



**SEEBURGER Services**

# Trading Partner Service

# Was ist der Trading Partner Service

Sie benötigen Unterstützung im Betrieb Ihrer SEEBURGER-Lösung? Sie haben nicht ausreichend Ressourcen zur Bearbeitung von Incidents und Anfragen Ihrer Trading-Partner? Sie wünschen sich einen „Single Point of Contact“ für Ihre Fachabteilung und Ihre Trading-Partner für alle Fragen und Probleme rund um Ihre SEEBURGER-Lösung?

Der SEEBURGER Trading Partner Service unterstützt Sie bei der Betreuung Ihrer Trading-Partner im EDI-Betrieb. Trading-Partner können Kunden, Lieferanten aber auch Dienstleister sein, die über eine EDI-Schnittstelle oder WebEDI an Ihre Systeme angebunden sind. Mit dem Trading Partner Support wird SEEBURGER zum direkten Ansprechpartner Ihrer Fachabteilung und Ihrer Trading-Partner. Anfragen rund um den EDI-Datentransfer und Fehler aufgrund von Datenqualität oder Übertragungsproblemen werden direkt von den SEEBURGER-Experten bearbeitet.

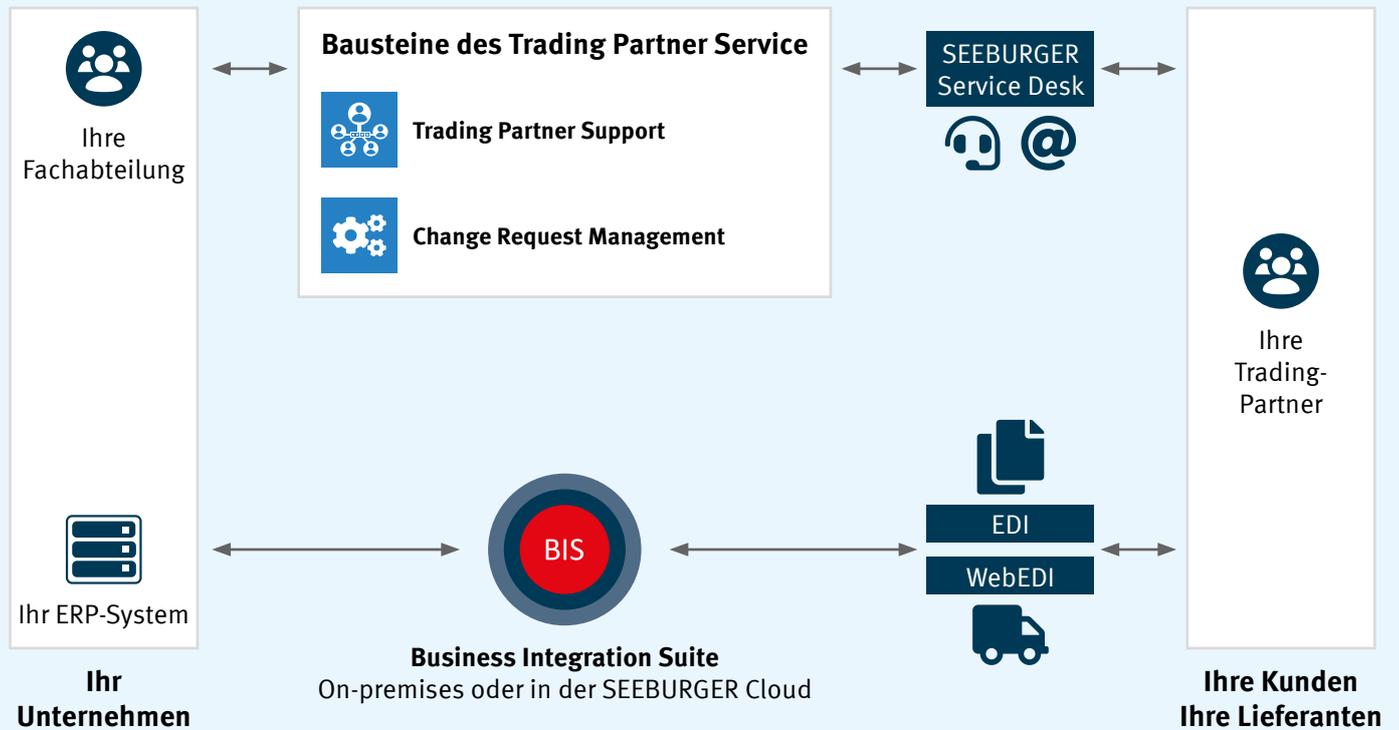
Zur Klärung und Behebung der Fehler übernimmt der Trading Partner Support die Kommunikation zu Ihrer Fachabteilung und zu Ihren Trading-Partnern.

Das SEEBURGER-Team kann auch Change-Requests, die sich aus dem Tagesgeschäft ergeben, übernehmen. Diese typischen Change-Request werden in einem Change-Request-Katalog dokumentiert (Change Request Management).

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	2
Service-Beschreibung .....	3
Benefits .....	5

# Überblick



Mit dem **Trading Partner Support** wird SEEBURGER zum „Single Point of Contact (SPOC)“ ihrer Trading-Partner und kümmert sich direkt um deren Anliegen. Sie können Ihre Trading-Partner bei allen Anfragen rund um den laufenden Betrieb an den SEEBURGER Trading Partner Support verweisen. Der SEEBURGER Trading Partner Support bildet die Schnittstelle zwischen Ihrer Fachabteilung und Ihren Trading-Partnern.

Das **Change Request Management** bietet Ihnen die Auslagerung von vereinbarten Change-Requests an den SEEBURGER Trading Partner Support während der Betriebsphase. Hierbei übernimmt der SEEBURGER Trading Partner Support die Anbindung einzelner, neuer Trading-Partner sowie Änderungen von Kommunikationsprotokollen und Geschäftsprozessen.

## Servicebausteine im Detail

### Der Trading Partner Support ist der Kern des Serviceangebots und umfasst



Single Point of Contact für Trading-Partner



Prozessfehleranalyse und -bearbeitung:

- Konvertierungsfehler
- Kommunikationsfehler



Technische Fragen der Trading-Partner zum EDI-Datentransfer



Kommunikation in Deutsch und Englisch



Nachverfolgung von fehlenden EDI-Nachrichten mit Recherchen:

- im SEEBURGER BIS via BIS MT
- in Kundensystemen z.B. ERP

### Das Change Request Management umfasst



Aufschaltung von Trading Partnern auf bestehende Geschäftsprozesse

- Konfiguration der Kommunikationsdaten der Trading-Partner im SEEBURGER BIS oder dem B2B Directory
- Erstellung der Verarbeitungsregel (Standard Entity) auf dem SEEBURGER BIS
- Verbindungstest und Nachrichtenvalidierung
- Go-Live-Betreuung



Änderungen bestehender Anbindungen

- Änderung der Kommunikationsstammdaten
- Zertifikatswechsel

## Vorteile

Durch Unterstützung der SEEBURGER-Experten im täglichen Betrieb, ermöglicht der Trading Partner Service eine Entlastung auf Kundenseite und steigert die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Lieferanten. Der Trading Partner Support ist sowohl für Sie als auch für Ihre Lieferanten und Kunden direkter Ansprechpartner. Das ermöglicht SEEBURGER eine schnelle Klärung bei Fragen zum Datenaustausch und Fehlern in der Nachrichtenübertragung.

### Trading Partner Support (TPS)

- ✓ Support-Hotline für Sie und Ihre Trading-Partner
- ✓ Inhaltliche Fehler werden nicht an Ihre Fachabteilung sondern an den TPS gemeldet
- ✓ Direkte Fehleranalyse oder Recherche bei Anruf durch den Trading-Partner
- ✓ Schnittstelle zwischen Ihre Fachabteilung und Ihren Trading-Partnern
- ✓ Direkter Kontakt zu SEEBURGER EDI-Experten
- ✓ Service-Management – Ihr direkter Ansprechpartner

### Change Request Management

- ✓ Auslagerung von Change-Requests
- ✓ Direkte Kommunikation zu Ihren Trading-Partnern
- ✓ Bearbeitung Ihrer Change-Requests durch SEEBURGER EDI-Experten





[www.seeburger.de/weltweite-praesenz](http://www.seeburger.de/weltweite-praesenz)