

KRAVSPESIFIKASJON

NYTT ERP SYSTEM

Firma AS
xx.xx.20xx

 exsitec



Innledning

Dette dokumentet er laget av [Exsitec](#) med den hensikt å hjelpe bedrifter med å formulere sine krav til et nytt ERP 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 ERP 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 logistikkflyt. Har du en annen type virksomhet, betyr det i praksis at du i større grad må tilpasse kapittelet «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...

Dette dokumentet er laget basert på en webinarserie Exsitec AB har holdt som handler om å hjelpe bedrifter med å ikke velge feil ERP system. For å få full utnyttelse av dette dokumentet anbefaler vi at du ser de 3 webinarne:

Webinar 1: Hvordan unngår jeg å kjøpe feil ERP system?

Webinar 2: Kravspesifikasjon ERP & og hva du bør tenke på

Webinar 3: Slik velger du rett ERP system

Alle webinaropptakene finner du på denne siden: <https://www.exsitec.no/guide/bytte-erp-system>

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 ERP system.....	5
Hardware og nettverk.....	6
Nåværende systemstøtte.....	6
Forretningskrav.....	8
Innkjøp til betaling.....	8
1.1 Opprette leverandør.....	9
1.2 Opprette produkt.....	9
1.3 Leverandør forespørsel.....	9
1.4 Manuell innkjøpsordre.....	9
1.5 Bestillingsforslag.....	10
1.6 Innkjøp ut i fra salgsordre.....	10
1.7 Bestilling.....	10
1.8 Leveranse overvåkning.....	10
1.9 Varemottak.....	11
1.10 Mottak av leverandørfaktura.....	11
1.11 Matching, innkjøpsordre mot leverandørfaktura.....	11
1.12 Bokføring.....	11
1.13 Betaling av leverandørfaktura.....	12
Salg til betaling.....	12
2.1 Opprette kunde.....	12
2.2 Opprette produkter.....	13
2.3 Tilbud.....	13
2.4 Salgsordre.....	13
2.5 Ordrebekreftelse / reservasjonshåndtering.....	13
2.6 Leveranseplanlegging.....	14
2.7 Plukk.....	14
2.8 Pakk / Følgeseddel.....	14



2.9 Fraktbooking.....	14
2.10 Fakturering / Kreditnota.....	15
2.11 Kundeinnbetalinger.....	15
Lagertelling og lagerjustering.....	15
3.1 Lagertelling.....	15
3.2 Lagerjustering.....	16
Montering og strukturer.....	16
4.1 Montering.....	16
4.2 Håndtering av strukturer.....	16
Kundereklamasjoner.....	17
5.1 Kundereklamasjoner.....	17
Leverandørreklamasjoner.....	17
6.1 Leverandørreklamasjoner.....	17
Rapporter.....	18
7.1 Rapporter.....	18
Økonomi.....	18
8.1 Økonomi.....	18
8.2 Regnskapsdimensjoner / kodedeler.....	18
Forventninger til fremtidig leverandør.....	19
Utvalgskriterier.....	20



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 ERP 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 ERP system

Tips fra Exsitec:

Det kan være mange årsaker til hvorfor dere må anskaffe eller bytte ERP system. Det kan være at du har en kunde som krever en viss kapasitet og ERP systemet kan hjelpe deg å oppfylle dette eller du ønsker å effektivisere ved å digitalisere dine vanligste økonomiske rutiner.

Leverandørene kan komme med mer eksakte forslag om din kravspesifikasjon beskriver hvorfor du vurderer å bytte ERP system. Det er viktig at dette avsnittet ikke blir en kravliste. Kravene på ERP system er ikke det samme som årsakene til å anskaffe eller bytte ERP 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 ERP system oppdateres automatisk av ERP systemprodusenten og dine data oppbevares i skyen.

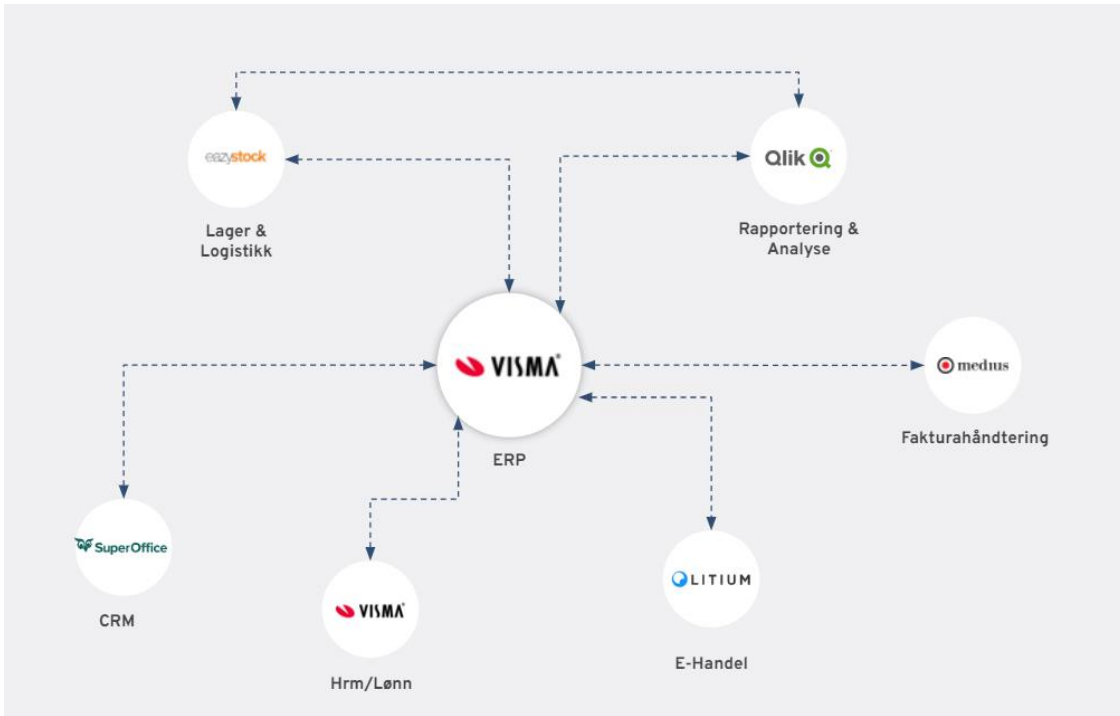
Nåværende systemstøtte

Tips fra Exsitec:

Din kravspesifikasjon må inneholde informasjon om ditt gamle ERP 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.

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.





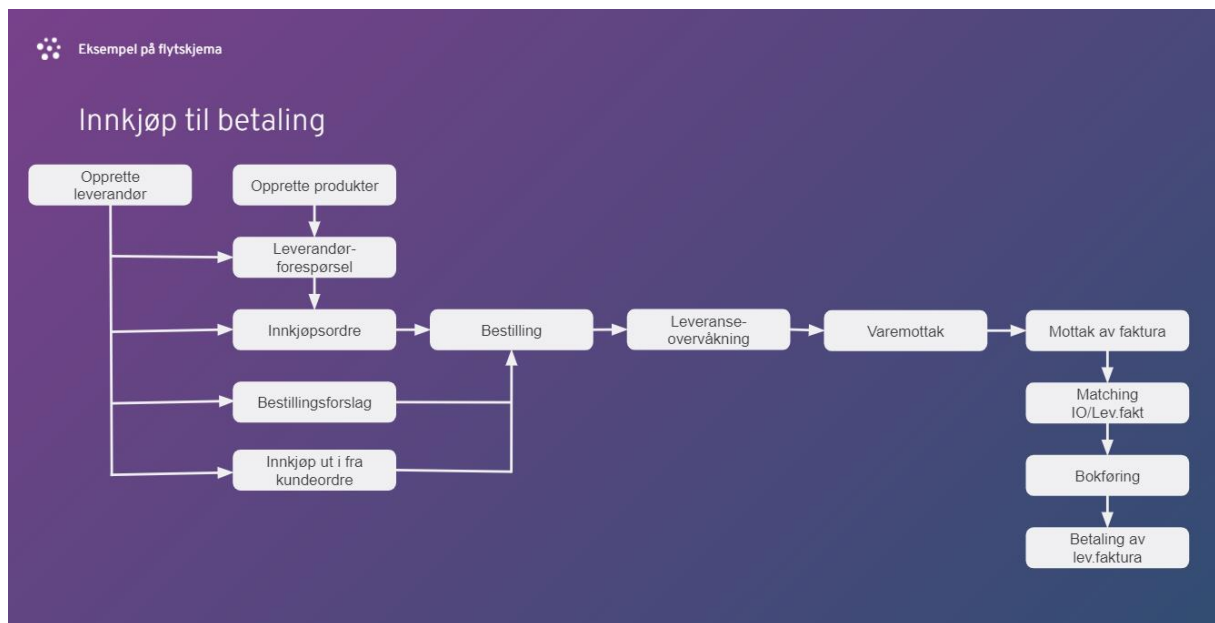
Forretningskrav

Tips fra Exsitec:

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?

Innkjøp til betaling





1.1 Opprette leverandør

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

1.2 Opprette produkt

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

1.3 Leverandør forespørsel

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

1.4 Manuell innkjøpsordre

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



1.5 Bestillingsforslag

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

1.6 Innkjøp ut i fra salgsordre

Innkjøp ut i fra salgsordre	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

1.7 Bestilling

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

1.8 Leveranse overvåkning

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



1.9 Varemottak

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

1.10 Mottak av leverandørfaktura

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

1.11 Matching, innkjøpsordre mot leverandørfaktura

Matching, innkjøpsordre mot leverandørfaktura	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

1.12 Bokføring

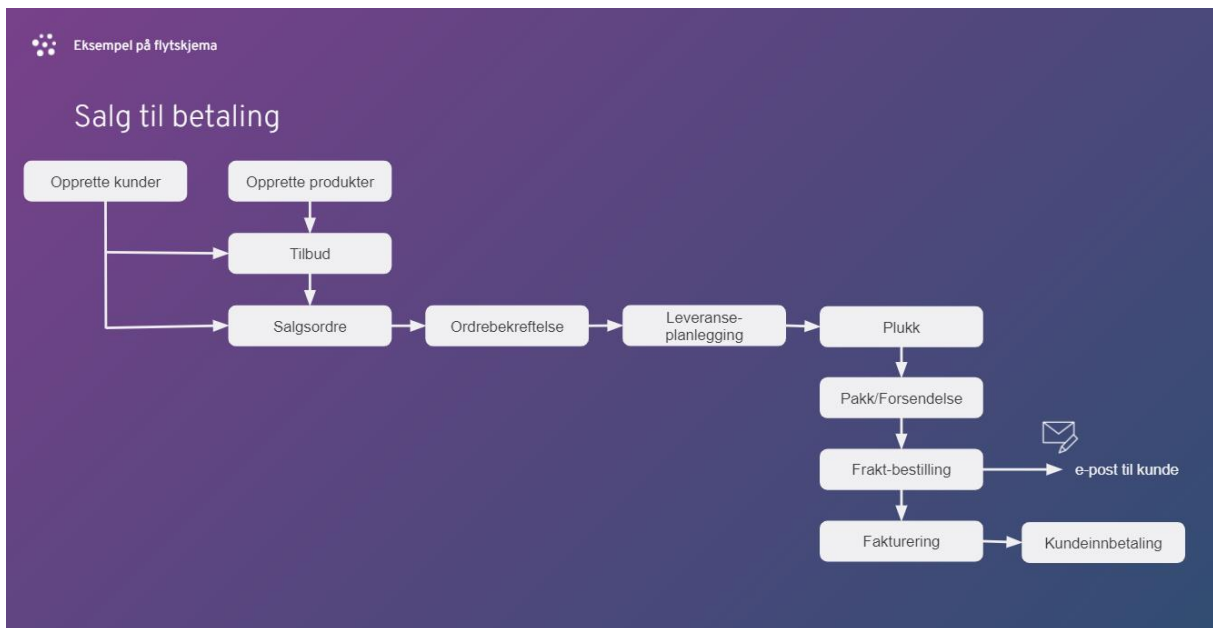
Bokføring	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



1.13 Betaling av leverandørfaktura

Betaling av leverandørfaktura	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

Salg til betaling



2.1 Opprette kunde

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



2.2 Opprette produkter

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

2.3 Tilbud

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

2.4 Salgsordre

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

2.5 Ordrebekreftelse / reservasjonshåndtering

Ordrebekreftelse / reservasjonshåndtering	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



2.6 Leveranseplanlegging

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

2.7 Plukk

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

2.8 Pakk / Følgeseddel

Pakk / Følgeseddel	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

2.9 Fraktbooking

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



2.10 Fakturering / Kreditnota

Fakturering / Kreditnota	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	

2.11 Kundeinnbetalinger

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

Lagertelling og lagerjustering

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.

3.1 Lagertelling

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



3.2 Lagerjustering

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

Montering og strukturer

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.

4.1 Montering

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

4.2 Håndtering av strukturer

Håndtering av strukturer	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



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.

5.1 Kundereklamasjoner

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

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.

6.1 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.

7.1 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.

8.1 Økonomi

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

8.2 Regnskapsdimensjoner / kodedeler

Regnskapsdimensjoner / Kodedeler	Svar:
Nåsituasjon	
Må-krav	
Bør-krav	
Svar fra leverandør	



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.

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 ERP 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 leverandørenes svar. Uten en godt gjennomført evaluering av disse svarene basert på forhåndsdefinerte utvalgsriterier 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 ERP systemet
- Geografi – hvor har de 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 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 ERP systemet
- List opp alle dine krav som ble identifisert før du begynte å skrive din RFP og ta med følgende punkt:
 - Tittel – et referansepunkt for deg og dine leverandører for fortsettelsen
 - Årsak – for eksempel kostnadsreduksjon og økt automatisering
 - Prioritet – prioriter hvert krav kvalitativt eller kvantitativt
 - Funksjon – funksjonsområdet for virksomheten som har dette kravet
 - Tidslinje – når har du behov for at ERP 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 og strukturert svar
- 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