

Index d'aide - Assistance clients Lotus

Soucieuse de vous offrir une assistance technique de qualité, la société Lotus a créé une large gamme de services d'assistance clients dans un grand nombre de pays.

Pour plus d'informations sur un type d'assistance clients, cliquez sur l'un des noms de rubrique ci-dessous :

[Programmes automatisés d'assistance clients](#)

[Services télématiques](#)

[Lotus sur le Web](#)

[Services complémentaires d'assistance clients](#)

[Assistance clients gratuite](#)

[Support Passport Lotus](#)

[CompuServe](#)

Remarque Les horaires et conditions d'accès aux services d'assistance clients Lotus peuvent éventuellement être modifiés sans avis préalable de notre société. De plus, les horaires d'appel indiqués ci-après ne tiennent pas compte des périodes de congé Lotus.

Pour plus d'informations sur les services d'assistance clients disponibles au Canada et en Amérique latine, cliquez sur l'un des noms de rubrique ci-dessous :

[Assistance clients au Canada](#)

[Assistance clients en Amérique latine](#)

Pour obtenir une assistance sur les produits Lotus en dehors des pays cités ci-après, consultez votre revendeur.

Programmes automatisés d'assistance clients

Lotus met à votre disposition plusieurs formules pratiques d'assistance automatisée qui offrent via un modem ou un fax de riches informations. Ces services sont disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. A l'exception de la base de connaissance Lotus Knowledge, tous ces services sont gratuits. Les index, disponibles pour tous les produits Lotus, vous donnent accès à des informations du type :

Questions techniques les plus fréquemment posées ;

Bulletins d'informations techniques ;

Informations sur les mises à jour ;

Description et caractéristiques des produits ;

Livres blancs ;

et bien d'autres encore.

Vous pouvez accéder à ces informations à votre convenance :

[Fax sur demande](#)

[Services télématiques](#)

[CompuServe](#)


Lotus sur le Web

Serveur FTP Lotus

Base de connaissance Lotus Knowledge

L'assistance clients Lotus sur le Web

La page d'accueil de service Assistance de Lotus sur le World Wide Web vous offre un accès complet à la bibliothèque de l'assistance technique Lotus.

<u>Horaires d'appel</u>	<u>Accès</u>
7 jours sur 7, 24 h sur 24	Cliquez sur Aller à la page d'accueil de l'assistance
	Lotus  .

Consultez également :

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

Services télématiques

Les services télématiques permettent de télécharger sur votre ordinateur des informations techniques, des programmes pilotes, des logiciels de démonstration, et des modèles, issus de la bibliothèque d'assistance technique Lotus. Vous devez disposer d'un ordinateur équipé d'un logiciel d'émulation de terminal et d'un modem pour être en mesure de vous y connecter.

Appelez le numéro de téléphone correspondant à la vitesse, en bauds, de votre modem :

Pays	Numéro de téléphone
Afrique du Sud	+27 11 884 7018
Allemagne	+49 89 78 50 91 12
Autriche	+ 49 89 78 50 91 12
Australie	ND
Belgique	+ 31 20 600 4666 (hollandais & anglais) + 33 1 3048 9450 (français & anglais)
Canada	(416) 364-4941
Danemark	+ 46 8 750 83 70
Espagne	+34 1 3778122
Etats-Unis	Produits de bureau et Notes : 1-6-17-693-7000 cc:Mail : 1-4-15-691-0401
Finlande	+ 46 8 750 83 70
France	+33 (1) 30 48 94 50
Italie	+39 2 89 53 41 11
Irlande	+44 1784 445500
Japon	+81 3 5487 3137
Luxembourg	+ 33 1 3048 9450 (hollandais & anglais) +33 1 3048 9450 (français & anglais)
Norvège	+46 8 750 83 70
Pays-Bas	+31 20 600 4666
Royaume-Uni	ND
Singapour	+65 2441252 - Ordinateur de bureau/Notes +65 2441867 - cc:Mail
Suède	+46 8 750 8370
Suisse	+ 49 89 78 50 91 12

Vous pouvez utiliser tout programme d'émulation de terminal compatible VT-100 ou ANSI.

Sélectionnez les réglages suivants : Parité = Sans, Bits = 8, Bit de stop = 1 ou (ANSI = Sans, 8, 1) et tout débit en bauds inférieur à 28 800.

Consultez également :

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

[Assistance clients au Canada](#)

Services complémentaires d'assistance clients

Les services complémentaires d'assistance clients Lotus vous permettent d'entrer directement en relation téléphonique avec nos spécialistes produits.

Assistance Lotus

Assistance Lotus offre un service d'assistance de base couvrant les produits de bureau Lotus. Assistance Lotus vise les petites entreprises et les utilisateurs à domicile et permet à une personne autorisée de contacter des spécialistes de l'assistance Lotus.

Coût par incident de Lotus

Le programme de coût par incident de Lotus vous permet d'obtenir auprès des spécialistes de l'assistance Lotus des renseignements téléphoniques relatifs à un seul incident impliquant les produits de bureau Lotus.

Support Passport Premium Lotus

Pour en savoir plus, cliquez sur [Support Passport Premium Lotus](#)

Services d'assistance locaux de Lotus

Les services d'assistance de Lotus offrent à votre entreprise la possibilité de contacter un ingénieur qualifié qui interviendra sur votre site afin de travailler conjointement avec le personnel technique interne et d'obtenir les résultats escomptés. Les ingénieurs sont basés partout dans le monde et offrent des services à forfait et des projets de travail.

Gestionnaire des comptes de l'assistance Lotus

Le programme du gestionnaire des comptes de l'assistance Lotus offre réellement des ressources supplémentaires qui vous aident à gérer vos problèmes d'ordre professionnel et maîtriser la technologie. Le gestionnaire des comptes de l'assistance comprend vos besoins professionnels et les objectifs de votre entreprise et vous aident à les réaliser.

L'assistance Lotus par liaison

Le programme d'assistance Lotus par liaison est un complément du Support Passport Premium. Ce service vous permet de vous poser des questions à l'assistance et d'envoyer des exemples aux spécialistes de l'assistance Lotus via une liaison électronique dans Lotus Notes. Vos questions sont envoyées directement sur la base de données Suivi des incidents du centre européen d'assistance clients, à laquelle les spécialistes européens ont accès tous les jours.

Pour en savoir plus, cliquez sur [Centres d'assistance internationaux de Lotus](#)

Consultez également :

[Assistance clients gratuite](#)

[Support Passport Premium Lotus](#)

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

3Assistance clients gratuite (Garantie)

L'assistance clients gratuite (Garantie) vous permet de contacter par téléphone nos spécialistes produits Lotus.

Cette assistance gratuite - dont la durée est généralement de 60 jours - est offerte pour tous les logiciels de bureautique standard. Ce service est destiné à vous aider au cours de la période d'apprentissage du logiciel et à vous faire connaître les services d'assistance clients proposés par Lotus.

Remarque L'assistance clients gratuite est réservée aux possesseurs d'une licence d'utilisation du logiciel et ne peut être partagée entre plusieurs utilisateurs. L'employé d'un service d'assistance logicielle ne peut y recourir. En outre, Lotus ne donnera pas suite aux demandes des utilisateurs portant sur le développement, la conversion ou la réécriture de leurs applications. La société Lotus propose également divers contrats d'assistance clients à l'intention des entreprises (Programme de Support Passport Premium). L'assistance clients gratuite n'est pas offerte pour les produits achetés dans le cadre du programme Passport. Sa durée peut éventuellement être modifiée par la société Lotus. Les clauses relatives à la limitation de garantie et à la limitation de responsabilité qui figurent dans le Contrat de licence Lotus s'appliquent à tous les contrats d'assistance clients Lotus.

Pour obtenir l'assistance clients gratuite, appelez :

Pays	Numéro de téléphone	Horaires d'appel
Allemagne	+49 89 74 85 55 11 (après juillet 1994)	09:00-17:00 Lundi-jeudi 09:00-15:00 Vendredi
Australie	Bureau : +61 2 350 7711 Notes et cc:Mail : 886 2 546 3100	09:00-17:00 Lundi-jeudi 09:30-17:00 Vendredi
Autriche	+43 22 26 15 42 64 (après juillet 1994)	09:00-17:00 Lundi-jeudi 09:00-15:00 Vendredi
Belgique	+32 2 714 31 29	10:00-17:00 Lundi-vendredi
Canada	Notes et cc Mail : 1-905-479-4111 Notes Suite/Desktop : 1-905-479-443	08:30-20:00 Lundi-vendredi
Corée	+82 25 54 4027	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Danemark	+45 33 11 14 23	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Espagne	+34 1 377 81 20	10:00-17:00 Lundi-vendredi
Finlande	+358-0203-20510	09:00-17:00 Lundi-vendredi
France	+33 (1) 30 12 55 00	10:00-17:00 Lundi-vendredi
Hong Kong	800 3367	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Indonésie	00 800 65 6604	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Irlande	+ 353 1 704 6980	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Italie	+39 2 69 63 32 11	10:00-17:00 Lundi-vendredi
Japon	+81 3 5496 1932	
Malaisie	800 1106	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Nouvelle-Zélande	09 377 8711	
Norvège	+47 22 33 74 23	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Pays-Bas	+31 20 487 45 23	10:00-17:00 Lundi-vendredi
Philippines	102 71 800 650 7304	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Royaume-Uni	+44 17 84 44 58 35	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Singapour	1 800 444 9356 886 2 546 3100	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Suède	+46 680 17720	09:00-17:00 Lundi-vendredi
Suisse	+41 (0) 1 870 10 10	09:00-17:00 Lundi-jeudi

	(francophones)	
	+41 (0) 1 870 10 11	
	(germanophones)	
Taiwan	+886 27 14 8500	08:30-18:00 Lundi-vendredi
USA,	Notes :	Tous les produits à l'exception de
	1-508-988-2750	cc:Mail :
	Notes Suite :	08:00-20:00 Lundi-vendredi
	1-508-988-2566	cc:Mail :
	cc:mail :	08:30-20:00 Lundi-vendredi
	1-415-966-4900	
	Bureau Dos :	
	1-508-988-6400	
	Bureau Windows :	
	1-508-988-2500	
	Bureau OS/2 :	
	1-508-988-2820	

En Amérique latine, contactez la filiale Lotus pour connaître les options d'assistance clients disponibles :

Pays	Numéro de téléphone
Argentine	+54 13 93 0820
Brésil	+55 11 530 7600
Chili et pays du sud de l'Amérique latine	+56 22 00 6500
Mexique	+52 56 31 2061
Venezuela	+58 29 23 242
	+58 29 25 077

Pour bénéficier de l'assistance clients sur les produits Lotus en dehors des pays cités ci-dessus, contactez votre revendeur pour informations complémentaires.

Consultez également :

[Programmes complémentaires d'assistance clients](#)

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

Support Passport Premium

Premium Support est un programme d'assistance aux sociétés fournissant un support téléphonique prioritaire délivré par des spécialistes Lotus expérimentés. Un contrat Premium Support séparé est disponible pour les produits Lotus destinés aux ordinateurs de bureau, pour Lotus cc:Mail, Lotus Notes ou les produits Lotus Developer Tool. Les clients ayant besoin d'une assistance multi-produit peuvent acheter le support **Working Together**. Le support Premium prend deux formes différentes : l'option illimitée, qui garantit à tout Contact nominatif une assistance téléphonique illimitée, et l'option limitée, qui permet à 5 Contacts nominatifs de joindre le Centre de support Lotus jusqu'à épuisement du crédit d'incidents alloué. Un abonnement d'un an à la base de connaissances Lotus Knowledge est inclus dans tous les contrats de type Premium. Le support Premium est un accord contractuel annuel disponible chez les revendeurs agréés Lotus.

Pour en savoir plus, cliquez sur [Centres d'assistance internationaux de Lotus](#)

Consultez également :

[Programmes complémentaires d'assistance clients](#)

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

CompuServe

Le forum Lotus sur CompuServe vous permet d'accéder à de très nombreuses informations sur les produits Lotus.

Entrez simplement GO Lotus dès qu'apparaît une invite ! ou bien GO LOTGER pour une assistance clients en allemand.

En tant que client Lotus privilégié, vous pouvez obtenir un abonnement d'essai à CompuServe en appelant le bureau local CompuServe.

En France, vous pouvez également obtenir des informations sur les produits Lotus par l'intermédiaire du Minitel, au 3616 LOTUSTEL.

Remarque Vous devez vous adresser à CompuServe pour tous les problèmes d'ordre techniques concernant l'accès à CompuServe et les forums Lotus. Ces problèmes ne concernent pas l'assistance technique de Lotus.

Consultez également :

[Services automatisés d'assistance clients](#)

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

Assistance clients au Canada

Votre Guide d'assistance clients présente tous les services proposés par Lotus en ce domaine. Vous pouvez également nous appeler au numéro ci-dessous si vous souhaitez des informations complémentaires sur les produits Lotus et les services d'assistance clients disponibles :

L'assistance au Canada est disponible en anglais et en français.

<u>Service</u>	<u>Numéro de téléphone</u>
<u>Fax sur demande</u>	1-800-565-5331 AToronto : 1-905-479-4800
<u>Services télématiques</u>	1-905-479-5333
<u>CompuServe</u>	1-800-848-8199 Représentant N°226
<u>Lotus sur le Web</u>	http://www.support.lotus.com/
<u>Serveur FTP Lotus</u>	ftp.support.lotus.com
<u>Base de connaissance Lotus Knowledge</u>	1-800-GO-LOTUS
<u>Assistance de base complémentaire</u>	Notes et cc:Mail : 1-905-479-4111 Notes Suite/Bureau : 1-905-479-4433
<u>Support Passport Premium</u>	Pour obtenir le numéro d'un revendeur de passeport près de chez vous : 1-800-GO-LOTUS

Consultez également :

[Services automatisés d'assistance clients](#)

[Assistance clients gratuite](#)

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

Assistance clients en Amérique latine

Appelez le bureau Lotus local pour plus d'informations sur les services d'assistance clients disponibles :

Pays	Numéro de téléphone	Numéro de fax
Argentine	+54-1-448-6111	+54-1-311-3438
Brésil	+55-11-530-7600	+55-21-512-4421
Chili et pays du sud de l'Amérique latine	+56-2-331-0140	+56-2-232-5199
Mexique	+52-5-631-2061	+525-631-1724
Venezuela	+58-2-91-1653 +58-2-92-3242 +58-2-92-5077	+58-2-91-1581

Consultez également :

[Index d'aide - Assistance clients Lotus](#)

Fax sur demande

Vous pouvez accéder à la bibliothèque technique automatisée en utilisant un téléphone à tonalité *Touch-Tone®* * et un fax. Il vous suffit de téléphoner et de demander un catalogue complet d'informations, puis de rappeler afin que les documents dont vous avez besoin vous soient envoyés par fax.

Pays	Numéro de téléphone
Afrique du sud	+27 11 884 7001
Allemagne	+49 89 78 31 67
Autriche	+49 89 78 31 67
Australie	+61 2 350 7793
Belgique	+32 2 714 31 34
Canada (uniquement Toronto) **	1-905-479-4800
Canada **	1-800-565-5331

Danemark	+46 8 752 34 60
Espagne	+34 1 377 81 20
Finlande	+46 8 752 34 60
France	+33 130 12 55 45
Irlande	+44 1784 445 718
Italie	+39 2 69 63 32 11
Japon	+81 3 5496 2328
Luxembourg	+31 20 690 4140 (hollandais & anglais) +33 1 30 12 55 45 (français & anglais)
Norvège	+46 8 752 34 60
Pays-bas	+31 20 487 4528
Royaume-Uni	+44 1784 445 718
Singapour	65 243 1790
Suède	+46 8 752 3460
Suisse	+49 89 78 31 67
USA	1-800-346-3508

*Touch-Tone est une marque déposée de AT&T Co.

**Sélections du menu disponibles en anglais et en français.

Serveur FTP d'assistance clients Lotus

Le serveur FTP anonyme de l'assistance clients de Lotus vous offre via Internet un accès complet aux fichiers publics des services télématiques de Lotus.

<u>Horaires d'appel</u>	<u>Accès</u>
24 h sur 24, 7 jour sur 7	Cliquez sur Aller au serveur FTP de l'assistance clients Lotus

Base de connaissance Lotus Knowledge

La base de connaissance Lotus Knowledge est la formule la plus avancée d'assistance technique automatisée, qui vous permet d'accéder directement à toute la base de données technique. Une année d'abonnement vous permet d'obtenir les données enregistrées tous les jours par les développeurs et les spécialistes, des scripts de dépannage, des modèles, des mises à jours, etc... Vous avez le choix entre un CD-ROM mensuel ou une licence qui vous permet de vous connecter ou de télécharger autant de fois que vous le désirez. De plus, vous pouvez répliquer la base de connaissance Lotus Knowledge dans toute votre entreprise, aidant votre équipe à diagnostiquer le système et se former.

Pour en savoir plus, cliquez sur [Centres d'assistance internationaux de Lotus](#)

Centres d'assistance internationaux de Lotus

<u>Villes</u>	<u>Pays ou régions</u>	<u>Langues</u>
Paris	France	français
Bat. Neptune 5	Belgique	hollandais
Boulevard des Chenes	Pays-bas	espagnol
78051 Saint-Quentin en	Luxembourg	italien
Yvelines	Espagne	anglais
	Portugal	

CEDEX, France Téléphone : 331 301 25800 Horaires : 09:00-17:00 Heure de l'Europe centrale, Lundi-Vendredi	Italie Afrique du sud Turquie Les îles Caïmans Islande Emirats Arabe unie Egypte Grèce Israël Inde Malawi Malte Pakistan Arabie Saoudite Sri Lanka	
Munich Lotus Dev. GmbH Zentrale Munchen Baierbrunnerstrasse 35 8000 Munchen 70Téléphone : 49 89 748 555 11 Horaires : 09:00-17:00 Heure de l'Europe centrale, Lundi-Vendredi	Allemagne Autriche Suisse République tchèque Hongrie Russie (Moscou) Pologne Roumanie Slovanie Yougoslavie	allemand anglais
Staines Lotus Dev. (U.K) Ltd. Lotus Park The Causeway Staines Middlesex TW18 3AG Téléphone : 44 784 455445 Horaires : 09:00-17:00 G.M.T/Heure d'été (English) Horaires : 9am-5pm Heure de l'Europe centrale (suédois & danois) Lundi- Vendredi	Angleterre Irlande Ecosse Pays de galles Finlande Norvège Suède Danemark	anglais Suédois Danois Finlandais Norvégien
Toronto Lotus Dev. Canada Ltd. 10 Bay St. 17th Floor Toronto, Ontario M5J 2R8 Phone: 416-364-8000 Customer Service: 1-800-GO-LOTUS Horaires : 08:30-20:00 Heure sur la côte	Canada	anglais français canadien

est,Lundi-Vendredi

