

# REQUEST FOR PROPOSAL

SÅ SKRIVER DU EN FÖRFRÅGAN SOM  
GARANTERAR RÄTT AFFÄRSSYSTEM

Du och ditt team har redan funderat över hur ett modernt affärssystem kan bli ett värdefullt verktyg som hjälper er att nå era mål och uppfylla era behov. Du har redan gett de krav ni kommit överens om olika prioriteringar. Nu är det dags att kommunicera den här informationen till potentiella leverantörer med en Request for Proposal (RFP).

## SYFTET MED RFP

För att du ska få det bästa affärssystemet för din verksamhet krävs en väl genomarbetad RFP med tydliga krav och prioriteringar. Leverantörerna ska kunna läsa din förfrågan och omedelbart förstå den aktuella situationen i ditt företag samt hur du förväntar dig att företaget kommer att utvecklas i framtiden. De ska förstå vilka processförbättringar du fokuserar på och hur du hoppas att de kan hjälpa ditt företag att uppnå dessa.

## OM DEN HÄR GUIDEN

I fyra avsnitt går vi igenom steg för steg vad du behöver tänka på när du skriver ett RFP-dokument, så att du får den bästa lösningen för ditt företag. I slutet av guiden finns en checklista du kan använda som handlingsplan och med den tillhörande mallen för kravspecifikation har du allt du behöver för att ta fram en riktigt bra förfrågan.

I det här avsnittet av din RFP beskriver du ditt företag så att leverantören förstår den rådande situationen i ditt företag, processerna och dina förväntningar.

Börja med grunderna: adress, antal verksamhetsår, vanliga branschkode, marknader ni finns på och liknande relevant information. Inkludera sedan all information som är relevant för ditt affärssystemprojekt. En tydlig företagsbeskrivning hjälper potentiella leverantörer att ta fram ett anbud som fokuserar på era processer och förväntningar – inte bara en lista på funktioner i deras system.

## FÖRETAGSKULTUR

Vilka är dina nyckelpersoner? Vilken bakgrund har de? Ekonomiskt inriktade chefer vill ha ett förslag som är formulerat på ett annat sätt än vad chefer med inriktning på försäljning eller logistik. Vilka avdelningar expanderar snabbt? Beskriv er företagskultur och vad som skiljer er organisation från andra som leverantören kan ha arbetat med tidigare.

## SKÄLEN TILL ATT SKAFFA ETT NYTT AFFÄRSSYSTEM

Det kan finnas många skäl till varför ett affärssystem behöver införskaffas eller bytas. Du kan ha en kund som förväntar sig viss kapacitet och affärssystemet kan hjälpa dig att uppfylla kundens behov. Eller effektivisera genom att digitalisera dina vanligaste ekonomiska rutiner. Leverantörerna kan komma med mer exakta förslag om din RFP beskriver varför du överväger en ny systemlösning. Det är viktigt att det här avsnittet inte blir en kravlista – kraven på affärssystemet är inte samma sak som skälen för att skaffa ett affärssystem.

## ÄLDRE SYSTEM

Din förfrågan ska också innehålla information om ditt gamla affärssystem. Fokusera inte bara på de områden där det äldre systemet inte längre fungerar för företaget – lyft även fram aspekter av systemet som företaget inte klarar sig utan. Undvik dock att försöka ändra eller anpassa det nya systemet så att det blir en kopia av ert gamla. Även om era processer handlar om pappersdokumentation och kalkylblad är information om de här systemen avgörande för att en leverantör ska förstå den aktuella situationen i företaget.

## HÅRDVARA OCH NÄTVERK

Hårdvara som servrar är viktigare om du funderar på att implementera programvara på plats, medan information om nätverket är avgörande vid ett molnbaserat affärssystem. Din RFP ska inte enbart handla om vad leverantören kan göra för dig, utan den är också ett viktigt verktyg för att bedöma var ditt företag brister i förhållande till leverantörens förväntningar. Ta med i din RFP vilken sorts lösning ditt företag är intresserad av:

- **Installerad lösning:** Ditt företag ansvarar för it-infrastrukturen och sköter drift, backup och uppdateringar.
- **Hostad lösning:** Infrastruktur och drift outsourcas och serverleverantören ansvarar för din data.
- **Molnlösning:** Ditt affärssystem uppdateras automatiskt av affärssystemslieferantören och din data förvaras i molnet.

När du lagt grunden med detaljerad företagsinformation är det dags att informera leverantörerna om vad exakt det är du vill få ut av det nya affärssystemet. Det kan vara bra att inleda avsnittet om affärskrav i din RFP med diagram som visar de viktigaste processerna i ditt företag – exempelvis inköp och lagerhållning, om du verkar inom detaljhandeln. Dessa flödesscheman ger potentiella leverantörer bakgrund för de systemkrav som följer sedan.

## FORMAT OCH RELEVANT INFORMATION

Det finns inget rätt eller fel sätt att formatera det här avsnittet i din RFP, men det format du väljer uppmuntrar leverantören att svara på ett sätt som du är nöjd med. Kraven kan visas i löpande text, i tabellform eller en kombination av format, men oavsett vilket formateringsalternativ du väljer ska alltid följande information anges för varje krav:

- **Rubrik:** Ge kravet en rubrik som ger dig och din leverantör en referenspunkt inför fortsättningen.
- **Skäl:** Det kan vara kostnadsminskningar, kortare ledtider, konkurrensfördelar, automatisering, eliminering av kringlösningar med mera.
- **Prioritet:** De kan vara kvalitativa (beskrivning av betydelse) eller kvantitativa (prioritetsordning).
- **Funktion:** Funktionsområdet för den verksamhet som har kravet.
- **Tidsram:** Omedelbart, om sex månader, två år etc – det ger leverantören mer utrymme om de inte kan uppfylla kravet just nu.
- **Förväntningar:** Ge om möjligt potentiella leverantörer ett mätbart mål.
- **Integration:** Beskriv i detalj alla krav för hur den här funktionen ska integreras med externa system (inkludera programvaruspecifikationer för äldre system).
- **Anpassning:** Behövs det här kravet från dag ett, färdigt att använda, eller kan långsiktig utveckling av en anpassad lösning godtas?

# LEVERANTÖRSFÖRVÄNTNINGAR

Det här avsnittet av din RFP kan följa i stort sett samma format som du använde för att beskriva dina krav i detalj och ta upp områden som funktionstillgänglighet och tidsram. Men utöver att svara på din kravlista ska leverantörerna tillhandahålla information om flera andra projektvariabler.

## TIDSPLAN

Du har redan diskuterat din förväntade tidsplan för det här projektet – nu är det dags för leverantörens tidsplan. Begär en detaljerad tidsplan från din leverantör som omfattar alla projektsteg, vilken personal de skulle tillhandahålla för ditt projekt och tillgänglighet.

Ge leverantörerna tillräckligt tid att förbereda ett meningsfullt svar, men sätt en deadline som innebär att svar efter ett visst datum inte beaktas.

## REFERENSER

Be om minst tre kundreferenser och begär att de motsvarar utmaningarna och förväntningarna på ditt projekt om möjligt. Be om företagsnamnet, primär kontaktperson, deras verksamhetsområde, datum och tidsperiod när arbetet utfördes och varför de tog med denna referens.

## PERSONAL

Vilka kommer att arbeta med ditt affärssystemprojekt och vilken bakgrund har de? Alla förväntar sig att det ska vara personer på toppnivå med stor erfarenhet av implementering, helst inom din bransch, men i verkligheten kan det se annorlunda ut. Hur många timmar beräknar de kommer att behövas för ditt projekt och under vilken tidsperiod? Begär in dokumentation runt personalen, exempelvis konsultprofiler, för en tydligare tid- och kostnadsbudget för din implementering.

## EKONOMI

Dina förväntningar på ekonomisk information från leverantören är till stor del beroende av om du förväntar dig att följa upp anbudsprocessen med en offertförfrågan (RFQ). Traditionellt skulle en offertförfrågan skickas till leverantörer som valts ut efter en RFP-process. Det här dokumentet skulle vara en begäran om information om kostnaden för licensiering, anpassning, support, underhåll samt betalningsvillkor. Även om större delen av kostnaderna tas upp i en offertförfrågan är det ändå bra att bedöma din leverantörs ekonomiska ställning i samband med en RFP.

Nästan lika viktigt som att ta fram ett RFP-dokument är att utveckla en strukturerad utvärdering av leverantörens svar. Utan en väl genomförd utvärdering av de här svaren baserat på fördefinierade urvalskriterier försvinner allt arbete fram till den här punkten i en ostrukturerad diskussion om vem som anser att en viss leverantör är bäst.

## KRAV OCH PRIORITERINGAR

Det första kriterium ni kan använda i er utvärdering av svaren är kraven ni identifierat som nödvändiga eller högprioriterade. Om en potentiell systemleverantör inte kan uppfylla något av de primära kraven läggs deras förslag åt sidan.

Utvärdera därefter leverantörens svar på de punkter som är lägre prioriterade. Du kan vilja ha ett brett stöd för funktioner oberoende av vilket anpassnings- eller integrationsarbete som krävs. Du kanske föredrar svar som omfattar färre funktioner, men som istället fokuserar på färdiga lösningar och gör att du inte belastas med ytterligare implementeringskostnader.

## SUPPORT OCH TJÄNSTER

Potentiella systemleverantörer ska också visa att de kan erbjuda den nivå av kontinuerlig support och professionella tjänster som du begär. Vilken supportnivå som krävs i ett projekt varierar. Du kan behöva hjälp under hela implementeringen eller endast support i nödsituationer. Välj det svar som visar förståelse för dina krav och uppfyller eller överträffar dem.

Några leverantörer erbjuder dessutom communities för deras affärssystem, där användare enkelt kan ställa frågor och dela med sig av tips och inspiration till andra systemanvändare.

Nästan lika viktigt som att ta fram ett RFP-dokument är att utveckla en strukturerad utvärdering av leverantörens svar. Utan en väl genomförd utvärdering av de här svaren baserat på fördefinierade urvalskriterier försvinner allt arbete fram till den här punkten i en ostrukturerad diskussion om vem som anser att en viss leverantör är bäst.

## INLEDNING

- Redogörelse för syftet – drivkrafter och mål för projektet

## AFFÄRSINFORMATION

- Kort introduktion av företaget
- Översikt produkter och tjänster – beskriv aktuella produkter och tjänster, särskilt de som kommer att förbättras med det planerade affärssystemet
- Geografi – var finns kontor och kunder, expansionsplaner
- Information om marknaden – statistik, aktuella trender och kommentarer om den bransch du arbetar i
- Kundprofiler – kunddemografi, kundomsättning, fallstudier
- Översikt – inkluderar förväntat antal användare och övergripande tidsplan för projektet
- Projektmål – tar upp de viktigaste målen för projektet och diskuterar följande tre variabler för varje mål: arbetets omfattning, tidslinje och förväntningar/leveranser
- Äldre system och integration – beskriv nuvarande it-system som används, inklusive de system som måste integreras med affärssystemet
- Hårdvara och nätverk – beskriv hårdvara och nätverkskapacitet utifrån dina projekt mål
- Nyckelpersoner i projektet – inkludera bakgrund för varje teammedlem

## AFFÄRSKRAV

- Skisser eller arbetsflöden – ge en detaljerad översikt över processerna som ska köras på det nya affärssystemet
- Krav – lista alla de krav som identifierades innan du tog fram din RFP och ta upp följande punkter:
  - Titel – en referenspunkt för dig och dina leverantörer i fortsättningen
  - Skäl – exempelvis kostnadsminskningar och ökad automatisering
  - Prioritet – prioritera varje krav kvalitativt eller kvantitativt
  - Funktion – funktionsområdet för den verksamhet som har det här kravet
  - Tidslinje – ange när affärssystemet behövs
  - Förväntningar – gör om möjligt förväntningarna kvantitativa och mätbara
  - Integrationskrav (om aktuellt)
  - Anpassningar (om aktuellt)

## LEVERANTÖRSINSTRUKTIONER

- Format – ge potentiella leverantörer ett tydligt format och en struktur för svaren
- Tidsplan – beskriv den tidsplan som du förväntar dig att leverantörer ska följa när de tar fram sina svar
- Referenser – begär och ange riktlinjer för kundreferenser från alla leverantörer
- Personal – begär information om den personal de skulle tilldela för det här projektet och deras bakgrund

