

Programmi di supporto automatizzato

Lotus offre diversi e convenienti metodi di supporto automatizzato tramite i quali è possibile accedere a innumerevoli informazioni utilizzando un modem o un fax. Tali servizi sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana. Fatta eccezione per Lotus Knowledge Base, questi servizi sono gratuiti .

Per ogni prodotto Lotus sono disponibili degli indici che consentono l'accesso a informazioni quali:

- domande di supporto più frequenti;
- pubblicazioni relative al supporto tecnico;
- informazioni sull'aggiornamento;
- descrizioni e specifiche dei prodotti;
- documenti di approfondimento e altro.

Per accedere alle informazioni suddette, l'utente può scegliere uno dei seguenti metodi:

- Supporto via fax
- Servizi di bulletin board
- CompuServe
- Supporto via Internet
- Server FTP di Lotus
- Lotus Knowledge Base

Servizi di bulletin board

Utilizzando i servizi di bulletin board, è possibile scaricare informazioni tecniche, driver, programmi dimostrativi, modelli e altri tipi di materiale direttamente dalla libreria del supporto tecnico di Lotus sul proprio computer. A questo scopo, è necessario un computer con installato il software di emulazione di terminale e un modem.

Chiamare il numero telefonico che corrisponde alla velocità di trasmissione del modem che si intende utilizzare.

Paese	Numero telefonico
Australia	Non disponibile
Austria	+49 89 78 50 91 12
Belgio	+31 20 600 4646 (inglese & olandese) +33 1 3048 9450 (Inglese & francese)
Canada	1-905-479-5333
Danimarca	+46 8 750 83 70
Finlandia	+46 8 750 83 70
Francia	+33 130 48 94 50
Germania	+49 89 78 50 91 12
Irlanda	+44 1784 445600
Paesi Bassi	+31 20 600 46 66
Italia	+39 2 89 53 41 11
Lussemburgo	+31 20 600 4666 (inglese & olandese) +33 1 3048 9450 (Inglese & francese)
Norvegia	+46 8 750 83 70
Singapore	+65 2441252 - Desktop/Notes +65 2441867- cc:Mail
Spagna	+34 1 37 78 122
Svezia	+46 8 750 8370
Svizzera	+49 89 78 50 91 12
Regno Unito	Non disponibile
Giappone	+81 3 5487 3137
Sud Africa	+27 11 884 7018
Stati Uniti	1-617-693-7000 - Desktop/Notes 1-415-691-0401 - cc:Mail:

È possibile usare qualsiasi programma di emulazione di terminale VT-100 o ANSI compatibile.

È necessario impostare: Parità = N, Lunghezza = 8, bit di stop = 1 o (ANSI, N, 8, 1), qualsiasi velocità in baud fino a 28.800.

Vedere anche:

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

[Servizio clienti in Canada](#)

Assistenza tecnica gratuita (garanzia)

Il programma di assistenza tecnica gratuita Lotus (garanzia) fornisce un accesso personale diretto agli esperti del supporto tecnico. L'assistenza gratuita (solitamente di 60 giorni) è disponibile per i pacchetti standard dei prodotti Lotus Desktop. Questo servizio è volto ad aiutare l'utente nel corso del periodo di installazione iniziale e per introdurlo ai servizi che Lotus ha reso disponibili.

Nota: Questo periodo di assistenza gratuita consente all'utente finale del prodotto di mettersi in contatto con i servizi Lotus. Non si rivolge, invece, a coloro la cui funzione, all'interno di un'azienda, è di fornire supporto ad altri utenti, né deve essere condiviso fra singoli utenti. Questo servizio non prevede lo sviluppo, l'interpretazione o la riscrittura delle applicazioni dell'utente. Separatamente, nell'ambito del programma Supporto Passport Premium, sono disponibili programmi di supporto per le aziende. Il periodo di assistenza tecnica gratuita potrà essere modificato e non è disponibile per i prodotti acquistati tramite il programma Lotus Passport. Le sezioni Garanzia e Limitazione di responsabilità del documento Lotus Software Agreement (Condizioni d'uso del Software Lotus) sono valide per tutti i programmi di supporto Lotus.

Per utilizzare il servizio di assistenza tecnica gratuita, chiamare uno dei numeri elencati nel seguito.

Paese	Numero telefonico	Orari
Austria	+43 222 615 4264	09:00-17:00 lunedì - giovedì 09:00-15:00 venerdì
Belgio	+32 2 714 31 29	10:00-17:00 lunedì - venerdì
Canada	Notes e cc:Mail: 1-905-479-4111 NotesSuite/Desktop: 1-905-479-4433	08:30-20:00 lunedì - venerdì
Francia	+33 1 30 12 55 00	10:00-17:00 lunedì - venerdì
Germania	+49 89 74 85 55 11	09:00-17:00 lunedì - giovedì 09:00-15:00 venerdì
Paesi Bassi	+31 20 487 45 23	10:00-17:00 lunedì - venerdì
Nuova Zelanda	09 377 8711	
Irlanda	+ 353 1 704 6980	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Italia	+39 2 69 63 32 06	10:00-17:00 lunedì - venerdì
Spagna	+34 1 377 81 15	10:00-17:00 lunedì - venerdì
Regno Unito	+44 1784 44 58 35	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Svizzera	+41 (0)1 870 10 10 (Lingua francese) +41 (0)1 870 10 11 (Lingua tedesca)	09:00-17:00 lunedì - giovedì 09:00-15:00 venerdì
Svezia	+46 8 7520204	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Norvegia	+47 22 33 74 23	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Danimarca	+45 33 11 14 23	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Finlandia	+358 0203 20510	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Australia	Desktop: +61 2 350 7711 Notes e cc:Mail: +61 2 350 7722	09:00-17:00 lunedì - giovedì 09:30-17:00 venerdì
Singapore	1 800 444 9356 886 2 546 3100	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Indonesia	001 800 65 6604	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Malesia	800 1106	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Hong Kong	800 3367	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Filippine	102 71 800 650 7304	09:00-17:00 lunedì - venerdì

Taiwan	+886 27 14 8500	08:30-18:00 lunedì - venerdì
Corea	+82 25 54 4027	09:00-17:00 lunedì - venerdì
Stati Uniti	Notes: 1-508-988-2750	Tutti i prodotti tranne cc:Mail: 8:00 – 8:00, lunedì - venerdì
	NotesSuite: 1-508-988-2566	cc:Mail: 8:30 – 8:00, lunedì - venerdì
	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	
Giappone	+81 3 5496 1932	

Per informazioni sui tipi di supporto disponibili nei paesi del Sud America, rivolgersi a Lotus.

Paese	Numero telefonico
Argentina	+54 13 93 0820
Brasile	+55 11 530 7600
Cile e Sud America	+56 22 00 6500
Messico	+52 56 31 2061
Venezuela	+58 29 23 242
	+58 29 25 077

Per ricevere supporto sui prodotti Lotus in paesi non contenuti negli elenchi, rivolgersi al proprio rivenditore.

CompuServe

Lotus Forum su CompuServe offre innumerevoli informazioni sui prodotti Lotus.

Digitare semplicemente GO Lotus a qualsiasi prompt ! o digitare GO LOTGER per ricevere supporto in lingua tedesca.

Come utente Lotus, è possibile ottenere l'iscrizione temporanea a CompuServe rivolgendosi al proprio contatto CompuServe.

Si noti che, in Francia, le informazioni Lotus sono disponibili tramite Minitel componendo il numero 3616 LOTUSTEL.

Per problemi tecnici relativi all'accesso a CompuServe e ai Lotus Forum, rivolgersi a CompuServe. Tali problemi sono esclusi dalle competenze del Servizio assistenza clienti Lotus.

Vedere anche:

[Servizio di supporto automatizzato](#)

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

Programmi di supporto Lotus

Lotus offre dei programmi di supporto che forniscono accesso telefonico diretto agli esperti del supporto tecnico di Lotus.

Lotus Assistance

Lotus Assistance fornisce un servizio di assistenza di base sui prodotti Lotus Desktop. Lotus Assistance è rivolto agli utenti finali e ai piccoli uffici e consente agli utenti autorizzati di mettersi in contatto con gli specialisti del supporto Lotus.

Lotus Pay-per-incident

Il programma Lotus Pay-per-incident consente di chiamare telefonicamente gli specialisti Lotus al fine di risolvere singole problematiche riguardanti i prodotti Lotus Desktop.

Supporto Lotus Passport Premium

Per ulteriori informazioni, fare clic su [Supporto Passport Premium](#)

Supporto Lotus Field Services

Il supporto Field Services Lotus consente alle aziende di avere uno specialista Lotus altamente qualificato in loco, cosicché possa lavorare insieme al personale interno per trovare le soluzioni tecniche più adatte alle necessità del cliente. Gli specialisti Lotus che si occupano del supporto in loco sono disponibili in tutto il mondo e offrono sia pacchetti di servizi che assistenza di progetto.

Lotus Support Account Manager

Il programma Lotus Support Account Manager fornisce una vera e propria risorsa in più per meglio gestire le problematiche aziendali e l'utilizzo della tecnologia. Il Support Account Manager Lotus comprende perfettamente le esigenze aziendali e gli obiettivi organizzativi del cliente e lavora per poterli raggiungere.

Supporto Lotus by Wire

Il programma Supporto Lotus by Wire è un servizio aggiuntivo al programma Passport Premium che permette di inviare richieste di supporto e file di esempio agli specialisti Lotus collegandosi elettronicamente via Lotus Notes. Le richieste vengono inviate direttamente al database di raccolta delle problematiche a livello europeo del Servizio assistenza clienti, al quale accedono giornalmente tutti gli specialisti Lotus dislocati in tutta Europa.

Per ulteriori informazioni, fare clic su [Centri di supporto Lotus nel mondo](#)

Vedere anche:

[Assistenza tecnica gratuita](#)

[Supporto Passport Premium](#)

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

Supporto via fax

È possibile accedere alla libreria del supporto tecnico automatizzato mediante un telefono Touch-Tone®* (a toni) o una macchina fax. Chiamare per avere il catalogo completo delle informazioni disponibili, quindi chiamare nuovamente per ricevere via fax i documenti ai quali si è interessati.

<u>Paese</u>	<u>Numero telefonico</u>
Australia	+61 2 350 7793
Austria	+49 89 78 31 67
Belgio	+32 2 714 31 34
Canada (solo Toronto) **	1-905-479-4800
Canada **	1-800-565-5331
Danimarca	+46 8 752 34 60
Finlandia	+46 8 752 34 60
Francia	+33 130 12 55 45
Germania	+49 89 78 31 67
Irlanda	+44 1784 445 718
Italia	+39 2 69 63 32 11
Giappone	+81 3 5496 2328
Lussemburgo	+31 20 690 4140 (inglese e olandese) +33 1 30 12 55 45 (inglese e francese)
Paesi Bassi	+31 20 487 45 28
Norvegia	+46 8 752 34 60
Singapore	65 243 1790
Sud Africa	+27 11 884 7001
Spagna	+34 1 377 81 20
Svezia	+46 8 752 3460
Svizzera	+49 89 78 31 67
Regno Unito	+44 1784 445 718
Stati Uniti	1-800-346-3508

*Touch-tone è un marchio registrato di AT&T Co.

**I menu vocali sono disponibili in lingua inglese e francese.

Servizio assistenza clienti Lotus

Nella sua posizione di leader nel settore dell'industria del software, Lotus comprende appieno le esigenze degli utenti di ricevere un supporto di alta qualità. Ed è proprio per questa ragione che, in molti paesi, Lotus ha creato un'ampia gamma di servizi e di modalità di supporto.

Per visualizzare informazioni sui vari tipi di supporto disponibili, fare clic sull'argomento desiderato.

[Servizi di supporto automatizzato](#)

[Servizi di bulletin board](#)

[Supporto via Internet](#)

[Programmi di supporto Lotus](#)

[Assistenza tecnica gratuita](#)

[Supporto Passport Premium](#)

[CompuServe](#)

Gli orari relativi al supporto non includono le festività. Costi, tempi e modalità descritti in questa Guida potranno subire modifiche senza preavviso.

Per ulteriori informazioni sui servizi di assistenza clienti Lotus in Canada o Sud America, fare clic su uno degli argomenti seguenti:

[Servizio clienti in Canada](#)

[Servizio clienti in Sud America](#)

Per ricevere supporto sui prodotti Lotus al di fuori dei paesi elencati in questa Guida, contattare il proprio rivenditore.

Server FTP del Servizio assistenza clienti Lotus

Il server FTP anonimo del Servizio assistenza clienti Lotus consente di accedere via Internet a tutti i file pubblici residenti sui servizi di bulletin board Lotus, senza alcuna restrizione.

<u>Copertura</u>	<u>Accesso</u>
24 ore su 24, 7 giorni alla settimana	Fare clic su Go to Lotus Customer Support FTP server

Lotus Knowledge Base

Lotus Knowledge Base costituisce la forma più avanzata di supporto tecnico automatizzato, permettendo un accesso diretto all'intero database del supporto tecnico. Sottoscrivendo l'abbonamento annuale, si può usufruire dei dati inseriti giornalmente dagli sviluppatori e dagli specialisti del supporto Lotus, degli script per la risoluzione dei problemi, dei modelli, degli aggiornamenti e di molto altro ancora. È possibile farsi inviare un CD-ROM ogni mese oppure di ottenere una licenza per collegarsi e scaricare del materiale ogni volta che lo si desidera. Inoltre, è possibile replicare liberamente Knowledge Base all'interno dell'azienda cosicché i propri collaboratori possano conoscere meglio il sistema e apprendere autonomamente ad utilizzarlo.

Per ulteriori informazioni, fare clic su [Centri di supporto Lotus nel mondo](#)

Supporto via Internet

La home page del Servizio assistenza clienti Lotus sul World Wide Web consente di accedere senza restrizioni alla libreria del supporto tecnico Lotus.

Copertura	Accesso
24 ore su 24, 7 giorni alla settimana	Fare clic su Go to Lotus Customer Support Home Page

Vedere anche:

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

Centri di supporto Lotus nel mondo

<u>Città</u>	<u>Paesi e regioni supportati</u>	<u>Lingue supportate</u>
Parigi Bat. Neptune 5 Boulevard des Chenes 78051 Saint-Quentin en Yvelines CEDEX, France Telefono: 331 301 25800 Orario: 9:00-17:00 CET, M-F	Francia Belgio Paesi Bassi Lussemburgo Spagna Portogallo Italia Sud Africa Turchia Isole Cayman Emirati Arabi Uniti Egitto Grecia Israele India Malawi Malta Pakistan Arabia Saudita Sri Lanka	Francese Olandese Spagnolo Italiano Inglese
Monaco Lotus Dev. GmbH Zentrale Munchen Baierbrunnerstrasse 35 8000 Munchen 70 Telefono: 49 89 74855511 Orario: 9:00-17:00 CET, M-F	Germania Austria Svizzera Repubblica Ceca Ungheria Russia (Mosca) Polonia Romania Slovenia Jugoslavia	Tedesco Inglese
Staines Lotus Dev. (U.K) Ltd. Lotus Park The Causeway Staines Middlesex TW18 3AG Telefono: 44 784 455445 Orario: 9:00-17:00 GMT/BST (Inglese) Orario: 9:00-17:00 CET (Svedese e danese) M-F	Inghilterra Irlanda Scozia Galles Finlandia Norvegia Svezia Danimarca	Inglese Svedese Danese Finlandese Norvegese
Toronto Lotus Dev. Canada Ltd. 10 Bay St. 17th Floor Toronto, Ontario M5J 2R8 Telefono: 416-364-8000 Assistenza clienti: 1-800-GO-LOTUS	Canada	Inglese Francese Canadese

Orario: 8:30-20:00 ET,
M-F

Supporto Passport Premium

Il programma Passport Premium è un programma di assistenza pensato per le aziende a livello mondiale che garantisce un accesso telefonico prioritario agli specialisti Lotus di supporto a livello avanzato. È possibile stipulare un contratto specifico per i prodotti Lotus Desktop, per Lotus cc:Mail, per Lotus Notes o per i prodotti Lotus Developer Tool. I clienti che necessitano di supporto per tutti i principali prodotti Lotus possono richiedere il servizio di assistenza **Working Together**. Il contratto Passport Premium può essere stipulato a nome di utenti specificati all'interno dell'azienda con opzione illimitata, o per un numero limitato di interventi per mezzo di un ID condiviso da più chiamanti specificati all'interno dell'azienda. Nell'ambito del programma Passport Premium è possibile sottoscrivere un abbonamento di 12 mesi alla Lotus Knowledge Base. Il contratto Passport Premium ha la durata di un anno ed è disponibile per mezzo dei rivenditori Lotus.

Per ulteriori informazioni, fare clic su [Centri di supporto Lotus nel mondo](#)

Vedere anche:

[Programmi di supporto Lotus](#)

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

Servizio assistenza clienti in Canada

L'opuscolo Customer Support Guide contiene informazioni sul servizio clienti disponibile in Canada. Per ottenere ulteriori informazioni sui prodotti, sul supporto e sui servizi Lotus, è possibile rivolgersi anche al Servizio clienti.

Il servizio clienti è disponibile sia lingua inglese che in lingua francese.

<u>Servizio</u>	<u>Numero telefonico</u>
<u>Supporto via fax</u>	1-800-565-5331 A Toronto: 1-905-479-4800
<u>Servizi di bulletin board</u>	1-905-479-5333
<u>CompuServe</u>	1-800-848-8199 Interno 226
<u>Supporto via Internet</u>	http: //www.support. lotus.com/
<u>Lotus FTP server</u>	ftp.support.lotus.co m
<u>Lotus Knowledge Base</u>	1-800-GO-LOTUS
<u>Assistenza tecnica gratuita</u>	Notes e cc:Mail: 1-905-479-4111 NotesSuite/Desktop: 1-905-479-4433
<u>Supporto Passport Premium</u>	Per ottenere il numero del rivenditore Passport più vicino: 1-800-GO-LOTUS

Vedere anche:

[Servizio di supporto automatizzato](#)

[Assistenza tecnica gratuita](#)

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

Servizio clienti in Sud America

Per informazioni sui tipi di supporto disponibili in Sud America, rivolgersi a Lotus.

Paese	Numero telefonico	Numero di fax
Argentina	54-1-448-6111	54-1-311-3438
Brasile	0800 123800	55-21-512-4421
Cile e Sud America	56-2-331-0140	56-2-232-5199
Messico	52-5-631-2061	525-631-1724
Venezuela	58-2-91-1653 58-2-92-3242 58-2-92-5077	58-2-91-1581

Vedere anche:

[Servizio assistenza clienti Lotus](#)

