

SEEBURGER



Broschüre | SEEBURGER Cloud Services

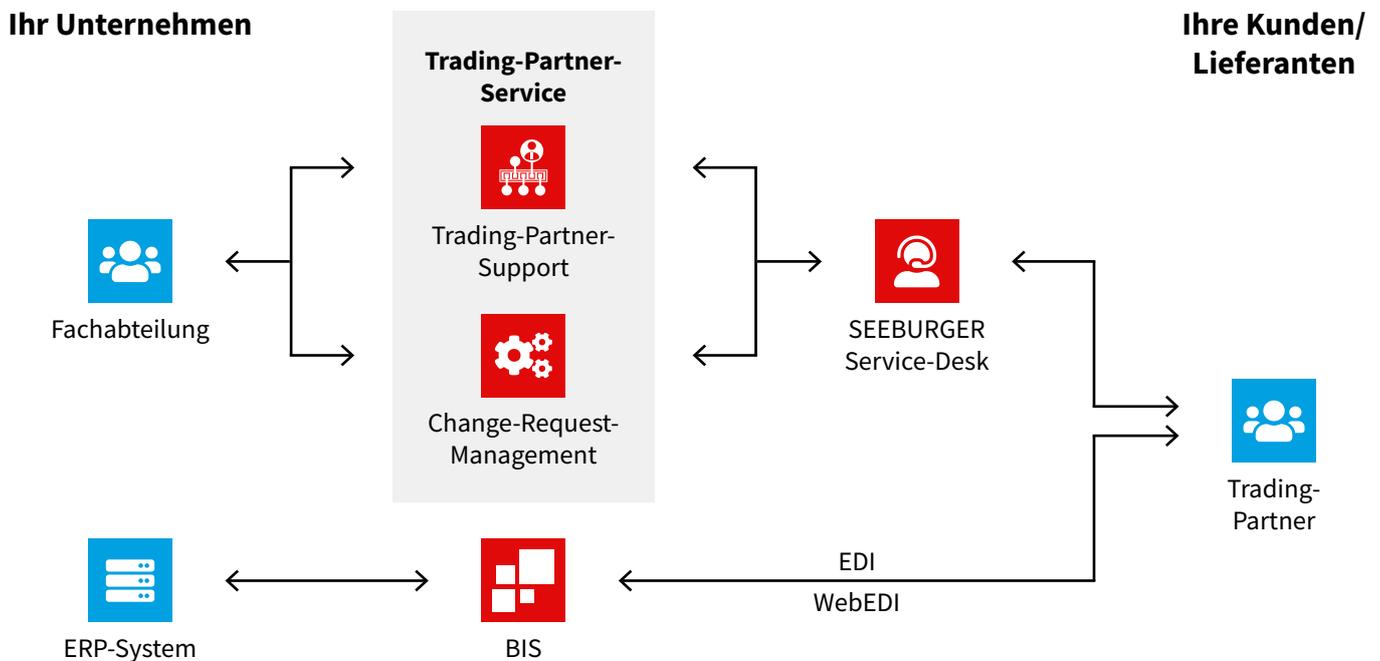
SEEBURGER Trading-Partner-Service

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).



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**



**Technische Fragen der Trading-
Partner zum EDI-Datentransfer**



**Kommunikation in
Deutsch und Englisch**



**Prozessfehleranalyse
und -bearbeitung**

- Konvertierungsfehler
- Kommunikationsfehler



**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 Nachrichtenübertagung.

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 Ihrer Fachabteilung und Ihren Trading-Partnern
- + Direkter Kontakt zu SEEBURGER EDI-Experten

Change-Request-Management

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



www.seeburger.com

Disclaimer

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen. SEEBURGER erbringt mit dieser Veröffentlichung keine professionelle Dienstleistung, insbesondere keine rechtliche oder steuerliche Beratungsleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um unternehmerische Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten sie sich von einem qualifizierten Berater (z. B. Rechtsanwalt und/oder Steuerberater) in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen. Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und SEEBURGER haftet nicht oder ist nicht verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Informationen aus der Präsentation.