HP WXP Collaboration Premium Services



Services im Überblick

HP WXP Collaboration[1] Premium Services bieten Kund:innen, die HP Workforce Experience Platform Collaboration (WXP Collaboration) erwerben, erweiterte Support-Services. WXP Collaboration-Spezialist:innenen, so genannte Customer Success Engineers, werden damit beauftragt, Kundinnen und Kunden dabei zu unterstützen, den maximalen Nutzen aus ihrer WXP Collaboration-Investition zu ziehen.

Merkmale und Spezifikationen

WXP Collaboration Premium Services sind ein erweitertes Support- und Berechtigungsangebot, das es Kunden ermöglicht, den maximalen Nutzen aus WXP Collaboration zu ziehen. Das Angebot umfasst die folgenden wesentlichen Vorteile.

- Zuweisung eines designierten Customer Success Engineers zur Erbringung von Supportleistungen
- Design für Kundinnen und Kunden für die Optimierung der WXP Collaboration-Bereitstellung
- Regelmäßige Geschäftsüberprüfungen, um sicherzustellen, dass der maximale Nutzen erzielt wird

Lieferumfang

WXP Collaboration Premium Services-Kundinnen und -Kunden haben Zugang zu einem **designierten Customer Success Engineer (CSE).** Die Rolle des CSE besteht darin, Sie bei der Optimierung Ihrer UC/Collaboration-Investition durch Nutzung der von der WXP Collaboration-Plattform bereitgestellten Erkenntnisse zu unterstützen.

Die Zeit, die die CSE für die Bereitstellung von Lösungen aufwendet, ist auf **Remote-Services von 8 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten** beschränkt. Sollte mehr Zeit für die Unterstützung bei hochkomplexen Projekten oder Initiativen benötigt werden, kann zusätzliche Zeit separat erworben werden.

Nachfolgend sind die typischen Arten von Services aufgeführt:

Ausrichtung an den Geschäftszielen der Kund:innen

- Als Premium Services-Kundin/-Kunde haben Sie Anspruch auf regelmäßige Überprüfungen Ihrer Workforce Experience Collaboration-Bereitstellung und -Konfigurationdurch Ihre CSE
- Ziel ist es, Aktivitäten mit hoher Priorität zu identifizieren,die zur Unterstützung von Erkenntnissen und/oder Technologien von WXP Collaboration erforderlich sind

Integration in den Workflow der Kund.innen

- Zusammenarbeit mit den Kund:innen zur Integration von Warnmeldungen und Berichtsübermittlung
- Unterstützung bei der Personalisierung von Dashboards, Warnmeldungen und anderen Konfigurationen

Unterstützung von Enterprise Change Management

- Durchführung von Konfigurationsänderungen in WXP Collaboration, um Änderungen an Technologien für die Zusammenarbeit oder Upgrades zu übernehmen

Priorisierter Kundensupport

- Als WXP Collaboration Premium Services-Kundin bzw. Kunde sind Sie berechtigt, **den Support** für Probleme mit hoher Priorität (Tickets mit Priorität 1 oder Priorität 2) in WXP zu eskalieren
- Sie können sich auch direkt an Ihren zuständigen CSE wenden, der als zusätzlicher Eskalationspfad fungiert

Rollen und Zuständigkeiten

Zuständigkeiten von HP

- Zuweisung eines Customer Success Engineer als primäre(n) Ansprechpartner(in)
- Durchführen einer wiederkehrenden Kundenerfolgs-Abstimmungssitzung, um sich an den Kundenprioritäten auszurichten
- Unterstützung der Geschäftsprioritäten von benutzerdefinierten RS mit der WXP Collaboration-Plattform:
  - Durchführung von Konfigurationsänderungen auf der WXP Collaboration-Plattform zur Anpassung an Änderungen bei Technologien für die Zusammenarbeit / Upgrades
  - Unterstützung der Entscheidungen der Kund:innen in Bezug auf die Zusammenarbeit, Bereitstellung von Einblicken und Datenpunkten
  - Schulung von Kund:innen in erweiterten Funktionen der WXP Collaboration-Plattform
  - Enge Zusammenarbeit mit den Kund:innen zur Unterstützung der operativen Abläufe im Unternehmen
  - Nach Bedarf Bereitstellung des eskalierten Supports bei Problemen mit der WXP Collaboration-Plattform

Zuständigkeiten und Einschränkungen der Kundinnen und Kunden

- Identifizierung von primären WXP Collaboration-Kundenkontakten für die Prioritätenausrichtung
- Identifizieren von Kundenressourcen für die Teilnahme an Remote-Bereitstellungssitzungen
- Bereitstellung technischer Ressourcenfür die Zusammenarbeit mit dem Customer Success Engineer

Serviceeinschränkungen

- WXP Collaboration Premium Services ist kein Managed Service-Angebot. HP Customer Success Engineers bieten Beratung und Support. Für die eigentliche Bereitstellung und den laufenden Betrieb ist die Kundin bzw. der Kunde verantwortlich.
- WXP Collaboration Premium Services ist ein vollständig remote bereitgestelltes Service-Angebot. Es beinhaltet keine Vor-Ort-Services

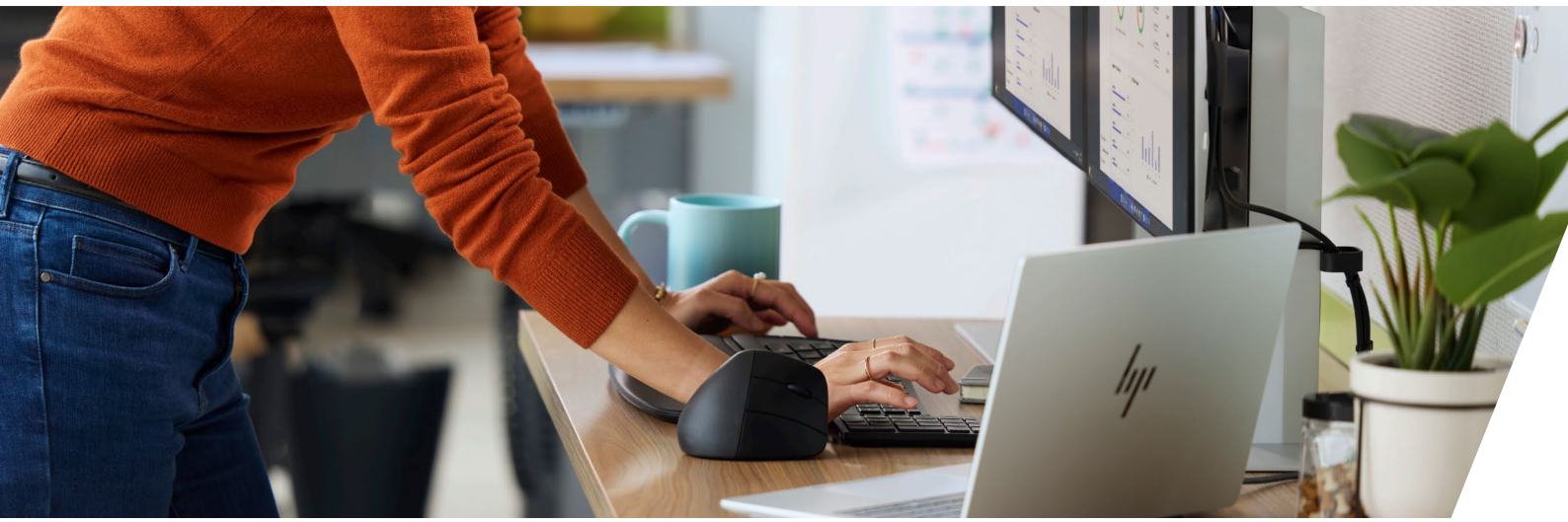
Netzwerkanforderungen[2]

Zuständigkeiten von HP

- Informationen zur WXP Collaboration Cloud finden Sie unter URL-Anforderungen für die WXP Collaboration Cloud
- Informationen zu Anforderungen an Infrastrukturnetzwerke finden Sie unter Anforderungen an Infrastrukturnetzwerke.
- Informationen zu den Anforderungen an das Endgeräte-Netzwerk finden Sie unter Anforderungen an den Port für das Endgeräte-Monitoring

Zusätzliche HP Services

Add-on-Services wie HP Support Services, Managed Solutions, Lösungen für die Zusammenarbeit, Endgerätesicherheit, digitale Arbeitsbereiche und mehr sind ebenfalls verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren HP Vertreter oder Channel Partner.



Weitere Informationen finden Sie unter www.hp.com/wxp und www.hp.com/us-en/privacy/ww-privacy.html

Workforce Experience

1. HP WXP Collaboration Premium Services sind mit einem1- bis 5-jährigen Zugangsabonnement erhältlich.
2. HP WXP Collaboration erfordert einen Netzwerkzugang.

Für dieses Datenblatt gelten die HP Portfolio-Nutzungsbedingungen für das Land, in dem das HP Tochterunternehmen die Bestellung annimmt, oder die Bedingungen, die Ihnen von Ihrem HP Channel Partner zur Verfügung gestellt werden. Wenn Sie jedoch eine separat unterzeichnete Vereinbarung mit HP haben, gelten diese Bedingungen, es sei denn, die Portfoliobedingungen von HP für das Lieferland spiegeln lokale Gesetze oder Geschäftspraktiken wider. Möglicherweise haben Sie gemäß den geltenden lokalen Gesetzen zusätzliche gesetzliche Ansprüche.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Services ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Services explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

4AA8-5177DEE, Nov. 2025