

Lotus Support Inhalt

Als führender Software Hersteller 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.

[Automatische Support-Dienstleistungen](#)

[Bulletin Board Services](#)

[Support im World Wide 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.

Automatische Support-Dienstleistungen

Lotus bietet Benutzern mit Touch-tone®* Tastentelefonen oder Modems 24 Stunden täglich an 7 Tagen die Woche kostenlose automatisierte Support-Dienstleistungen. Mit unserem Service Fax auf Anfrage verbinden Sie mit einem automatisierten Katalog mit Tausenden von technischen Support-Dokumenten. Indizes sind für alle Lotus Produkte verfügbar, so daß Sie Informationen wie die folgenden aufrufen können:

- Häufig auftretende technische Fragen
- Technische Support Bulletins
- Upgrade-Information
- Produktbeschreibungen und Spezifikationen

Aus dem Index wählen Sie die Dokumente, an denen Sie interessiert sind, und lassen sich die gewählten Elemente per Fax zuschicken.

Um einen Index von einem Tastentelefon abzufragen oder diesen Service zu nutzen, rufen Sie folgende Telefonnummer an:

Land	Telefon
Australien	+61 2 350 7793
Dänemark	+46 8 752 3460
Finnland	
Norwegen	
Schweden	
Deutschland	+49 89 78 31 67
Österreich	
Schweiz	
England	+44 1784 445 718
Irland	
Frankreich	+33 1 30 12 55 45
Spanien	+34 3 419 95 23
Italien	+39 2 89 59 13 35
Niederlande	+31 20 69 04 140
Kanada	(800) 565-5331
	Menüauswahlen in Englisch und Französisch
Kanada (nur Toronto)	(416) 364-7507
	Menüauswahlen in Englisch und Französisch
Japan	+81 3 5496 2328
Süd Afrika	+27 11 884 7001
Singapur	65 243 1790
USA, North Reading	800 346 3508
USA, Atlanta	800 421 6264
USA, Mountain View	415 966 4951

*Touch-tone ist ein eingetragenes Warenzeichen von AT&T Co.

Siehe auch

[Lotus Support Inhalt](#)

Lotus Support im Internet (WWW)

Ein problemloser Zugriff auf technische Informationen, Support Programme und ergänzende Dateien ist jetzt direkt über die Lotus Internet Home Page (<http://www.lotus.com>) möglich.

Wichtige Support Informationen über alle Lotus Produkte und Programme stehen Ihnen jetzt in übersichtlichen Hypertext Markup Language (HTML) Seiten und Ansichten zur Verfügung. Diese werden mit Hilfe des Lotus InterNotes Web Publisher aus Lotus Notes Support Datenbanken erzeugt. Ein intelligentes System zur Informationsauffindung, Orion genannt, ermöglicht Benutzern den Zugriff auf die gesammelten technischen Dokumente von Lotus unter Verwendung der englischen Alltagssprache bei der Suche. Es ist jedoch nicht erforderlich, mit Lotus Notes zu arbeiten, um diesen Support in Anspruch zu nehmen. Jeder World Wide Web Browser kann dazu verwendet werden, auf den technischen Support von Lotus über das WWW und FTP Dienste zuzugreifen und dabei auch noch die Vorteile in Notes erstellter Ansichten zu nutzen.

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. Diese Dienste sind 24 Stunden täglich an 7 Tagen der Woche verfügbar, ausgenommen die Zeit, die für die Systemwartung erforderlich ist.

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

Land	Baudrate	Telefon
Deutschland	14 400	+49 89 78 50 91 12
England	28 800	+44 (0) 784 445600
Frankreich	14 400	+33 130 48 94 50
Holland	14 400	+31 20 60 04 666
Italien	14 400	+39 2 89 53 41 11
Kanada	14 400	(416) 364-4941
Schweden	14 400	+46 8 750 8370
Singapur	14 400	+65 2441252 - Desktop Notes +652441867 - cc:Mail
Spanien	9 600	+34 3 410 94 70
	2 400	+34 3 410 88 40
Schweiz	14,400	+49 89 78 50 91 12
Taiwan	9 600	+886 27 14 8578 (nur Chinesisch)
Japan		+81 3 5487 3137
Süd Afrika		+27 11 884 7018
USA, North Reading		617 693 7000
USA, Atlanta		404 395 7707
USA, Mountain View		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).

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. Zusätzliche Informationen über diese Dienstleistungen erhalten Sie nach Eingang Ihrer Registrierungskarte. Wenn Sie ein Lotus Kunde in Kanada sind, enthält Ihr Customer Support Guide diese Information.

Damit er Ihnen optimal helfen kann, benötigt der Support-Spezialist, der Ihren Anruf beantwortet, bestimmte Informationen. Sie sollten vor Ihrem Anruf:

- An Ihrem Computer sitzen

- Ihre Support-ID bereithalten

- Eine Sicherungskopie Ihrer aktuellen Dateien anfertigen

- Die Schritte aufschreiben, die Sie ausgeführt haben, bevor das Problem aufgetreten ist

Schreiben Sie den genauen Wortlaut von Fehlermeldungen auf, die auf dem Bildschirm angezeigt wurden.

Nach Möglichkeit sollten Sie Ihre Frage oder Ihr Problem genau beschreiben können.

Wenn Sie ein Druckproblem haben und Ihr Drucker arbeitet, halten Sie einen Beispielausdruck bereit.

Siehe auch

- [Kostenloser Lotus Support](#)

- [Lotus Passport Premium Support](#)

- [Lotus Support Inhalt](#)

Kostenloser Lotus Support

Über das kostenlose Lotus Support-Programm können Sie persönlich Verbindung mit Support-Spezialisten aufnehmen. Um den kostenlosen Lotus Support in Anspruch nehmen zu können, benötigen Sie Ihre einmalige Lotus Support-ID/Garantienummer, die in Ihrem Produktpaket enthalten ist.

Der kostenlose Lotus Support (im allgemeinen während 60 Tagen) ist für die Standardpakete der Lotus Desktop Produkte verfügbar. Die Mitgliedschaft beginnt mit Ihrem ersten Anruf. Dieser Service soll Ihnen bei der Installation helfen und Sie in die Dienstleistungen einführen, die Sie von Lotus erwarten können. Nachdem der kostenlose Support abgelaufen ist, können Sie weiter persönlichen Support erhalten, indem Sie eine einjährige Support-Mitgliedschaft erwerben oder indem Sie eines der vielen Support-Angebote von Lotus nutzen.

Hinweis: In diesem kostenlosen Support-Zeitraum können Sie als Erstbenutzer dieses Produktes Verbindung mit unserem Support aufnehmen. Dies ist nicht zur Benutzung durch einen Mitarbeiter gedacht, der anderen Benutzern selbst Support gewähren soll. Auch soll diese Dienstleistung nicht unter mehreren Benutzern geteilt werden. Lotus kann Ihnen nicht dabei helfen, Anwendungen zu entwickeln, auszulegen oder neu zu schreiben. Firmen-Supportprogramme sind separat unter dem Passport Premium Plus Support Programm 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.

Um den kostenlosen Lotus Support in Anspruch nehmen zu können, rufen Sie folgende Nummer an:

Land	Telefon	Uhrzeiten
Australien	+61 2 350 7711	0900-1700 Mo-Do 09:30-17:00 Fr
Belgien	+32 2 718 0970	10:00-17:00 Mo-Fr
Dänemark	8001 8872	0900-1700 Mo-Fr
Deutschland	+49 89 74 85 55 11 (nach Juli '94)	09:00-17:00 Mo-Do 09:00-15:00 Fr
England	+44 1784 44 58 35	0900-1700 Mo-Fr
Finnland	+46 680 17722	0900-1700 Mo-Fr
Frankreich	+33 1 30 12 55 00	10:00-17:00 Mo-Fr
Niederlande	+31 20 600 1119	10:00-1700 Mo-Fr
Neuseeland	09 377 8711	
Hong Kong	800 3367	09:00-17:00 Mo-Fr
Indonesien	00 800 65 6604	09:00-17:00 Mo-Fr
Irland	+ 353 1 704 6980	0900-1700 Mo-Fr
Italien	+39 2 89 50 2397	10:00-17:00 Mo-Fr
Kanada	(416) 364-5838	08:30-20:00 Mo-Fr (Eastern time)
Korea	+82 25 54 4027	09:00-17:00 Mo-Fr
Malaysia	800 1106	09:00-17:00 Mo-Fr
Norwegen	+47 22 33 74 23	0900-1700 Mo-Fr
Österreich	+49 (0)89 74 85 55 33 (nach Juli '94)	09:00-17:00 Mo-Do 09:00-15:00 Fr
Philippinen	102 71 800 650 7304	09:00-17:00 Mo-Fr
Schweden	+46 680 17720	0900-1700 Mo-Fr

Schweiz	+41 (0)1 870 10 10 (französischsprachig)	09:00-17:00 Mo-Do
	+41 (0)1 870 10 11 (deutschsprachig)	09:00-15:00 Frei
Singapur	1 800 444 9356 +65 444 0010	09:00-17:00 Mo-Fr
Singapur	FAX: +65 243 1790	(Englisch und Chinesisch)
Spanien	+34 3 430 7236	10:00-17:00 Mo-Fr
Taiwan	+886 27 14 8500	08:30-18:00 Mo-Fr
US, North Reading	508 988 2500 Windows 508 988 6400 Dos & Mac 508 988 2820 OS/2 508 988 2626 UNIX	
US,Atlanta	508 988 2500	
Japan	+81 3 5496 1932	

Für Support in Südamerika rufen Sie bitte Ihre örtliche Lotus Niederlassung an. Dort erhalten Sie weitere Informationen über Support-Optionen:

Land	Telefon
Argentinien	+54 14 48 6111
Brasilien	+55 (11) 530 7600
Chile und SOLA-Länder	+56 23 31 0140
Mexiko	+52 56 31 2061
Venezuela	+58 29 11 653 +58 29 23 242 +58 29 25 077

Um Support für Lotus Produkte außerhalb der oben aufgeführten Länder zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren 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. Kunden können auch von den Preisnachlässen über das Passport Punktesystem profitieren.

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 bei einem ! Prompt oder GO LOTGER für Deutschen Support ein.

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

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

Siehe auch

[Automatische Support-Dienstleistungen](#)

[Lotus Support Inhalt](#)

Support in Kanada

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

Telefon	Zeiten (mit Ausnahme von Lotus Feiertagen)
(800) GO LOTUS	Montag - Freitag
(800) 465-6887	9:00 a.m. - 6:00 p.m. (Eastern time)

Lotus bietet hörgeschädigten Kunden mit TDD (Telecommunications Device for the Deaf) Terminals ebenfalls Support.

Telefon	Zeiten (mit Ausnahme von Lotus Feiertagen)
(800) 563-1109	Montag - Freitag 8:30 a.m. - 8:00 p.m. (Eastern time)

Siehe auch

[Automatische 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:

Land	Telefon	Fax
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](#)

