HP WXP Collaboration Premium Services



Información general sobre los servicios

HP WXP Collaboration[1] Premium Services proporciona servicios de asistencia técnica mejorados a los clientes que adquieren HP Workforce Experience Platform Collaboration (WXP Collaboration). Los especialistas de WXP Collaboration, conocidos como ingenieros de éxito del cliente, se asignan para ayudar a los clientes a obtener el máximo valor de su inversión en WXP Collaboration.

Funciones y especificaciones

WXP Collaboration Premium Services es una oferta mejorada de servicios de asistencia técnica y derechos que permite a los clientes obtener el máximo valor de WXP Collaboration. La oferta incluye las siguientes ventajas clave.

- Asignación de un ingeniero de éxito del cliente designado para proporcionar un servicio de asistencia técnica
- Diseño para ayudar al cliente a optimizar la implementación de WXP Collaboration
- Revisiones periódicas de la empresa para garantizar que se recibe el máximo valor

Especificaciones relativas a la entrega

Los clientes de WXP Collaboration Premium Services tienen acceso a un **ingeniero de éxito del cliente (CSE, por sus siglas en inglés) designado.** La función del CSE es ayudar a optimizar tu inversión en UC/Collaboration mediante el uso de la información facilitada por la plataforma WXP Collaboration.

La cantidad de tiempo que CSE dedica a la entrega de soluciones se limita a **servicios remotos de 8 horas al mes durante 12 meses.** Si se requiere más tiempo para ayudar con proyectos o iniciativas muy complejos, se puede estimar el tiempo adicional y contratarlo por separado.

A continuación se incluyen los tipos de servicios que se prestan habitualmente:

Alineación con los objetivos comerciales del cliente

- Como cliente de Premium Services, tienes derecho a que tu CSE revise periódicamente tu implementación y configuración de Workforce Experience Collaboration
- El objetivo es identificar las actividades de mayor prioridad necesarias para respaldar los conocimientos y/o tecnologías de WXP Collaboration

Integración con el flujo de trabajo empresarial del cliente

- Trabaja con los clientes para integrar alertas y entrega de informes
- Ayuda con las personalizaciones de paneles, alertas y otras configuraciones

Asistencia en la gestión de cambios empresariales

- Realiza cambios de configuración en WXP Collaboration para adoptar cambios en las tecnologías de colaboración o actualizaciones

Atención al cliente prioritaria

- Como cliente de WXP Collaboration Premium Services, tienes derecho a escalar **el servicio de asistencia técnica** para incidencias de gran prioridad (tickets de prioridad 1 o prioridad 2) abiertos en WXP
- Asimismo, puedes ponerte directamente en contacto con tu CSE designado, que actuará como vía adicional de escalamiento

Funciones y responsabilidades

Responsabilidades de HP

- Asignar a un ingeniero de éxito del cliente como contacto principal
- Dirigir una sesión periódica de alineación del éxito del cliente para alinearse con las prioridades del cliente
- Apoyar las prioridades empresariales de los clientes con la plataforma WXP Collaboration:
  - Realizar cambios de configuración en WXP Collaboration para adoptar cambios en las tecnologías de colaboración o actualizaciones
  - Apoyar la decisión de colaboración del cliente ofreciendo información y datos relevantes
  - Formar a los clientes para que aprovechen al máximo las funciones de la plataforma WXP Collaboration
  - Trabajar con el cliente para lograr una estrecha integración que apoye el flujo de trabajo empresarial del cliente
  - Proporcionar un servicio de asistencia escalada para los problemas relacionados con WXP Collaboration, según sea necesario

Responsabilidades y limitaciones del cliente

- Identificar los contactos de WXP Collaboration para la alineación de prioridades
- Identificar los recursos del cliente para asistir a sesiones de implementación remota
- Proporcionar recursos técnicos para trabajar con el ingeniero de éxito del cliente

Limitaciones del servicio

- WXP Collaboration Premium Services no es una oferta de servicios gestionados. Los ingenieros de éxito del cliente de HP proporcionarán orientación y un servicio de asistencia técnica. El cliente es responsable de la implementación real y de la utilización continua
- WXP Collaboration Premium Services es una oferta completamente remota y no incluye ningún servicio in situ

Requisitos de la red[2]

Responsabilidades de HP

- Para obtener información sobre la conectividad de WXP Collaboration Cloud, consulta los requisitos de la dirección URL relativos a WXP Collaboration Cloud
- Para obtener información sobre los Requisitos de la red de infraestructura, consulta los Requisitos de la red de infraestructura
- Para conocer los Requisitos de la red de los dispositivos, consulta los requisitos del puerto de supervisión de los dispositivos

Servicios HP adicionales

Asimismo, existen servicios complementarios disponibles, como los servicios de asistencia técnica de HP, las soluciones gestionadas, las soluciones de colaboración, la seguridad de los dispositivos y los espacios de trabajo digitales, entre otros. Ponte en contacto con tu representante de HP o partner de canal.



Para obtener más información, visita www.hp.com/wxp y www.hp.com/us-en/privacy/ww-privacy.html.

Workforce Experience

1. HP WXP Collaboration Premium Services se encuentra disponible mediante una suscripción de acceso de 1 a 5 años.
2. HP WXP Collaboration requiere acceso a la red.

Esta ficha técnica se rige por los términos del portfolio de HP para el país del afiliado de HP que acepta el pedido o por los términos que te haya facilitado el partner de canal de HP. No obstante, si tienes un acuerdo firmado por separado con HP, estos términos prevalecerán, salvo en la medida en que los términos del portfolio de HP del país de entrega reflejen la legislación o las prácticas empresariales locales. Es posible que tengas derechos legales adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

4AA8-5179ESE, noviembre de 2025.