



GUIDA RAPIDA PER L'ASSISTENZA ELSEVIER

Siamo sicuri che il servizio di assistenza che riceverete da Elsevier supererà le vostre aspettative! Per essere sicuri di fornire alla vostra azienda il migliore servizio di assistenza possibile, vi invitiamo a tenere in considerazione le seguenti risorse di Elsevier in caso di domande particolari relative al vostro account.

Sito sul rapporto d'utilizzo	I clienti possono accedere ai rapporti sull'utilizzo dei prodotti elettronici visitando l'indirizzo http://usagereports.elsevier.com . Descrizioni dettagliate dei rapporti e una nuova guida per la navigazione sono disponibili nei siti informativi per bibliotecari di Scopus e ScienceDirect.
Contatti Account manager	Collegatevi in tutto il mondo con il vostro contatto locale Elsevier utilizzando la ricerca delle liste di contatti visitando l'indirizzo http://contacts.elsevier.com . Compilare i campi richiesti e selezionare il comando ricerca. L'Account manager è il vostro contatto principale per questioni riguardanti licenze, vendite e problemi relativi all'account.
Account development manager	Disponiamo di assistenza per consulenze relative ad Account Development, per aiutarvi con le demo dei prodotti, per la formazione e per consigli su come migliorare l'utilizzo. Il personale vi fornirà assistenza al fine di farvi ottenere il valore massimo dal vostro investimento. Se avete domande o dubbi riguardanti i prodotti e i servizi Elsevier, contattate l'ADM della vostra zona. Fate clic sulla scheda utilizzo e formazione all'indirizzo http://contacts.elsevier.com .
Coordinatore assistenza vendite on Web	Se avete domande generali riguardanti i vostri contratti, i termini e le condizioni, i rinnovi o dubbi di vario tipo, contattate l'indirizzo http://www.elsevier.com/wps/find/contact.librarians/regional .
Iscrizione a Library Connect	La newsletter trimestrale <i>Library Connect Newsletter</i> offre articoli di bibliotecari, esperti del settore e colleghi di Elsevier. Qui i professionisti dell'informazione possono apprendere nozioni sulle "best practice", leggere le opinioni di esperti del settore e mantenersi aggiornati. Le pubblicazioni sono disponibili in formato cartaceo o elettronico e l'iscrizione è GRATUITA. È sufficiente visitare il sito Web www.elsevier.com/libraryconnect e fare clic su Sign Up (Iscriviti).
Siti di informazione sui prodotti	È possibile accedere direttamente ai siti d'informazione sui prodotti che comprendono le relative descrizioni dei contenuti, i manuali e le esercitazioni agli indirizzi http://www.info.sciencedirect.com/ e http://info.scopus.com/ ; se non riuscite a trovare quello che state cercando, è possibile consultare il sito www.elsevier.com .

Helpdesk elettronici

Per ulteriore assistenza tecnica e informazioni sui prodotti Elsevier, contattate il nostro Helpdesk elettronico specifico della vostra zona.

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