой отрасли. С самого своего основания компания постоянно инвестирует деньги и время в исследования и разработки, что является нашей долгосрочной стратегией поддержания и усиления наших лидирующих позиций в предоставлении технологий для нефтегазовой отрасли. Краткосрочные деловые циклы не влияют на наши обязательства. Schlumberger последовательно инвестирует в исследования и разработки больше других нефтяных компаний.



Рис. 8. Центры исследований и разработок Schlumberger
(красный – исследовательские центры, желтый – технологические)

Консолидируя навыки и опыт персонала в основных центрах, мы имеем возможность быстрее вырабатывать инновационные идеи для наших заказчиков. У нас накоплен большой опыт в привлечении заказчиков в разработку и тестирование наших продуктов, что особенно важно при создании программного обеспечения. Мы привлекаем заказчиков к проверке программного обеспечения двумя способами.

Первый способ – это приглашение в наш офис на время для тестирования новых функциональных возможностей ПО. Второй – предоставление предварительных версий с целью их проверки в реальных рабочих условиях. Если Вы хотели бы принимать участие в тестировании ПО, обратитесь в местный офис поддержки и сообщите об этом.

Центры разработки программного обеспечения

Бурение	США
Управление информацией	США, Норвегия
Открытые системы и технологии	США, Норвегия
Планирование, Риски и Управление запасами	Канада
Добыча	Великобритания
Описание месторождений	США, Норвегия, Великобритания
Разработка месторождений	Великобритания

Рис. 9. Инженерные центры разработки ПО SIS

Предложения от заказчиков по развитию программного обеспечения

Мы можем сотрудничать с отдельными заказчиками для создания специализированных разработок.

Другие услуги, предоставляемые SIS вне рамок сопровождения программного обеспечения

Другие услуги SIS в сочетании с услугами по поддержке, позволяют геологам, геофизикам и инженерам выполнять свою работу с наивысшей производительностью и максимально качественно. К ним относятся: **Услуги по Обучению**, предоставляющие гибкий доступ к высококачественным образовательным программам; **Услуги по комплексному сопровождению проектов**, которые гарантируют четкое выполнение ежедневных функций поддержки ПО; **Консультации экспертов**, которые направлены на оказании помощи в повышении производительности и совершенствовании рабочих процессов при внедрении ПО.

Консультации экспертов	Стандартизация портфеля ПО
	Оптимизация рабочих процессов
	Адаптация технологий
Обучение	Открытые тренинги
	Тренинги для Заказчиков (по ПО SIS и NEXТ)
	Оценка компетенции
	Повышение квалификации
	Профессиональная сертификация по Petrel и Studio
Комплексное сопровождение проектов	Инсталляция
	Загрузка данных
	Администрирование проектов
	Поддержка приложений
	Обновление
	Системная поддержка
Поддержка	Техническая поддержка в офисе заказчика

Рис. 10. Обзор предоставляемых Услуг

Более подробно об этих услугах Вы можете узнать по адресу на основном Портале SIS в разделе **Services** (software.slb.com/services) или на русскоязычном сайте SIS в разделе **Сервис** (<http://sis.slb.ru/service/>).

Заключение

Данное руководство дает всесторонний обзор услуг, которые Вы можете получить в рамках корпоративного контракта с SIS на сопровождение программного обеспечения. Данный документ был локализован для отражения особенностей Вашего региона. При переходе на новую локацию/регион, целесообразно обратиться за новой [версией руководства](#).

Настоящая версия документа содержит корректную информацию на момент выхода руководства. Руководство будет обновляться по мере необходимости. Если в следующих изданиях Вы хотели бы увидеть какую-то дополнительную информацию, пожалуйста, обратитесь в местный офис поддержки с соответствующими предложениями.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС БЕЗОПАСНОЙ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Пользователи должны быть зарегистрированы на Портале Поддержки. Для входа в систему по адресу software.slb.com в правом верхнем меню выберете **Login**, введите свой Email и пароль. Для регистрации выберете **Register** (см. Приложение 2).

Рабочий процесс пользователя

Вы входите в систему, выбираете закладку **Support**, из меню online-сервисов внизу выбираете **Data Exchange** (передача данных). Вам необходимо согласиться с условиями передачи данных (**Terms and Conditions**) и указать номер запроса (тикета) в службу поддержки, с которым связана передача данных.

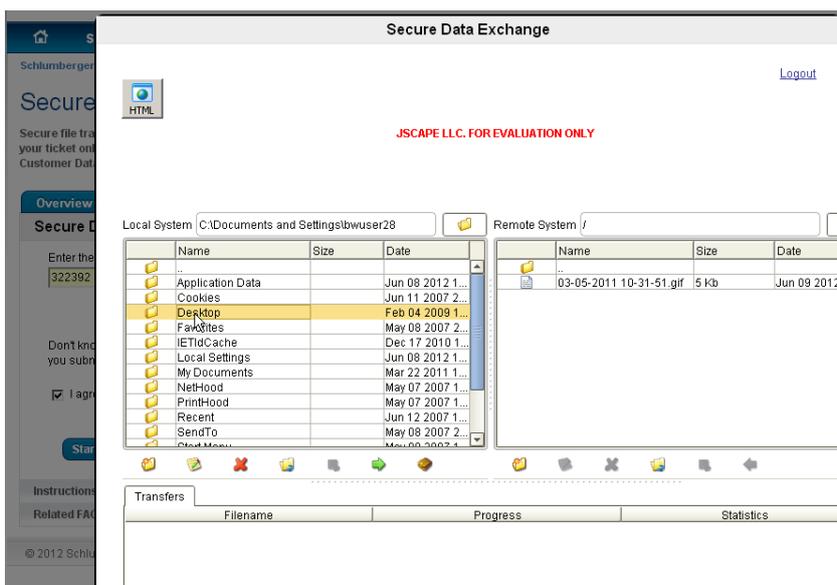
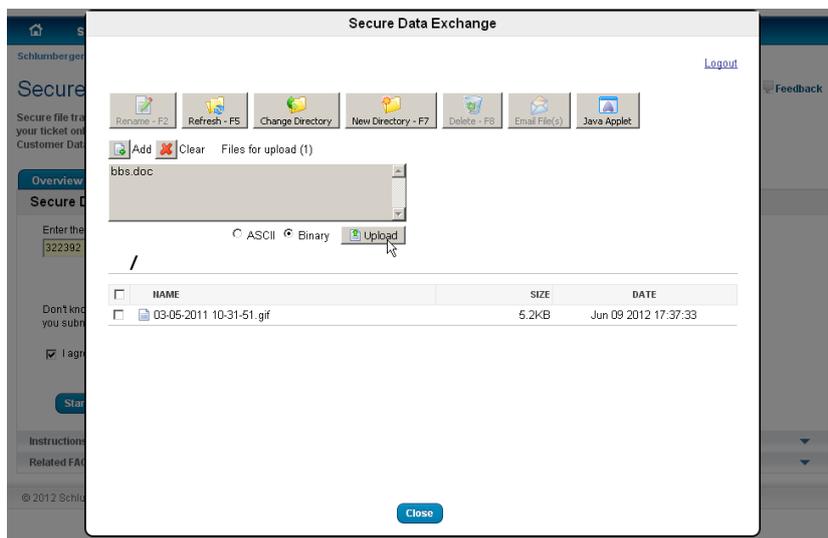
Важно: Данные удаляются с сервера автоматически через 7 дней.

The screenshot shows the Schlumberger Software Support portal. At the top, there is a navigation bar with the Schlumberger logo and 'Software' text. On the right, there are links for 'Welcome', 'My Account', 'Contact Us', and 'Logout', along with a search bar. Below the navigation bar, there is a menu with 'Products', 'Services', 'Support', 'Training', 'Software News', and 'Videos'. The main content area shows the breadcrumb 'Schlumberger » Software » Support » Secure Data Exchange' and a 'Follow' button. The title is 'Secure Data Exchange'. An important notice states: 'IMPORTANT NOTICE: Secure file transfer is for upload/download of files related to a support ticket. Uploaded files are only visible to you and Support staff. Data is treated as confidential in compliance with Schlumberger Customer Data.' Below this, the 'Secure Data Exchange Tool' is shown. It has a text input field labeled 'Enter the ticket number' with the value '766001' and a clear button. A checkbox is checked, indicating agreement to the Terms and Conditions. A 'Start Exchange' button is present. At the bottom, there are links for 'Instructions' and 'Related FAQs'. On the right side of the page, there is a vertical label 'Schlumberger Public'.

Загрузка данных

Существует 2 способа загрузки данных (HTML – по умолчанию или Java-приложение), выберете наиболее удобный для Вас способ. Мы рекомендуем использовать Java-приложение, поскольку оно позволяет возобновлять загрузку файлов после сетевых сбоев, а также поддерживает передачу файлов больших объёмов.

Загрузите данные и нажмите **finish** для обновления Вашего запроса в службу поддержки. После этого инженер службы поддержки сможет загрузить данные с сервера, написав Ваш электронный адрес (адрес при регистрации на Портале) и номер запроса в службу поддержки.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ И ИЗМЕНЕНИИ ПАРАМЕТРОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ НА ПОРТАЛЕ SIS

- Откройте Ваш интернет-браузер и войдите на сайт <http://software.slb.com> и нажмите на **Register**



- Введите адрес Вашей электронной почты (Email) для регистрации в поле **Company Email Address**
ВАЖНО! В качестве своего имени Вы должны использовать Ваш рабочий электронный адрес – Email
ВАЖНО! Email необходимо указывать рабочий, т.к. именно по нему определяется, являетесь ли Вы пользователем услуги технической поддержки, или нет. **В случае указания личного электронного адреса** (@mail.ru, @yandex.ru, @gmail.com и т.п.) **Вам будет отказано в регистрации.**

Register for Support

Access to technical information and Software Support is provided for maintenance-paying customers only.

Benefits

- Search a wealth of accumulated information based on worldwide experience
- Ability to browse, purchase and download Ocean plug-ins
- Interact with other users on discussion forums
- Download software and example datasets
- Exchange data with our expert support staff
- Build customized technical newsletters
- Manage your profile and subscriptions
- Create, view and update your tickets for technical support, services and inquiries

NOTE: Software Support is provided for maintenance-paying customers only.

Company Email Address *

Confirm Company Email Address *

By checking this you agree and consent to the Schlumberger Terms of Service and Privacy Policy
[Schlumberger Terms and Conditions](#)

- Во втором поле необходимо повторно ввести адрес электронной почты. Это позволит проконтролировать правильность ввода
- Для продолжения необходимо ознакомиться, принять условия обслуживания (отметить галочку ниже) и нажать на **Register**
- В результате Вы получите дальнейшие инструкции на указанный электронный адрес (по Email)
- Вам надо будет перейти по указанной в письме ссылке для продолжения процесса регистрации

My Account

You are registering for Schlumberger online technical services relating to software. This single registration provides access to Software Support and the Ocean Store. Register by completing the entire below. Fields marked with an "*" are required.

Contact Details

Email *

Title *

First Name *

Middle Name

Last Name *

Job Title *

Preferred Language *

Contact Information

Your Country *

Phone *

Mobile

Fax

Registration Type(s) Software Support - Must have a current software maintenance agreement
 Ocean plug-in developer - Must have an Ocean Developer's license
 Ocean plug-in buyer - Allows the purchase and download of purchased plug-ins from the Ocean Store

Password must be at least 8 characters in length and maximum 12 characters including: 1 upper-case alpha character, 1 lower-case alpha character and 1 numeric character. The Ampersand (&) and consecutive dash (--) characters cannot be used.

Password *

Confirm Password *

- Поле Email уже содержит введенный ранее электронный адрес
- Обязательные для заполнения поля отмечены знаком «*»
- Номера телефонов (офисные и мобильные) следует задавать в международном формате (+ код страны – код города/оператора – номер телефона)
- После указания контактной информации следует отметить тип регистрации – поддержка программного обеспечения «Software Support – Must have a current software maintenance agreement». Необходимым условием является наличие контракта о поддержке.
- В поля ниже необходимо дважды ввести пароль (**напоминаем**, что пароль должен состоять из не менее 8 и не более 12 символов и содержать, как минимум, 1 заглавную, 1 прописную буквы, 1 цифру и, желательно, 1 специальный символ)
- Заполнив необходимые поля, нажмите **Next**

My Account

You are registering for Schlumberger online technical services relating to software. This single registration provides access to Software Support and the Ocean Store. Register by completing the entries below. Fields marked with an "*" are required.

Contact Details

Email *

Title *

First Name *

Middle Name

Last Name *

Job Title *

Preferred Language *

Contact Information

Your Country *

Phone *

Mobile

Fax

Registration Type(s)

- Software Support - Must have a current software maintenance agreement
- Ocean plug-in developer - Must have an Ocean Developer's license
- Ocean plug-in buyer - Allows the purchase and download of purchased plug-ins form the Ocean Store

Password must be at least 8 characters in length and maximum 12 characters including: 1 upper-case alpha character, 1 lower-case alpha character and 1 numeric character. The Ampersand (&) and consecutive dash (-) characters cannot be used.

Password *

Confirm Password *

- В следующем окне Вам необходимо указать компанию, в которой Вы работаете **My Account**

To locate your company using this search tool, please start typing the name of your company in the text box and wait for autocomplete to display results. If you are unable to locate your company using the text box, please click the "Add company" button and enter your company's information on the following screen

Company Country *

Pick a company *

- В случае отсутствия Вашей компании нажмите кнопку **Add company**. В открывшемся окне введите название и данные компании (адрес, город, регион, индекс) на английском языке. Все поля являются обязательными.

My Account

Please enter the information for your company. All fields are mandatory.

Company Name *	<input type="text"/>
Company Address *	<input type="text"/>
Company City *	<input type="text"/>
Company State/Province *	<input type="text"/>
Company Zip/Postal Code *	<input type="text"/>

[Pick company](#) [Previous](#) [Next](#) [Cancel](#)

- Для возврата к предыдущему окну нажмите кнопку [Previous](#)
- По завершении выбора компании нажмите кнопку [Next](#)
- Внимательно проверьте введенную Вами информацию
- При необходимости отредактировать данные нажмите [\[Edit\]](#) соответствующего раздела [My Account](#)

Please review the information you entered below. If desired, you may use the navigation links (or the "Previous" button below) to go back and edit previously entered information. Otherwise, please click the "Finish" button below to complete the registration process.

Contact Details [\[Edit\]](#)

Email *	<input type="text" value="@"/>
Title *	<input type="text" value="Mr"/>
First Name *	<input type="text" value="Ivan"/>
Middle Name	<input type="text" value="Ivanovich"/>
Last Name *	<input type="text" value="Ivanov"/>
Job Title *	<input type="text" value="CEO"/>
Preferred Language *	<input type="text" value="Russian"/>

Contact Information [\[Edit\]](#)

Your Country *	<input type="text" value="RUSSIAN FEDERATION"/>
Phone *	<input type="text" value="+7 495 111 11 11"/>
Mobile	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>
Registration Type(s)	<input checked="" type="checkbox"/> Software Support - Must have a current software maintenance agreement

My Company [\[Edit\]](#)

Company Name *	<input type="text" value="ROSNEFT"/>
----------------	--------------------------------------

[Previous](#) [Finish](#)

- Если все указано верно – нажмите [Finish](#) для завершения регистрации

My Account

Thank you for completing registration. Once your registration is approved you will receive an email and you will be able to login to the site. The details you have provided will be verified against your company details and we will contact you if there are any issues.

While your registration is pending approval, you can still submit orders for Ocean plug-ins at www.ocean.slb.com using the email and password you provided when registering.

- В качестве подтверждения Вы также получите сообщение на указанную электронную почту

Регистрация завершена – в ближайшее время (в течение двух рабочих дней) Вам придёт подтверждение регистрации (на английском языке) на указанный Вами электронный адрес (Email). В случае, если подтверждение не будет получено, пожалуйста, свяжитесь с представителем SIS для консультации.

Изменения параметров пользователя

Также просим Вас сообщать нам о любых Ваших изменениях для обновления этой информации в Вашем профайле, чтобы Вы по-прежнему могли посылать нам свои вопросы на ccc@slb.com или CustomerCareCenter@slb.com. Например, смена рабочего email, перевод в другую страну внутри компании, смена компании. Это можно сделать в самом портале в разделе **My Account / My Profile**. Неверная контактная информация может привести к задержкам в работе над Вашими запросами.

Email address changed?

If your company email address has changed > [Email Us](#)

Moving to another Country?

If you are working for the same company > [Email Us](#)

If you are changing country and company > [Register with new company/country information](#)

Moving companies?

If you are changing employer > [Register with new company information](#)

Забыли пароль?

Перейдите на главную страницу [software.slb.com](https://www.software.slb.com) и перейдите по ссылке '[Forgot Password?](#)'. Вы получите электронное письмо с новым временным паролем, который позволит один раз зайти на Портал и обновить пароль.

Schlumberger | Software

Login

Login to contribute to forums or access non-public support information.

Schlumberger Staff : use your upn (alias@slb.com) and password to login

User Name *

Password *

Login

[Forgot Password?](#)

Register

Not yet a member? [Register Now](#)

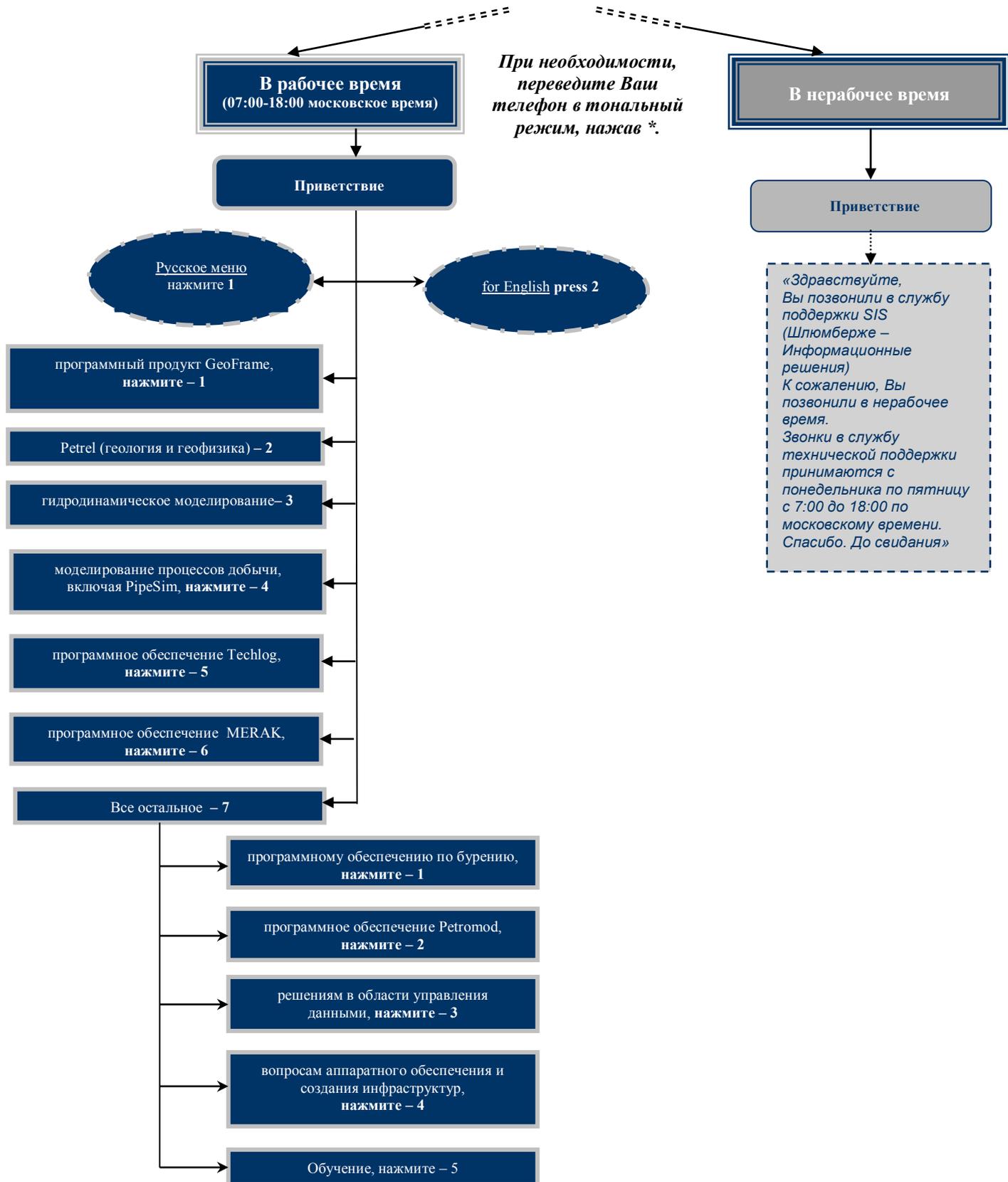
[Return to previous page](#)

Пожалуйста, свяжитесь с представителем SIS, если у Вас возникли какие-либо проблемы при регистрации или использовании Портала технической поддержки.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ЗВОНОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ SIS В РОССИИ

тел.: 8 800 7000 282

При необходимости,
переведите Ваш
телефон в тональный
режим, нажав *.



Schlumberger Public