WXP Collaboration Onboarding Service

Schnelle Aktivierung von WXP Collaboration in Ihrer UC-Umgebung



Die Lösung im Überblick

Der HP Onboarding-Service Workforce Experience Platform Collaboration (WXP Collaboration[1]) bietet Onboarding-Services für Kundinnen und Kunden, die die HP WXP Collaboration-Lösung erwerben. WXP Onboarding-Spezialist:innen, so genannte Customer Success Engineers, werden damit beauftragt, Kundinnen und Kunden bei der schnellen Einarbeitung und Bereitstellung zu unterstützen, um eine maximale Wertschöpfung aus ihrer Investition zu gewährleisten.

Der WXP Collaboration Onboarding Service ist ein Support- und Berechtigungsangebot, das Kundinnen und Kunden bei der schnellen Bereitstellung von WXP Collaboration unterstützen und Anweisungen zum Betrieb der Plattform geben soll, um den größtmöglichen Nutzen aus dem WXP Collaboration-Angebot zu ziehen.

Die Vorteile

- Zuweisung eines dedizierten Customer Success Engineer zur Remote-Onboarding-Unterstützung
- Unterstützung bei der Bereitstellung von WXP Collaboration
- Grundlagenschulung zum Betrieb und Management von WXP Collaboration

Lieferumfang

Kundinnen und Kunden des WXP Collaboration Onboarding Service wird ein Customer Success Engineer namentlich zugewiesen, der sie bei der erstmaligen Bereitstellung von WXP Collaboration unterstützt.

Workshop für die Remote-Bereitstellung

Der Ihnen zugewiesene Customer Success Engineer arbeitet mit Ihnen zusammen, um sicherzustellen, dass Ihre WXP Collaboration-Bereitstellung reibungslos verläuft. Dazu gehört ein Remote-Onboarding-Workshop von ca. 4 bis 8 Stunden, der Sie bei Themen wie den folgenden unterstützt:

- Integration von. Kunden- und wichtige Kundenadministrator:innen in WXP Collaboration
- Unterstützung der Kund:innen beim Hinzufügen von UC-Anbieterdatensammlungen
- Bei Bedarf Unterstützung der Kund:innen bei der Bereitstellung von Datenerfassungsservern in Kundenrechenzentren
- Validierung der Datenerfassung
- Bereitstellung eines ersten Satzes von benutzerdefinierten Dashboards basierend auf den Anwendungsfällen der Kund:innen
- Bereitstellung von grundlegenden Schulungen zum Plattformbetrieb für wichtige Kundenadministrator:innen
- Bereitstellung eines zusammenfassenden Onboarding-Berichts
- Bereitstellung von Anweisungen zum Eröffnen von Supportfällen

30-tägiger Zugang zum Customer Success Engineer

In den ersten 30 Tagen nach dem ersten Workshop zur Remote-Bereitstellung kann sich die Kundin bzw. der Kunde direkt an den Customer Success Engineer wenden, um Unterstützung bei der Konfiguration oder bei allgemeinen Supportfragen zu erhalten. Nach 30 Tagen und der Durchführung des abschließenden Support-Workshops wird von den Kundinnen und Kunden erwartet, dass sie Supportfälle unter Verwendung des Standard-Supportprozesses im Kundenportal eröffnen.

Wrap-up-Workshop zum Abschluss des Onboardings

Nach 30 Tagen vereinbart der Customer Success Engineer mit der Kundin bzw. dem Kunden einen Remote-Wrap-Up-Workshop. Dieses Workshop-Abschlussmeeting dauert je nach Kundenanforderungen 1 bis 2 Stunden. Während des Wrap-up-Workshops werden die folgenden Punkte besprochen:

- Besprechung aller offenen WXP Collaboration-Supportfälle
- Überprüfung der Bereitstellungs- und Dashboarddaten, um Erkenntnisse und Maßnahmen zu gewinnen
- Beantwortung aller Fragen zu WXP Collaboration und der Bedienung der Lösung
- Bereitstellung von Anweisungen für die künftige Anforderung des Basis-Supports

Rollen und Zuständigkeiten

Zuständigkeiten von HP

- Zuweisung eines Customer Success Engineers als primäre(n) Ansprechpartner(in)
- Onboarding von Kund:innen in WXP Collaboration
- Leitung eines Remote-Bereitstellungs-Workshops
- Vereinbarung eines Wrap-Up-workshops mit der Kundin/dem Kunden zur Besprechung der Bereitstellung
- Bereitstellung von Anweisungen fürdie Anforderung von weiterem Support nach Beendigung der Bereitstellung

Zuständigkeiten und Einschränkungen der Kundinnen und Kunden

- Identifizierung der primären WHP Collaboration-Kundenkontakte für die Bereitstellung und den laufenden Betrieb.
- Identifizierung der Kundenressourcen für die Teilnahme an Remote-Bereitstellungs- und Wrap-up-Workshops.
- Bereitstellung von technischen Ressourcen für die Zusammenarbeit mit dem Customer Success Engineer.
- Bereitstellung von Ressourcen für die Bereitstellung von WXP Collaboration und den laufenden Betrieb

Serviceeinschränkungen

- Der WXP Collaboration Onboarding Service ist kein Managed Service-Angebot. HP Customer Success Engineers bieten Remote-Anleitung und Support. Für die eigentliche Bereitstellung und den laufenden Betrieb ist die Kundin bzw. der Kunde verantwortlich.
- Der WXP Collaboration Onboarding Service ist ein Angebot, das komplett remote bereitgestellt wird. Er beinhaltet keine Vor-Ort-Services.
- Beantwortung aller Fragen zu WXP Collaboration und der Bedienung der Lösung.
- Bereitstellung von Anweisungenfür die Anforderung des künftigen Basis-Supports.

Netzwerkanforderungen[2]

Der WXP Collaboration Data Collector kommuniziert direkt mit der WXP Collaboration Cloud und Ihrer lokalen Infrastruktur.

- 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 Endgeräte-Monitoringport

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 erfordert einen Netzwerkzugang.
2. HP Collaboration unterstützt Windows®-, Linux®- und MacOS®-Host-Umgebungen und Windows-, Linux-, MacOS-, iPad®-, Android®- und Chrome OS®-Endbenutzergeräte.

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