

---

**IKA**

**Tjekliste  
til udbud på e-handelssystemer**

---



Udarbejdet af e-handelsfokusgruppen  
nov. 2011

1. Forord .....	3
2. Lav et workflow .....	5
3. Ikke udtømmende inspirationsliste – med detailpunkter: .....	7
3.1 Brugermodul: .....	7
3.1.1 Komme i gang.....	7
3.1.2 Søgning og visning.....	7
3.1.3 Varekurv/Ordre .....	8
3.1.4 Favoritlister/standardordrer .....	8
3.1.5 Bestilling .....	8
3.1.6 Ordresøgning .....	9
3.1.7 Varemodtagelse.....	9
3.2 Administrator .....	9
3.2.1 Aftaleadministration .....	9
3.2.2 Brugeradministration og stamdata .....	10
3.2.3 E-katalogadministration .....	10
3.2.4 Automatisk bogføring .....	11
3.2.5 Rapporter og statistikker .....	12
3.2.6 Flexibilitet: .....	12
3.2.7 Andet .....	12
3.3 Økonomi.....	13
3.3.1 Betalingsstruktur .....	13
3.4 Uddannelse .....	13
3.5 Vareleverandør .....	13
3.6 Support og service .....	13

## 1. Forord

Når man skal lave udbud af e-handelssystemer, skal man foretage en række overvejelser. I forhold til ønsker og behov til et e-handelssystem, er det vores opfattelse, at disse er meget afhængige af, hvor meget erfaring man tidligere har gjort sig med implementering og drift af e-handel. De kommunale repræsentanter, der har siddet i gruppen vedr. udarbejdelse af opmærksomhedspunkter, er alle fra kommuner der igennem længere tid har arbejdet med e-handel/har haft e-handelssystemer fra forskellige leverandører, og her er enigheden omkring fokuspunkterne stor.

Systemmæssigt er der 2 punkter, der er afgørende for succes.

### – Brugermodulet:

Det er vitalt for udbredelsen af e-handel, at brugerdelen er intuitiv og enkel. - Det skal være let at tilgå systemet (evt. AD-integration/single login) samt hurtigt at udsøge en vare og sende en ordre med korrekt kontering, samt efterfølgende at varemødte helt eller delvist. Hjælp fra systemet bl.a. via mouse over (m. hjælpetekster) og genbrug af data, er en vigtig del her. Såvel funktioner som layout, bør så vidt muligt afspejle en web-shop på nettet, frem for en bestillingsblanket i et produktionsselskab.

### – Administrationsmodulet:

En ofte undervurderet opgave er det administrative arbejde med at indlæse kataloger, godkende prisstigninger og at sikre, at alle varer fra tilbuds-/udbuds-listen er indlæst. I forbindelse med udbud er det vigtigt at have øje for, hvordan dette arbejde kan effektiviseres og automatiseres – f.eks. via automatisk håndtering af varerne fra tilbuds-/udbuds-listen. Det er afgørende at kunne stille en tilfredsstillende mængde varer til rådighed for brugerne, vareindlægningen skal være af høj kvalitet, hvad angår korrekt pris, leverandør, forpakning o.s.v.

Punkterne går hånd i hånd. Såfremt den administrative del ikke er effektiv, kan der ikke stilles en tilstrækkelig mængde varer til rådighed, og e-handel bliver dermed ikke attraktivt. Omvendt kan man sige, at det ikke nytter noget med mange varer, hvis systemet ikke er brugervenligt. Ud over de to ovenstående punkter er leverandørmodul vigtigt. Et for leverandørerne effektivt system hvor de bl.a. kan se hvordan deres varer præsenteres for de decentrale indkøbere, - er også effektivt for indkøbskontoret.

Snitfladerne modulerne imellem er et andet vigtigt punkt. Uanset at systemet består af flere moduler (f.eks. aftalestyringsmodul, indkøbsmodul, fakturabehandlingsmodul), skal det for den decentrale indkøber fremstå som ét system.

Hvor ønskes fakturabehandlingen af fakturaer til ordrer fra e-handelssystemet foretaget? I økonomisystemet eller i et fagsystem under e-handelssystemet?

Det skal vurderes hvilken grad af fleksibilitet der ønskes, både for brugere, leverandører og administratorer – vurderingen bør foretages i lyset af, at et meget fleksibelt system formentlig også er et komplekst system.

Udvikling er formentlig en nødvendighed, men i hvilken grad, og ønskes der medindflydelse?

Support er vigtig, såvel for den offentlige myndighed som for e-katalog leverandøren, - manglende support eller manglende aftale om support, kan være en frustrerende stopklods også for e-katalogleverandøren, som måske ufor skyldt kommer til at stå i et dårligt lys.

Et godt e-handelssystem er et system hvor leverandørerne, de decentrale indkøbere og administratorerne er tilgodeset med optimale processer i de enkelte ansvarsområder. Vores råd i forbindelse med udbud er, at man skal undgå at låse sig fast på forud bestemte løsninger, men holde fokus på flow og funktioner, der effektivt dækker behovet.

Overvej eventuelt at bede tilbudsgivere om at lave en demonstration af deres system ud fra bestemte cases.

Skal der udbydes både økonomi og e-handel, er det vigtigt at overveje, om e-handel med en typisk vægt på max 5 % i et "total" udbud, er en god løsning.

Separat udbud på økonomi og e-handel, forudsætter karv om velbeskrevne snitflader (fortrinsvis baseret på åbne standarder), herved opnås mulighed for at vælge det system der giver de bedste muligheder, frem for det der "følger med pakken".

Fra den 1. januar 2008 blev det obligatorisk for alle offentlige myndigheder at anvende en række åbne standarder i alle nye offentlige it-løsninger. De offentlige myndigheder skal således sikre sig, at fremtidige it-løsninger baseres på, eller understøtter, disse obligatoriske, åbne standarder.

Standarden til elektronisk indkøb i det offentlige hedder OIOUBL.

For at opnå en fuldstændig sammenhæng i data flowet, er det derfor vigtigt at alle forretningsdokumenter (f.eks. ordre, evt. ordrebekræftelse, faktura, kreditnota, katalog) benytter OIOUBL formatet.

I forhold til OIOUBL er det desuden vigtig, at forholde sig til hvilke profiler og dokumenter man ønsker systemet skal understøtte, både hvad angår ordrer, kataloger, samt fakturaer og kreditnotaer. Hvis e-handelssystemet skal fungere optimalt er det vigtigt, at der er sammenhæng i indholdet af dokumenterne – kataloget, ordren og fakturaen, dette er en forudsætning for effektiv kontrol, godkendelse, samt at fakturabetaling kan ske uden unødigt forsinkelse.

OIOUBL er relativt nyt, men vigtigt – kan man sætte overlæggen rigtig her, er der grobund for effektivisering og fleksibilitet i forhold til fremtidig (forretnings-) udvikling.

For yderligere information om OIOUBL se f.eks.:

Generel info.: [http://www.oioubl.info/guidelines/da/OIOUBL\\_GUIDE\\_PROFILER.pdf](http://www.oioubl.info/guidelines/da/OIOUBL_GUIDE_PROFILER.pdf)

Fakturering: [http://www.oes.dk/Regnskab/~media/Files/Regnskab/Elektronisk\\_fakturering/e-fakturering/Baggrundsfolder%202011.ashx](http://www.oes.dk/Regnskab/~media/Files/Regnskab/Elektronisk_fakturering/e-fakturering/Baggrundsfolder%202011.ashx)

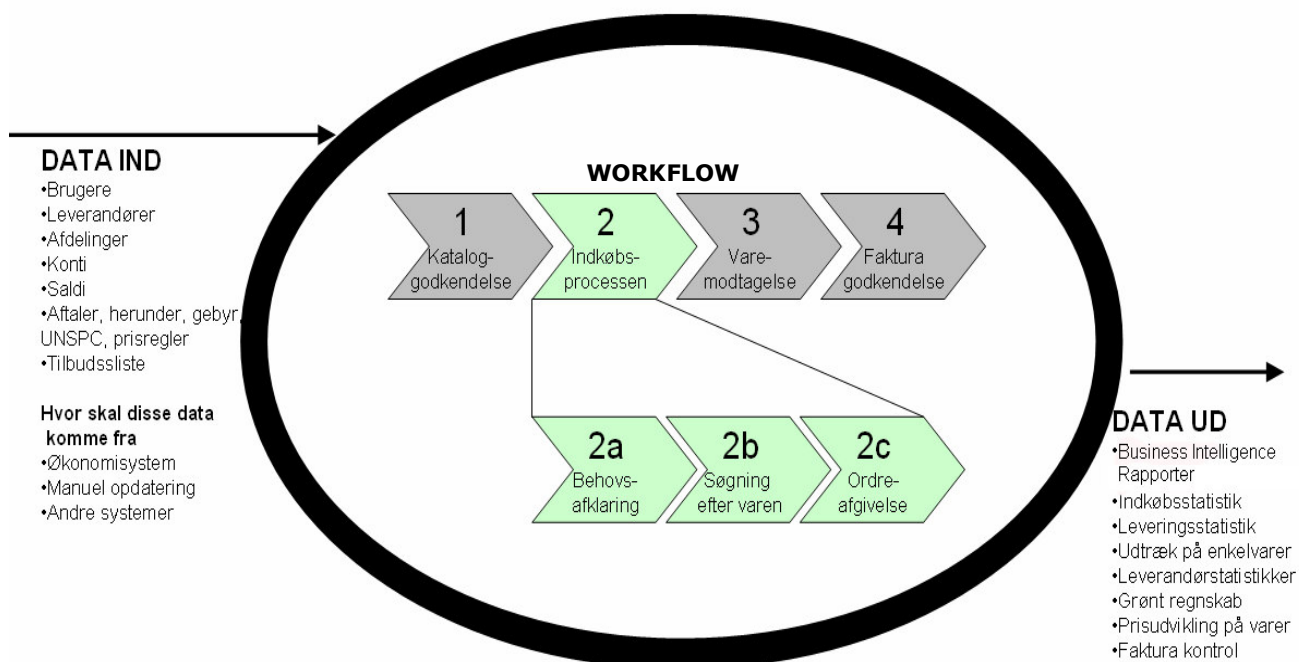
Vi håber, at ovenstående kan være til inspiration for kommende udbudsmaterialer på e-handelsområdet. På de følgende sider findes en procesbeskrivelse til inspiration, samt en mere detaljeret liste bygget op omkring de enkelte funktioner.

## 2. Lav et workflow

Som inspiration til arbejdet med udarbejdelse af krav-specifikationen er nedenfor en skitse af den proces, som e-handelssystemet skal understøtte. Denne proces er vigtig at gøre sig bekendt med, da processen er medvirkende til at opnå en så præcis specifikation som muligt.

Det anbefales, der udarbejdes et workflow og at både indkøbskonsulenter og forskellige typer af decentrale indkøbere (eks. servicetekniker, pædagog, sekretær, kantineleder), som har erfaring med de udfordringer, der er i forbindelse med et indkøb, bidrager til dette. Disse vil kunne samles til en fælles beskrivelse, som vil skabe overblik og bidrage til at synliggøre, hvilke funktioner, der er behov for i et fremtidigt system.

**I dette arbejde er opmærksomhedspunkterne i afsnit 3 gode at hente inspiration fra.**



**Figur 1. Skitse over den digitale proces ved indkøb på aftaler**

Hver proces kan "foldes ud" og beskrives mere i detalje, som vist for indkøbsprocessen i figur 1.

### **Under kataloggodkendelsesprocessen (1)**

- kan følgende overvejelser gøres;

Skal opgaven løses af mange eller af få personer.

Hvordan skal leverandøren få adgang til e-handelssystemet og hvor meget skal de kunne se?

Hvilke valideringsregler ønsker vi (tilbudsliste, UNSPC koder, tidligere handlinger), og hvordan prioriteres de.

## **Indkøbsprocessen (2)**

- som i figur 1 er "foldet ud" er afgørende for hvorledes system-understøttelsen skal være. Anbefalingen er at beskrive processen så præcis som muligt under hensyntagen til, at en offentlig virksomhed rummer mange forskellige måder at handle ind på;

Vurder hvorledes I ønsker brugerfladen.

Skal der gives forskellige rettigheder til forskellige personer og hvor mange roller er der brug for.

Skal ordren godkendes I systemet af andre inden den afsendes til leverandøren.

Skal kun dele af organisationen kunne handle på enkelte aftaler.

Hvordan ønsker vi rekvisitioner/fritekst ordre skal håndteres?

Ønsker vi der skal kunne ændres i en ordre, og er der behov for at kunne annullere en ordre.

Når der foretages en ordre skal der så kunne konteres inden afsendelse.

## **Varemodtagelse (3)**

Hvordan skal vi varemodtage fremover (med håndlæser/ manuelt/ som vi plejer)

Accepterer vi delvis levering

Skal konteringen foregå ved varemodtagelse eller kunne ændres

Hvem skal varemodtage

Skal data kunne integreres fra andre enheder (eks. Smartphone), hvis varemodtagelse sker med en smartphone. Kræver vi advisering (ordrebekræftelse, forsendelsesadvis., kontroladvis. Etc.)

## **Fakturagodkendelse (4)**

Hvem skal godkende fakturaen

Skal det være muligt at acceptere en difference mellem ordre og faktura (skal det kunne defineres pr. aftale)

Hvorledes skal de "manuelle" ordre håndteres (fritekst-ordre, slå op i katalog, konstruerer et katalog)

Hvordan skal differencer håndteres (skal fakturaer kunne sammenlægges, skal der generes ny ordre)

Foretages der dispositionsbogholderi

**Generelt** er der også en række spørgsmål det anbefales at afklare;

Ønsker vi udvikling indenfor en bestemt tidsramme / tilpasning

Hvilke roller har de enkelte aktører og kan systemet håndtere dette

Ønsker vi at systemet kan håndtere lovgivningen

Hvordan skal brugere lære systemet at kende

Hvordan vil vi håndtere aftalerne, som er styrende for resten af processen

Hvilke data skal vi komme med til systemet (se figur 1)

Hvilke data ønsker vi systemet leverer (se figur 1)

Vær hele tiden opmærksom på data-format - at alt snakket sammen og at der er valgt et fremtidssikret format (eks. OIOUBL, som er lovpligtigt)

### 3. Ikke udtømmende inspirationsliste – med detailpunkter:

Listen er **ikke** tænkt som en egentlig krav-specifikation men kun som inspiration. I forbindelse med udarbejdelse af en krav-specifikation er det vigtigt at forholde sig til "need to have" og "nice to have". Vælg evt. "need to have" punkter fra listen og brug den resterende del til tjekliste, i forbindelse med vurdering af systemer.

Såfremt der er spørgsmål eller brug for uddybende kommentarer til inspirationslisten, er du velkommen til at henvende dig til Marit Lund ([marlu@ikast-brande.dk](mailto:marlu@ikast-brande.dk)) eller Birgitte Bach ([okibb@herning.dk](mailto:okibb@herning.dk)).

#### OBS –

- det bør overvejes, hvorvidt udbudsmaterialet skal indeholde krav om "dagbøder" såfremt udbudskravene ikke overholdes, dette kan specielt være på sin plads, såfremt systemleverandørerne byder ind med funktioner, som endnu ikke er færdigudviklet. I så fald kan der være bod, hvis tingene ikke er udviklet og fungerende på det aftalte tidspunkt.

### 3.1 Brugermodul:

#### 3.1.1 Komme i gang

Behov for

- Let opsætning af personlig kontoplan med individuelle tekster/benævnelser for konti?
- Let opsætning af eller tilgang til favoritlister / standardordrer
- Selv at kunne bestemme "placeringen" af varer på favoritlister / standardordrer
- Abonnement på nyhedsmails indenfor udvalgte indkøbsområder?
- Undervisningsmodul med indlagte varer, billeder, priser mm., hvor det er muligt at sende ordrer, uden at disse reelt sendes til en leverandør?

#### 3.1.2 Søgning og visning

Behov for

- Både enkel og avanceret søgning? Skal systemet blive i den valgte type søgning indtil log-off eller indtil der vælges en anden type søgning?
- Specifikation af hvilke parametre man ønsker at søge på (f.eks. kun varenavn, kun varenummer, kun varebeskrivelse, kun en bestemt leverandør, kun emneord, eller flere af tingene i kombination/alle felter på én gang)?
- At bruge "og", "ikke", "eller" i søgninger?
- Automatisk "trunkering" (=man får alt hvor det ord, man har skrevet indgår) i søgninger? Både til venstre og til højre?
- At kunne skrive mere end 1 søgeord? Skal der være underforstået et "og" imellem dem? Skal de stå lige ved siden af hinanden i f.eks. varenavnet for at der kommer et resultat af søgningen?
- Sortering på kolonner i søgeresultat?
- Funktion, hvor brugeren kan bladre ned igennem leverandørens varegrupper, hvis hun ikke kan finde ud af hvad leverandøren kan have kaldt den vare, hun efterspørger?
- Søgbarhed af UNSPSC-koder?
- OBS på søgehastigheden?
- Mulighed for forskellige visningsformater (få oplysninger, mange/alle oplysninger, tekst kontra billed-visning)?
- Mulighed for mouse-over (fuld tekst, hjælpetekster og forstørrelse af billeder o. lign. vises)?
- Tydelig markering af varer fra tilbudslisten i forhold til øvrigt sortiment?
- Mulighed for kategorisering af søgeresultat, så søgningen kan målrettes (ved mange resultater)?
- Krav om antal karakterer der vises i felterne til f.eks. varenavn, emneord/søgeord og varebeskrivelser?
- Mulighed for at vælge i hvilken rækkefølge man vil have resultatet af søgningen præsenteret? F.eks. med de billigste først, i varenummerrækkefølge, alfabetisk efter varenavn el. andet.

### 3.1.3 Varekurv/Ordre

Behov for

- Mulighed for flere varekurve med individuel navngivning?
- At ordren beholder varekurvens navn efter bestilling, eller skal ordren kunne navngives selvstændigt?
- Let oprettelse, sletning, redigering og afsendelse af varekurv?
- Mulighed for afsendelse af ordrer til flere leverandører fra én ordre/varekurv?
- Obligatorisk påføring af kontonumre? (Er en forudsætning for match og automatisk bogføring)
- Mulighed for med ét klik at kunne kontere alle varelinier på samme kontonummer?
- Mulighed for at sætte forskellige kontonumre på de enkelte varelinier i samme ordre?
- Mulighed for at påføre posteringstekst på hele ordren eller på varelinieniveau?
- Genbrug af tidligere brugt kontonummer og posteringstekst ved køb af samme produkt til samme afdeling?
- Mulighed for delt kontering af en enkelt varelinie via brugerindtastet fordelingsnøgle? (Eksempelvis 1 kasse kaffe fordeles på 3 kontonumre).
- Advarsel såfremt købet udløser gebyr og information om beløbsgrænsen for at undgå gebyr – samt herfra let adgang til at søge kun i den pågældende leverandørs e-katalog?
- Mulighed for notatfelt med oplysninger til leverandøren dels pr. ordre (ved afsendelse af flere ordrer fra samme varekurv), dels pr. varekurv?
- Mulighed for notatfelt til interne bemærkninger pr. ordre – også efter at ordren er afsendt?
- Mulighed for at "bestille på CPR-nr", så der også bliver bogført på CPR-nr-konto?
- Mulighed for frekvensordre (samme bestilling sendes af sted med fast mellemrum, evt. med mailvarsel)?
- Mulighed for sælgerskabt ordre (sælger genererer ordren – kræver mailvarsel)?
- Automatisk "gem", så varer/varekurve/favoritlister ikke forsvinder?

### 3.1.4 Favoritlister/standardordrer

Behov for

- Mulighed for valgfrit antal favoritlister/standardordrer?
- Mulighed for centralt vedligeholdte favoritlister/standardordrer, som kan "skubbes ud" til alle eller udvalgte grupper af brugere?
- Stillingtagen til hvem der skal kunne se, bruge og redigere favoritlister/standardordrer?
- Mulighed for nemt at kopiere eller tippe favoritlister/standardordrer?
- Mulighed for at søge i favoritlister/standardordrer – både på favoritlistetitel og på de enkelte varer samt på indehaver af favoritlister/standardordrer?
- Mulighed for at vælge om man kun vil se egne, afdelingens eller alle favoritlister/standardordrer?
- Stillingtagen til håndtering af slettede varer og prisopdaterede varer i favoritlister/standardordrer?

### 3.1.5 Bestilling

Behov for

- Mulighed for at en bruger kan benytte forskellige leveringsadresser på forskellige ordrer enten ved valg mellem tidligere af samme afdeling/institution anvendte adresser fra rullemenu eller ved indtastning?
- Mulighed for struktureret brug af forskellige leveringsadresser vha. systemgenereret leverings-ID, herunder at hvis leveringsadressen ændres, dannes et nyt ID, som sendes med ordren?
- Mulighed for fritekstordrer evt. med vedhæftning af fremsendt tilbud? Overvej om det kan håndteres på en styrbar måde?
- Mulighed for en nem måde at bestille i anbrud på og en overskuelig angivelse af at det er muligt, hvis dette er aftalt med vareleverandøren? (F.eks. ved brug af variant ID).



### 3.1.6 Ordresøgning

Behov for

- Både en standardsøgning og en mulighed for at søge på forskellige parametre? (Standardsøgningen kan f.eks. være på alle afdelingens ordrer inden for den sidste måned. De variable søgeparametre kan f.eks. være: Bestillerens navn, oprettelsesdato/datointerval, leverandørnavn, ordrestatus, ordrenavn, ordrenummer, bestillende afdeling, alle leverandører og alle institutioner/afdelinger – de sidste 2 dog kun for superbrugere og administratorer))
- Mulighed for at søge ordrer frem, som der ikke er modtaget faktura til?
- Nem mulighed for at fremsøge ordrer der ikke er varemottaget?

### 3.1.7 Varemottagelse

Behov for

- Mulighed for at ikke kun bestilleren, men andre i samme institution kan varemottage?
- Automatisk mail med link til ordre til bestilleren ved manglende varemottagelse? Skal tidspunkt for udsendelse af mail kunne påføres aftalen af administrator, så den er variabel fra leverandør til leverandør?
- Delvis varemottagelse? Nem delvis varemottagelse, også hvis der f.eks. kun mangler 1 ud af 20 varer, så man ikke skal klikke/skrive på 19 varelinier?
- Skal systemet kunne lave en automatisk bogføring ved delvis varemottagelse - først af en faktura som kun indeholder det der rent faktisk er modtaget, og senere af endnu en faktura med det efterleverede?
- Skal systemet kunne matche hvis der er en kreditnota i spil?
- Mulighed for link fra ordre til faktura samt oversigt over status på ordre og faktura?

## 3.2 Administrator

### 3.2.1 Aftaleadministration

Behov for

- Oprettelse og vedligeholdelse af aftaler og nyheder?
- Mulighed for at vedhæfte filer til aftaler og nyheder?
- Mulighed for at indlæse produktlister eller andet ustruktureret materiale, som søgeord – uden at listen er synlig for decentrale indkøbere?
- Mulighed for at kategorisere aftalerne f.eks. som EU-udbud, tilbud, indkøbsfællesskab, samt i vare-/tjenesteydelses-områder / grupper?
- Mulighed for at påføre den enkelte aftale regler for prisregulering, rabat og evt. gebyr politik for henholdsvis varerne fra tilbuds- / udbuds-listen, samt på øvrigt sortiment?
- Mulighed for at oprette en aftale, som for den decentrale indkøber er usynlig indtil kontraktstart?
- Mulighed for målrettet rundsendelse af nyheder, f.eks. til abonnenter på indkøbsområder?
- Aftalekatalog og nyhedsside integreret i e-handelssystem, så der ikke skal slås op flere steder?
- Mulighed for at rundsende mail til aktive brugere indenfor et givet tidsrum
- Mulighed for at rundsende mail til enkelte grupper eller alle på én gang?
- Mulighed for notatfelt på aftalen, for henholdsvis administratorer og decentrale indkøbere?
- Mulighed for at lægge flere mailadresser ind på leverandøren (f.eks. en til bestillinger og en anden til kataloggodkendelse)?
- Mulighed for på aftalen at tilføje kommentarer, vedhæfte filer (f.eks. kontrakt / udbudsmateriale)? Skal kommentarerne kunne kategoriseres intern, adm., udbud ell. Lignende hvorefter der kan udskrives lister med udvalgte aftaler + valgt kommentarkategori?
- Mulighed for at påføre interne notater både til aftalen og til e-katalogerne. Skal notaterne kunne opdeles i notater, som kun er synlige for administrator og notater, som er synlige for brugere?

### 3.2.2 Brugeradministration og stamdata

Behov for

- Overførsel af stamdata fra økonomisystem (brugere, kontonumre, afdelinger)?
- Aktivering og vedligeholdelse af brugere?
- Nem tilknytning af yderligere afdelinger til samme bruger (hvis brugeren har behov for at købe ind for flere afdelinger)?
- Mulighed for flere typer brugerroller (f.eks. "Kigge", "Standard", "Superbruger" (med begrænset administrativ adgang) og "Administrator")? Evt. også en særskilt e-katalog-administrator-rolle, hvis e-katalogadministrationen skal kunne uddelegeres?
- Mulighed for selv at definere hvad de forskellige brugerroller skal kunne?
- Mulighed for hel eller delvis kopiering af rettigheder / profil (f.eks. favoritaftaler, interesseområder, personlig kontoplan, standard-/ frekvens-ordre) fra en bruger/superbruger/administrator til en anden bruger/superbruger/administrator (genbrug af opsætning)? Mulighed for nem ændring af brugerroller? F.eks. mulighed for rettelse af profil for alle med en bestemt brugerrolle, på én gang, men også individuelt?
- Styring af hvilke afdelinger der skal kunne se / handle på en given aftale via afdelingen?

### 3.2.3 E-katalogadministration

Behov for

#### Punkter der primært vedrører e-katalog, indhold og muligheder:

- At nogle felter i e-kataloget altid er obligatoriske for vareleverandørerne at udfylde (f.eks. varenummer, varenavn, billede, mindste bestillingsenhed, nettoindhold, emneord/søgeord, UNSPSC-koder, varebeskrivelse, sammenligningspris)?
- Godt overblik over om alle varer fra en given aftalers tilbudslisten er i e-kataloget og kan bestilles?
- Mulighed for at have e-katalog-leverandørens øvrige sortiment liggende bagved i systemet, så de kan aktiveres ved behov?
- Historik – hvor mange varer er udgået fra aftalen – er der indlæst erstatning?
- Mulighed for at have flere forskellige e-kataloger fra den samme leverandør, uden at systemet sender ordrerne af sted hver for sig? Dvs. skal systemet kunne samle alle ordrer til samme leverandør (f.eks. via CVR-nummer-tjek), selvom de stammer fra forskellige e-kataloger? Skal der være mulighed for at vælge at ordrer fra forskellige e-kataloger til samme leverandør lægges sammen i forhold til udløsning af et eventuelt gebyr ved små ordrer?
- Overvejelse af hvordan billeder skal håndteres? Skal der kunne linkes direkte over på leverandørernes hjemmesider til billeder, datablade mm.? Skal systemet kunne identificere "dummy"-billeder og liste dem?
- At kunne lade en anden samarbejdskommune med samme e-handelssystem og samme indkøbsfællesskab, med deraf følgende samme EU-udbud, godkende et e-katalog og automatisk hente deres godkendte e-katalog ind, uden selv at skulle kontrollere noget? Skal der desuden være mulighed for i stedet for at vælge at køre helt uafhængigt af hinanden? (Fleksibilitet)
- Mulighed for variant-varenumre, således at der kan indlæses forskellige forpackningsstørrelser på samme varenummer (køb i anbrud/hele kolli) (Variant ID er en del af OIOUBL kataloget, men ikke alle systemer udnytter mulighederne.)?
- Mulighed for på en nem måde lave bestemte e-kataloger synlige for nogle brugere, men ikke for andre – uden at det kræver en masse løbende vedligeholdelse? (Hvis man f.eks. har 1 fødevareleverandør til storkøkkener og en anden til institutioner) – Bemærk det kan være meget administrativt tungt, og skal ikke stilles som krav uden grundig overvejelse.
- Entydighed omkring enheder + anvendelse heraf – bruges enhederne fra OIOUBL? Se evt. [www.OIOUBL.info](http://www.OIOUBL.info) -> FAQ spm. 44
- Entydighed omkring koder + anvendelse heraf (f.eks. økomærke, blomsten, svanen o.s.v)?
- Mulighed for at afsøge favoritlister / standardordrer og varekurve for bestemte varer?
- Mulighed for at trække liste med oplysninger om hvilke varer, der findes i favoritlister/standardordrer på en bestemt aftale?
- Historik på vare- ordre- og katalog-niveau

- Markering af om varerne hører til en obligatorisk eller en frivillig aftale, på henholdsvis aftale- og vareniveau?
- Tydelig markering af varer fra tilbudslisten i forhold til øvrigt sortiment

### Punkter der primært vedrører kataloggodkendelse:

- Mulighed for indlæsning af udbuds-tilbudslisten, så den ikke skal testes? Mulighed for automatisk check i forhold til f.eks. en udbuds-tilbudsliste, når et e-katalog skal indlæses? Inkl. regler for f.eks. prisstigninger, så varerne automatisk indstilles til godkendelse, hvis prisstigninger er jf. de opstillede regler, (og der ikke er andre ændringer på den pågældende vare)?
- Mulighed for at systemet automatisk validerer i forhold til prisregulerings- og sortimentsregler, og placerer varerne i kolonner til afvisning, godkendelse, manuel behandling, nye, slettede, osv.
- Mulighed for på forhånd at godkende et fremdateret e-katalog og sætte en dato på, hvor det må gøres synligt for brugerne?
- Mulighed for at systemet beregner rabatsats på indlæste varer i forhold til den vejledende pris.
- At nyt e-katalog skal kunne holdes op mod aktivt katalog med synliggørelse/markering af ændringer (f.eks. prisfald og prisstigninger med procentangivelse, rabatsats i forhold til bruttopris, varenavn, varegruppe, varebeskrivelse, nettoindhold, mindste bestillingsenhed, UNSPSC)?
- At systemet genanvender data/viden på tidligere behandlede varer? (Ex.: En vare er tidligere afvist, men genuploades uændret, dvs. systemet skal automatisk placere varen i kolonnen "Afvises", med oplysning om årsag).
- Oplysning om pris inkl. og ekskl. eventuelle afgifter? (der må normalt ikke prisreguleres på afgifter)
- Tydelig markering ved nye udgaver af e-kataloger på hhv. nye, slettede og ændrede varer?
- Mulighed for at afvise eller godkende enkelte varelinier og vedhæfte kommentarer til e-katalogleverandøren eller interne til administratoren både på varelinie- og på katalog-niveau?
- Mulighed for at gruppere, så håndtering kan foregå i ensartede grupper (f.eks. alle prisstigninger, alle prisfald, alle varer fra tilbudslisten)?
- Mulighed for at søge og sortere i ændringerne?
- Mulighed for angivelse af prisstigningsregler både for tilbudslisten og øvrigt sortiment – evt. på baggrund af UNSPSC-koder?
- Tydelig markering af varer fra tilbudslisten i forhold til øvrigt sortiment
- Mulighed for let at give varer fra øvrigt sortiment status som tilbudslistevarer (lignende produkter til samme pris)?
- Erstatningsvareadministration – med mulighed for at skrive en bemærkning om erstatningsvare ved det enkelte varenummer, en bemærkning, som skal poppe op i de favoritlister/standardordrer, som indeholder det pågældende varenummer, med henblik på at indehaveren kan acceptere erstatningen i favoritlisten/standardordren?
- At kunne sætte udløbsdato på bemærkningen på erstatningsvaren?
- Mulighed for at administratoren vælger at lade et udgået produkt erstatte af et andet produkt, end det leverandøren har foreslået, eller vælge at lade produktet udgå uden erstatning?
- Mulighed for en slags "mellem"-godkendelse af e-kataloger, hvor administratoren kan nå at se det færdige godkendte katalog og evt. trække godkendelsen tilbage, før der sendes godkendelsesmail til leverandøren og før det godkendte katalog bliver synligt for de decentrale indkøbere?

### 3.2.4 Automatisk bogføring

Behov for

- Stillingtagen til hvilke parametre, der skal matches på, for at få automatisk bogføring? Vælg kun de vigtigste – jo flere parametre, jo sværere at få automatisk bogføring. Mulige parametre kan være f.eks. **ordrenummer**, varenummer, bestillingsenhed, pris pr. vare, **samlet pris**, UNSPSC.
- Flexibilitet i forbindelse med match-parametrene. Skal der være mulighed for at administrator definerer nøjagtigheden af matchet (f.eks. på øre eller procent), eller for at nogle bestemte leverandører kun får matchet på nogle af parametrene?
- Håndtering af ordrer, hvor der er kreditnotater eller flere fakturaer til samme ordre?
- Mulighed for nemt at se direkte på ordren, hvorfor der eventuelt ikke er sket automatisk bogføring?

### 3.2.5 Rapporter og statistikker

Behov for

- Generelt rapportudtræk med valgfri parametre (f.eks. datointerval, statuskoder, leverandører, enkelte e-kataloger fra bestemt leverandør, brugere, afdelinger, ordrer, varenumre) både alene og i kombination?
- Mulighed for at lægge rapporter over i regneark til videre behandling?
- Rapport om manglende varemottagelse?
- Rapport om manglende brug af e-handelssystemet?
- Rapport om aktive brugere af e-handelssystemet?
- Rapport om ordrer der ikke er modtaget nogen faktura til?
- Rapport om ordrer, der er blevet automatisk bogført?
- Rapport om hvilke ordrer der ikke er sket automatisk bogføring på? Evt. med mulighed for opdeling på både årsagerne til den manglende automatiske bogføring og på leverandører?
- Rapport over antal ordrer, ordrebølbe, gennemsnitsordrestørrelse?
- Rapport om antal rykkermails for manglende varemottagelse, samt til hvilke institutioner og brugere?
- Rapport-søgning på bestillerens navn, oprettelsesdato/datointerval, leverandørnavn, ordrestatus, ordrenavn, ordrenummer, bestillende afdeling, alle leverandører og alle institutioner?
- Rapport over e-handels-procent i forhold til total-omsætning – evt. afgrænsning via UNSPSC-koder? Et sådant krav skal dog overvejes nøje, da totalomsætningen kan omfatte andre varer fra samme leverandør, end dem der er omfattet af det udbud, e-kataloget er baseret på.
- Udtræk af eksisterende katalog?

### 3.2.6 Flexibilitet:

Behov for

- Flexibilitet? I hvor høj grad vil I selv bestemme hvordan systemet skal være sat op i lige præcis jeres kommune? F.eks. mht. indholdet i brugerrøller, parametre for fakturamatch og automatisk bogføring, visningsformater, 1 eller flere e-kataloger fra samme leverandør, fritkestordre el. ej, hvornår brugere som ikke varemottager automatisk skal rykkes – evt. forskelligt fra leverandør til leverandør, etc. Vil I f.eks. selv bestemme præcisionen af prisen – om den skal passe helt præcist eller må afvige m. f.eks. 5 øre, så afrunding er mulig uden at den automatiske bogføring ryger? Skal den enkelte decentrale indkøber kunne lave egen standardopsætning, så hun f.eks. altid starter i avanceret søgning og altid får vist et bestemt visningsformat indtil hun vælger noget andet?
- Skal flexibiliteten være på et niveau, hvor man dels kan køre med fælles regler for alle e-kataloger/leverandører, dels kan vælge specielle regler for enkelte e-kataloger eller leverandører (f.eks. mht. parametre for automatisk bogføring, regler for indlæsning af e-kataloger, m.v.)

### 3.2.7 Andet

Behov for

- At administrator skal kunne ALT?
- At administrator skal have yderligere søgemuligheder end standardbruger?
- Mulighed for at administrator kan se at leverandøren rent teknisk har modtaget ordren, hvis der ikke kræves egentlige ordrebekræftelser?
- Hjælp til konvertering fra gammelt til nyt e-handelssystem? (Overførsel af data/udtræk af lister, som kan importeres)
- Få museklik/gode genvejstaster?
- God dokumentation/detaljeret og opdateret manual til hhv. brugere, leverandører og administratorer
- Skal layoutet tilpasses en bestemt skærm opløsning?
- Skal der tages højde for specifikke browsere?

### 3.3 Økonomi

#### 3.3.1 Betalingsstruktur

Behov for

- Stillingtagen til prisstruktur for hhv. katalogleverandøren og den offentlige myndighed? Skal der afregnes pr. ordre, e-katalog, indbygger el. lign.? Hvordan kan strukturen bruges til at fremme e-handel?
- Ubegrænset antal brugere eller prisopdeling efter antal brugere?
- Mulighed for flere administratorer uden beregning?
- Antal superbrugere, som må kontakte systemleverandøren direkte? Evt. uddannelseskraft til superbrugerne i den forbindelse?
- Definition af hvad der skal være med i prisen, f.eks. alle nye versioner, alle løbende smårettelser, support, udvikling, etc.?
- Regler for prisstigninger?
- Regler for betaling i forbindelse m. hhv. fejlrettelser og udvikling?

#### 3.4 Uddannelse

Behov for

- Uddannelse af brugere, superbrugere, administratorer og e-katalog-leverandører + eventuel pris på dette?

#### 3.5 Vareleverandør

Behov for

- Enkel og effektiv upload af e-kataloger?
- Nemt at kunne rette og ændre data?
- Stamdata hvor alt er samlet ét sted og kun skal rettes/indlæses ét sted?
- Nemt at kunne skifte indstilling fra f.eks. fax til elektronisk modtagelse af ordrer? At leverandørerne kan se hvordan deres produkter / data bliver vist i jeres system for jeres brugere?
- At leverandørerne kan følge kataloget efter up-load / forsendelse?
- Stillingtagen til support og ansvar, systemleverandør og vareleverandør i mellem?
- Mulighed for at modtage ordrer på flere måder, f.eks. som almindelig e-mail eller som en XML-ordre, der ryger direkte ind i vareleverandørens system?
- Mulighed for at bestillingen indeholder bestillerens navn, telefonnr., og e-mail, så det er nemt at tage kontakt ved evt. problemer

#### 3.6 Support og service

Behov for

- Stillingtagen til systemets "opetid"? (F.eks. om systemet skal have 100 % opetid mellem kl. 6 og kl. 18, 7 dage om ugen, 52 uger om året).
- Stillingtagen til konsekvens (f.eks. bod) ved manglende "opetid"?
- Stillingtagen til svartid (ved f.eks. søgning, afsendelse af bestilling, udsøgning af leverandører i aftalekatalog)?
- Stillingtagen til reaktionstid i forbindelse med fejl/henvendelser til systemleverandøren fra administratorer og superbrugere?
- Stillingtagen til reaktionstid i forbindelse med fejl/henvendelser til systemleverandøren fra e-katalogleverandører?
- Synliggørelse af henvendelser/fejlmeldinger, så alle ikke henvender sig om det samme?
- Synliggørelse af udviklingsplan med tidshorisont?
- Indflydelse på udvikling, evt. via brugergruppe?