

KRAVSPESIFIKASJON

NYTT CRM SYSTEM

Firma AS
xx.xx.20xx



Innledning

Dette dokumentet er laget av [Exsitec](#) med den hensikt å hjelpe bedrifter med å formulere sine krav til et nytt CRM system. Å endre forretningssystemer er tidkrevende og vanskelig. Se på dette dokumenter som et eksempel eller som inspirasjon til hvordan du kan komme i gang med å lage en kravspesifikasjon før du bytter CRM system. Dette dokumentet er ingen komplett mal som du kan bruke, men den inneholder i stor grad den informasjonen vi som leverandører trenger fra deg for å effektivt kunne hjelpe deg og gi deg råd når du endrer forretningssystem.

De prosessene du vil se i dette dokumentet er basert på eksempler fra en standardisert salgsprosess. Har du en annen type virksomhet, betyr det i praksis at du i større grad må tilpasse kapitlet «forretningskrav», det betyr ikke at vi som leverandør mangler systemstøtte for din virksomhet. I dette dokumentet finner du flere avsnitt med "Tips fra Exsitec". Tanken her er at du får tips av oss, men du formulerer din egen tekst og sletter vårt tips, slik at dokumentet blir «deres».

Eksempel: Tips fra Exsitec!

I dette avsnittet av din RFP foreslår Exsitec at følgende informasjon bør være...

Kort om Exsitec

Vi er spesialister på forretningssystem som ERP, CRM, HR, Lønn og BI/Rapportering, samt digitalisering, integrasjon og skreddersydde løsninger. Vi ønsker at våre kunder får en mer effektiv og morsom arbeidshverdag ved å tilby god systemstøtte.



Innholdsfortegnelse

Beskrivelse av firma.....	5
Innledning.....	5
Firmakultur.....	5
Årsakene til å bytte CRM system.....	5
Hardware og nettverk.....	6
Nåværende systemstøtte.....	6
Integrasjoner.....	7
Antall brukere.....	7
Forretningskrav – krav.....	8
Definisjoner.....	8
Krav til prosessen Suspect til Lead.....	10
1.1 Identifisere suspect.....	10
1.2 Bearbeidelse av suspects.....	10
1.3 Opprette prospects.....	10
1.4 Bearbeidelse av prospects.....	11
Krav til prosessen Lead til Salgsmuligheter.....	11
2.1 Opprette lead.....	11
2.2 Opprette firma.....	12
2.3 Opprette kontakt/-er.....	12
2.4 Opprette salgsmuligheter.....	12
Krav til prosessen Salgsmulighet til Kontrakt.....	13
3.1 Opprette produkter.....	13
3.2 Opprette tilbud.....	13
3.3 Opprette avtalen/kontrakten.....	14
3.4 Salgsordre.....	14
Krav til prosessen Håndtering av eksisterende kunder.....	14
4.1 Informasjon om eksisterende kundeforhold, produkter, tjenester, abonnement etc.....	14
4.2 Arkivering av mailhistorikk.....	14
4.3 Oversikt over telefonsamtaler og møter.....	15
4.4 Nyhetsbrev, invitasjoner og felles informasjon.....	15
Krav til prosessen for Support.....	15



5.1 Informasjon om gyldig supportavtale	15
5.2 Mottak av suppothenvendelser	15
5.3 Besvarelse av suppothenvendelser.....	16
5.4 FAQ, Kundesenter, Svarmaler	16
5.5 Eskalering, rutiner, varsler.....	16
Krav til prosessen Kundereklamasjoner	17
6.1 Kundereklamasjoner	17
Krav til prosessen Leverandørreklamasjoner	17
7.1 Leverandørreklamasjoner	17
Rapporter	18
8.1 Rapporter.....	18
Økonomi	18
9.1 Fakturagrunnlag	18
Scenario	19
Forventninger til fremtidig leverandør.....	19
Utvalgsriterier	21



Beskrivelse av firma

Innledning

Tips fra Exsitec:

I dette avsnittet av din RFP beskriver du selskapet ditt, slik at leverandøren forstår nåsituasjonen i selskapet og dagens prosesser, samt dine forventninger.

Begynn med selskapsdata: adresse, antall bedriftsår, vanlige bransjekoder, markedene dere opererer i og lignende relevant informasjon. Inkluder deretter all informasjon som er relevant for ditt CRM systemprosjekt. En tydelig bedriftspresentasjon hjelper potensielle leverandører med å kunne gi dere et godt svar på deres kravspesifikasjon som fokuserer på deres prosesser og forventninger - ikke bare en liste med funksjoner som finnes i systemet.

Firmakultur

Tips fra Exsitec:

Hvem er dine nøkkelpersoner? Hvilken bakgrunn har de? Ledere innen økonomi ønsker å få et forslag som er formulert på en annen måte enn ledere innen salg eller logistikk. Hvilke avdelinger ekspanderer raskt? Beskriv deres bedriftskultur og hva som skiller dere fra andre bedrifter som leverandøren kan ha jobbet med tidligere.

Årsakene til å bytte CRM system

Tips fra Exsitec:

Det kan være mange årsaker til hvorfor dere vil anskaffe eller bytte CRM system. Det kan være at du har en kunde som krever en viss kapasitet og CRM systemet kan hjelpe deg å oppfylle dette eller du ønsker å effektivisere ved å digitalisere dine vanligste salgsrutiner eller andre prosesser som støttes i et CRM system.

Leverandørene kan komme med mer eksakte forslag om din kravspesifikasjon beskriver hvorfor du vurderer å bytte CRM system. Det er viktig at dette avsnittet ikke blir en kravliste. Kravene på CRM system er ikke det samme som årsakene til å anskaffe eller bytte CRM system.

Hva er deres visjoner og fremtidsplaner? Hvor vil dere være om 5-10 år?



Hardware og nettverk

Tips fra Exsitec:

Informasjon om hardware som servere er viktig om du vurderer en løsning hvor du skal installere programvare hos dere, mens informasjon om nettverket er avgjørende ved valg av en skybasert løsning. Din RFP skal ikke kun handle om hva leverandøren kan gjøre for deg, men den er også et viktig verktøy for å bedømme hvor det brister i forhold til leverandørens forventninger. Ta med informasjon om hvilke type løsning dere er interessert i:

Installert løsning

Ditt firma har ansvar for IT-infrastrukturen, som drift, back-up og oppdateringer.

Hosted løsning

Infrastruktur og drift outsources og driftsleverandøren har ansvar for dine data.

Skybasert løsning

Ditt CRM system oppdateres automatisk av CRM systemprodusenten og dine data oppbevares i skyen.

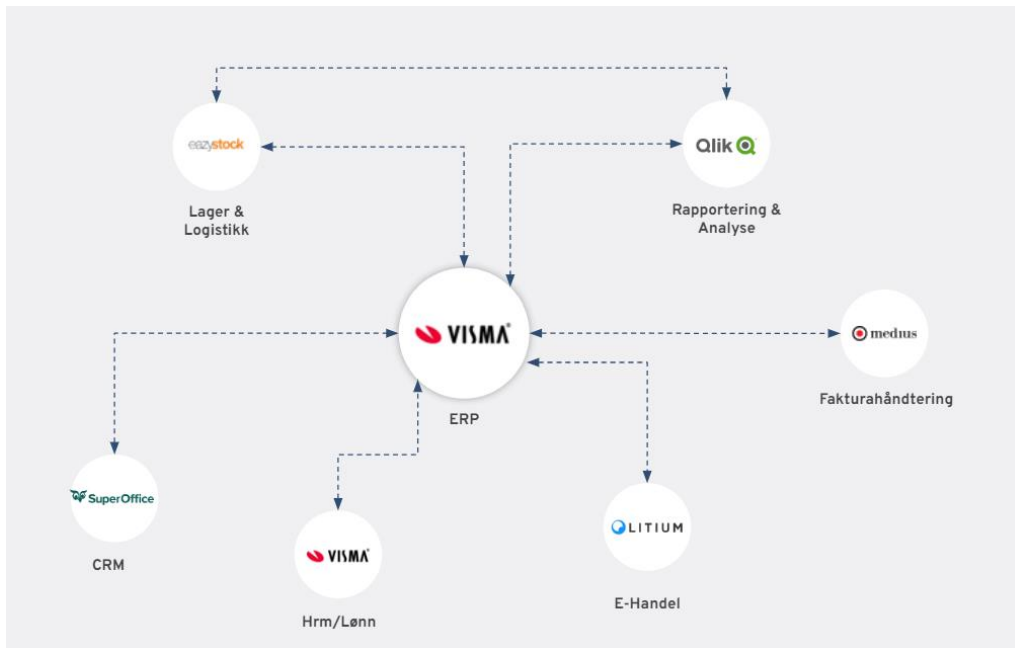
Nåværende systemstøtte

Tips fra Exsitec:

Din kravspesifikasjon må inneholde informasjon om ditt nåværende CRM system, hvis du har det, eller mangelen av et CRM system. Skriv om alle deler av systemet, ikke fokuser kun på de områdene der systemet ikke fungerer. Beskriv de delene av systemet som bedriften ikke klarer seg uten. Hvis du ikke bruker et CRM-system i dag, hvordan arbeider du med eksisterende kunder? Er det i ERP-systemet?, i Excel-lister eller ligger informasjon i selgernes egne innbokser? osv.

Unngå å prøve å endre eller tilpasse det nye systemet til å bli en kopi av det gamle. Selv om deres prosesser også omhandler papirdokumentasjon og kalkyler er informasjonen om disse systemene avgjørende for at en leverandør skal forstå den aktuelle situasjonen i bedriften.

Nedenfor er et eksempel på hvordan en overordnet systemskisse kan se ut. Dette overordnede nivået anser vi holder for en leverandør i et første steg for å forstå virksomheten. Mer detaljert flyt og prosesser over eksisterende eller nytt system kan tas frem senere i prosessen.



Integrasjoner

Tips fra Exsitec:

Skriv opp de integrasjonene du forventer å ha til ditt CRM-system. Forklar kort hvilken funksjon disse systemene har og hvilke data som er viktig å integrere til eller fra CRM-systemet.

Antall brukere

Tips fra Exsitec:

Prøv å gjøre deg kjent med leverandørens prismodell, og fokuser på å undersøke om det er noen "skjulte kostnader". Trenger du for eksempel noe funksjonalitet som ikke er inkludert i den tilbudte lisensieringsmodellen, men som leverandøren har bevisst utelukket?

Hvis du investerer i et CRM system, hvor mange brukere/lisenser kan du frigjøre fra andre system?

Programvare	Antall brukere	Kommentar
CRM system	Xx stk	Beskrivelse av brukere



Forretningskrav – krav

Tips fra Exsitec:

Her lister dere opp hvilke funksjoner dere vil at CRM systemet skal ha. Det finnes ikke en rett eller feil måte å formulere dette avsnittet i din RFP, men det formatet du velger oppmuntrer leverandøren til å svare på en måte som du er fornøyd med. Kravene kan vises i løpende tekst, i tabellform eller en kombinasjon. Men uansett hvilket format du velger så anbefaler vi å alltid ha med følgende informasjon om hvert krav:

- Nåsituasjon
 - Må-krav
 - Bør-krav
 - Leverandørens svar
 - Gjerne om leverandøren løser må-krav med standardfunksjonalitet eller med det de anser som «mellom til større» tilpasninger. Kan leverandøren med valgt løsning løse deres bør-krav?
-

Definisjoner

Tips fra Exsitec:

Nedenfor finner du en definisjonsliste om hvordan du velger å definere hver del som er viktig for dere når det gjelder definisjoner og terminologier. Sett dette opp slik at du og leverandøren får et felles grunnlag i begrepene som skal brukes i samarbeidet. Husk disse når du utformer kravene til prosessene. Tilføy og fjern definisjonene som ikke er relevante for deg. NB listen nedenfor er bare et eksempel.



Definisjon	Beskrivelse:
Suspect	En person /firma som dere er interessert i å levere deres produkter og tjenester til. Dette suspectet har kanskje aldri hørt om dere og dere ønsker å bearbeide dem med informasjon for å kunne få dem interessert i dere og det dere leverer.
Prospect	En person/firma som som viser litt interesse for deres bedrit, produkter og tjenester, eller som dere er interessert i å levere deres produkter og tjenester til. Det er høyst usikkert om de kommer til å velge dere som leverandør på dette stadiet
Lead	En person som viser større interesse for deres bedrit, produkter og tjenester. Det er fortsatt usikkert om de kommer til å velge dere som leverandør på dette stadiet.
Salgsmulighet	Når en selger har tatt kontakt med leadet og avklart deres behov og konkludert med at dette er noe dere kan tilby. Da opprettes en salgsmulighet som selgeren jobber videre med. Knyttet til salgsmuligheten legger man inn informasjon om hva kunden er interessert i, hva vi tror omsetningen kan være, ol.
Tilbud	Etter at selger har kvalifisert salgsmuligheten og laget et tilbud på det dere kan levere, oversendes tilbudet til kunden som kan bekrefte tilbudet, signere det og en avtale opprettes.
Avtale	En avtale opprettes mellom kunde og leverandør, som et bindende dokument. Her står hva dere tilbyr kunden, pris, når, hvordan osv. Hvilken informasjon er viktig å ha med i Avtalen og hvor/hvordan lages og lagres disse i dag.
Møte	Et fysisk/webmøte mellom dere og interessent/kunden. Hva er viktig når det kommer til møter med deres interessenter? Kalender, inkalling, møtereferat, se møtedeltakere, booke møterom?
Telefonsamtaler	Telefonsamtale mellom dere og interessenten. Hva er viktig? Se når telefonsamtalen var, hvor lenge den varnte, skrive notater?
Kunde/Firma	Firma dere har startet en relasjon med og solgt varer eller tjenester til. Hvilken informasjon er viktig å ha om firma? Org.nr, kontaktperson, er de del av en konsern, hvilke avtaler har de, se tilbud, møter, telefonsamtaler? Annet?
Kontakt	Person som jobber hos firma/kunde. Hvilken informasjon er det viktig å ha på kontaktpersoner?
Produkter	Produkter eller tjenester som dere selger. Hvilken informasjon er viktig knyttet til deres produkter og tjenester? Skal de være med i CRM systemet?
Salgsordre	Når tilbudet er signert, skal det opprettes en salgsordre fra økonomi som fakturagrunnlag? Hvilken informasjon er viktig å ha med her?
Signatur	Få tilbud og/eller avtalen signert. Hvilket signeringsverktøy brukere dere i dag, om dere bruker noen. Om ikke, ønsker dere et? Hvordan er signeringsprosessen?
Rapporter	Rapporter og analyse - hvilken data har dere behov for og hva ønsker dere å rapportere og analysere? Hva slags rapporter har dere i dag?
Support	Har dere support på deres produkter? Hvis ja, og en kunde skal kontakte dere, hvordan er prosessen i dag? Hvilken informasjon behøver dere å ha med på saken?
Kundereklamasjoner	Hvis en kunde har behov for å kontakte dere ang. Et produkt eller tjeneste, hvordan gjøres det i dag? Hvilken informasjon er viktig når det kommer til at en kunde reklamere på en vare/tjeneste?
Leverandørreklamasjoner	Om dere ikke er produsenten så må dere kanskje reklamere på et produkt til deres leverandør. Hvilken informasjon er viktig og hvordan ser prosessen ut?
Fakturagrunnlag	Underlaget som skal gå til økonomi for fakturering. Hvordan ser denne prosessen ut og hvilken informasjon er det viktig at der med i denne prosessen?



Krav til prosessen Suspect til Lead



1.1 Identifisere suspect

	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

1.2 Bearbeidelse av suspects

Bearbeidelse av suspects	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

1.3 Opprette prospects

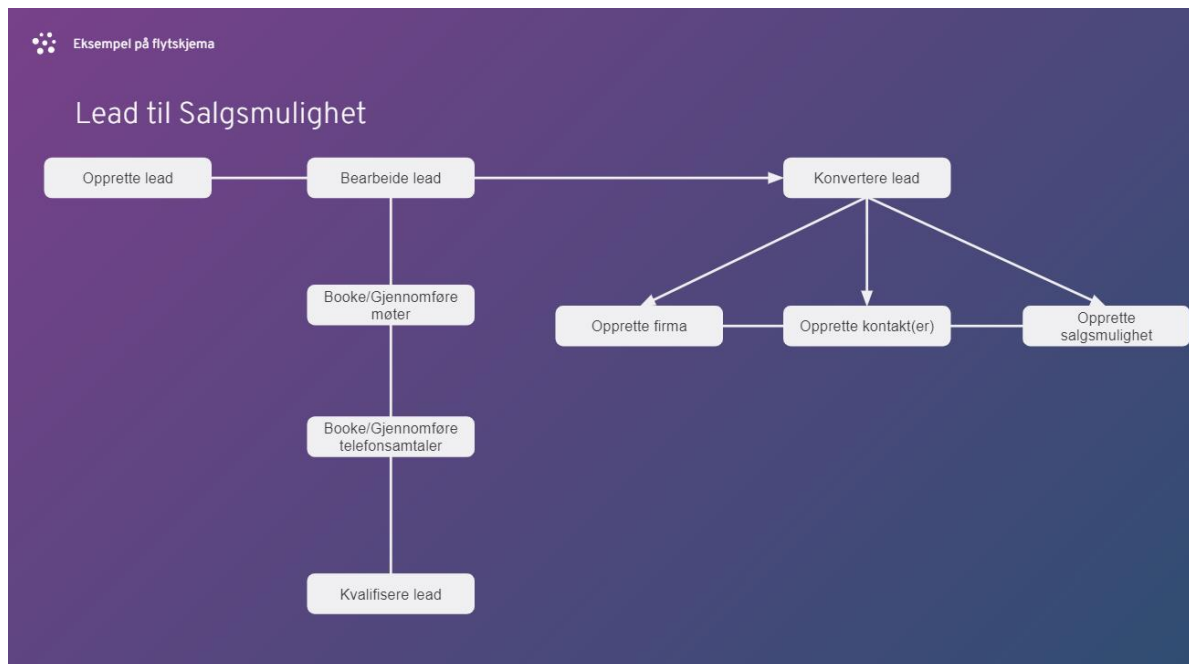
Opprette prospects	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



1.4 Bearbeidelse av prospects

Bearbeidelse av prospects	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

Krav til prosessen Lead til Salgsmuligheter



2.1 Opprette lead

Opprette lead	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



2.2 Opprette firma

Opprette firma	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

2.3 Opprette kontakt/-er

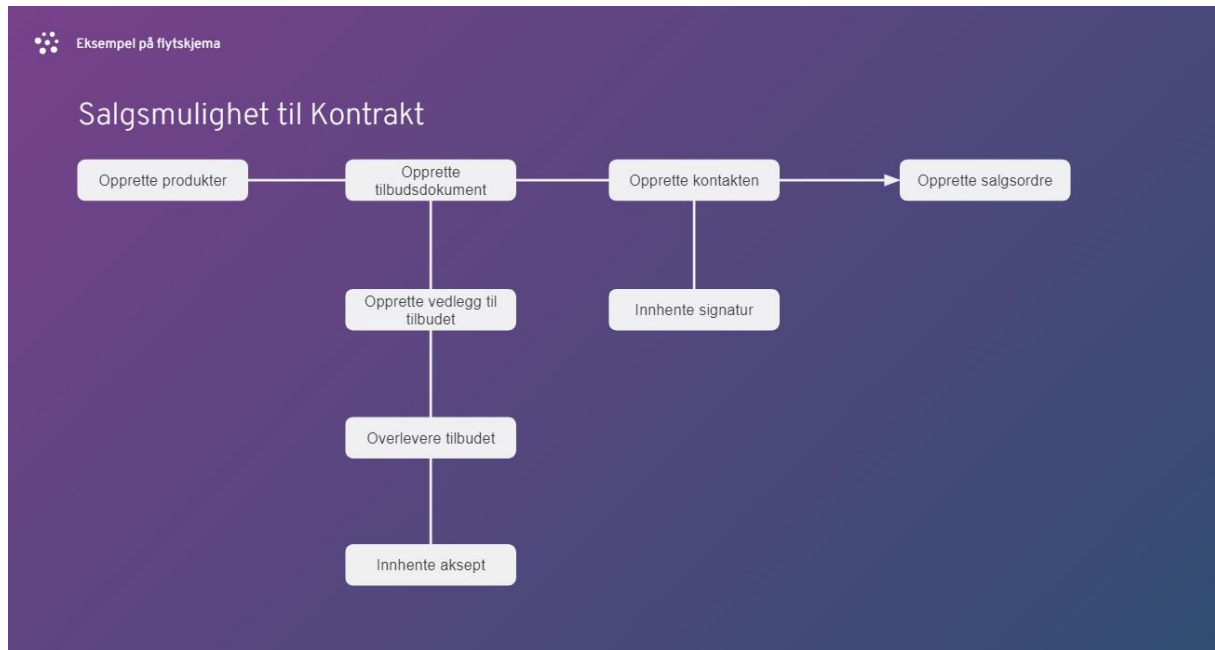
Opprette kontakt/-er	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

2.4 Opprette salgsmuligheter

Opprette salgsmuligheter	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



Krav til prosessen Salgsmulighet til Kontrakt



3.1 Opprette produkter

Opprette produkter	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

3.2 Opprette tilbud

Opprette tilbud	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



3.3 Opprette avtalen/kontrakten

Opprette avtalen/kontrakten	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

3.4 Salgsordre

Salgsordre	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

Krav til prosessen Håndtering av eksisterende kunder

4.1 Informasjon om eksisterende kundeforhold, produkter, tjenester, abonnement etc

Informasjon om eksisterende kundeforhold, produkter, tjenester, abonnement etc	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

4.2 Arkivering av mailhistorikk

Arkivering av mailhistorikk	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



4.3 Oversikt over telefonsamtaler og møter

Oversikt over telefonsamtaler og møter	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

4.4 Nyhetsbrev, invitasjoner og felles informasjon

Nyhetsbrev, invitasjoner og felles informasjon	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

Krav til prosessen for Support

5.1 Informasjon om gyldig supportavtale

Informasjon om gyldig supportavtale	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

5.2 Mottak av supporthenvelser

Mottak av supporthenvelser	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



5.3 Besvarelse av supporthenvelser

Besvarelse av supporthenvelser	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

5.4 FAQ, Kundesenter, Svarmaler

FAQ, Kundesenter, Svarmaler	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

5.5 Eskalering, rutiner, varsler

Eskalering, rutiner, varsler	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



Krav til prosessen Kundereklamasjoner

Tips fra Exsitec:

Det er ikke nødvendig å beskrive alle prosesser med flytskjema, kun hvis det gir verdi for dere eller leverandøren. Disse områder kan like gjerne beskrives med en forklarende tekst.

6.1 Kundereklamasjoner

Kundereklamasjoner	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

Krav til prosessen Leverandørreklamasjoner

Tips fra Exsitec:

Det er ikke nødvendig å beskrive alle prosesser med flytskjema, kun hvis det gir verdi for dere eller leverandøren. Disse områder kan like gjerne beskrives med en forklarende tekst.

7.1 Leverandørreklamasjoner

Leverandørreklamasjoner	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



Rapporter

Tips fra Exsitec:

Det er ikke nødvendig å beskrive alle prosesser med flytskjema, kun hvis det gir verdi for dere eller leverandøren. Disse områder kan like gjerne beskrives med en forklarende tekst.

8.1 Rapporter

Rapporter	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

Økonomi

Tips fra Exsitec:

Det er ikke nødvendig å beskrive alle prosesser med flytskjema, kun hvis det gir verdi for dere eller leverandøren. Disse områder kan like gjerne beskrives med en forklarende tekst.

9.1 Fakturagrunnlag

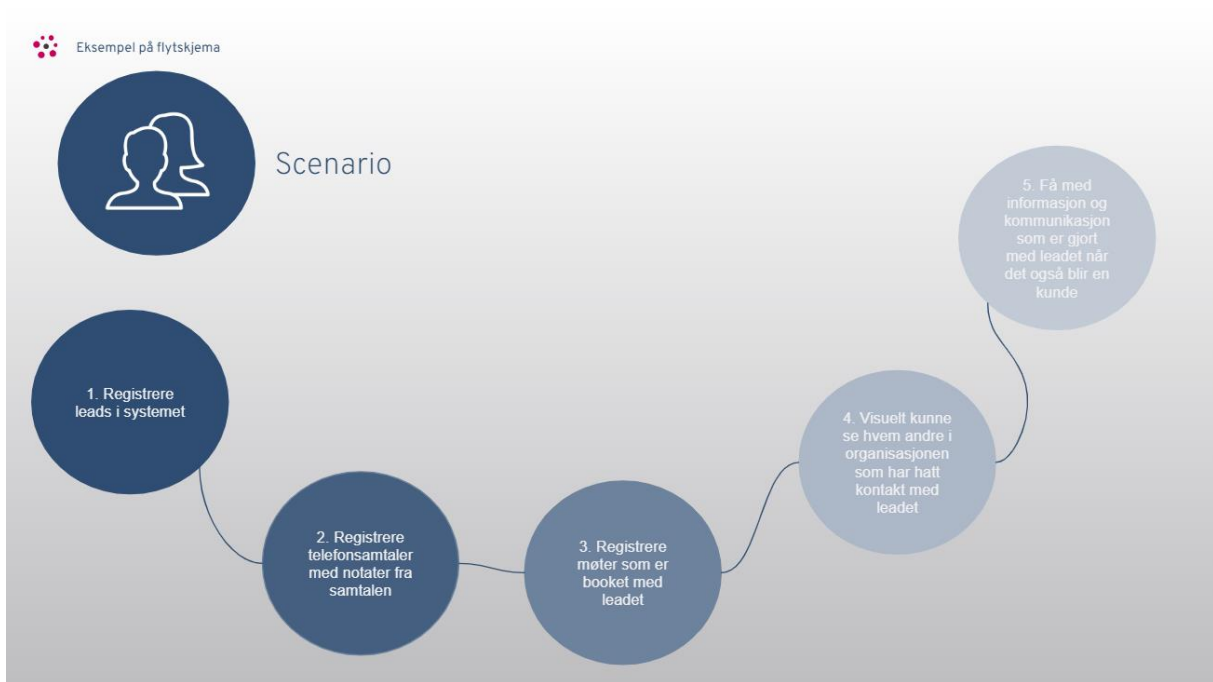
Fakturagrunnlag	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



Scenario

Tips fra Exsitec:

For å spesifisere for deres fremtidige leverandør kan det være smart å ha med noen scenarioer for å beskrive hvordan deres brukere skal kunne bruke systemet. Lag f.eks et scenario hvor deres brukere skal opprette et lead og hvordan de jobber med leadet.



Forventninger til fremtidig leverandør

Tips fra Exsitec:

I dette avsnittet av din RFP kan du skrive i det samme formatet som du benyttet for å beskrive dine krav i detalj. Skriv også om funksjonstilgjengelighet og tidsramme. Utover å besvare din kravliste skal leverandørene gi informasjon om flere andre prosjektvariabler.

Bedriftsinformasjon

Be om informasjon om leverandørens navn, adresse, organisasjonsnummer og kontaktinformasjon. Be dem beskrive sin virksomhet og deres visjon og strategi.

Tidsplan

Du har allerede fortalt om din forventning om tidsplan for dette prosjektet. Nå er det tid for leverandørens tidsplan. Be om en detaljert tidsplan fra din leverandør som omfatter



alle prosjektsteg, hvilke ressurser/personer de skal benytte i ditt prosjekt og tilgjengelighet på ressursene. Gi leverandøren nok tid til å levere et godt gjennomarbeidet svar, men sett en frist som innebærer at svar som leveres etter dette ikke er med i den videre prosessen.

Økonomi

Dine økonomiske forventninger fra leverandøren er i stor grad avhengig av om du forventer deg å følge opp anbudsprosessen med en tilbudsforespørsel (RFQ). Som oftest sendes en RFQ ut til de leverandører som blir valgt ut etter RFP fasen. Dette dokumentet er en begjæring om informasjon ang. lisenskostnad, tilpasning, support, vedlikehold, samt betalingsbetingelser. Selv om størstedelen av kostnadene tas opp i en tilbudsforespørsel (RFQ) er det dog bra å bedømme din leverandørs økonomiske stilling i sammenheng med en RFP.

Referanser

Be om minst tre kundereferanser som hadde omtrent de samme utfordringene og forventningene som ditt prosjekt – om mulig. Be om firmanavn, hovedkontakt, deres virksomhetsområde, dato og tidsperiode når prosjektet ble gjennomført og hvorfor de har gitt deg denne referansen.

Personal

Hvem kommer til å være med og leverer deres prosjekt om nytt CRM system, og hvilken bakgrunn har de? Alle forventer seg at det skal være personer på toppnivå med lang og bred erfaring av lignende implementeringer, helst innen egen bransje. Men i virkeligheten kan det se annerledes ut. Hvor mange timer beregner de at man kommer til å bruke i ditt prosjekt, og når? Be om dokumentasjon om personene som skal være med, f.eks konsulentprofil, for en tydeligere tids- og kostnadsbudsjett for din implementering.



Utvalgskriterier

Tips fra Exsitec:

Nesten like viktig som å skrive en kravspesifikasjon er å utvikle en strukturert evaluering av leverandørenes svar. Uten en godt gjennomført evaluering av disse svarene basert på forhåndsdefinerte utvalgskriterier forsvinner alt arbeid frem til dette punktet i en ustrukturert diskusjon om hvem man anser som beste leverandør.

Kommuniser gjerne deres utvalgskriterier til leverandørene som dere sender denne RFP'en til. Hvis det viser seg at det er noen punkter som dere og deres potensielle leverandør ser ulikt på er det like viktig for begge parter at man raskt «diskvalifiserer» seg for hverandre som fremtidige gode samarbeidspartnere.

Krav og prioriteringer

Det første kriteriet dere må vurdere i evalueringen er svar på kravene som dere har identifisert som nødvendige eller høyt prioriterte. Om en potensiell systemleverandør ikke kan oppfylle noen av de primære kravene legges dette RFP svaret til siden. Vurder deretter leverandørenes svar på de lavere prioriterte punktene.

Du vil kanskje ha bred støtte for funksjoner uavhengig av hvilken tilpasning eller integrasjonsarbeid som er påkrevd. Du foretrekker kanskje svar som inneholder færre funksjoner, men som i stedet fokuserer på ferdige løsninger og gjør at man ikke belastes ytterligere implementeringskostnader.

Support og tjenester

Potensielle systemleverandører skal også kunne vise til at de tilbyr et visst nivå av kontinuerlig support og profesjonelle tjenester som du behøver. Hvilket supportnivå som kreves i et prosjekt varierer. Du kan ha behov for hjelp i løpet av hele implementeringen, eller kun kun support i nødstilfeller. Velg det svaret som viser forståelse for dine krav og oppfyller eller overgår dem.

Noen leverandører tilbyr i tillegg «communities» for deres systemer, der brukere enkelt kan stille spørsmål og dele sin erfaring, tips og inspirasjon til andre brukere av samme system.



Checkliste for RFP

Nesten like viktig som å skrive en kravspesifikasjon er å utvikle en strukturert evaluering av leverandørens svar. Uten en godt gjennomført evaluering av disse svarene basert på forhåndsdefinerte utvalgskriterier forsvinner alt arbeid frem til dette punktet i en ustrukturert diskusjon om hvem man anser som beste leverandør.

Innledning

- Redegjørelse for hensikt – drivkrefter og mål for prosjektet

Bedriftsinformasjonen

- Kort introduksjon av selskapet
- Oversikt over produkter og tjenester – beskriv aktuelle produkter og tjenester, spesielt de som vil forbedres med det tilbudte CRM systemet
- Geografi – hvor har dere kontor og kunder, ekspansjonsplaner
- Informasjon om markedet – statistikk, aktuelle trender og bemerkninger ang. bransjen du jobber i
- Kunde profiler – kundedemografi, kundeomsetning, kundereferanser
- Oversikt – inkluderer forventet antall brukere og overordnet tidsplan for prosjektet
- Prosjekt mål – tar opp de viktigste målene for prosjektet og diskuterer følgende tre variabler for hvert mål: arbeidets omfang, tidslinje og forventninger/leveranser
- Eldre system og integrasjonen – beskriv nåværende it-system som brukes, inklusiv de system som må integreres med ERP og CRM systemet.
- Hardware og nettverk – beskriv hardware og nettverkskapasitet ut i fra dine prosjekt mål
- Nøkkelpersoner i prosjektet – inkluder bakgrunn for hvert teammedlem

Forretningskrav

- Skisser eller prosesskart – gi en detaljert oversikt over prosessene som skal håndteres i det nye CRM systemet
- List opp alle dine krav som ble identifisert før du begynte å skrive din RFP og ta med følgende punkt:
 - Tittel på RFP – et referanse punkt for deg og dine leverandører for fortsettelsen
 - Årsak – for eksempel effektivisering eller økt salg/lavere churn
 - Prioritet – prioriter hvert krav kvalitativt eller kvantitativt
 - Funksjon – funksjonsområdet for virksomheten som har dette kravet
 - Tidslinje – når har du behov for at CRM systemet skal være klart
 - Forventninger – om mulig, gjør forventningene kvantitative og målbare
 - Integrasjonskrav (om aktuelt)
 - Tilpasninger (om aktuelt)

Leverandørinstruksjoner

- Format – gi potensielle leverandører et tydelig format og struktur for besvarelse
- Tidsplan – beskriv den tidsplanen du forventer deg at leverandøren skal følge når de gjør besvarelsen
- Referanser – be om og gi retningslinjer for kundereferanser fra alle leverandører
- Personal – be om informasjon om personene som skal jobbe i ditt prosjekt og deres bakgrunn



exsitec

www.exsitec.no | hei@exsitec.no

Nye Vakåsvei 64
1394 Hvalstad

Tel: 66 85 51 50