



GUIDE ABREGE DE L'ASSISTANCE D'ELSEVIER

Nous sommes convaincus que vous apprécierez l'assistance dont vous bénéficiez chez Elsevier. Afin que votre organisation reçoive le meilleur service possible, nous vous invitons à consulter les ressources Elsevier suivantes si vous avez des questions concernant votre compte.

Site de rapports d'utilisation	Les clients peuvent consulter les rapports d'utilisation des e-produits en accédant au lien http://usagereports.elsevier.com . Des rapport détaillés et un nouveau guide de navigation se trouvent sur les sites d'information des bibliothécaires pour Scopus et ScienceDirect.
Coordonnées des chargés de clientèle	Prenez contact avec votre interlocuteur Elsevier local en utilisant la fonction de recherche indexée disponible à cette adresse http://contacts.elsevier.com . Il suffit de compléter les champs obligatoires et de lancer la recherche. Votre chargé de clientèle est votre principal interlocuteur pour toute question commerciale ou liée à votre licence et compte.
Gestionnaire de développement de compte	Notre service de conseil pour le développement des comptes a pour objectif de vous aider à optimiser votre compte à l'aide de démonstrations de produits, de formations et d'astuces. Ces conseillers sont formés pour vous aider à tirer le maximum de votre investissement. Si vous avez des questions ou des doutes concernant les produits et les services d'Elsevier, contactez votre gestionnaire de développement de compte local. Cliquez sur l'onglet formation et utilisation à l'adresse http://contacts.elsevier.com .
Coordinateur du support e-commercial	Pour toute question d'ordre général sur le traitement de vos contrats, les conditions générales, les renouvellements ou d'autres sujets, adressez-vous à http://www.elsevier.com/wps/find/contact.librarians/regional .
Abonnement Library Connect	La <i>Library Connect Newsletter</i> qui paraît tous les trimestres contient des articles de bibliothécaires, d'experts du secteur et de collaborateurs d'Elsevier. Les professionnels de l'information peuvent s'informer sur les pratiques, connaître les avis des lecteurs en la matière et suivre l'actualité d'Elsevier. Les publications existent en version imprimée et électronique et vous pouvez vous y abonner gratuitement! Il suffit de vous rendre à l'adresse www.elsevier.com/libraryconnect et de cliquer sur S'inscrire !
Sites d'information des produits	Vous pouvez aussi consulter directement nos sites d'information sur les produits qui traitent également du contenu. Vous y trouverez des guides d'utilisation et des didacticiels aux adresses http://www.info.sciencedirect.com/ et http://info.scopus.com/ . Si votre recherche est infructueuse, commencez par la page www.elsevier.com .

E-Helpdesks

Pour obtenir une assistance technique et des informations complémentaires sur les produits Elsevier, contactez l'E-Helpdesk de votre région.

Americas:

E-Helpdesk
P.O. Box 945
New York, NY 10159-0945 USA
Tel: +1 888 615 4500 (+1 212 462 1978, if calling from outside the USA and Canada)
Fax: +1 212 462 1974 [helpdesk inquiries]
Email: usinfo-ehelp@elsevier.com

South America:

E-Helpdesk
Rua Sete de Setembro 111/16 Andar
Rio de Janeiro-RJ 20050-006 BRAZIL
Tel: +55 21 3970 9300
Fax: +55 21 2507 1991

Europe, the Middle East or Africa:

E-Helpdesk
P.O. Box 211
1000 AE Amsterdam The Netherlands
Tel: +31 20 485 3767
Fax: +31 20 485 3432
Email: nlinfo@elsevier.com

Japan:

E-Helpdesk
1-9-15 Higashi-Azabu
Minato-ku
Tokyo 106-0044 Japan
Tel: +81 3 5561 5034
Fax: +81 3 5561 5047
Email: jp.dls@elsevier.com

Asia Pacific:

E-Helpdesk
3 Killiney Road #08-01
Winsland House 1
Singapore 239519
Tel: +65 6 349 0222
Fax: +65 6 733 1050
Email: sginfo@elsevier.com