

## **Lotus Support Inhalt**

Als führender Softwarehersteller kennt Lotus Ihre Anforderungen an hochwertigen Support. Deshalb haben wir ein breites Spektrum an Support und Service in vielen Ländern eingerichtet.

Klicken Sie auf das gewünschte Thema, um Informationen über diese Art von Support zu erhalten.

[Automatisierte Support-Programme](#)

[Bulletin Board Services](#)

[Lotus im Web](#)

[Erweiterte Support-Programme](#)

[Kostenloser Lotus Support](#)

[Lotus Passport Premium Support](#)

[CompuServe](#)

**Hinweis:** Die angegebenen Zeiten umfassen Lotus Feiertage nicht. Die hier beschriebenen Kosten, Zeitfenster und Begriffe können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

Für zusätzliche Informationen über den Lotus Support in Kanada oder Südamerika klicken Sie auf eines der folgenden Themen:

[Support in Kanada](#)

[Support in Südamerika](#)

Um Support zu Lotus Produkten außerhalb der in diesen Hilfetexten beschriebenen Länder zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Händler.

## **Lotus Support FTP-Server**

Mit Hilfe des Internets können Sie über anonymes FTP auf dem Lotus Support FTP-Server auf alle öffentlichen Dateien der Lotus Bulletin Board Services zugreifen.

<u>Betriebszeiten</u>	<u>Zugriff</u>
24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche	Klicken Sie auf "Lotus Support FTP-Server".

## Internationale Lotus Support-Zentren

<u>Standort</u>	<u>Länder oder Regionen</u>	<u>Sprachen</u>
<b>Paris</b> Bat. Neptune 5 Boulevard des Chenes 78051 Saint-Quentin en Yvelines CEDEX, France Telefon: 331 301 25800 Geschäftszeiten: 09:00- 17:00, Mo-Fr	Frankreich Belgien Niederlande Luxemburg Spanien Portugal Italien Südafrika Türkei Kaiman-Inseln Vereinigte Arabische Emirate Ägypten Griechenland Israel Indien Malawi Malta Pakistan Saudi Arabien Sri Lanka	Französisch Niederländisch Spanisch Italienisch Englisch
<b>München</b> Lotus Dev. GmbH Zentrale München Baierbrunner Straße 35 81379 München Telefon: 49 89 748 555 11 Geschäftszeiten: 09:00- 17:00, Mo-Fr	Deutschland Österreich Schweiz Tschechische Republik Ungarn Rußland (Moskau) Polen Rumänien Slowenien Jugoslawien	Deutsch Englisch
<b>Staines</b> Lotus Dev. (UK) Ltd. Lotus Park The Causeway Staines Middlesex TW18 3AG Telefon: 44 784 455445 Geschäftszeiten: 09:00- 17:00 GMT/BST (Englisch) Geschäftszeiten: 09:00- 17:00 (Schwedisch & Dänisch) Mo-Fr	England Irland Schottland Wales Finnland Norwegen Schweden Dänemark	Englisch Schwedisch Dänisch Finnisch Norwegisch
<b>Toronto</b> Lotus Dev. Canada Ltd. 10 Bay St. 17th Floor	Kanada	Englisch Französisch Kanadisch

Toronto, Ontario M5J  
2R8  
Telefon: 416-364-8000  
Kundenservice:  
1-800-GO-LOTUS  
Geschäftszeiten: 08:30-  
20:00 ET,  
Mo-Fr

## **Lotus Knowledge Base**

Die Lotus Knowledge Base ist eine fortschrittliche Form automatisierten technischen Supports, durch die Sie direkt auf unsere gesamte technische Datenbank zugreifen können. Die Mitgliedschaft für ein Jahr ermöglicht Ihnen den Zugriff auf alle Daten, die täglich von unseren Entwicklern und Support-Spezialisten ergänzt werden, sowie auf Scripts für die Fehlersuche, Schablonen, Upgrades und vieles mehr. Sie können zwischen einer monatlich erscheinenden CD-ROM und einer Lizenz wählen, mit der Sie beliebig oft auf die Datenbank zugreifen können. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, die Knowledge Base für den Gebrauch in Ihrem Unternehmen zu replizieren. Ihre Mitarbeiter haben damit ein Instrument zur Fehlerdiagnose und zur Weiterbildung.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, klicken Sie auf [Internationale Lotus Support-Zentren](#)

## Automatisiertes Support-Programm

Lotus bietet automatisierten komfortablen Support in unterschiedlicher Form mit ausführlichen Informationen zur Übertragung per Fax oder Modem. Dieser Service ist 24 Stunden täglich an 7 Tagen in der Woche verfügbar. Mit Ausnahme von Lotus Knowledge Base sind diese Dienste gebührenfrei.

Für alle Lotus Produkte stehen Indizes zur Verfügung, so daß Sie leicht auf folgende Informationen zugreifen können:

Häufig auftretende technische Fragen

Technische Support Bulletins

Upgrade-Information

Produktbeschreibungen und Spezifikationen

Weißbücher usw.

Sie können auf diese Informationen in beliebiger Weise zugreifen:

[Fax auf Abruf](#)

[Bulletin Board Services](#)

[CompuServe](#)

[Lotus im Web](#)

[Lotus FTP-Server](#)

[Lotus Knowledge Base](#)

Siehe auch

[Lotus Support Inhalt](#)

## Bulletin Board Services

Mit den Bulletin Board Services können Sie technische Informationen, Treiber, Demonstrationsprogramme, Schablonen und andere Elemente von der Lotus Support-Bibliothek direkt in Ihren PC laden. Hierzu benötigen Sie einen PC mit einer Software zur Terminalemulation und ein Modem.

Rufen Sie die unten aufgeführte Telefonnummer an, die die Baudrate Ihres Modems unterstützt:

Land	Telefonnummer
Australien	n.v.
Belgien	+31 20 600 46 66 (Niederländisch & Englisch) +33 1 3048 9450 (Französisch & Englisch)
Dänemark	+46 8 750 83 70
Deutschland	+49 89 78 50 91 12
Finnland	+46 8 750 83 70
Frankreich	+33 130 48 94 50
Irland	+44 1784 445600
Italien	+39 2 89 53 4111
Japan	+81 3 5487 3137
Kanada	+1-905-479-5333
Luxemburg	+31 20 600 4666 (Niederländisch & Englisch) +33 1 3048 9450 (Französisch & Englisch)
Niederlande	+31 20 600 46 66
Norwegen	+46 8 750 83 70
Österreich	+49 89 78 50 91 12
Schweiz	+49 89 78 50 91 12
Schweden	+46 8 750 8370
Singapur	+65 2441252 - Desktop/Notes +65 2441867- cc:Mail
Spanien	+34 1 3778122
Südafrika	+27 11 884 7018
GB	n.v.
USA	Desktop-Produkte und Notes: 1-617-693-7000 cc:Mail: 1-415-691-0401

Sie können jedes VT-100 oder ANSI-kompatible Programm zur Terminalemulation verwenden.

Sie müssen folgende Einstellungen vornehmen: Parität = N, Länge = 8, Stoppbits = 1 oder (ANSI, N, 8, 1), beliebige Baudrate bis 28.800.

Siehe auch

[Lotus Support Inhalt](#)

[Support in Kanada](#)

## **Erweiterte Support-Programme**

Lotus bietet Erweiterte Support-Programme, mit denen Sie direkt telefonisch Verbindung mit den Spezialisten des Lotus Support aufnehmen können.

### **Lotus Assistance**

Lotus Assistance ist ein für Einsteiger bestimmter Support-Service für Lotus Desktop-Anwendungen. Lotus Assistance ist auf kleine Büros und Home-Anwender ausgerichtet und ermöglicht autorisierten Anwendern, Fragen an unsere Lotus Support-Spezialisten zu richten.

### **Lotus Pay-per-incident**

Im Rahmen dieses Programms können Sie sich bei einzelnen Problemen mit Lotus Desktop-Anwendungen telefonisch von Lotus Support-Spezialisten beraten lassen.

### **Lotus Passport Premium Support**

Wenn Sie Informationen zu diesem Thema möchten, klicken Sie auf [Lotus Passport Premium Support](#).

### **Lotus Field Support-Service (Unterstützung vor Ort)**

Mit Lotus Field Support-Service kann Ihr Unternehmen die Fähigkeiten eines hochqualifizierten Technikers an Ihrem Standort in Anspruch nehmen, der zusammen mit Ihrem internen Personal technische Probleme löst. Unsere Field Support-Techniker sind weltweit einsatzbereit und bieten sowohl Pauschalservice als auch Projektarbeit an.

### **Lotus Support Account Manager**

Das Lotus Support Account Manager Programm stellt ein zusätzliches effizientes Instrument dar, daß Sie beim Organisieren Ihrer geschäftlichen Aufgaben sowie bei technischen Problemen unterstützt. Der Lotus Support Account Manager wird auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Unternehmensziele abgestimmt, um Ihnen zu helfen, diese Ziele zu erreichen.

### **Lotus Support by Wire (Elektronischer Lotus Support)**

Dieses Lotus Support-Programm ergänzt den Passport Premium Support-Service. Mit diesem Service können Sie über eine Verbindung mit Lotus Notes Support-Anfragen und Beispieldateien an Lotus Support-Spezialisten senden. Ihre Anfragen werden direkt an die Protokolldatenbank für den europäischen Kundendienst weitergeleitet, auf die Lotus Support-Spezialisten aus ganz Europa täglich zugreifen.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, klicken Sie auf [Internationale Lotus Support-Zentren](#).

Siehe auch

[Kostenloser Lotus Support](#)

[Lotus Passport Premium Support](#)

[Lotus Support Inhalt](#)

## Fax auf Abruf

Mit einem Telefon, das Tonwahl unterstützt, und einem Faxgerät können Sie unsere gesamte technische Support-Bibliothek benutzen. Bestellen Sie einfach einen vollständigen Informationskatalog. Anschließend können Sie jedes beliebige Dokument telefonisch anfordern, und es wird Ihnen direkt zugefaxt.

<u>Land</u>	<u>Telefonnummer</u>
Australien	+61 2 350 7793
Österreich	+49 89 78 31 67
Belgien	+32 2 714 31 34
Kanada (nur Toronto) **	1-905-479-4800
Kanada **	1-800-565-5331
Dänemark	+46 8 752 34 60
Finnland	+46 8 752 34 60
Frankreich	+33 130 12 55 45
Deutschland	+49 89 78 31 67
Irland	+44 1784 445 718
Italien	+39 2 69 63 32 11
Japan	+81 3 5496 2328
Luxemburg	+31 20 690 4140 (Niederländisch & Englisch) +33 1 30 12 55 45 (Französisch & Englisch)
Niederlande	+31 20 487 45 28
Norwegen	+46 8 752 34 60
Singapur	65 243 1790
Südafrika	+27 11 884 7001
Spanien	+34 1 377 81 20
Schweden	+46 8 752 3460
Schweiz	+49 89 78 31 67
U.K.	+44 1784 445 718
U.S.A.	1-800-346-3508

\*\* Menüauswahl in Englisch und Französisch

## Kostenloser Lotus Garantie-Support

Das kostenlose Programm Lotus Garantie-Support bietet Ihnen persönlichen Kontakt zu Support-Spezialisten. Das Programm steht im allgemeinen 60 Tage lang den Kunden zur Verfügung, die Standardpakete der Lotus Desktop-Produkte erworben haben. Dieser Service soll Ihnen bei der Installation helfen und Sie über Dienstleistungen von Lotus informieren.

**Hinweis:** In diesem kostenlosen Support-Zeitraum können sich Anwender dieses Produktes an unseren Support wenden. Der Service ist nicht für Mitarbeiter gedacht, die anderen Benutzern Support gewähren soll. Der Service sollte außerdem nicht von mehreren Anwendern gemeinsam genutzt werden. Lotus kann Ihnen nicht dabei helfen, Anwendungen zu entwickeln, auszulegen oder umzuschreiben. Firmen-Support-Programme sind separat im Rahmen des Passport Premium Plus Support Programms verfügbar. Der aufgeführte kostenlose Support-Zeitraum kann geändert werden und ist nicht für Produkte verfügbar, die über das Passport-Programm erworben werden. Die Abschnitte bezüglich der Gewährleistung im Lotus Software-Vertrag gelten für alle Lotus Support-Programme.

Die nachfolgende Tabelle listet die Telefonnummern des kostenlosen Lotus Support auf:

Land	Telefonnummer	Geschäftszeiten
Australien	Desktop: +61 2 350 7711	09:00-17:00 Mo-Do
	Notes und cc:Mail: +61 2 350 7722	09:30-17:00 Fr
Belgien	+32 2 714 3129	10:00-17:00 Mo-Fr
Dänemark	+45 33 11 14 23	09:00-17:00 Mo-Fr
Deutschland	+49 89 74 85 55 11	09:00-17:00 Mo-Do
		09:00-15:00 Fr
Finnland	+358 0203 20510	09:00-17:00 Mo-Fr
Frankreich	+33 1 30 12 55 00	10:00-17:00 Mo-Fr
Hong Kong	800 3367	09:00-17:00 Mo-Fr
Indonesien	001 800 65 6604	09:00-17:00 Mo-Fr
Irland	+ 353 1 704 6980	09:00-17:00 Mo-Fr
Italien	+39 2 69 63 3206	10:00-17:00 Mo-Fr
Japan	+81 3 5496 1932	
Kanada	Notes und cc:Mail: 1-905-479-4111	08:30-20:00 Mo-Fr
	NotesSuite/Desktop: 1-905-479-4433	
Korea	+82 25 54 4027	09:00-17:00 Mo-Fr
Malaysien	800 1106	09:00-17:00 Mo-Fr
Neuseeland	09 377 8711	
Niederlande	+31 20 487 4523	10:00-17:00 Mo-Fr
Norwegen	+47 22 33 74 23	09:00-17:00 Mo-Fr
Österreich	+43 222 615 4264	09:00-17:00 Mo-Do
		09:00-15:00 Fr
Philippinen	102 71 800 650 7304	09:00-17:00 Mo-Fr
Schweden	+46 8 7520204	09:00-17:00 Mo-Fr
Schweiz	+41 (0)1 870 10 10 (Französisch)	09:00-17:00 Mo-Do
	+41 (0)1 870 10 11 (Deutsch)	09:00-15:00 Fr
Singapur	1 800 444 9356	09:00-17:00 Mo-Fr
	886 2 546 3100	
Spanien	+34 1 377 8115	10:00-17:00 Mo-Fr
Taiwan	+886 27 14 8500	08:30-18:00 Mo-Fr

GB	+44 1784 44 58 35	09:00-17:00 Mo-Fr
USA	Notes: 1-508-988-2750	Alle Produkte außer cc:Mail: 8:00 – 20:00, Mo. – Fr.
	NotesSuite: 1-508-988-2566	cc:Mail: 8:30 – 20:00, Mo. – Fr.
	cc:Mail: 1-415-966-4900	
	DOS Desktop: 1-508-988-6400	
	Windows Desktop: 1-508-988-2500	
	OS/2 Desktop: 1-508-988-2820	

Informationen zu Support-Optionen in Südamerika erhalten Sie bei Ihrer örtlichen Lotus Niederlassung.

<b>Land</b>	<b>Telefon</b>
Argentinien	+54 13 93 0820
Brasilien	+55 11 530 7600
Chile und SOLA- Länder	+56 22 00 6500
Mexiko	+52 56 31 2061
Venezuela	+58 29 23 242
	+58 29 25 077

Informationen zum Support außerhalb der oben aufgeführten Länder erhalten Sie bei Ihrem Händler.

Siehe auch

[Erweiterte Support-Programme](#)

[Lotus Support Inhalt](#)

## Passport Premium Support

Premium Support ist ein weltweites Support-Programme für Unternehmen, das Ihnen eine Telefonverbindung höchster Priorität mit Senior Support-Spezialisten bei Lotus bietet. Sie können eigene Premium Support-Verträge für Lotus Desktop Produkte, Lotus cc:Mail, Lotus Notes oder die Lotus Developer Tools abschließen. Kunden, die für alle Hauptprodukte von Lotus Support brauchen, können den **Working Together** Support erwerben. Premium Support kann für namentlich benannte Anrufer mit der Option "Unbegrenzt" erworben werden, oder als begrenzte Anzahl von Anfragen, die über eine Kennung von mehreren Anrufern in der Organisation genutzt werden können. Im Lieferumfang des Premium Supports ist der 12-monatige Zugang zur Lotus Knowledge Base enthalten. Premium Support wird per Vertrag für ein Jahr erworben und ist über die Lotus Händler zu beziehen.

Wenn Sie weitere Informationen möchten, klicken Sie auf [Internationale Lotus Support-Zentren](#)

Siehe auch

[Erweiterte Support-Programm](#)

[Lotus Support Inhalt](#)

## **CompuServe**

Das Lotus Forum auf CompuServe stellt Ihnen ein breites Spektrum an Informationen zu Lotus Produkten zur Verfügung.

Geben Sie einfach GO Lotus für englischsprachige Foren oder GO LOTGER für Tips und Tricks in Deutsch ein.

Als bevorzugter Lotus Kunde erhalten Sie möglicherweise eine CompuServe Test-Mitgliedschaft, wenn Sie Ihre zuständige CompuServe-Niederlassung anrufen.

In Frankreich sind Informationen über Lotus auch über Minitel verfügbar, wenn Sie 3616 LOTUSTEL wählen.

**Note** Sollten technische Probleme beim Zugang zu CompuServe und den Lotus Foren auftauchen, wenden Sie sich an CompuServe. Probleme dieser Art sollten nicht dem Lotus Technical Support angezeigt werden.

Siehe auch

[Automatisierte Support-Dienstleistungen](#)

[Lotus Support Inhalt](#)

## Support in Kanada

Ihr Customer Support Guide enthält Informationen über den Support in Kanada. Sie können auch den Service anrufen, wenn Sie Informationen über Lotus Produkte, Support und Dienstleistungen benötigen.

Support in Kanada ist in englischer und französischer Sprache verfügbar.

<u>Service</u>	<u>Telefonnummer</u>
<u>Fax auf Abruf</u>	1-800-565-5331 In Toronto: 1-905-479-4800
<u>BBS</u>	1-905-479-5333
<u>CompuServe</u>	1-800-848-8199 Vertreter #226
<u>Lotus im Web</u>	http: //www.support. lotus.com/
<u>Lotus FTP-Server</u>	ftp.support.lotus.com
<u>Lotus Knowledge Base</u>	1-800-GO-LOTUS
<u>Kostenloser Lotus-Support</u>	Notes und cc:Mail: 1-905-479-4111 NotesSuite/Desktop: 1-905-479-4433
<u>Passport Premium Support</u>	Um die Nummer des für Sie zuständigen Passport-Händlers zu erfahren, wenden Sie sich an: 1-800-GO-LOTUS

Siehe auch

[Automatisierte Support-Dienstleistungen](#)

[Kostenloser Lotus Support](#)

[Lotus Support Inhalt](#)

## Support in Südamerika

Für Support in Südamerika nehmen Sie Verbindung mit Ihrer zuständigen Lotus Niederlassung auf. Dort erhalten Sie weitere Informationen über Support-Optionen:

<b>Land</b>	<b>Telefon</b>	<b>Fax</b>
Argentinien	54-1-448-6111	54-1-311-3438
Brasilien	55-11-530-7600	55-21-512-4421
Chile und SOLA-Länder	56-2-331-0140	56-2-232-5199
Mexiko	52-5-631-2061	525-631-1724
Venezuela	58-2-91-1653 58-2-92-3242 58-2-92-5077	58-2-91-1581

Siehe auch

[Lotus Support Inhalt](#)

## ***Lotus Support im Web***

Die Lotus Support Home Page im World Wide Web bietet Ihnen umfassenden Zugriff auf die technische Support-Bibliothek.

<b>Betriebszeiten</b>	<b>Zugriff</b>
24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche	Klicken Sie auf "Lotus Support Home Page".

Siehe auch

[Lotus Support Inhalt](#)

