

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](#)

[Lotus en la Web](#)

[Programas ampliados de servicio al cliente](#)

[Servicio gratuito al cliente de Lotus](#)

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

Nota 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 adicional 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:

[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 World Wide Web proporciona acceso total a la biblioteca de asistencia técnica de Lotus.

Horario de funcionamiento

24 horas al día, 7 días a la semana.

Cómo acceder

Haga clic en Ir a la Página de inicio del servicio al cliente de

Lotus  .

<http://www.support.lotus.com>

Tema relacionado

[Servicio al cliente de Lotus](#)

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 Advantage de Lotus

Si desea obtener más información acerca de este servicio, haga clic en [Servicio Passport Advantage 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.

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

Temas relacionados

[Servicios gratuitos al cliente de Lotus](#)

[Servicio Passport Advantage 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 gratuita de Lotus (de un período de 30 días de asistencia para paquetes específicos de productos de escritorio y de comunicaciones) 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.

Nota 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 acogiéndose al programa de soporte Passport Advantage. 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.

La siguiente información está sujeta a modificaciones; pueden encontrarse actualizaciones de la misma en la Web, en la siguiente dirección: <http://www.support.lotus.com>.

País	Número de teléfono	Horario
Alemania	+49 89 960 75 150	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 1615 4264	09:00 -17:00 de lunes a jueves 09:00 -15:00 los viernes
Bélgica	+32 2 714 3129	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 3 848 7014	09:00 -17:00 de lunes a viernes
España	+34 91 377 81 15	10:00 -17:00 de lunes a viernes
Estados Unidos	Notes: 1-978-988-2750 NotesSuite: 1-978-988-2566 cc:Mail: 1-978-988-2800 Productos de escritorio para DOS: 1-978-988-6400	Todos los productos excepto cc:Mail: 8:00 - 8:00, de lunes a viernes cc:Mail: 8:30 - 8:00, de lunes a viernes

	Productos de escritorio para Windows: 1-978-988-2500	
	Productos de escritorio para OS/2: 1-978-988-2820	
Filipinas	102 71 800 650 730	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Finlandia	Productos de escritorio: +358 203 20510 Notes y cc:Mail: +358 203 21040	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Francia	+33 1 41 99 55 00	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	Inglés internacional, todos los productos: +81 3 5496 1932 Productos de escritorio: +81 3 5496 4477 Notes: +81 3 5496 8955 cc:Mail: +81 3 5496 8933 1-2-3 (todas las plataformas): +81 3 5496 0892	
Malasia	800 1106	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Noruega	+47 2 316 2006	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Nueva Zelanda	Productos de escritorio: 09 377 8711 Notes y cc:Mail: +0800 442 142	
Países Bajos	+31 20 4874523	10:00 -1700 de lunes a viernes
Reino Unido	+44 1784 44 58 35	0900-1700 Mon-Fri
Singapur	1 800 444 9356 886 2 546 3100	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Sudáfrica	+27 11 301 5566	09:00 -17:00 de lunes a viernes

Suecia	+46 8 587 703 41	09:00 -17:00 de lunes a viernes
Suiza	+41 1 838 5316 (francés)	10:00 -17:00 de lunes a viernes
	Local: 01 838 5315, o bien	
	+41 1838 5315 (alemán)	09:00 -17:00 de lunes a jueves
Taiwán		09:00-15:00 los viernes
	+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 21 512 3345
Chile	+56 23 31 0140
México	+52 56 31 2061
Venezuela	+58 29 59 6380

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 Advantage

El Servicio al cliente Passport Advantage 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 Advantage 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 Advantage 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 Advantage se incluye una suscripción a Lotus Knowledge Base por un período de 12 meses. El soporte Advantage 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](#)

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.

La siguiente información puede sufrir cambios. Puede encontrar actualizaciones en la dirección Web <http://www.support.lotus.com/>.

<u>Servicio</u>	<u>Número de teléfono</u>
<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 Advantage</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](#)

Servidor FTP del Servicio al cliente de Lotus

El servidor FTP anónimo del Servicio al cliente de Lotus proporciona acceso completo a todos los archivos de dominio público a través de Internet.

Horario de funcionamiento

24 horas al día,
7 días a la semana

Cómo acceder

Haga clic en Ir al servidor FTP del servicio al cliente de Lotus



<ftp://ftp.support.lotus.com/pub>.

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>Países y regiones que se cubren</u>	<u>Ubicación</u>
Francia	París
Bélgica	Lotus Assistance
Países Bajos	Immeuble Lotus
Luxemburgo	Défense 6
España	35-41, rue du Capataine Guynemer
Portugal	92925 PARIS LA DEFENSE
Italia	CEDEX, France
Sudáfrica	Tfno: 33 1 41 99 5800
Turquía	Horario: de 9:00 a 17:00 CET
Islas Caimán	De lunes a viernes, excepto días festivos locales.
Emiratos Árabes Unidos	
Egipto	
Grecia	
Israel	
India	
Malawi	
Malta	
Paquistán	
Arabia Saudí	
Sri Lanka	
Alemania	Munich
Austria	Lotus Development GmbH
Suiza	Oskar Messter Strasse 20
República Checa	85737 Ismaning, Munchen
Hungría	Tfno: 49 180 54123
Rusia (Moscú)	Horario: de 9:00 a 17:00 CET,
Polonia	de lunes a viernes, excepto días festivos locales.
Rumanía	
Eslovenia	
Yugoslavia	
Inglaterra	Staines
Irlanda	Lotus Dev. (U.K) Ltd.
Escocia	Lotus Park
País de Gales	The Causeway
Finlandia	Staines
Noruega	Middlesex TW18 3AG
Suecia	Tfno: 44 1784 455445
Dinamarca	Horario: de 9:00 a 17:00 GMT/BST (inglés) Horario: de 9:00 a 17:00 CET (sueco y danés) De lunes a viernes, excepto días festivos locales.
Canadá	Toronto
	Lotus Dev. Canada Ltd.
	10 Bay St. 17th Floor
	Toronto, Ontario M5J 2R8
	Tfno: 416-364-8000
	Servicio al cliente: 1-800-GO-LOTUS
	Horario: de 8:30 a 20:00 CET,

de lunes a viernes, excepto días
festivos locales.

Lotus SmartSuite y el año 2000

Todos los programas de esta versión de Lotus SmartSuite cumplen con las normas de compatibilidad con el año 2000 (Y2K) de Lotus. Cuando se utilicen de acuerdo con su documentación asociada, cada uno de los programas de SmartSuite es capaz de procesar, proporcionar y/o recibir datos que se encuentren dentro y entre los siglos XX y XXI de forma adecuada, a condición de que todos los productos utilizados con el programa intercambien con él datos con fechas exactas correctamente (por ejemplo, hardware, software y firmware).

Información de referencia

En el pasado, probablemente haya escrito un número de dos dígitos para representar el año en una fecha, dando por sentado que estaría comprendido entre 1900 y 1999. Por ejemplo, 4/10/02 era 1902 y 5/8/47 era 1947.



Con la proximidad del año 2000, debe ser consciente de que los programas informáticos pueden interpretar las fechas cuyos años se han escrito con dos dígitos como parte del siglo XX o del siglo XXI, dependiendo del método que utilice el programa para definir los años de dos dígitos.



Los programas de SmartSuite utilizan un método de ventanas deslizantes para determinar el año cuando se escriben sólo dos dígitos para representar la fecha de un año.

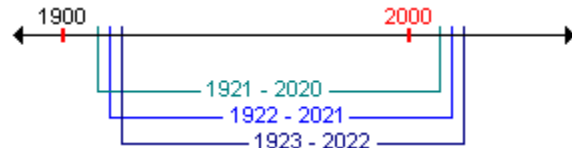
Notas

- Puede escribir el año con cuatro dígitos para asegurarse de obtener los resultados deseados. Por ejemplo, escriba 1916 o 2016 en lugar de 16.
- Aunque puede cambiar la manera de mostrar las fechas de un programa seleccionando distintos formatos de fecha, el programa almacena un valor constante para la fecha independientemente de cómo decida visualizarla.

¿Qué es el método de ventanas deslizantes?

En SmartSuite, el método de ventanas deslizantes define una "ventana" o intervalo de 100 años alrededor del año actual (determinado mediante la fecha del sistema del equipo). Cuando se escribe un año de dos dígitos, el programa compara los dígitos especificados con los años incluidos en esa ventana de 100 años.

Por ejemplo, si escribe 25 para indicar el año, se podría interpretar como 1925; en cambio, 04 podría significar 2004.

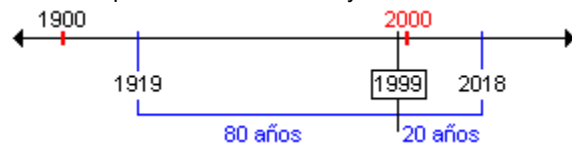


Los años que marcan el principio y el fin de esta ventana se determinan mediante el lugar en el que el programa divide la ventana que contiene el año actual.

De manera predeterminada, 1-2-3, Approach, Freelance Graphics, Organizer y Word Pro utilizan la regla 80/20 para esta ventana deslizante, es decir, la ventana empieza 80 años antes y termina 19 años después del año actual.

¿Cómo funciona la regla 80/20?

Supongamos que estamos en 1999. Si utilizamos la regla 80/20, una ventana que abarcara 100 años incluiría los años comprendidos entre 1919 y 2018.



En 1999, cualquier año de dos dígitos que escriba y que se encuentre entre 19 y 99, corresponderá a un año comprendido entre 1919 y 1999. Cualquier año de dos dígitos que escriba y que se encuentre entre 00 y 18, estará comprendido entre el año 2000 y el 2018. Para especificar una fecha anterior a 1919 o posterior al año 2018, deberá escribir el año con los cuatro dígitos.

Por ejemplo, suponga que se encuentra en el año 1999.

- Si escribe 4/2/19, el año especificado será 1919.
- Si escribe 4/2/72, el año será 1972.
- Si escribe 4/2/00, la fecha corresponderá al año 2000.
- Si escribe 4/2/17, se tratará del año 2017.

- Si escribe 4/2/1917, el año será 1917.

Cada año, esta ventana de 100 años se mueve (se desliza) un año hacia delante. Con la regla 80/20, cuando se cambie al año 2000 la ventana incluirá los años de 1920 a 2019. Cuando se pase al año 2001, la ventana incluirá los años comprendidos entre 1921 y 2020, y así sucesivamente.

¿Cómo cambiar el valor predeterminado 80/20?

El valor predeterminado 80/20 para SmartSuite se establece a través de una sola entrada en el registro de Windows. Puede cambiar este registro utilizando los scripts de muestra disponibles en la Web (www.lotus.com/smartsuitedev) y en el directorio \Extra de la versión en CD de Lotus SmartSuite.

Cuidado Al cambiar el valor predeterminado, se cambia para todos los programas de SmartSuite.

¿Cómo almacena las fechas SmartSuite?

Todos los programas de SmartSuite almacenan los valores de fechas con el año completo. Por tanto, las fechas ya almacenadas no se ven afectadas por la ventana deslizable. La ventana deslizable se utiliza para interpretar una fecha cuando se escribe utilizando dos dígitos para representar el año.

Cuidado Si los años se almacenan como valores aparte en un archivo y los scripts o las macros interpretan estas fechas al ejecutarse, las reglas de la ventana deslizable se aplicarán a esos valores sólo cuando se almacenen dos dígitos para el año.

Sólo para usuarios de 1-2-3

Puede desactivar la ventana deslizable de 1-2-3, que sigue la regla 80/20, cambiando los valores de fecha en el cuadro de diálogo **Preferencias de 1-2-3**. También puede definir las fechas para que los años se muestren con cuatro dígitos. Para obtener más información sobre 1-2-3 y el año 2000, abra la Ayuda de 1-2-3 y busque información acerca del año 2000 en el índice de la misma.

Aviso

La información relativa a la compatibilidad con el año 2000 de los productos de Lotus se facilita únicamente con fines informativos y no constituye ninguna garantía, o extensión o modificación de los términos de ninguna garantía aplicable. La garantía limitada de los productos de Lotus se restringe a lo contenido en el Contrato del Software que regula el uso del software de Lotus. Si desea obtener información completa y reciente acerca de la compatibilidad con el año 2000 de las aplicaciones de SmartSuite y de otros productos de Lotus, visite la sede Web de Lotus dedicada al año 2000 (<http://www.lotus.com/year2000>).

