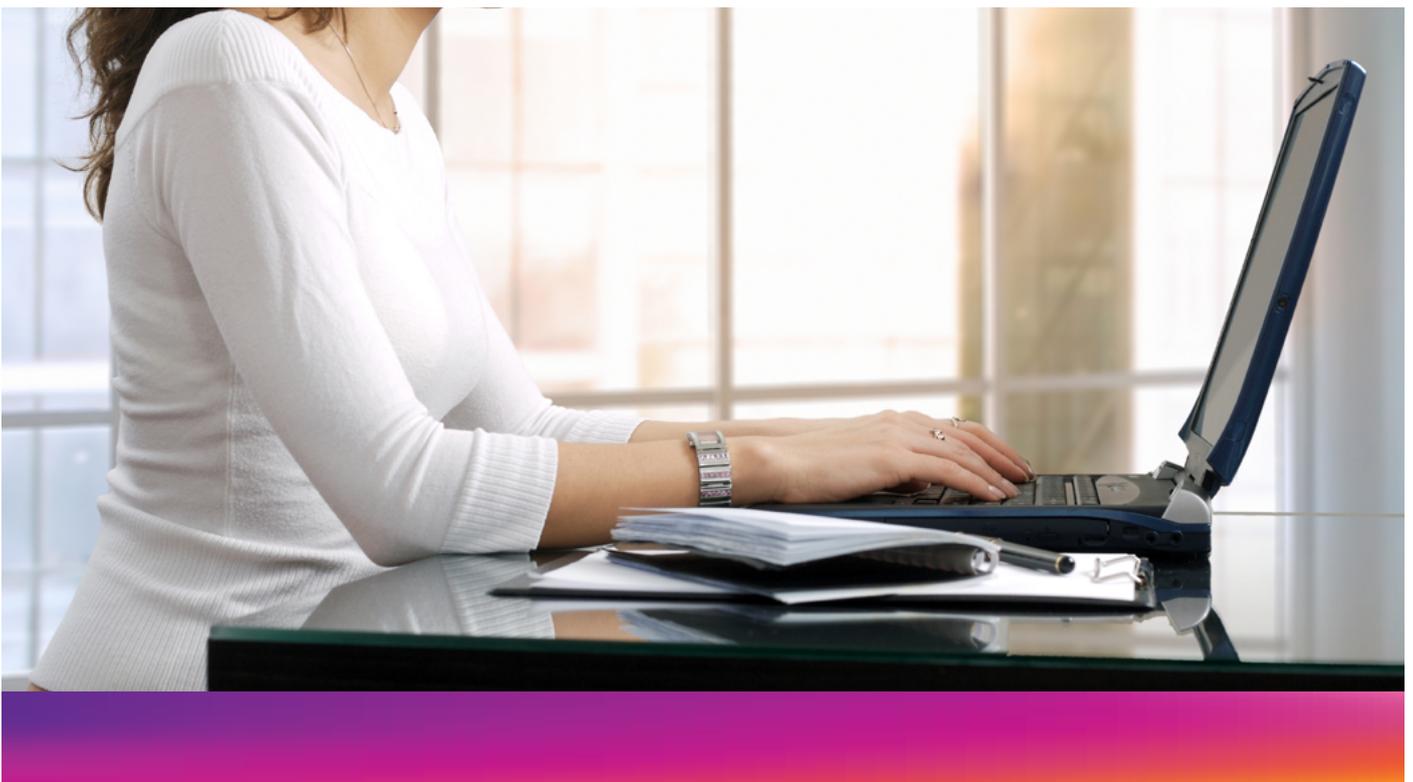


Softwaresupport- und Wartungshandbuch

Verhelfen Sie Ihrem Unternehmen mit unseren
Softwarelösungen zu größerem Erfolg.



Starkes Engagement für unsere Kunden

Pitney Bowes legt großen Wert darauf, dass Sie und Ihre Firma unsere missionskritischen Softwareanwendungen erfolgreich implementieren und nutzen können.

In diesem Softwaresupport- und Wartungshandbuch sind detaillierte Informationen zu den vielfältigen Supportangeboten aufgeführt, die Ihnen zur Verfügung stehen. Machen Sie sich diese wertvolle Ressource zunutze.

Dank ihrer Flexibilität sind unsere Softwaresupport- und Wartungsservices für Unternehmen jeder Größe geeignet. Unsere kompetenten Support-Fachkräfte und Experten stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Gestützt auf unsere langjährige Erfahrung in der Branche arbeiten wir gemeinsam mit Ihnen daran, Ihre speziellen Herausforderungen und Bedürfnisse zu ermitteln. Anschließend unterstützen wir Sie in jeder Phase der Umsetzung.

Pitney Bowes bietet seinen Kunden einen erstklassigen technischen Support. Indem wir Ihnen helfen, technische Probleme mit unserer Software zu lösen, beschleunigen wir die Implementierung, tragen zum Erhalt der Produktivität bei und bieten eine umgehende, nachhaltige Rendite.

Unser weltweites Softwaresupportteam (Worldwide Software Support, WWSS) ist Ihre wichtigste Anlaufstelle bei Fragen oder Problemen bezüglich der Funktionsweise bzw. möglicher Fehlfunktionen der Softwarelösungen für den digitalen Handel von Pitney Bowes (Customer Information Management, Location Intelligence und Customer Engagement) – diese werden aus Gründen der Einfachheit im weiteren Verlauf als „Pitney Bowes Software“ bezeichnet.

Wenn Sie weitere Informationen zu unserem Support- und Leistungsangebot wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren Account Manager für Pitney Bowes Software.



Softwaresupport- und Wartungshandbuch

Richtlinie für Softwaresupport und Wartung	04
Produktlebenszyklus-Richtlinie	07
Standardsupportvereinbarung	10
Anhang A: Glossar	18
Anhang B: Frühere ServiceSTAR-Initiative	19
Anhang C: Produktlebenszykluskategorien	22

Richtlinie für Softwaresupport und Wartung



Die Softwaresupport- und Wartungsservices von Pitney Bowes beinhalten umfassende Software-Updates und -Verbesserungen, Produkt-Upgrades und technischen Support auf der Basis einheitlicher Vereinbarungen, Prozesse und Tools. Damit Sie stets Zugriff auf die aktuellste Softwareversion und technischen Remote-Support haben, empfehlen wir Ihnen, Ihren Softwaresupport- und Wartungsservice jährlich zu verlängern.

Richtlinien für Softwaresupport und Wartungsservices

Kurz zusammengefasst beinhalten unsere Softwaresupport- und Wartungsservices folgende Leistungen:

- Telefonischer Support in angemessenem Umfang, der Sie bei der Nutzung der Softwareprodukte von Pitney Bowes unterstützt
- Produktverbesserungen, die je nach Verfügbarkeit während der Laufzeit der Wartungsvereinbarung bereitgestellt werden
- Datenaktualisierungen, sofern ein Abonnement für Lizenzdaten vorliegt
- Korrektur von technischen Fehlern oder Nichtkonformitäten mit der Nutzung von Softwareprodukten von Pitney Bowes
- Optionaler Notfallsupport rund um die Uhr
- Kundenspezifischer Support. Weitere Einzelheiten erfragen Sie bei Ihrem Account Manager für Pitney Bowes Software

Servicematrix für Softwaresupport und Wartung

Mit Kunden, die spezielle Anforderungen haben, erstellen wir gemeinsam ein individuelles Supportleistungspaket. Weitere Einzelheiten hierzu erfragen Sie bei Ihrem Account Manager für Pitney Bowes Software.

Der Standardsupport ist für folgende Levels erhältlich:

- Standardlevel 1 Basis
- Standardlevel 2 Missionskritisch

Upgrades und Downgrades von Service-Levels

Sie können jederzeit zu einem höheren Service-Level wechseln. Die Kosten für ein solches Upgrade werden auf der Grundlage der aktuellen Vertragsgebühren berechnet und zusätzlich zur derzeitigen Wartungsgebühr erhoben. Die addierten Gebühren werden dann bis zum nächsten Verlängerungstermin anteilmäßig berechnet.

Sie können zum Zeitpunkt der Erneuerung auch ein Downgrade auf ein niedrigeres Service-Level durchführen, ohne dass Strafgebühren fällig werden. Downgrades während eines laufenden Vertrags sind derzeit nicht möglich.

Einheitliche Service-Levels

Wenn Sie Softwaresupport und Wartung von Pitney Bowes erwerben, werden alle Lizenzen, die Bestandteil eines Lizenzsatzes sind, mit technischem Support auf demselben Service-Level unterstützt. Softwaresupport und Wartung für einen Teil der Lizenzen innerhalb eines Lizenzsatzes werden von uns nicht angeboten.

Lizenzsätze sind als individuelle Implementierungsanwendungsfälle in Ihrer Umgebung definiert. Beispielsweise wäre die Adressüberprüfung für die Batch-Rechnungserstellung in einer Betriebsabteilung ein anderer Lizenzsatz als der für die Online-/Echtzeitadressüberprüfung für eine webbasierte Marketing-Kampagne.

Service	Standard-level 1 Basis	Standard-level 2 Missionskritisch
Fallmanagement per Telefon, E-Mail und online zu den örtlichen Geschäftszeiten	X	X
Unbegrenzter Zugriff auf die Online-Wissensdatenbank von Pitney Bowes	X	X
Verwendung von Fernzugriff-Tools (nach Ermessen des WWSS-Teams)	X	X
Anmeldung bei Ihrem Konto auf der Pitney Bowes-Website: pitneybowes.com/software-support	X	X
Kostenlose Versions-Upgrades und Patches	X	X
Support in Produktionsnotfällen rund um die Uhr (Definition siehe Seite 13) • Ausgenommen Shrink-Wrap-Produkte • Nur in englischer Sprache verfügbar		X

Informationen für Kunden der früheren ServiceSTAR-Initiative siehe Anhang B.

Verlängerung der Softwaresupport- und Wartungsservices

Wenn Sie im Besitz einer gültigen Dauerlizenz oder einer befristeten, noch nicht abgelaufenen Softwarelizenz sind, können Sie Ihre Softwaresupport- und Wartungsvereinbarung mit Pitney Bowes verlängern.

Bei einer Vorauszahlung für Ihre Softwaresupport- und Wartungsservices erhalten Sie unter Umständen einen Rabatt auf den Wartungspreis, der sich nach dem Gesamtbetrag der Wartungsgebühr richtet. Dieser Rabatt ist nur in 3-Jahres-Stufen erhältlich.

Verlängerungsangebot

Um Sie beim Verlängerungsprozess zu unterstützen, senden wir Ihnen mindestens 70 Tage vor Ablauf Ihres Wartungsvertrags ein Verlängerungsangebot. Danach erhalten Sie von uns regelmäßig Erinnerungs-E-Mails bis zum Ablauftermin. Denken Sie daran, dass vor allem Sie selbst verantwortlich dafür sind, Ihre Gültigkeits- und Erneuerungsdaten zu dokumentieren und im Auge zu behalten. Wenn Sie innerhalb von 60 Tagen vor dem Verlängerungsdatum noch kein Angebot erhalten haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Pitney Bowes Renewal Account Manager.

Beendigung der Softwaresupport- und Wartungsservices

Sie können Ihren Softwaresupport- und Wartungsservice vor dem Ende der Laufzeit kündigen, indem Sie Pitney Bowes eine Benachrichtigung senden. Wir können jeden Softwaresupport- und Wartungsservice durch schriftliche Kündigung mindestens 90 Tage vor dem Wartungsablaufdatum beenden. Wir senden eine schriftliche Benachrichtigung 180 Tage vor Veröffentlichung einer Nachfolgeversion des Produkts bzw. wenn die Produkte für die Nutzung mit einem Betriebssystem oder einer Hardware lizenziert sind, die vom Entwickler oder Hersteller nicht mehr unterstützt werden.

Wenn wir einen gemeldeten Fehler oder eine mangelnde Übereinstimmung, der bzw. die als kritisches oder schwerwiegendes Problem klassifiziert ist, nicht innerhalb von 30 Tagen nach Ihrer Meldung oder einer angemessenen zusätzlichen Frist, die von beiden Parteien vereinbart wurde, beheben können, können Sie Ihren Softwaresupport- und Wartungsservice von Pitney Bowes kündigen und erhalten eine anteilige Rückzahlung der Gebühren für den Rest des verbleibenden Wartungszeitraums.

Richtlinie zur Wiederaufnahme des Vertrags

Wenn Sie Ihren Softwaresupport- und Wartungsservice bis zum Ablaufdatum des Wartungsvertrags nicht verlängert haben, wird der Support automatisch beendet. Falls Sie die Leistungen für Ihre Lizenzen zu einem späteren Zeitpunkt wieder in Anspruch nehmen möchten, können Sie den Softwaresupport- und Wartungsservice wieder aufnehmen, indem Sie sich an Ihren Pitney Bowes Renewal Account Manager wenden. Beachten Sie jedoch, dass hierfür eine Wiederaufnahmegebühr fällig wird, die als Mehrfaches der Gebühr für den Zeitraum, in denen die Produkte nicht von einem Wartungsservice abgedeckt waren (in der Regel das Dreifache), berechnet wird.

Verlängerter Support für ein abgekündigtes Produkt

Im Allgemeinen bietet Pitney Bowes keinen Support für ein Produkt nach Ablauf des bekannt gegebenen Gebrauchsendes an. Dies entspricht unserer Produktlebenszyklus-Richtlinie (siehe Seiten 7–9).



Produktlebenszyklus-Richtlinie

Die Lebenszyklus-Richtlinie für Softwareprodukte von Pitney Bowes unterstützt Sie dabei, Produktveröffentlichungen einzuplanen und Erwartungen bezüglich des technischen Supports zu verstehen.

Lebenszyklus einer Version

Ein Produkt in der Entwicklung wird Ihnen durch eine Reihe von Produktversionen verfügbar gemacht, wenn Sie derzeit Wartungsservices nutzen. Die Version durchläuft einen Lebenszyklus von Meilensteinen und Phasen. Diese Schritte gelten für alle größeren Veröffentlichungen mit Ausnahme von Versionen, die nur als Patch veröffentlicht werden.

Beta

Beta wird als ein Zeitraum definiert, in dem eine neue Version von ausgewählten Kunden getestet wird, aber noch nicht allgemein verfügbar ist. Kunden, die unsere Beta-Software nutzen, helfen uns sicherzustellen, dass:

- neu entwickelte Funktionen und korrigierende Programmierungsmaßnahmen alle Anforderungen erfüllen.
- das Produkt weiterhin so funktioniert, wie in der Produktdokumentation in ihrer geänderten Fassung dargelegt.

Während dieser Phase erhalten Beta-Kunden technischen Support und Unterstützung vom Entwicklerteam. Beachten Sie jedoch, dass nicht für alle Versionen eine Beta-Phase verfügbar sein wird bzw. dass nicht alle Kunden Zugriff auf eine Beta-Version haben werden.

Allgemeine Verfügbarkeit

Die allgemeine Verfügbarkeit beginnt, wenn eine Version die Beta-Phase erfolgreich abgeschlossen hat (falls zutreffend) oder wenn sie allgemein für all unsere Kunden verfügbar wird.

Lizenzierte Kunden mit einem laufenden Softwaresupport- und Wartungsservice werden von uns durch eine Produktaktualisierungsankündigung benachrichtigt, in der eine Liste der neuen Funktionen und/oder Korrekturen der vorhandenen Funktionen enthalten ist.

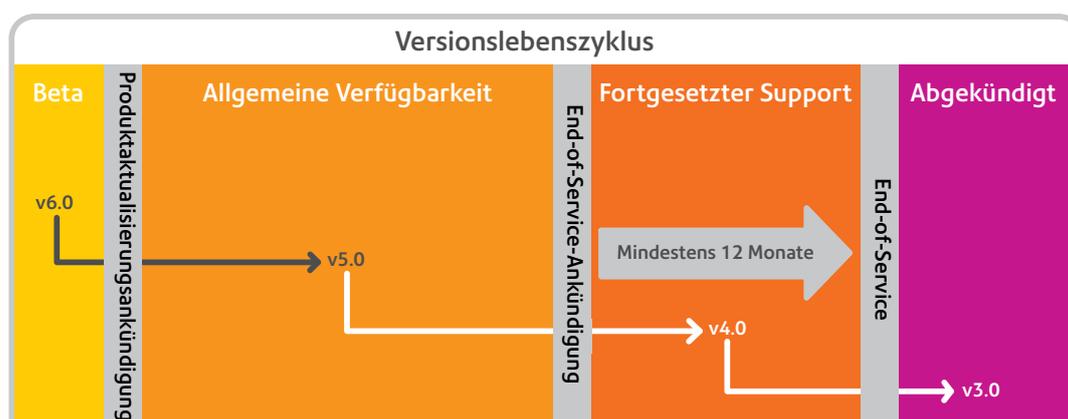
Fortgesetzter Softwaresupport

Fortgesetzter Support für eine Version wird mindestens zwölf Monate lang nach einer End-of-Service-Ankündigung angeboten. Eine End-of-Service-Ankündigung wird für eine Version ausgegeben, für die anschließend fortgesetzter Support angeboten wird. Dieser umfasst telefonischen und Onlinesupport.

Pitney Bowes unterstützt Kunden in der Regel bei Produkten im fortgesetzten Support, allerdings orientieren sich die Diagnose und Korrektur in den meisten Fällen an der jeweils aktuellsten Version. Beispielsweise würde ein Problem mit MapInfo® Professional 12.5 anhand von MapInfo Professional 16 diagnostiziert. Dieselbe Richtlinie gilt für nicht zertifizierte Umgebungen (Betriebssysteme, Anwendungsserver und Datenbanken, mit denen unsere Produkte nicht getestet wurden).

Abgekündigte Versionen

Wir werden die Unterstützung für veröffentlichte Versionen aufkündigen, sobald Neuerscheinungen diese ablösen, im Allgemeinen nach Ablauf der üblichen Unterstützungsfrist. Wenn eine Version bereits abgekündigt wurde, werden wir Softwareprobleme nach dem Ermessen von Produktmanagement untersuchen, um Lösungen oder Workarounds anbieten zu können. Pitney Bowes ist nicht verpflichtet, eine abgekündigte Version zu unterstützen, es sei denn, es wurde ausdrücklich von den beteiligten Parteien vereinbart.



Lebenszyklus eines Produkts

Ein Produkt durchläuft einen Lebenszyklus von Meilensteinen und Phasen.

Beta

Beta wird als ein Zeitraum definiert, in dem ein neues Produkt getestet wird, aber noch nicht allgemein auf dem Markt verfügbar ist. Vor den Beta-Tests können sich ausgewählte Kunden registrieren, um gemeinsam mit unserem Entwicklerteam an Praxistests teilzunehmen. Kunden, die unsere Beta-Software nutzen, sind wichtige Partner bei der Prüfung, ob das Produkt die Anforderungen erfüllt und wie in der Produktdokumentation dargelegt funktioniert. Während dieser Phase erhalten Beta-Kunden technischen Support und Unterstützung vom Entwicklerteam.

Allgemeine Verfügbarkeit

Allgemeine Verfügbarkeit ist gegeben, wenn ein Produkt die Beta-Phase erfolgreich abgeschlossen hat und auf dem Markt allgemein verfügbar wird. Diese Phase beginnt mit einer Produktankündigung, in der auf die allgemeine Verfügbarkeit des Produkts hingewiesen wird. In der gesamten Phase der allgemeinen Verfügbarkeit plant Pitney Bowes regelmäßige Aktualisierungen (siehe Versionslebenszyklus-Richtlinie auf Seite 7) und bietet umfassenden Support.

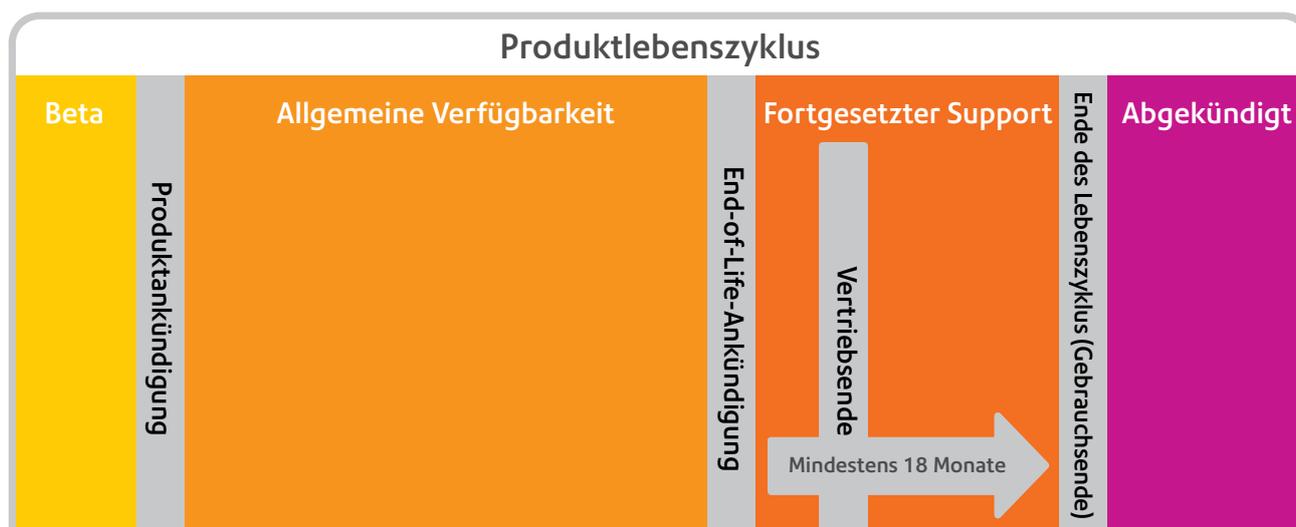
Fortgesetzter Support

Fortgesetzter Support ist die Phase, die ein Produkt gegen Ende seines Lebenszyklus erreicht. Von Zeit zu Zeit ist es erforderlich, ein Produkt aus einer Reihe von Gründen vom Markt zu nehmen, z. B. wegen mangelnder Nachfrage, veralteter Technologien oder der Verfügbarkeit nachfolgender Produkte. Wenn ein Produkt in den fortgesetzten Support übergeht, halten wir unsere Kunden über wichtige Meilensteine auf dem Laufenden.

Fortgesetzten Support für das Produkt bieten wir mindestens 18 Monate lang nach der End-of-Life-Ankündigung an. Zum fortgesetzten Support gehören telefonischer und Online-Support, allerdings werden in dieser Phase keine weiteren Versionen des Produkts veröffentlicht. In der Ankündigung des Endes des Lebenszyklus ist das Datum für das Vertriebsende enthalten. Ab diesem Datum steht das Produkt nicht mehr für die Lizenzierung zur Verfügung und wird von der Preisliste entfernt. Kunden, die einen Softwaresupport- und Wartungsservice vor dem Vertriebsende erworben haben, stellen wir technischen Support bereit. Wartungsvereinbarungen werden nicht über das Ende des Lebenszyklus hinaus verlängert.

Abekündigt

Wenn ein Produkt abgekündigt wurde, werden wir Softwareprobleme nach dem Ermessen von Produktmanagement untersuchen, um Lösungen oder Workarounds anbieten zu können. Pitney Bowes ist nicht verpflichtet, ein abgekündigtes Produkt zu unterstützen, es sei denn, es wurde ausdrücklich von den beteiligten Parteien schriftlich vereinbart.



Supportzeitpläne

Die Produktlebenszyklus-Richtlinie schafft Klarheit über die Frage, wie lange Support für alle Produkte von Pitney Bowes und ihre Versionen angeboten wird. Support umfasst sowohl die Phase der allgemeinen Verfügbarkeit als auch die des fortgesetzten Supports. Die vier Richtlinienkategorien, die im Folgenden detailliert aufgeführt sind, umfassen Daten, APIs, integrierte Infrastruktur und Allgemeines. Diese Zeitpläne gelten nur für größere Versionen, nicht für Versionen, die nur als Patch veröffentlicht werden. Die Einteilung der Produkte in Kategorien finden Sie in Anhang C.

Daten

Die Richtlinie für Datenprodukte beinhaltet einen Support von mindestens einem Jahr bzw. sechs Monaten, nachdem eine größere Nachfolgeversion verfügbar ist. Es gilt der längere Zeitraum. Um vollen Zugriff auf alle Funktionen und die neuesten Dateninhalte zu haben, empfehlen wir Ihnen, die jeweils aktuellste Version der Datenprodukte zu nutzen. Aufgrund der Häufigkeit von Updates werden Supportprobleme in den meisten Fällen in der nächsten geplanten Version behoben statt in einer Patchversion.

Bitte prüfen Sie Ihre jeweiligen Richtlinien für Datenprodukte, da bestimmte Vertragsklauseln im Zusammenhang mit Drittanbietern oder Datenanbietern Aspekte der Richtlinie für Datenprodukte außer Kraft setzen könnten.

APIs (Schnittstellen zur Anwendungsprogrammierung)

Eine Definition des Lebenszyklus von APIs finden Sie [hier](#).

Integrierte Infrastruktur

Die Richtlinie für integrierte Infrastrukturprodukte beinhaltet einen Support von mindestens vier Jahren bzw. von zwei Jahren, nachdem eine größere Nachfolgeversion verfügbar ist. Es gilt der jeweils längere Zeitraum.

Allgemein

Die allgemeine Richtlinie beinhaltet einen Support von mindestens zwei Jahren bzw. von einem Jahr, nachdem eine

größere Nachfolgeversion verfügbar ist. Es gilt der längere Zeitraum.

Ausnahmen von der Richtlinie

Ausnahmen von unserer Produktlebenszyklus-Richtlinie sind ausdrücklich und werden auf Versionsbasis genannt. Folgende Ausnahmen werden beispielsweise häufig genannt:

- häufige Versionen für weniger ausgereifte Produkte
- bedeutende Verzögerung zwischen Versionen
- bedeutende Änderung in der Technologie eines Drittanbieters zwischen Versionen, wie im nächsten Abschnitt beschrieben

Bestimmte Klauseln in Ihrer Lizenzvereinbarung mit Pitney Bowes können abweichen und diese Lebenszyklus-Richtlinie außer Kraft setzen.

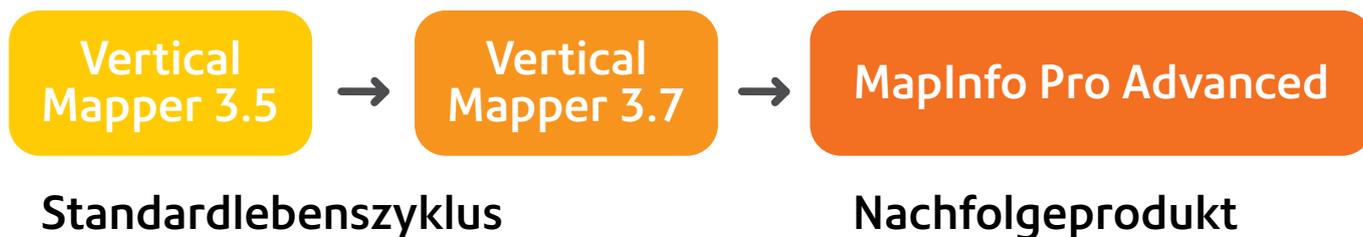
Drittanbieterspezifische Supportbedingungen

Unterstützte Umgebungen werden in der Produktversionsdokumentation und auf der Support-Website aufgeführt. Sie müssen einschließlich Anwendungen und Plattformen in einer unterstützten Umgebung bleiben, um technischen Support zu erhalten. Wenn ein Anbieter den Support für sein Produkt einstellt, müssen Sie ggf. ein Upgrade auf die aktuell unterstützte Anwendung, Hardwareplattform, Rahmenstruktur (Framework), Datenbank und/oder Betriebssystemkonfiguration durchführen, damit Sie weiterhin unseren technischen Support erhalten. Es gelten die Bedingungen Ihrer Lizenzvereinbarung mit Pitney Bowes.

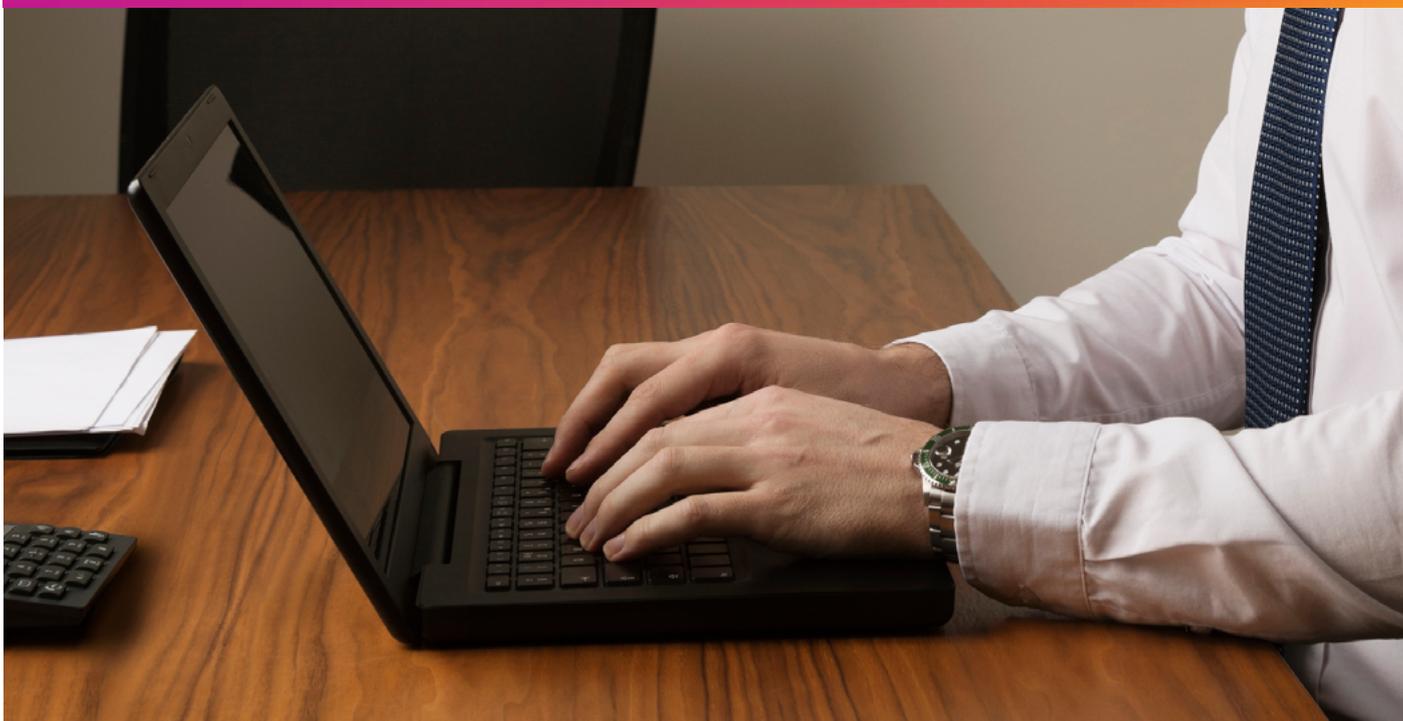
Nachfolgeprodukte

Die Produktlebenszyklus-Richtlinie dient Pitney Bowes auch als Rahmenstruktur zur Ankündigung von Nachfolgeprodukten in einer Produktreihe. Für größere Entwicklungsschritte oder Fälle, in denen wir einem Produkt einen neuen Markennamen verliehen haben, könnte dies bedeuten, dass „Produkt B1.0“ der Nachfolger von „Produkt A5.0“ ist. Diese Informationen sind besonders wichtig, wenn Sie einen Wartungsservice erworben haben, der zukünftige Versionen eines Produkts umfasst.

Ein Beispiel für Nachfolgeprodukte in einer Produktreihe:



Standardsupportvereinbarung



Berechtigung

Unsere Kunden haben Anspruch auf Supportleistungen für alle Softwarelösungen für den digitalen Handel von Pitney Bowes (Customer Information Management, Location Intelligence und Customer Engagement) gemäß den folgenden Richtlinien:

- Die Softwarelizenzvereinbarung und der Wartungsvertrag von Pitney Bowes sind beide aktuell und gültig.
- Ansprechpartner beim Kunden sind in der Wartungsvereinbarung von Pitney Bowes ausdrücklich benannt.
 - Einer der benannten Ansprechpartner sollte für jegliche Kommunikation mit dem WWSS verfügbar sein.
- Die Anzahl der kundenseitigen Ansprechpartner für die Kommunikation mit dem WWSS ist auf drei begrenzt, um den bestmöglichen und effizientesten Support zu gewährleisten.
- Der benannte Ansprechpartner beim Kunden hat Pitney Bowes-Schulungskurse zu den Softwareprodukten besucht.
- Technischer Support wird nur dem primären Lizenznehmer des Produkts gewährt.
 - Subunternehmer von Pitney Bowes-Kunden haben keinen Anspruch auf Support.

Vorteile

Die Standardsupportvereinbarung bietet die folgenden Vorteile für registrierte Kunden:

- Technischer Support zu den Geschäftszeiten auf der Pitney Bowes-Website unter pitneybowes.com/us/contact-dcs.html
 - Der technische Standardsupport umfasst Folgendes:
 - drei vom Kunden festgelegte Ansprechpartner
 - Beratung zur Implementierung, Optimierung und Fehlerbehebung
 - alle reproduzierbaren Fehler in Software-Anwendungen von Pitney Bowes, die in unterstützten Umgebungen betrieben werden
- Anmeldung bei Ihrem Konto auf der Pitney Bowes-Website unter pitneybowes.com/software-support, um Supportfragen zu melden und nachzuverfolgen
 - Zugang zu Technikern des WWSS, die in der Verwendung und im Betrieb unserer Anwendungen sehr erfahren sind und Ihren Fall bis zur Lösung betreuen
 - Nutzung von Fernwartungssitzungen nach Ermessen des WWSS
 - Zugriff auf die neuesten Produktversionen und Wartungsversionen/Patches
 - Nutzung der Software-Wissensdatenbank von Pitney Bowes unter pitneybowes.com/software-support

Umfang

Unser Ziel ist es, Sie bei der Nutzung unserer Softwareprodukte zu unterstützen, indem wir Fragen beantworten und Probleme lösen, die konkret mit dem Betrieb von Pitney Bowes Software zusammenhängen.

Unter einer Nutzung des technischen Produktsupports in angemessenem Umfang verstehen wir, dass unsere Kunden in den ersten 90 Tagen nach dem Kauf eine unbegrenzte Anzahl von Fragen zu Installation, Konfiguration und Verwendung eines Produkts stellen können.

Manchmal kommt es jedoch zu Situationen, die außerhalb des Serviceumfangs des WWSS liegen, beispielsweise:

Datenprobleme: Aufgrund der Komplexität und Ausgereiftheit von Datensätzen kann Pitney Bowes für die Genauigkeit einzelner Datenelemente in unseren Datenprodukten keine Verantwortung übernehmen. Der Support ist auf die Meldung identifizierter Fehler und Auslassungen an die Datenproduktabteilung von Pitney Bowes beschränkt. Wir empfehlen Ihnen dringend, in unseren Datenprodukten aufgetretene Probleme zu melden, damit sie in zukünftigen Versionen behoben werden können.

Neue Funktionen: Die Mitarbeiter des WWSS helfen mit Anleitungen und der Fehlerdiagnose für Pitney Bowes Software, sie können aber keine neuen Produktfunktionen einführen. Wenn ein Problem Funktionen erforderlich macht, die über das aktuelle Produktdesign hinausgehen, müssen Sie einen Verbesserungsvorschlag für die eventuelle Einbeziehung in einer späteren Version einreichen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zur Vorgehensweise bei Verbesserungsvorschlägen.

Unübliche Situationen: Manchmal kommt es zu bestimmten Situationen, in denen Faktoren außerhalb der Kontrolle von Pitney Bowes die effektive Bereitstellung des technischen Supports verhindern.

Diese Situationen werden an das leitende Management des WWSS weitergegeben. Es handelt sich dabei z. B. um folgende Fälle:

- Schulungsbedarf des Kunden
- Probleme mit vom Kunden geschriebenem oder verändertem Code
- Fehlerkorrekturen für frühere Versionen von Software erforderlich
- Probleme mit der Gesetzgebung und der Post
- Probleme mit der Computerumgebung des Kunden

Mehrwertdienste

Leistungen beim Service-Level 2

Support bei missionskritischen Produktionsnotfällen rund um die Uhr: Kunden, die ein höheres Maß an Unterstützung bei Problemen benötigen, die potenziell zu Produktionsausfällen führen könnten, haben die Möglichkeit, sich für einen rund um die Uhr verfügbaren Supportservice mit folgenden Vorteilen zu entscheiden:

- Zugang zu einem Mitarbeiter des WWSS rund um die Uhr
- Bis zu fünf zusätzliche vom Kunden festgelegte Ansprechpartner (insgesamt acht)

Reaktionszeiten gemäß Service Level Agreement

Die Reaktionsziele definieren die Reaktionszeiten für neue Fälle, die dem WWSS gemeldet werden.

Eine Reaktionszeit wird als die Zeit definiert, die zwischen der direkten telefonischen Supportanfrage durch einen Kunden beim WWSS und dem Zeitpunkt verstreicht, an dem der WWSS den neuen Fall bestätigt, eine Fallidentifizierungsnummer ausgibt und mit der internen Untersuchung beginnt.

Damit ein Fall so schnell, effizient und effektiv wie möglich bearbeitet werden kann, müssen die geeigneten Kundenressourcen für die Mithilfe und Unterstützung bei der Fehlerbehebung verfügbar sein. In einer kritischen Situation sollten die entsprechenden Ressourcen sofort verfügbar sein.

Wichtige Richtlinien zur Aufnahme eines Falls

Alle Probleme, die laut den Vorgaben des Service Level Agreement als kritisch einzustufen sind, müssen von Ihnen telefonisch direkt bei Pitney Bowes gemeldet werden. In solchen Fällen ist eine Meldung über Ihr Konto auf pitneybowes.com/software-support oder per E-Mail nicht ausreichend.

Support wird dem/den nominierten Ansprechpartner(n) des Kunden wie in der Lizenzvereinbarung von Pitney Bowes genannt bereitgestellt. Telefonischer Support ist regional zu den Zeiten und unter den Telefonnummern verfügbar, die auf pitneybowes.com/us/contact-dcs.html aufgeführt sind. Die von Pitney Bowes anerkannten weltweiten gesetzlichen Feiertage, an denen der WWSS nicht verfügbar ist, werden ebenfalls online aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie auf pbinsight.com/resources/get/12064.

Je nach Schwere Ihres Falles und den von Ihnen erworbenen Mehrwertservices von Pitney Bowes bearbeitet der WWSS die Angelegenheit gemäß den Vorgaben Ihrer Softwaresupport- und Wartungsvereinbarung entweder zu den Geschäftszeiten des örtlichen Supportteams, die **online** aufgeführt sind, oder rund um die Uhr.

Supportprozess

So kontaktieren Sie uns und lassen einen Supportfall aufnehmen.

Es stehen drei Methoden zur Meldung eines neuen technischen Supportfalles für Ihr Produkt zur Auswahl:

01. Melden Sie sich auf pitneybowes.com/software-support bei Ihrem Konto an, und wählen Sie die Option „Create Case“ (Fall erstellen).
02. Rufen Sie einen Techniker des WWSS unter einer der weltweiten Telefonnummern an, die Sie unter pitneybowes.com/us/contact-dcs.html finden.
03. Senden Sie eine E-Mail an software.support@pb.com. Ihr Fall wird dann dem entsprechenden Supportteam zugewiesen.

Falls ein Problem mit Ihrem Konto, Rechnungen, Bestellungen oder dem Versand auftritt, verständigen Sie unser Kundenserviceteam. Die Kontaktdaten finden Sie auf pitneybowes.com/us/contact-dcs.html.

Unabhängig von der Methode, die Sie zur Erfassung eines neuen Falls nutzen, sind die folgenden Details immer erforderlich:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten
 - Konto/Kontonummer (falls bekannt), Name des Ansprechpartners, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Name des Softwareprodukts von Pitney Bowes und die installierte Version
- Lizenznummer, Seriennummer, Vertragsnummer, wenn zutreffend
- Systemkonfiguration
 - Plattform, Betriebssystemversion/Patches/Service Packs
- Bei Problemen im Zusammenhang mit dem Änderungs-/Konfigurationsmanagement zusätzlich die Datenbank- und Anwendungsserverinstanzen/Versionen/Service Packs
- Vollständige Problembeschreibung inklusive folgender Punkte:
 - Was sind die Symptome?
 - In welchem Kontext tritt das Problem auf?
 - Was sollte eigentlich passieren?
 - Was ist tatsächlich passiert?
 - Ist dieses Problem einmalig oder mehrmals aufgetreten?
 - Tritt das Problem unregelmäßig oder konsistent auf?
 - Kann das Problem reproduziert werden, und falls ja, welche Schritte sind dafür erforderlich?
 - Wie lautet/lauten die genaue(n) Fehlermeldung(en)?
- Screenshots sind immer hilfreich, falls verfügbar.
- Schweregrad des Problems gemäß den Service-Level-Richtlinien, die auf der nächsten Seite aufgelistet sind
- die Auswirkungen des Problems auf den Geschäftsbetrieb Ihres Unternehmens
- Musterdaten und Konfigurationsdateien
- Codebeispiele, falls zutreffend

Schweregrad	Beschreibung des Problems	Vorgegebene Reaktionszeit	Maßnahmen von Pitney Bowes
Kritisch	<p>Missionskritischer Produktionsnotfall: Das Unternehmen ist direkt betroffen.</p> <p>Systemausfall: Schwerwiegendes Problem, das zum Stillstand des geschäftskritischen oder allgemeinen Betriebs führt. Zum Zeitpunkt des Anrufs ist keine provisorische Lösung verfügbar.</p>	Innerhalb von dreißig (30) Minuten	<p>Kritische Probleme werden während der Geschäftszeiten kontinuierlich bearbeitet, bis eine provisorische Lösung gefunden wurde.</p> <p>Bei Rund-um-die-Uhr-Vereinbarungen werden kritische Probleme rund um die Uhr bearbeitet.</p> <p>Kritische Probleme werden sofort an das leitende Management des WWSS und nach 24 Stunden an den Global Director des weltweiten Softwaresupports von Pitney Bowes weitergeleitet.</p> <p>Ein fest zugeordnetes Team, das sich je nach Bedarf aus Mitarbeitern des WWSS, QS-Technikern und/oder Entwicklern zusammensetzt, arbeitet an der Identifizierung der Problemquelle und, falls nötig, an der Entwicklung einer provisorischen oder anderen Lösung, damit der missionskritische Betrieb schnellstmöglich wieder aufgenommen werden kann. Zu diesem Zeitpunkt wird der Schweregrad herabgesetzt.</p>
Hoch	<p>Schwerwiegender Ausfall oder Minderung des Service</p> <p>Eine wichtige Funktion hat ein reproduzierbares Problem, das ernsthafte Schwierigkeiten verursacht. Der geschäftskritische oder allgemeine Betrieb fällt gelegentlich aus.</p>	Innerhalb von vier (4) Stunden	Der zugewiesene Techniker schließt sich nach Bedarf mit Mitarbeitern des WWSS, QS-Technikern und/oder Entwicklern zusammen, um die Problemquelle zu identifizieren und, falls nötig, eine provisorische oder andere Lösung zu entwickeln, damit der normale geschäftliche Betrieb so bald wie möglich wieder aufgenommen werden kann.
Mittel	<p>Geringfügiger Ausfall oder Minderung des Service</p> <p>Eine sekundäre Funktion hat ein wiederkehrendes Problem: Ein weniger häufiges Betriebselement fällt wiederholt aus, was einige Schwierigkeiten verursacht.</p> <p>Eine provisorische Lösung mit mittlerem Aufwand ist verfügbar.</p>	Innerhalb von zwei (2) Kalendertagen	Pitney Bowes arbeitet mit kommerziell vertretbarem Aufwand daran, eine akzeptable provisorische Lösung bereitzustellen und eine Lösung für das Problem in die früheste geplante Wartungs- oder Produktversion einzuarbeiten. Sie können den WWSS kontaktieren, um den Status eines Produktfehlers zu überwachen.
Niedrig	<p>Geringfügige Schwierigkeiten durch Ausfall oder Unterbrechung des Service</p> <p>Eine weniger häufige Funktion fällt gelegentlich aus, was geringfügige Störungen verursacht.</p> <p>Eine provisorische Lösung mit geringem Aufwand ist verfügbar.</p>	Innerhalb von vier (4) Kalendertagen	Pitney Bowes arbeitet mit kommerziell vertretbarem Engagement daran, eine akzeptable provisorische Lösung bereitzustellen. Sofern angemessen, wird das Problem als Fehler oder Funktionsvorschlag aufgenommen, und ihm wird eine Fehlernummer zugewiesen. Wir bemühen uns nach Kräften, eine Lösung in eine zukünftige Produktversion einzuarbeiten. Sie können den WWSS kontaktieren, um den Status eines Produktfehlers zu überwachen.

Fortschritt eines Falls

Erstkontakt

Der WWSS arbeitet gemeinsam mit Ihnen an der Identifizierung und Behebung von Problemen.

Ein neuer Fall wird für jedes Problem entweder über das Internet, über E-Mail oder über einen telefonischen Eintrag erstellt. Sie müssen alle erforderlichen Felder ausfüllen, damit der Fall im System erstellt und eine eindeutige Fallnummer erzeugt werden kann. Geben Sie die Fallnummer bei jeder zukünftigen Kommunikation an, damit das Problem bis zum Abschluss verfolgt werden kann. Sobald der Fall erstellt wurde, wird eine automatische System-E-Mail an den Ansprechpartner beim Kunden gesandt, der die technische Supportanfrage initiiert hat.

In vielen Fällen können Softwareprobleme beim ersten Anruf mit einer Erklärung der Funktionen/Optionen, einer Beschreibung der bekannten Problemumgehungen oder durch die Installation einer neuen Wartungs-/Patchversion behoben werden.

Bei Problemen, die nicht sofort behoben werden können, bewertet das Supportteam von Pitney Bowes im Rahmen von Besprechungen und Analysen die Auswirkungen des Problems auf Ihr Unternehmen insgesamt. Anhand Ihrer Angaben weisen wir dem Problem einen Schweregrad (kritisch, hoch, mittel oder niedrig) zu. Dieser Schweregrad bestimmt die Art unserer fortlaufenden Reaktion gemäß der Definition im Service Level Agreement im Abschnitt zu Reaktionszeiten (Seite 13).

Eine Reaktionszeit wird als die Zeit definiert, die zwischen der direkten telefonischen Supportanfrage durch einen Kunden beim WWSS und dem Zeitpunkt verstreicht, an dem der WWSS den neuen Fall bestätigt, eine Fallidentifizierungsnummer ausgibt und mit der internen Untersuchung beginnt.

Bei Fällen, die direkt über Ihr Konto auf pitneybowes.com/softwaresupport, per E-Mail oder aufgrund von Voicemail-Nachrichten aufgenommen wurden, beginnt die Reaktionszeit, sobald dem Fall innerhalb Ihrer vertraglich vereinbarten Supportzeiten eine Identifikationsnummer zugewiesen wurde.

Nach seiner Erstellung wird ein Fall einem geeigneten Techniker des WWSS zugewiesen. Falls das Problem nicht beim ersten Anruf gelöst wird, durchläuft es die folgenden Phasen:

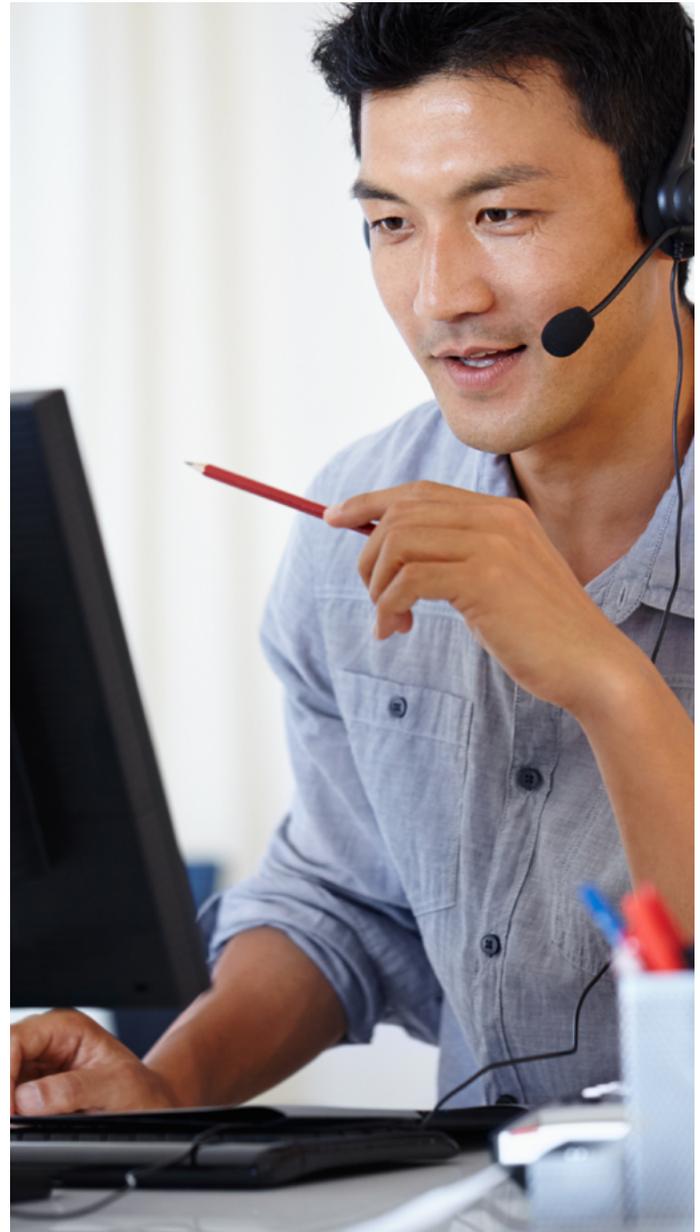
- Untersuchung
- Auflösung
- Abschluss

Alle Angaben, die von den Ansprechpartnern beim Kunden gemacht werden, werden als Teil des Falls aufgenommen und können über Ihr Konto auf pitneybowes.com/softwaresupport eingesehen werden. In manchen Fällen ist eine umfangreiche Untersuchung erforderlich, bei der ein gewisser Zeitaufwand

unabdingbar ist. Wir empfehlen Ihnen, den Status online zu prüfen oder bei Bedarf den Sachbearbeiter des Falls telefonisch zu kontaktieren.

Nicht unterstützte Umgebungen

Die Software von Pitney Bowes stützt sich auf eine Vielzahl von Produkten, die von Drittanbietern entwickelt wurden, u. a. Betriebssysteme, Datenbankmanagementsysteme, Anwendungsserver, Webserver und Gerätetreiber. Obwohl wir uns bemühen, eine möglichst umfassende Produktkompatibilität sicherzustellen, ist es nicht möglich, jede Kombination zu testen. Nicht getestete Konfigurationen werden als nicht unterstützte Umgebungen betrachtet. Ein Problem muss in einer unterstützten Umgebung reproduzierbar sein, bevor eine Untersuchung eingeleitet werden kann.



Support in virtuellen Serverumgebungen

Pitney Bowes strebt danach, die unterschiedlichen und sich verändernden Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen. Unsere Softwareprodukte sind mit vielen führenden Plattformen und Betriebssystemen in modernen IT-Umgebungen von Unternehmen kompatibel.

Zunehmend betreiben unsere Kunden Anwendungen und Betriebssysteme auch in virtuellen Serverumgebungen. Sofern unsere Software für die Verwendung in einer virtuellen Umgebung lizenziert ist, unterstützen wir deren Nutzung gemäß dieser Richtlinie. Weitere Informationen zur Nutzung von virtuellen Umgebungen entnehmen Sie Ihrer Lizenzvereinbarung.

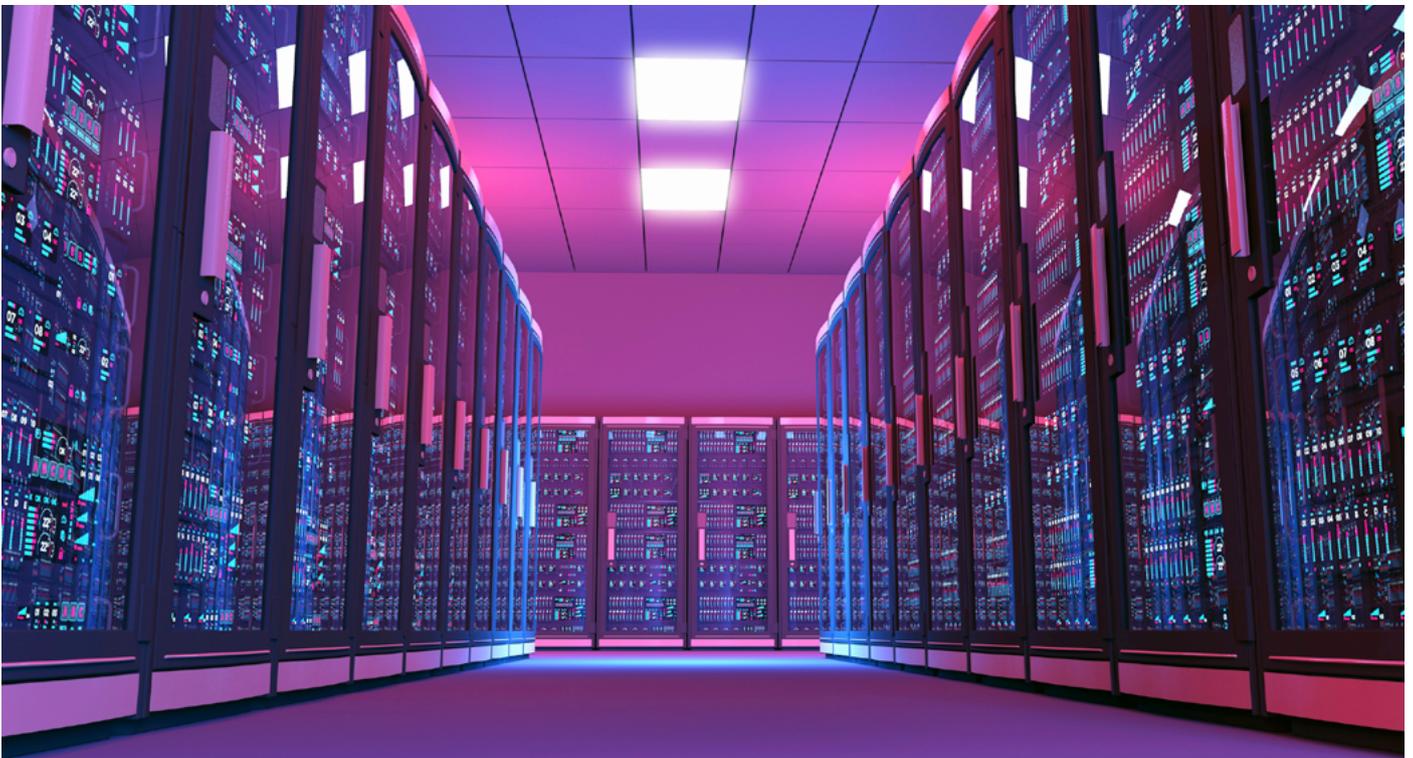
Pitney Bowes führt keine rigorosen Tests speziell zur Funktionsweise in virtualisierten Serveranwendungen durch. Wir sind mit virtualisierten Serverumgebungen vertraut und setzen diese auch in den Entwicklungs- und Supportabteilungen für unsere Software ein. Wir erwarten eine ordnungsgemäße Funktionsweise unserer Software in virtuellen Umgebungen, die native Umgebungen simulieren, für die die Softwarelösungen zertifiziert sind.

Die Verwendung einer virtuellen Serverumgebung kann unter Umständen zu einem höheren Software-Overhead führen, der insbesondere bei Spitzenlasten die Leistung und/oder Skalierbarkeit der Software beeinträchtigen könnte. Dieser Mehraufwand sollte bei der Planung von Anwendungsleistung und Kapazität berücksichtigt werden. Kunden sollten in

Abstimmung mit ihrem Anbieter für Virtualisierungslösungen fundierte Entscheidungen in Bezug auf den Hardware-Bedarf treffen und sich vom Anbieter dahin gehend beraten lassen, wie die Umgebung zur Maximierung der Leistung eines virtuellen Computers am besten eingestellt werden sollte.

Pitney Bowes ist bestrebt, Kunden bei der Lösung von Problemen mit unserer Software in einer virtuellen Serverumgebung zu helfen. Damit potenzielle Probleme mit Pitney Bowes Software in einer virtuellen Serverumgebung schnell gelöst und die Ursachen ermittelt werden können, gibt Pitney Bowes folgende Richtlinien vor:

- Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Konfiguration und Abstimmung seiner virtuellen Systeme und Anwendungen verantwortlich.
- Pitney Bowes besteht nicht darauf, dass Kunden jedes Problem ohne den virtuellen Server (d. h. in ihrer nativen Umgebung) reproduzieren. Wir behalten uns das Recht vor, einen Kunden aufzufordern, bestimmte Probleme zu diagnostizieren, indem er die virtuelle Serverumgebung als Variable ausschließt. Diese Option wird nur gewählt, wenn wir Grund zu der Annahme haben, dass das Problem direkt mit dem virtuellen Server zusammenhängt.
- Falls der Support von Pitney Bowes als Grundursache kein direktes Problem mit der Pitney Bowes Software feststellen kann, werden wir den Kunden bitten, eine Supportanfrage an den Anbieter des virtuellen Servers zu stellen, damit alle Beteiligten gemeinsam an der Lösung des Problems arbeiten können.



Untersuchung/Reproduktion

Der erste wichtige Schritt besteht immer darin zu versuchen, Ihr Problem zu reproduzieren. Mindestens ein qualifizierter Mitarbeiter mit den erforderlichen Administratorrechten an Ihrem Standort muss verfügbar sein, um das Problem und seine Auswirkungen klar zu benennen. Der Erfolg bei einer schnellen Fehlerbehebung eines Problems und Bearbeitung eines Falls hängt davon ab, ob wir von Ihnen und Ihren Mitarbeitern die erforderlichen Informationen erhalten. Für eine optimale Untersuchung und Analyse benötigen wir unter Umständen Remote-Zugriff auf Ihr System über die Technologie eines Drittanbieters.

Wir werden alles versuchen, um Ihre Umgebung so getreu wie möglich zu spiegeln. Wenn bei der Untersuchung ein spezifisches Problem mit dem Softwareprodukt festgestellt wird, befolgt Pitney Bowes die Richtlinien im Abschnitt zu den Reaktionszeiten im Service Level Agreement (Seite 13), um eine Lösung zu finden. Kann das Problem in einer unterstützten Umgebung in einem regionalen Supportzentrum von Pitney Bowes nicht nachvollzogen werden, informieren wir Sie darüber und ermitteln je nach Schweregrad des Problems die möglichen nächsten Schritte.

Wenn das Problem mit einem Produkt eines Drittanbieters zusammenhängt (beispielsweise einem Betriebssystem, einem Datenbankmanagementsystem oder einem Anwendungsserver), müssen geeignete Mitarbeiter verfügbar sein, die als Vermittler zwischen dem Drittanbieter und Pitney Bowes agieren.

Wenn spezielle Expertenfähigkeiten erforderlich sind, wird der Fall nach Bedarf intern bei Pitney Bowes weitergeleitet.

Während der Arbeit an der Fehlerbehebung kann der WWSS die elektronische Bereitstellung zusätzlicher Daten über eines der folgenden Medien anfordern:

- **E-Mail:** software.support@pb.com. E-Mails sind auf 5 MB pro Anhang und insgesamt 25 MB pro Fall begrenzt.
- **FTP:** Absprachen zu FTP erfolgen lokal. Wenden Sie sich an Ihre regionale Softwaresupportstelle, um die richtige FTP-Adresse und Website zu erfahren. Wir empfehlen die Verwendung eines FTP-Servers für Dateien über 10 MB.
- Melden Sie sich auf pitneybowes.com/software-support bei Ihrem Konto an. Hinweis: Anhänge sind auf eine Größe von 25 MB beschränkt.
- **Sicherer Datei-Übertragungsdienst:** Dateien von bis zu 2 GB: langsamer als FTP-Übertragungsraten. Die Nutzung des sicheren Datei-Übertragungsdienstes wird empfohlen, wenn Aspekte wie Vertraulichkeit/Datenschutz/Sicherheit eine Rolle spielen. Wenden Sie sich an Ihre regionale Softwaresupportstelle, um die richtige URL für den sicheren Datei-Übertragungsdienst zu erfragen.

Umgang mit Ihren Daten

Wenn Kunden technischen Support für Software benötigen und Pitney Bowes zur Bereitstellung dieser Unterstützung auf personenbezogene oder unternehmenseigene Daten zugreifen muss, stimmen wir uns mit Ihnen ab, um den Zugriff auf derartige Daten so weit wie möglich zu beschränken. Falls Pitney Bowes die Daten für seine Supportleistungen benötigt, bieten wir sichere Übertragungsmethoden an und beschränken den Zugriff, um für höchstmögliche Sicherheit zu sorgen, solange die Daten in unserem Besitz sind.

- Mit unserem sicheren Datei-Übertragungsdienst können Sie Daten sicher übermitteln. Wir senden Ihnen eine E-Mail mit einem eindeutigen Web-Link, über den Sie Ihre Daten hochladen können. Die Daten können auch durch ein Passwort geschützt versandt werden, das Ihnen auf separatem Wege mitgeteilt wird, um die Sicherheit zusätzlich zu erhöhen.
- Wenn Sie die Daten auf unseren Server hochladen, stehen sie Pitney Bowes maximal fünf Tage zum Download zur Verfügung.
- Die Daten werden auf einem sicheren Server bei Pitney Bowes gespeichert. Der Zugriff ist auf den bzw. die für den Fall zuständigen Analysten beschränkt sowie, falls erforderlich, auf die verantwortlichen Techniker.

Auflösung

Der WWSS versucht, jeden Fall so schnell wie möglich zu lösen. Das zugewiesene Teammitglied des WWSS hält Sie mit regelmäßigen Aktualisierungen zum Status eines offenen Falls auf dem Laufenden und bleibt bis zum Abschluss für diesen Fall verantwortlich.

Obwohl wir stets bemüht sind, Fälle möglichst schnell zu lösen, kann die Lösungsdauer jedoch aufgrund spezifischer Faktoren variieren, so u. a. aus folgenden Gründen:

- Komplexität des Problems
- rechtzeitige Bereitstellung der mit dem Problem zusammenhängenden Informationen wie oben definiert, damit das Problem effektiv untersucht werden kann
- Anzahl der Anrufe, die beim technischen Support eingehen

Die Lösung des Falls kann aus einer oder mehreren der folgenden Komponenten bestehen:

- Erklärung eines Prozesses oder einer Funktion in der Software
- Entwicklung einer provisorischen Lösung (z. B. eine Lösung für ein Problem, die keine Änderung des Codes umfasst)
- Hilfe bei der Konfiguration oder Einrichtung, wenn das Problem in kurzer Zeit gelöst werden kann
- Identifizierung eines Produktfehlers und anschließende Lieferung eines Patches oder Upgrades zur Behebung des Problems
- Einreichen eines Verbesserungsvorschlags

Wenn der WWSS feststellt, dass ein gemeldetes Problem mit der Software zusammenhängt (z. B. ein potenzieller Fehler), leiten wir es zur Untersuchung und Lösung an unsere Programmiererguppe weiter. Der technische Schweregrad ist maßgeblich für die nachfolgenden erforderlichen Maßnahmen.

Prozess für Verbesserungsvorschläge

Bitte geben Sie alle Verbesserungsvorschläge für Softwareprodukte von Pitney Bowes, einschließlich derer, die als Lösung eines technischen Supportfalls eingebracht wurden, auf unserem Ideas Community-Portal (nur in englischer Sprache verfügbar) ein.

Der Vorschlag kann direkt unter ideas.pb.com eingetragen werden.

Unsere Produktmanagementgruppe prüft alle eingereichten Vorschläge dahin gehend, ob sie in eine zukünftige Version des Produkts aufgenommen werden können. Die Entscheidung darüber, ob eine vorgeschlagene Verbesserung aufgenommen wird, obliegt dem Ermessen des Produktmanagementteams.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter: ideas.pb.com/ideaFAQs Falls Sie Schwierigkeiten dabei haben, Verbesserungsvorschläge einzureichen, wenden Sie sich an den WWSS.

Abschließen eines Supportfalls

Unsere Standardrichtlinie besagt, dass Fälle nur mit Ihrem Einverständnis, also dem unseres Kunden, abgeschlossen werden können.

Sobald Pitney Bowes der Ansicht ist, dass eine provisorische oder dauerhafte Lösung entwickelt wurde, wird der Fallstatus in „Gelöst“ geändert. Den Status eines Falls können Sie stets über Ihr Konto auf pitneybowes.com/softwaresupport verfolgen.

Ein Techniker des WWSS kontaktiert daraufhin den Initiator des Falls, um sicherzustellen, dass die Lösung zufriedenstellend ist. Wenn die erfolgreiche Lösung von Ihnen bestätigt wurde, bittet der Techniker des WWSS um Erlaubnis zum Abschließen des Falls. Mit Ihrer Erlaubnis senden wir Ihrem benannten Support-Ansprechpartner eine E-Mail, die bestätigt, dass der Fall abgeschlossen wurde. Sie können Ihren Fall auch jederzeit online abschließen, indem Sie sich über pitneybowes.com/softwaresupport bei Ihrem Konto anmelden.

Eskalationsprozess

Das Ziel des WWSS besteht darin, ein effektives Fallmanagement zu bieten, um kritischen Zeitdruck so weit wie möglich zu vermeiden. Ungeachtet dessen haben wir einen umfassenden und vollständig dokumentierten Falleskalationsprozess für Situationen implementiert, die zusätzliche Aufmerksamkeit erfordern.

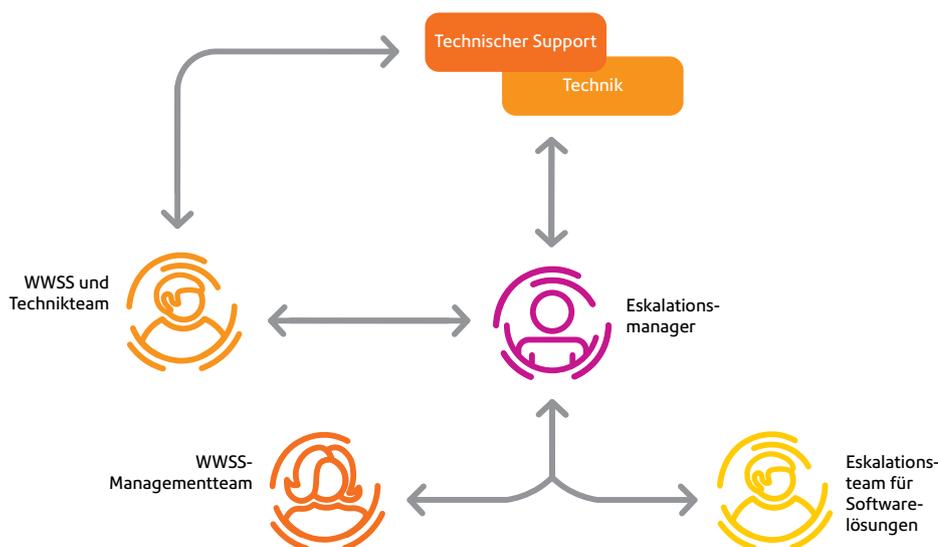
Dabei wurden bestimmte Regeln und Kriterien definiert, anhand derer der Status und/oder Fortschritt eines Falls überwacht werden kann. Jede Situation ist anders, aber aufgrund bestimmter Umstände bzw. allgemeiner Anzeichen kann ein Fall zusätzliche Aufmerksamkeit durch das Management erfordern.

Im Einklang mit unserem Ansatz müssen zudem Kunden über einen Kanal zum Melden schwerwiegender Probleme verfügen, und zwar insbesondere in Situationen, die einen Produktionsstopp verursachen. In diesem Fall ist ein höheres Maß an Unterstützung erforderlich.

Der Eskalationsprozess kann von Ihnen über den direkten Kontakt mit einem Mitarbeiter des WWSS initiiert werden.

Pitney Bowes ernennt einen Eskalationsmanager zur zentralen Koordination der Arbeiten an einem bestimmten Fall. Dieser begleitet die Angelegenheit bis zum ordnungsgemäßen Abschluss. Dies ist ein grundlegender Bestandteil unseres Eskalationsprozesses. Das Konzept wird im folgenden Diagramm vereinfacht dargestellt:

Ogleich wir über einen robusten Eskalationsprozess verfügen, liegt unser Hauptaugenmerk immer darauf, Probleme durch die angemessene Zuweisung von Ressourcen möglichst früh zu lösen. Zusätzliche Ressourcen oder eine Eskalation liegen im Ermessen von Pitney Bowes.



Anhang A: Glossar

Begriff	Definition
Fall	Ein technischer Supportfall wird als ein einzelnes Supportproblem zu einem Produkt von Pitney Bowes definiert. Ein einzelnes Supportproblem ist ein Problem, das nicht in untergeordnete Teile zerlegt werden kann. Die Diagnose eines einzelnen Fehlers oder einer einzelnen Unklarheit ist Teil des Falls. Bevor Pitney Bowes in einem Fall tätig wird, müssen der Kunde und der WWSS genau über die Definition des Problems, den Schweregrad des Problems und die Parameter zum Erarbeiten einer Lösung übereinkommen. Es ist normal, dass für einen Fall mehrere Telefonanrufe erforderlich sind.
Kundenumgebung	Die Hardware und das Netzwerk eines Kunden müssen angemessen und ordnungsgemäß konfiguriert sein, damit die vom Kunden gewünschten Produkte und Anwendungen ausgeführt werden können. In bestimmten Fällen können wir Tipps geben, wie die Leistung von Pitney Bowes Produkten verbessert werden kann. Die Feineinstellung auf der Hardware- und Netzwerkebene obliegt jedoch dem Kunden.
Verbesserungsvorschlag	Ein Problem, das dem technischen Support gemeldet wird, wird als Verbesserungsvorschlag betrachtet, wenn seine Lösung die aktuellen Funktionen des Produkts verändern würde. Der Prozess zum Einreichen eines Verbesserungsvorschlages wird auf Seite 17 dieses Handbuchs detailliert beschrieben. Unsere Produktmanagementgruppe prüft alle eingereichten Vorschläge dahin gehend, ob sie in eine zukünftige Version des Produkts aufgenommen werden können. Die Entscheidung darüber, ob eine vorgeschlagene Verbesserung aufgenommen wird, obliegt dem Ermessen des Produktmanagementteams.
Lizenzsatz	Ein Lizenzsatz bezieht sich auf eine Gruppe von Produkten, die eine bestimmte Lösung bieten. Beispielsweise können Sie die EngageOne Communication Suite zusammen mit Sagent als allgemeine Kundenbindungslösung verwenden. In diesem Fall sind sowohl die EngageOne Communication Suite als auch Sagent Teil eines einzigen Lösungssatzes. Wenn Sie Sagent aber auch zur Erstellung einfacher Betriebsberichte nutzen, wäre diese Implementierung nicht Teil des Lizenzsatzes.
Produktfehler	Ein Produktfehler ist ein inhärentes Problem in der Software und/oder der Produktdokumentation. Es handelt sich um einen nachprüfbaren Fehler in der gewünschten Funktionsweise oder dem gewünschten Design des Produkts.
Shrink-Wrap-Produkte	Shrink-Wrap-Produkte sind Desktop-Produkte, wie z. B. MapInfo Professional und Discover, wenn sie nicht als Unternehmenslösung verkauft werden und nach der standardmäßigen Endbenutzerlizenz von Pitney Bowes lizenziert sind.
SRM	Dies ist ein Service Relationship Manager in der früheren ServiceSTAR-Initiative von Pitney Bowes.
Unterstützte Plattformen	Die jeweilige Produktdokumentation liefert detaillierte Informationen zu den unterstützten Plattformen. Pitney Bowes unterstützt nur Plattformen, die bereits für dieses Produkt zertifiziert sind. Weitere Informationen zu genehmigten Plattformen erfragen Sie bitte bei Ihrem Pitney Bowes Account Manager.
Nicht unterstützte Umgebung	<p>Pitney Bowes verlässt sich auf eine Vielzahl von Produkten, die von Drittanbietern entwickelt wurden, wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebssysteme • Datenbankmanagementsysteme • Anwendungsserver • Webserver • Gerätetreiber <p>Obwohl wir uns bemühen, eine möglichst umfassende Produktkompatibilität sicherzustellen, ist es nicht möglich, jede Kombination zu testen. Nicht getestete Konfigurationen werden als nicht unterstützte Umgebungen betrachtet. Ein Problem muss in einer unterstützten Umgebung reproduzierbar sein, bevor eine Untersuchung eingeleitet werden kann.</p>
Provisorische Lösung	<p>Eine provisorische Lösung ist die Lösung eines Problem, für die keine Änderung des Codes des Softwareprodukts von Pitney Bowes erforderlich ist. Folgende provisorische Lösungen sind beispielsweise möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwendung eines alternativen Prozesses/Ansatzes/einer alternativen Methode, je nach Problem, um die Aufgabe erfolgreich abzuschließen, wobei das Problem umgangen wird • Mögliche Änderungen an der Softwareinstallation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Upgrade auf eine neuere Version des Produkts, in der die relevante Korrektur enthalten ist • Upgrade des Betriebssystems, der Version und/oder des Service Packs <p>Bei Bedarf stellen wir Patches oder neue Builds bereit, die auf die Version der Pitney Bowes Softwareprodukte begrenzt sind, die derzeit verfügbar sind. Hilfe bei der Installation oder Aktualisierung von Drittanbieterprodukten ist nicht im Leistungsumfang unseres Supports enthalten.</p>

Anhang B: Die frühere ServiceSTAR-Initiative

Die frühere ServiceSTAR-Initiative

Im Rahmen dieser früheren Initiative wurden kundenspezifische Pakete mit langfristigen, vertraglich vereinbarten Serviceleistungen und partnerschaftlichem Engagement angeboten. Sie umfassten eine standardmäßige technische Supportvereinbarung, erweiterte technische Supportservices (einschließlich Support bei missionskritischen Problemen rund um die Uhr) und einen Service Relationship Manager.

Service Relationship Manager (SRM)

- **Individueller Ansprechpartner:** Der SRM dient als zentraler Ansprechpartner für alle Interaktionen mit Pitney Bowes. Er ist täglich erreichbar, um eine verantwortungsbewusste und schnelle Reaktion zu gewährleisten.
- **Tägliches Problemmanagement:** Täglich wird Zeit dafür aufgebracht, offene Fragen und Probleme zu prüfen und sicherzustellen, dass sie bearbeitet werden.
- **Wöchentliche Meetings:** Damit wir eng mit unseren bestehenden ServiceSTAR-Kunden zusammenarbeiten können, werden wöchentliche Meetings abgehalten, um Vorfälle zu prüfen, den Status von Projekten zu prüfen, offene Bedürfnisse zu besprechen sowie Defizite und deren Lösungen zu erörtern.
- **Kundenorientiertes Vorfallsmanagement:** Beim Standardsupport wird zwar auch jedes einzelne Problem bearbeitet, ein SRM aber sieht sich alle Probleme an und stellt sicher, dass wir die Probleme in der Reihenfolge priorisieren und bearbeiten, die den Anforderungen des Kunden am besten entspricht.
- **Vierteljährliche Prüfungen:** Zusätzlich zu den wöchentlichen Meetings werden vierteljährliche Prüfungen durchgeführt, damit ein allgemeiner Überblick über alle Aktivitäten sichergestellt ist. In dieser Zeit können zudem Produkt-Updates, neue Funktionen und andere strategische Fragen diskutiert werden.
- **Proaktive Vorfallsbenachrichtigung:** Da SRMs die Systeme der Kunden kennen und eng mit den Vertretern des internen Supports und der Technik zusammenarbeiten, sind sie strategisch günstig platziert, um Probleme zu erkennen, die sich auf die Leistung auswirken können, und Kunden so schnell wie möglich zu benachrichtigen.
- **Eskalationsplanung:** Wir erstellen zusammen mit Kunden Pläne für den Umgang mit potenziellen Produktausfällen, die sich spürbar auf die Geschäftsabläufe auswirken würden. Dadurch wird sichergestellt, dass wir im schlimmsten Fall

darauf vorbereitet sind, die Auswirkungen zu minimieren.

Außerdem erarbeiten wir Risikominderungspläne, die in einem Worst-Case-Szenario implementiert werden können.

- **Professionelle Serviceintegration:** Anhand Ihres vorhandenen Stundenkontingents von Pitney Bowes Professional Services arbeitet Ihr SRM mit unserer globalen Professional Services-Abteilung zusammen und leitet Produktverbesserungen oder andere professionelle Services betreffende Belange direkt an sie weiter. Dieser Ansatz verhindert, dass Kunden Probleme über mehrere Abteilungen von Pitney Bowes hinweg verwalten müssen. Dies spart wertvolle Zeit.
- **Interne Vertretung:** Der SRM agiert in Ihrem Namen und stellt so sicher, dass alle intern an Ihrem Erfolg beteiligten Parteien Ihre Ziele kennen, Ihr Unternehmen verstehen und an Ihrem Erfolg arbeiten.

Erweiterter technischer Support

- **Support bei Problemen rund um die Uhr:** Zusätzlich zu unserer Planung, die eine schnelle Reaktion unsererseits ermöglicht, ist der Support rund um die Uhr für Probleme verfügbar, die sich auf das Unternehmen eines bestehenden ServiceSTAR-Kunden auswirken. Kritische Supportprobleme werden zudem auch außerhalb der Geschäftszeiten weiter bearbeitet.
- **Support mit Priorität:** ServiceSTAR-Kunden stehen immer an der Spitze der Support-Prioritätenliste. Wenn Ihr Problem eingeht, wird es an den Anfang der Warteliste für Angelegenheiten mit dem gleichen Schweregrad gestellt.
- **Verstehen von Umgebungen:**
 - Analyse der Produktionshardware/der Einrichtung: ServiceSTAR-Kunden und ihr SRM dokumentieren und aktualisieren diese Analyse laufend, damit alle Mitarbeiter bei Pitney Bowes, einschließlich der Supporttechniker, genaue Informationen haben, wenn sie an Problemen arbeiten.
 - Bewertung des Schweregrads: Der SRM analysiert und dokumentiert, wie die Software eines ServiceSTAR-Kunden verwendet wird, sowie die Auswirkungen eines Ausfalls, um sicherzustellen, dass Pitney Bowes angemessen auf die geschäftlichen Anforderungen reagiert.
 - Umgebungsreproduktion: Obwohl unsere Supportteams nicht garantieren können, dass sie immer über genau die gleiche Hardware und die gleichen Ressourcen verfügen, um Ihre Umgebung zu reproduzieren, arbeitet Ihr SRM zusammen mit den Teams daran, eine möglichst genaue Reproduktion zu erstellen.

Standardsupport im Vergleich zu bestehendem ServiceSTAR

Servicebeschreibung	Standard-level 1 Basis	Standard-level 2 Missionskritisch	Bestehendes ServiceSTAR Level 3 Premium	Bestehendes ServiceSTAR Level 4 Elite
Einrichtung/Aktivierung von E-Mail-Support	X	X	X	X
Einrichtung/Aktivierung von telefonischem Support	X	X	X	X
Zugriff auf die Online-Wissensdatenbank von Pitney Bowes	X	X	X	X
Verwendung von Fernzugriff-Tools (nach Ermessen des WWSS)	X	X	X	X
Anmeldung bei Ihrem Konto auf www.pitneybowes.com/software-support	X	X	X	X
Notfallsupport rund um die Uhr bei missionskritischen Problemen (Definition siehe Seite 13) • Ausgenommen Shrink-Wrap-Produkte • Nur in englischer Sprache verfügbar		X	X	X
Zuweisung eines Service Relationship Manager (SRM) als Ansprechpartner für alle nicht mit dem Vertrieb zusammenhängenden Probleme			X	X
Vollständige Nutzung des Kundenkontos auf www.pitneybowes.com/software-support , einschließlich Best Practices und Tests			X	X
Arbeit mit dem Kunden an der gemeinsamen Entwicklung eines langfristigen Serviceplans			X	X
Der SRM agiert als Vertreter des Kunden bei Pitney Bowes, trägt die interne Verantwortung und liefert die Ergebnisse an den Kunden.			X	X
Erstellung eines Kundenprofils			X	X
Analyse und Bewertung des Geschäftsumfelds und der Produktnutzungsszenarien beim Kunden, um Wertschöpfungschancen aufzudecken Ausbau der Kundenbeziehung, um eine bestmögliche Produktnutzung zu gewährleisten			X	X
Schaffung von Transparenz und Bewusstsein bezüglich der Kundenprobleme bei der Führungsebene von Pitney Bowes, falls nötig, um Lösungen zu ermöglichen			X	X
Benachrichtigung von Kunden, dass relevante Updates und Patches zum Download bereitstehen			X	X
Wöchentliche Berichterstellung zu offenen Fällen und Problemen als Teil des Kundenprofils (Der wöchentliche Bericht dient als Basis und Agenda für das wöchentliche Kundenmeeting.)			X	X
Planung und Management wöchentlicher Anschlussmeetings mit dem Kunden: Prüfung des wöchentlichen Berichts, Koordination der Teilnahme relevanter/ geeigneter interner Teams nach Bedarf und Sicherstellung, dass sich alle Teams über die Prioritäten des Kunden im Klaren sind			X	X
Der SRM verwaltet und interpretiert definierte Metriken, die auf die Bereitstellung von Services konzentriert sind.			X	X
Regelmäßige zusammenfassende Berichte zu standardmäßigen Fallmetriken und Trendanalysen			X	X
Leichter Zugriff auf den weltweiten Telefonsupport (rund um die Uhr) für Probleme im Zusammenhang mit Produktionssystemen			X	X
Sicherstellung, dass neue und offene Fälle mit Priorität je nach Bedarf von den technischen Support- und Technikteams verwaltet werden			X	X
Sicherstellung, dass der Kunde alle relevanten Produktbenachrichtigungen (an alle erforderlichen Beteiligten) und automatisierte Ratschläge zu Daten-Updates erhält			X	X
Der SRM unterstützt Kundenprojektpläne und Zeitplanungen durch die Verfügbarkeit der benötigten Ressourcen von Pitney Bowes und insbesondere in Abstimmung mit den Kundenanforderungen.				X
Organisation monatlicher/vierteljährlicher Meetings (nach Bedarf) zwischen dem SRM und dem Kunden zur Prüfung der Servicebereitstellung und Planung für die Zukunft Zusätzlich werden Abteilungen und Teams von Pitney Bowes nach Bedarf und abhängig vom aktuellen Kontostatus einbezogen.				X
Erarbeitung eines Dokuments für den kundenspezifischen vierteljährlichen Update-Prozess (wenn zutreffend)				X

Servicebeschreibung	Standard-level 1 Basis	Standard-level 2 Missions-kritisch	Bestehendes ServiceSTAR Level 3 Premium	Bestehendes ServiceSTAR Level 4 Elite
Aktives Management der rechtzeitigen Bereitstellung vertraglich vereinbarter Daten-Updates sowie aller relevanten/geeigneten Patches Sicherstellung, dass alle erforderlichen Datenbanken rechtzeitig bereitgestellt werden und der Kunde zufrieden ist Weiterverfolgung nach Bedarf				X
Der SRM arbeitet aktiv mit allen internen Ressourcen daran, die geschäftlichen Ziele des Kunden bei der Bearbeitung von Supportfällen zu berücksichtigen.				X
Bereitstellung individueller Berichte, die auf konkrete Kundenanforderungen abgestimmt sind				X
Der SRM fungiert als zentraler Ansprechpartner für den Kunden, der nach Bedarf alle Services und/oder technischen Aktivitäten von Pitney Bowes vor Ort koordiniert/verwaltet.				X
Der SRM stellt gemeinsam mit dem Kunden die geeigneten internen Teams in Kundenmeetings nach Bedarf und Relevanz zusammen.				X
Der SRM hält den Kunden über alle Produktentwicklungen und künftigen Funktionen auf dem Laufenden.				X
Der SRM arbeitet mit internen Teams zusammen, um den Kunden gemäß seinen individuellen Anforderungen zu Best Practices, Systemarchitektur, Produktkonfiguration und Produktimplementierung zu beraten. Die Beratung erfolgt auf der Basis intern vorhandener Informationen und Erfahrungen.				X
Kundenspezifische Lösungen: Organisieren von Hilfe bei allen reproduzierbaren Problemen und Fehlern in kundenspezifischen Lösungen von Pitney Bowes, wenn sie in einer unterstützten Umgebung ausgeführt werden				X
Erweiterte Umgebung: Organisieren von Hilfe bei allen reproduzierbaren Problemen und Fehlern in Produkten von Pitney Bowes, die in einer erweiterten Umgebung ausgeführt werden				X
Ermöglichung der vollständigen Reproduktion der Kundenumgebung bei Pitney Bowes, so weit wie dies möglich ist, um die Problembeseitigung zu unterstützen und zu beschleunigen.				X
Der SRM überwacht und verfolgt aktiv alle Datenfehler und zugehörigen Korrekturen bei den relevanten Datenanbietern.				X
Der SRM managt eskalierte Situationen.				X
Unterstützung des Kunden beim Einreichen und Weiterverfolgen von (Verbesserungs-) Vorschlägen zu Funktionen				X
Der SRM koordiniert die Produktschulung mit den Schulungsleitern von Pitney Bowes. Kundenspezifische Kurse können entwickelt und bereitgestellt werden, um die Anforderungen des Kunden zu erfüllen. Sie haben zum Ziel, dem Kunden das volle Potenzial des Produktes zu vermitteln und den Kundenerfolg zu maximieren.				Optional
Unterstützung des Kunden bei der Notfallplanung, die auf Geschäftskontinuität im Fall eines größeren Problems mit einem Produkt von Pitney Bowes ausgerichtet ist. Umfasst Planung/Tests der Notfallwiederherstellung und Identifizierung möglicher kritischer Ausfallpunkte. Der Wiederherstellungsprozess wird, koordiniert vom SRM, regelmäßig getestet.				Optional
Der SRM arbeitet zusammen mit dem Kunden, um Vor-Ort-Besuche des SRM und von Mitarbeitern von Pitney Bowes bei Bedarf zu planen.				Optional
Der SRM organisiert eine Prüfung der Produktinstallation beim Kunden durch Pitney Bowes Professional Services, das Produktmanagement und/oder das Technikteam, je nach Bedarf. Die Prüfung umfasst alle Anwendungen von Pitney Bowes, die Dokumentation sowie die Installation und Konfiguration.				Optional
Der SRM koordiniert alle Leistungen der Professional Services-Abteilung: Beratung, Entwicklung und Betreuung gemäß der Professional Services-Leistungsbeschreibung.				Optional
Pitney Bowes Professional Services analysiert monatliche Daten-Updates und liefert dem Kunden eine Zusammenfassung der Änderungen/Ergänzungen in den letzten Updates.				Optional
Organisation und Management eines individuellen Kundenmeetings				Optional
Regionaler Support für Kunden mit internationalen Anforderungen				Optional

Anhang C: Produktlebenszykluskategorien

In diesem Anhang sind die Produkte von Pitney Bowes und ihre jeweiligen Lebenszykluskategorien aufgeführt. Anhand der Kategorien wird ersichtlich, wie lange eine Produktversion unterstützt wird.

Produktname	Lebenszykluskategorie	Produktname	Lebenszykluskategorie
Address Broker	Allgemein	EngageOne Content Author	Allgemein
Address Validation for NetSuite	SaaS/Online-Services	EngageOne Designer	Allgemein
Administrative Grenzen	Daten	EngageOne Digital Delivery	Allgemein
AdTech	Daten	EngageOne Digital Designer	Allgemein
Spectrum Advanced Analytics Module	Allgemein	EngageOne Generate (bisher DOC1)	Allgemein
AHJ Pro	Allgemein	EngageOne Liaison	Allgemein
AnySite Australia	Allgemein	EngageOne Server	Allgemein
AreaCodeInfo	Daten	EngageOne SmartBill	Allgemein
Bank Branches (A) Data	Daten	EngageOne SmartPay	Allgemein
Business Merge Purge Plus	Allgemein	EngageOne SmartView	Allgemein
Business Points (Q) Data	Daten	EngageOne Vault	Allgemein
CAMEO	Daten	EngageOne Video	SaaS/Online-Services
Canada Flood Bundle	Daten	Spectrum Enterprise Geocoding Module	Allgemein
Canadian Code-1 Plus	Allgemein	Spectrum Enterprise Routing Module	Allgemein
CarrierInfo	Daten	Spectrum Enterprise Tax Module	Allgemein
Census Products Data	Daten	ExchangeInfo Plus	Daten
Centrus Merge Purge	Allgemein	EZ Case	Allgemein
Centrus Points	Allgemein	Finalist	Allgemein
Code-1 Plus	Allgemein	Fire Risk Pro	Daten
Code-1 Plus International	Allgemein	Fire Station Bundle	Daten
Maponics Community Boundaries	Daten	FlexServer	Allgemein
Compass Enterprise	Allgemein	Flood Risk Pro	Daten
Confirm	Allgemein	Generalized Selection Plus	Allgemein
ConfirmConnect	Allgemein	Spectrum GeoConfidence Module	Allgemein
ConfirmWorkZone	Allgemein	Spectrum GeoEnrichment Module	Allgemein
Crime Profiler	Allgemein	GeoStan	Allgemein
Demografische Daten	Daten	GeoTax	Allgemein
Developer Hub	SaaS/Online-Services	Global Geocoding API	Allgemein
DFWorks®	Allgemein	Datensätze für globale Geokodierung	Daten
Discover Mobile	Allgemein	Spectrum Global Geocoding Module	Allgemein
Discover PA	Allgemein	Global Routing API	Allgemein
EarthQuake Bundle	Daten	GroundView US	Daten
Engage3D	Allgemein		

Produktname	Lebenszykluskategorie
Risk Data Suite	Daten
Insurance Risk Web Services	SaaS/Online-Services
International Geocoding	Allgemein
LATAInfo	Daten
List Conversion Plus	Allgemein
Location Intelligence Daten	Daten
Spectrum Location Intelligence Module	Allgemein
Mail 360	Allgemein
Mail 360 Manager	Allgemein
Mailstream +	Allgemein
MapInfo Discover	Allgemein
MapInfo Manager	Allgemein
MapInfo Pro	Allgemein
MapInfo Routefinder Networks	Daten
MapMarker Plus USA	Allgemein
Maponics Admin Boundaries	Daten
Maponics Communities Boundaries	Daten
Maponics Context	Daten
Maponics Postal Boundaries	Daten
Maponics School Boundaries	Daten
MapXtreme	Allgemein
MarketSpace	Allgemein
Mass Movement Bundle	Daten
Master Location Data	Daten
Master Location Data Address Fabric	Daten
MediaPrints	Daten
Merge Purge Plus	Allgemein
MobileMarketInfo	Daten
P/I Enterprise Manager	Allgemein
P/I™ Output Enhancement	Allgemein
P/I Output Manager	Allgemein
P/I Output Wizard	Allgemein
Parcel Data	Daten
Portrait Dialogue	Allgemein
Portrait Explorer	Allgemein
Portrait Interaction Optimizer	Allgemein
Postalische Daten	Daten
Postalische & Administrative Grenzen	Daten
Property Attribute Data	Daten
PSAP Pro	Daten
PsyteHD Canada	Daten
Quadstone Paramics	Allgemein

Produktname	Lebenszykluskategorie
RateCenterInfo	Daten
Referenzdaten	Daten
Routing J Server	Allgemein
Routing J Server Canada Daten	Daten
Routing J Server USA Daten	Daten
Sagent Data Flow	Integrierte Infrastruktur
Shoreline Bundle	Daten
Spatial+	Allgemein
Spectrum Geocoding for Hadoop	Allgemein
Spectrum Marketplace Apps	SaaS/Online-Services
Spectrum Miner (bisher Portrait Miner)	Allgemein
Spectrum OnDemand	SaaS/Online-Services
Spectrum Routing for Hadoop	Allgemein
Spectrum Spatial Analyst	Allgemein
Spectrum Spatial for Business Intelligence	Allgemein
Spectrum Uplift (bisher Portrait Uplift)	Allgemein
Spectrum Visual Insights	Allgemein
Spectrum	Integrierte Infrastruktur
EngageOne Enrichment vormals StreamWeaver	Allgemein
StreetPro Classic	Daten
StreetPro Display	Daten
StreetPro Navigation	Daten
Communications Suite Data	Daten
World Time Zone Boundaries	Daten
MPSI® TrafficMetrix	Daten
US Flood Data	Daten
US Geocoding	Allgemein
US Postal Data	Daten
Validate Address for Microsoft Office	SaaS/Online-Services
VDE	Allgemein
Verimove	Allgemein
Verimove Access	SaaS/Online-Services
P/I Output Manager	Allgemein
Weather Bundle	Daten
Wild Fire Bundle	Daten
Windpool Bundle	Daten
World Boundaries Premium	Daten
Weltweite Points of Interest-Daten	Daten
World StreetPro	Daten

Beachten Sie bei der Entscheidung, ob Sie den WWSS von Pitney Bowes oder unseren Kundendienst kontaktieren sollten, folgende Richtlinien:

- **WWSS/Technischer Support:** Fragen zur Installation, Produktensperrung oder Verwendung Ihrer Software, einschließlich Fehlermeldungen
- **Kundendienst:** Bestellstatus, Nachverfolgungsnummer, Ihr Konto, Rechnungen, Versand oder andere allgemeine Fragen

Die weltweiten und regionalen Kontaktdaten finden Sie auf der Website von Pitney Bowes unter pitneybowes.com/us/contact-dcs.html.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website pitneybowes.com/software-support.