

Servicio al cliente de Lotus

Lotus, empresa líder en la industria del software, es consciente de la importancia de un servicio técnico eficiente que cubra las necesidades de sus clientes. Este es el motivo por el que hemos creado una amplia gama de servicios de soporte disponibles en numerosos países.

Seleccione en la siguiente lista el tema que se corresponda con el tipo de asistencia técnica sobre el que desea obtener información.

[Programas automatizados de servicio al cliente](#)

[Boletín electrónico](#)

[Lotus en la Web](#)

[Programas ampliados de servicio al cliente](#)

[Servicio gratuito al cliente de Lotus](#)

[Servicio al cliente Passport Premium de Lotus](#)

[CompuServe](#)

En los horarios de soporte no se incluyen los días de vacaciones de Lotus. Los precios, horarios y términos descritos aquí están sujetos a cambios sin previo aviso.

Si desea obtener información precisa acerca del servicio de atención al cliente en países como Canadá o algunos de América del Sur, seleccione uno de los temas que se relacionan a continuación:

[Servicio al cliente en Canadá](#)

[Servicio al cliente en América del Sur](#)

Si su país no aparece en ninguna de estas listas, y desea beneficiarse de los servicios de asistencia técnica, póngase en contacto con su distribuidor.

Programas automatizados de servicio al cliente

Lotus ofrece varios servicios automatizados muy cómodos debido a que proporcionan abundante información mediante un módem o un aparato de fax. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana. Excepto el servicio Lotus Knowledge Base, todos los demás son gratuitos.

Muchas de las preguntas cotidianas de los usuarios hallarán cumplida respuesta en el índice presente para todos los productos Lotus. En él podrá encontrar información acerca de:

- Cuestiones de asistencia técnica habituales
- Boletines de asistencia técnica
- Actualizaciones
- Especificaciones y descripciones de productos
- Temas de actualidad, y mucho más

Podrá acceder a esta información de la forma que más le convenga:

- [Fax on demand](#)
- [Boletín electrónico](#)
- [CompuServe](#)
- [Lotus en la Web](#)
- [Servidor FTP de Lotus](#)
- [Lotus Knowledge Base](#)

Servicio al cliente de Lotus en la Web

La página de inicio del servicio al cliente de Lotus en Word Wide Web proporciona acceso total a la biblioteca de asistencia técnica de Lotus.

<u>Horario de funcionamiento</u>	<u>Cómo acceder</u>
24 horas al día, 7 días a la semana.	Haga clic en Ir a la Página de inicio del servicio al cliente de Lotus.

Tema relacionado

[Servicio al cliente de Lotus](#)

Boletín electrónico

Gracias al boletín electrónico, podrá disponer en su PC de información técnica, controladores, programas de demostración, plantillas y otras utilidades procedentes de la biblioteca de asistencia técnica de Lotus. Para ello es necesario que cuente con un PC provisto de software de emulación de terminal y de un módem.

Llame al número de teléfono que se corresponda con la velocidad de transmisión de su módem:

País	Número de teléfono
Alemania	+49 89 78 50 91 12
Australia	ND
Austria	+49 89 78 50 91 12
Bélgica	+31 20 600 4666 (inglés y holandés) +33 1 3048 9450 (inglés y francés)
Canadá	1-905-479-5333
Dinamarca	+46 8 750 83 70
España	+34 1 37 78 122
Estados Unidos	Productos de escritorio y Notes: 1-617-693-7000 cc:Mail: 1-415-691-0401
Finlandia	+46 8 750 83 70
Francia	+33 130 48 94 50
Holanda	+31 20 600 46 66
Irlanda	+44 1784 445600
Italia	+39 2 89 53 41 11
Japón	+81 3 5487 3137
Luxemburgo	+31 20 600 4666 (inglés y holandés) +33 1 3048 9450 (inglés y francés)
Noruega	+46 8 750 83 70
Reino Unido	ND
Singapur	+65 2441252 - Escritorio/Notes +65 2441867- cc:Mail
Suecia	+46 8 750 8370
Suiza	+49 89 78 50 91 12
Suráfrica	+27 11 884 7018

Podrá utilizar cualquier programa de emulación de terminal compatible con VT-100 o con ANSI.

La configuración del módem ha de ser la siguiente: Paridad = N, Longitud = 8, Bits de parada = 1 o (ANSI, N, 8, 1), la velocidad de transmisión puede ser de hasta 28.800 baudios.

Temas relacionados

[Servicio al cliente de Lotus](#)

[Servicio al cliente en Canadá](#)

Programas ampliados de servicio al cliente

Los programas ampliados de servicio al cliente facilitan el acceso telefónico directo a los especialistas que componen el equipo de asistencia técnica de Lotus.

Asistencia de Lotus

La Asistencia de Lotus representa un servicio al cliente basado en entradas, que comprende todos los productos de escritorio de Lotus. La Asistencia de Lotus está dirigida a pequeñas empresas y usuarios particulares y permite el acceso a los especialistas de asistencia técnica de Lotus por parte de un usuario autorizado.

Servicio de asistencia por incidencias de Lotus

El programa de asistencia por incidencias de Lotus le permitirá realizar consultas telefónicas a los especialistas en asistencia técnica de Lotus acerca de una sola incidencia relacionada con los productos de escritorio de Lotus.

Servicio Passport Premium de Lotus

Si desea obtener más información acerca de este servicio, haga clic en [Servicio Passport Premium de Lotus](#)

Servicios de asistencia a domicilio

Si contrata este servicio, un ingeniero altamente cualificado de Lotus se desplazará a su oficina para trabajar junto con el personal de su empresa a fin de conseguir un determinado objetivo técnico. Disponemos de ingenieros de soporte a domicilio en todo el mundo y podemos ofrecerle servicios globales o contratos por proyecto.

Director de cuentas del servicio de asistencia de Lotus

El programa de Directores de cuentas del servicio de asistencia de Lotus le proporcionará en la práctica un recurso adicional para ayudarle a administrar cuestiones profesionales y las necesidades tecnológicas de su empresa. El Director de cuentas del servicio de asistencia de Lotus conocerá cuáles son los requisitos y los objetivos de su empresa y le ayudará a conseguirlos.

Asistencia electrónica de Lotus

El programa de Asistencia electrónica de Lotus es un complemento al Servicio Passport Premium. Este servicio le permitirá registrar sus consultas al servicio de asistencia y enviar archivos de ejemplo a los especialistas en asistencia técnica de Lotus mediante un vínculo electrónico en Lotus Notes. Sus consultas se enviarán directamente a la base de datos de seguimiento de incidencias del Servicio al cliente de Europa, a la que acceden diariamente especialistas de Lotus de toda Europa.

Si desea obtener más información, haga clic en [Centros mundiales de asistencia de Lotus](#)

Temas relacionados

[Servicios gratuitos al cliente de Lotus](#)

[Servicio Passport Premium de Lotus](#)

[Servicio al cliente de Lotus](#)

Servicios gratuitos al cliente de Lotus (garantía)

El cometido de este servicio de asistencia es proporcionar acceso directo a los especialistas del equipo de asistencia técnica de Lotus.

La Asistencia Técnica gratuito de Lotus (que normalmente tiene 60 días de duración) se encuentra disponible en todos los paquetes estándar de los productos de escritorio de Lotus. Este servicio pretende, ante todo, ayudarle durante el período de instalación y familiarizarle en la medida de lo posible con los servicios de asistencia técnica de Lotus.

Durante el período que dura la suscripción gratuita, como usuario primario del producto, podrá ponerse en contacto en todo momento con nuestros servicios de asistencia técnica. Dicho servicio no cubre a aquellos empleados encargados de prestar asistencia técnica a otros usuarios y es de uso exclusivo del usuario primario, es decir, no podrá ser compartido con otros usuarios. Lotus no atenderá las peticiones de desarrollo, interpretación o reprogramación de sus aplicaciones. Si lo desea, puede contratar servicios de asistencia técnica para empresas acogándose al programa de soporte Passport Premium. El período de vigencia de este servicio gratuito está sujeto a cambios sin previo aviso. Los productos adquiridos mediante el programa Passport no gozan del presente servicio. La Garantía limitada y la Limitación de Responsabilidad, ambos incluidos en el Contrato del Software de Lotus, son aplicables a todos los programas de asistencia técnica de Lotus.

Para beneficiarse de la asistencia técnica gratuita de Lotus, llame al número correspondiente a su país de entre los que se relacionan a continuación:

País	Número de teléfono	Horario
Alemania	+49 89 74 85 55 11	09:00 -17:00 de lunes a jueves 09:00 -15:00 los viernes
Australia	Productos de escritorio: +61 2 350 7711 Notes y cc:Mail: +61 2 350 7722	09:00 -17:00 de lunes a jueves 09:30 -17:00 viernes
Austria	+43 222 615 4264	09:00 -17:00 de lunes a jueves 09:00 -15:00 los viernes
Bélgica	+32 2 714 31 29	10:00 -17:00 de lunes a viernes
Canadá	Notes y cc:Mail: 1-905-479-4111 NotesSuite/Escritorio: 1-905-479-4433	08:30 -20:00 de lunes a viernes
Corea	+82 25 54 4027	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Dinamarca	+45 33 11 14 23	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Estados Unidos	Notes: 1-508-988-2750 NotesSuite: 1-508-988-2566 cc:Mail: 1-415-966-4900 Productos de escritorio para DOS: 1-508-988-6400 Productos de escritorio para Windows: 1-508-988-2500 Productos de escritorio para OS/2:	Todos los productos excepto cc:Mail: 8:00 - 8:00, de lunes a viernes cc:Mail: 8:30 - 8:00, de lunes a viernes

	1-508-988-2820	
España	+34 1 377 81 15	10:00 -17:00 de lunes a viernes
Filipinas	102 71 800 650 7304	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Finlandia	+358 0203 20510	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Francia	+33 1 30 12 55 00	10:00 -17:00 de lunes a viernes
Holanda	+31 20 487 45 23	10:00 -17:00 de lunes a viernes
Hong Kong	800 3367	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Indonesia	001 800 65 6604	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Irlanda	+ 353 1 704 6980	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Italia	+39 2 69 63 32 06	10:00 -17:00 de lunes a viernes
Japón	+81 3 5496 1932	
Malasia	800 1106	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Noruega	+47 22 33 74 23	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Nueva Zelanda	09 377 8711	
Reino Unido	+44 1784 44 58 35	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Singapur	1 800 444 9356 886 2 546 3100	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Suecia	+46 680 17720	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Suiza	+41 (0)1 870 10 10 (francés) +41 (0)1 870 10 11 (alemán)	09:00 -17:00 de lunes a jueves 09:00 -15:00 los viernes
Taiwán	+886 27 14 8500	08:30 -18:00 de lunes a viernes

Si vive en algún país latinoamericano y desea obtener información acerca de las distintas opciones de asistencia técnica disponibles, póngase en contacto con la oficina local de Lotus.

País	Número de teléfono
Argentina	+54 13 93 0820
Brasil	+55 11 530 7600
Chile	+56 22 00 6500
México	+52 56 31 2061
Venezuela	+58 29 23 242 +58 29 25 077

Si su país no aparece en la relación anterior y desea beneficiarse de los servicios de asistencia técnica, póngase en contacto con su distribuidor.

Servicio al cliente Passport Premium

El Servicio al cliente Passport Premium es un programa de soporte para empresas a nivel mundial que ofrece acceso telefónico prioritario a los especialistas en soporte más cualificados de Lotus. Existen contratos de soporte Premium específicos para los productos de escritorio Lotus, Lotus cc:Mail, Lotus Notes o las herramientas de desarrollo de Lotus. Las empresas que requieran soporte para todos los productos principales de Lotus pueden adquirir el soporte **Working Together**. El servicio Premium puede adquirirse en dos modalidades: un número de llamadas ilimitado para determinadas personas, o bien un número de llamadas limitado a través de un número de identificación compartido por determinadas personas de la organización. Entre los elementos que componen el servicio Premium se incluye una suscripción a Lotus Knowledge Base por un período de 12 meses. El soporte Premium se configura como un contrato por un año y puede adquirirse a través de los distribuidores de productos Lotus.

Si desea obtener información adicional, haga clic en [Centros mundiales de asistencia de Lotus](#)

Temas relacionados

[Programas ampliados de servicio al cliente](#)

[Servicio al cliente de Lotus](#)

CompuServe

El foro de Lotus en CompuServe pone a su alcance todo un mundo de información sobre los productos Lotus. Cuando aparezca en pantalla el indicativo !, escriba GO Lotus, o bien, si desea soporte en alemán, escriba GO LOTGER.

Como cliente prioritario de Lotus, puede obtener una suscripción de evaluación a CompuServe con sólo llamar a su oficina local de CompuServe.

Tenga en cuenta que, en Francia, también puede acceder a información sobre Lotus a través del sistema Minitel; para ello, marque el número 3616 LOTUSTEL.

Si encuentra algún problema técnico al acceder a CompuServe o a los foros de Lotus deberá dirigirse a CompuServe. El servicio al cliente de Lotus no podrá solucionar este tipo de problemas.

Temas relacionados

[Programas automatizados de servicio al cliente](#)

[Servicio al cliente de Lotus](#)

Servicio al cliente en Canadá

La guía de servicios contiene información acerca del servicio al cliente para usuarios residentes en Canadá. Si desea obtener información acerca de los productos, los servicios y la asistencia técnica de Lotus, póngase en contacto con el departamento de atención al cliente.

El servicio al cliente en Canadá está disponible en inglés y francés.

<u>Servicio</u>	<u>Número de teléfono</u>
<u>Fax on demand</u>	1-800 -565-5331 En Toronto: 1-905-479-4800
<u>BBS</u>	1-905-479-5333
<u>CompuServe</u>	1-800 -848-8199 Representante #226
<u>Lotus en la Web</u>	http: //www.support. lotus.com/
<u>Servidor FTP de Lotus</u>	ftp.support.lotus.com
<u>Lotus Knowledge Base</u>	1-800 -GO-LOTUS
<u>Servicio gratuito al cliente</u>	Notes y cc:Mail: 1-905-479-4111 NotesSuite/Esritorio: 1-905-479-4433
<u>Servicio Passport Premium</u>	Para obtener el número de un representante del servicio Passport: 1-800 -GO-LOTUS

Temas relacionados

[Programas automatizados de servicio al cliente](#)

[Servicio gratuito al cliente de Lotus](#)

[Servicio al cliente de Lotus](#)

Servicio al cliente en América del Sur

Si es usted residente en un país latinoamericano y desea obtener información acerca de los distintos servicios de asistencia técnica, póngase en contacto con la oficina local de Lotus en su país:

País	Número de teléfono	Número de fax
Argentina	54-1-448-6111	54-1-311-3438
Brasil	0800 123800	55-21-512-4421
Chile	56-2-331-0140	56-2-232-5199
México	52-5-631-2061	525-631-1724
Venezuela	58-2-92-3242	58-2-91-1581
	58-2-92-5077	

Tema relacionado

[Servicio al cliente de Lotus](#)

Fax on demand

Podrá acceder a la biblioteca de asistencia técnica automatizada de Lotus mediante un teléfono de marcación multifrecuencia (por tonos) del tipo Touch-Tone® y un aparato de fax. Simplemente llame y solicite un catálogo con una relación de todos los documentos disponibles. Posteriormente, vuelva a llamar para recibir el documento que solicite directamente en su aparato de fax.

<u>Ubicación</u>	<u>Número de teléfono</u>
Alemania	+49 89 78 31 67
Australia	+61 2 350 7793
Austria	+49 89 78 31 67
Bélgica	+32 2 714 31 34
Canadá (sólo Toronto) **	1-905-479-4800
Canadá **	1-800 -565-5331
Dinamarca	+46 8 752 34 60
España	+34 1 377 81 20
Estados Unidos	1-800 -346-3508
Finlandia	+46 8 752 34 60
Francia	+33 130 12 55 45
Holanda	+31 20 487 45 28
Irlanda	+44 1784 445 718
Italia	+39 2 69 63 32 11
Japón	+81 3 5496 2328
Luxemburgo	+31 20 690 4140 (inglés y holandés) +33 1 30 12 55 45 (inglés y francés)
Noruega	+46 8 752 34 60
Reino Unido	+44 1784 445 718
Singapur	65 243 1790
Suecia	+46 8 752 3460
Suiza	+49 89 78 31 67
Suráfrica	+27 11 884 7001

*Touch-Tone es una marca registrada de AT&T Co.

**Las selecciones de menú están disponibles en inglés y francés.

Servidor FTP del Servicio al cliente de Lotus

El servidor FTP anónimo del Servicio al cliente de Lotus proporciona acceso completo a través de Internet a todos los archivos de dominio público que se encuentran en el boletín electrónico (BBS) de Lotus.

<u>Horario de funcionamiento</u>	<u>Cómo acceder</u>
24 horas al día, 7 días a la semana	Haga clic en Ir al servidor FTP del servicio al cliente de Lotus.

Lotus Knowledge Base

El servicio Lotus Knowledge Base representa la forma más avanzada de servicio automatizado al cliente. Este servicio le permitirá acceder directamente a toda la información de nuestra base de datos de temas técnicos. Una suscripción por un año a este servicio le proporcionará todos los datos que los programadores y especialistas en asistencia técnica de Lotus incluyen diariamente, scripts para la solución de problemas, plantillas, actualizaciones y mucho más. Podrá elegir entre recibir un CD-ROM cada mes o una licencia que le permita acceder a la base de datos y descargar la información siempre que la necesite. Además, podrá replicar la base de datos Knowledge Base libremente por toda su organización, para que su equipo de trabajo pueda realizar diagnósticos y aprender por sí mismo.

Si desea obtener más información, haga clic en [Centros mundiales del servicio al cliente de Lotus](#)

Centros mundiales del servicio al cliente de Lotus

<u>Ubicación</u>	<u>Países y regiones que se cubren</u>	<u>Idiomas</u>
París	Francia	Francés
Bat. Neptune 5	Bélgica	Holandés
Boulevard des Chenes	Holanda	Español
78051 Saint-Quentin en Yvelines	Luxemburgo	Italiano
CEDEX, France	España	Inglés
Tel.: 331 301 25800	Portugal	
Horario: 9:00 -17:00	Italia	
CET,	Suráfrica	
L-V	Turquía	
	Islas Caimán	
	Emiratos Árabes Unidos	
	Egipto	
	Grecia	
	Israel	
	India	
	Malawi	
	Malta	
	Paquistán	
	Arabia Saudí	
	Sri Lanka	
Munich	Alemania	Alemán
Lotus Dev. GmbH	Áustria	Inglés
Zentrale München	Suiza	
Baierbrunnerstrasse 35	República Checa	
8000 München 70	Hungría	
Tel.: 49 89 748 555 11	Rusia (Moscú)	
Horario: 9:00 -17:00	Polonia	
CET,	Rumanía	
L-V	Eslovenia	
	Yugoslavia	
Staines	Inglaterra	Inglés
Lotus Dev. (U.K) Ltd.	Irlanda	Sueco
Lotus Park	Escocia	Danés
The Causeway	País de Gales	Finlandés
Staines	Finlandia	Noruego
Middlesex TW18 3AG	Noruega	
Tel.: 44 784 455445	Suecia	
Horario: 9:00 -17:00	Dinamarca	
GMT/BST (inglés)		
Horario: 9:00 -17:00		
CET (Sueco y danés)		
L-V		
Toronto	Canadá	Inglés
Lotus Dev. Canada Ltd.		Francés
10 Bay St. 17th Floor		Canadiense
Toronto, Ontario M5J		

2R8
Tel.: 416-364-8000
Servicio la cliente:
1-800 -GO-LOTUS
Horario: 8:30 -20:00 ET,
L-V

