

Rollebeskrivelser e-handel

I dette dokumentet beskrives roller tilknyttet e-handelsprosessen. Beskrivelsen av de ulike rollene er retningsgivende, men må tilpasses den enkelte virksomhet. Følgende roller er beskrevet:

- leder
- prosesseier
- behovshaver
- anmoder
- godkjenner
- varemottaker
- superbruker e-handel
- systemadministrator
- kategori-/avtaleansvarlig
- regnskap (forkontroll og sluttkontroll)
- attestant (fakturabehandling).

I tillegg er det gitt en kort beskrivelse av aktører som samhandler med virksomheten om e-handel.

En medarbeider kan ha flere roller.

Hensikt: Hensikten med rolle -og ansvarsbeskrivelsen er å gi en detaljert beskrivelse av hvilke oppgaver som tilhører de ulike rollene i en e-handelsprosess. Ved å bruke rollebeskrivelsen i opplæring, oppfølging og utvikling av den enkelte vil den som har en rolle få klarhet i hva som er dennes ansvar og oppgaver. Og virksomheten mulighet til å få både gode og effektive e-handelsprosesser.

Rollebeskrivelser

1 Leder

Rolle: Leder	
Hvem	Leder som har beslutningsmyndighet i forhold til innføring og drift av elektronisk handel i virksomheten.
Formål	Vise retning og policy for innkjøp og e-handel slik at forholdene ligger til rette for å nå målene for virksomheten. Leder må ivareta e-handel i virksomheten og sikre at organisasjonen tar i bruk og utnytter e-handel på en best mulig måte.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Beslutte mål, strategi, planer, ressurser og budsjetter for innkjøp og e-handel• Etablere løpende kommunikasjon med interessenter om e-handel og utvikling• Sikre at forholdene er lagt til rette for drift og utvikling av e-handel• Beslutte aktivering av leverandører og avropsmetode for disse i bestillingssystemet• Følge opp utviklingen gjennom styringsinformasjon• Kommunisere og sette e-handel på agendaen i virksomheten• Måle og rapportere status og utvikling på e-handel• Beslutte nødvendige tiltak for å lede utviklingen i ønsket retning• Driftsmøter om e-handel med tjenesteleverandør (DFØ)
Kvalifikasjoner og opplæring	<ul style="list-style-type: none">• Den som skal lede e-handel må ha en god forståelse for hva e-handel er, hvorfor det er viktig og hvordan man kan implementere, drift og utvikle det til virksomhetens beste.

2 Prosesseier (utarbeidet av Difi)

Rolle: Prosesseier	
Hvem	Ansvarlig for prosessen fra bestilling til betaling.
Formål	Sikre at virksomheten til enhver tid har de(n) prosess(er) som kreves for å nå målene for e-handel.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Planlegge: Definere ønsket situasjon for e-handelsprosesser og de prosesser som styrer og støtter disse og identifisere endrings-/utviklingsbehov/tiltak.• Organisere: Organisere og tilrettelegge.• Lede. Følge opp daglig arbeid. Motivere og veilede.• Kontrollere og følge opp: følge opp drift, evaluere og kontrollere at prosesser innfrir krav til utførelse og resultater, adressere avvik, identifisere forbedringsområder, involvere og utnytte organisasjonens kreativitet i videre utvikling
Kvalifikasjoner	<p>Hvilke krav som stilles til prosesseier avhenger av organisasjonens størrelse. Er organisasjonen stor vil det være naturlig med flere roller knyttet til ledelse av prosesser. Er organisasjonen liten er det ikke sikkert at det er behov for en dedikert prosesseier – tilstrekkelig med noe kunnskap</p> <p>Rollen må derfor tilpasses organisasjon. Her noen generelle krav i de tilfeller hvor man skal etablere en rolle som prosesseier.</p> <ul style="list-style-type: none">• Være interessert i prosessarbeid og villig til å tilegne seg den kompetanse som kreves• Være interessert i opplæring og utvikling av mennesker og organisasjoner• Ha et tverrfaglig perspektiv – tenke helhet• Ha en målrettet og metodisk arbeidsform• Ha god innkjøpsfaglig kompetanse. Dette er nødvendig for å sikre at prosessene ivaretar det faglige ansvaret.• Det er en fordel med erfaring fra innkjøp og den organisasjon man skal ha rollen i• Direktoratet for forvaltning og IKT har opplæring for personer i denne rollen – ta kontakt for informasjon og råd gjennom DFØ.

3 Behovshaver

Rolle: Behovshaver	
Hvem	<p>En medarbeider som har et behov. Alle medarbeidere kan i prinsippet ha et behov for å anskaffe en vare eller tjeneste. Dette innebærer at behovshaver vil finnes i alle deler av organisasjonen.</p> <p>I mange tilfeller vil en medarbeider ha rollen som både behovshaver og anmoder</p>
Formål	<p>Informere om et behov for å anskaffe en vare eller en tjeneste.</p> <p>Sikre at virksomheten får de varer og tjenester som virksomheten har behov for.</p>
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Beskrive behove for vare eller tjeneste• Sende beskrivelse av behov til en dedikert anmoder i organisasjonen. Behovshaver kan ikke selv registrere i bestillingssystemet eller sende bestillinger til leverandør (rollen Anmoder gjør dette)• Gi anmoder informasjon om kontering dersom dette er kjent
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• Må kunne beskrive behov

4 Anmoder (bestiller)

Rolle: Anmoder	
Hvem	<p>En medarbeider som etter delegert myndighet har fått fullmakt til å sende en anmodning på et kjøp til en godkjenner.</p> <p>Anmodere innenfor ulike produktgrupper kan være dedikerte ressurser ved hver avdeling.</p> <p>Behovshaver og Anmoder kan være samme person.</p> <p>Anmoder utfører delvis attestasjonskontroll, jf. Reglement for økonomistyring i staten punkt 5.3.5.2 Attestasjonskontroll.</p>
Formål	<p>Sikre at de anmodninger som genereres er innefor de regler som virksomheten har besluttet og at lov om offentlige anskaffelser følges.</p> <p>Gjøre en korrekt bestilling basert på virksomhetens behov</p>
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Finne fram til det produktet som best dekker behovet som er spesifisert i beskrivelsen s fra behovshaver. Dette gjøres enten via bestillingssystemet, via innkjøpsavdelingen (inngåtte kontrakter) eller via forespørsel til markedet hvis behovet er under terskelverdier.• Opprette/registrere anmodning i bestillingssystemet• Påføre korrekt kontering på anmodningen• Sende anmodning til godkjenner for godkjenning• Registrere og følge opp eventuelle avvik mellom bestilling og leveranse• Arkivere pakkseddel• Videreformidle innmeldt behov til avtale-/kategoriansvarlig dersom behovet ikke dekkes av eksisterende rammeavtaler
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• God kunnskap om rammeavtaler og de varer og tjenester som disse avtalene omfatter og som vedkommende har bestillingsfunksjonen for• God kompetanse på bruk av bestillingssystemet• Kunnskap om gjeldende anskaffelsesregelverk• Må kjenne til virksomheten sin organisering av innkjøpsarbeidet og dens rutiner• Må ha god kjennskap til bruk av virksomhetens kontostreng

5 Godkjenner

Rolle: Godkjenner	
Hvem	<p>En godkjenner er en medarbeider med budsjettansvar (Budsjett disponeringsmyndighet ihht Reglement for økonomistyring i staten jf. punkt 5.3.3).</p> <p>En godkjenner bør delegere sin fullmakt til en stedfortreder, enten sideveis eller nedover i organisasjonen for å dekke opp for sykdom og ferie. En stedfortreder trenger ikke å være en formell leder.</p>
Formål	Godkjenne anmodninger i bestillingssystemet etter fullmakt.
Ansvar og oppgaver	<p>Godkjenner vil motta en e-post når anmoder har sendt en anmodning (bestilling) til godkjenning i bestillingssystemet.</p> <p>Før bestilling gjennomføres, skal den som har budsjett disponeringsmyndighet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Påse at det er hjemmel for disposisjonen og at den ellers er i overensstemmelse med gjeldende lover og regler• Påse at det er budsjettmessig dekning for anskaffelsen• Påse at anskaffelsen er økonomisk forsvarlig <p>Godkjenner må behandle anmodning og kan returnere/forkaste/godkjenne eller videresende anmodning. Anmodningen kontrolleres og godkjennes (eller evt. returneres/forkastes/videresendes). Når godkjenning er gjennomført, vil bestilling automatisk bli sendt til leverandør.</p> <p>Den som har budsjett disponeringsmyndighet, har rett til å bestille (bestillingsrett) og kan også delegere bestillingsrett til andre.</p>
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• Utøve budsjett disponeringsmyndighet i henhold til Reglement for økonomistyring i staten, punkt 5.3.3• Grunnleggende kunnskap om anskaffelsesregelverket• Kjennskap til generelle regnskapsprinsipper

6 Varemottaker

Rolle: Varemottaker	
Hvem	<p>I utgangspunktet kan dette være enhver medarbeider. Interne rutiner vil nærmere definere hvem som har dette ansvaret. Varemottaker er ofte samme person som har laget anmodningen dersom man ikke bestiller på vegne av andre eller til et sentralt ordremottak/varelager).</p>
Formål	<p>Sikre at virksomhetens bestilling/anskaffelse er korrekt mottatt når det gjelder pris, type, antall og kvalitet for å sikre at virksomhetene mottar de varer og tjenester som er bestilt.</p>
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Sjekke om det foreligger avvik mellom bestilling og leveranse• Registrere mottatte varer/tjenester i bestillingssystemet• Pakkseddel kvitteres og sendes til anmoder, uansett avvik eller ikke <p>Varemottak skal skje i hht Reglement for økonomistyring i staten, punkt 5.3.4 Varemottak. I tillegg utøves attestasjonskontroll i hht punkt 5.3.5.2 <i>Attestasjonskontroll</i> og 5.3.2 <i>Annet regel-og avtaleverk på området</i> av den som har rollen varemottaker</p>
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• Forstå e-handel som støtteprosess til virksomhetens mål

7 Superbruker e-handel

Rolle: Superbruker innkjøp	
Hvem	Dedikerte ressurser hos virksomheten
Formål	Støtte opp om ledelsens beslutning om innføring av e-handel i virksomheten og legge til rette for at brukerne skal forstå, kunne og ville ivareta sine roller.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomføre opplæring av sluttbrukere• Formidle informasjon om e-handel• Yte direkte støtte og bistand løpende til sluttbrukere (1.linje brukerstøtte)• Eskalere/løfte opp problemer som må løses til systemadministrator• Melde inn nye/endrede tilganger i Citrix og Basware til DFØ v/regnskapsseksjonen• Sende inn bruker- og fullmaktsark til DFØ brukerstøtte e-handel (gjelder både e-handel og faktura)
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• God kunnskap om funksjonalitet og muligheter i bestillingssystemet• Forstå e-handel som støtteprosess til virksomhetens mål

8 Systemadministrator e-handel

Rolle: Systemadministrator e-handel	
Hvem	En medarbeider som har ansvaret for å bidra til utvikling av bestillingsløsningen og har dialog med DFØ om dette
Formål	Sikre at løsningen blir brukt som planlagt, at tilretteleggelsen for bruk er optimal for brukere og forebygge feil og mangler som vil påføre virksomheten ekstra kostnader.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Utarbeide, vedlikeholde og oppdatere eventuelle interne brukerveiledninger• Dialog med 2.linje brukerstøtte DFØ• Gi tilbakemelding til systemeier (DFØ) om feil, mangler, endringsønsker• Innleggelse, vedlikehold og knytting av registre i bestillingssystemet (eks leveringsadresser, GLN-nummer)• Kvalitetssikre triggerdokumenter og sende disse til DFØ• Klargjøre/vedlikeholde leverandører i bestillingssystemet (registrere avropsmetode og tpid) etter avtale med kategori-/avtaleansvarlig• Lage egen katalog for virksomheten ved behov• Pådriver for at det til en hver tid er flest mulig leverandører og oppdaterte kataloger tilgjengelig elektronisk
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• Inneha system og prosesskunnskap

9 Kategori-/avtaleansvarlig

Rolle: Kategori-/avtaleansvarlig	
Hvem	En medarbeider/leder som har ansvaret for forvaltning av avtaler/innkjøpskategorier; herunder at det er tilrettelagt for e-handel.
Formål	Sikre at virksomheten anskaffer riktige varer og tjenester for å dekke de behov virksomheten har. Sikre oppfølging av inngåtte avtaler. Sikre at det er tilrettelagt for at alt kjøp kan gå gjennom innkjøpsystemet.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• Sikre at leverandører er tilgjengelig i bestillingssystemet, at bestillinger skjer fra bestillingssystemet• Sikre at det er tilrettelagt for bruk av e-handel for alle varer og tjenester• Gjennomføre innkjøps- og avtaleanalyse• Følge opp leverandører (sikre kvalitet, priser og sortiment) og avtaler som går over Ehandelsplattformen• Løpende kommunikasjon med avtaleansvarlig hos leverandør• Inngå og følge opp Samhandlingsavtale for leverandører med katalog og punchout• Fylle ut triggerdokument (katalog og punchout) som sendes til systemadministrator• Inn og utfasing av kataloger i bestillingssystemet ved ny eller terminert avtale• Utøve kontroll og godkjenne nye og endrede kataloger før de gjøres tilgjengelige i bestillingssystemet• Gi råd til innkjøpere i virksomheten i forkant av en anskaffelsesprosess, mht krav til elektronisk faktura og bruk av elektronisk bestillingssystem
Kvalifikasjoner	<ul style="list-style-type: none">• God kunnskap om rammeavtaler og de varer og tjenester som disse avtalene omfatter og som vedkommende har bestillingsfunksjonen for• God kompetanse på bruk av bestillingssystemet• Kunnskap om gjeldende anskaffelsesregelverk• Må kjenne til virksomheten sin organisering av innkjøpsarbeidet og dens rutiner

10 Regnskap (Forkontroll og sluttkontroll)

Rolle: Regnskap	
Hvem	En medarbeidersom utfører forkontroll- og sluttkontrolloppgaver.
Formål	Sikre at prosessen fra bestilling til betaling er effektiv. Bidra til at andel match mellom ordre/kontrakt og faktura øker.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">Forkontroll: innholdskontroll, endre grunnlagsdata og behandle videre, behandle returnerte faktura, annullere fakturaSluttkontroll: Overføre faktura til regnskapssystem (Agresso) Melde fra til kategori- og avtaleansvarlig om de leverandører som ikke følger de krav som er satt for samhandlingen, samt dersom det er gjentakende problemer knyttet til fakturering, som igjen hindrer effektiv prosess.Aktivere leverandører for e-handel i Agresso (registrere relasjon og e-postadresser)
Kvalifikasjoner	Systematisk og nøyaktig

11 Attestant (fakturabehandling)

Rolle: Attestant	
Hvem	<p>En medarbeider som har fått myndighet til å utøve attestasjonskontroll.</p> <p>En bestilling gjort i bestillingssystemet skal i utgangspunktet matche automatisk med fakturaen, gitt at satte kriterier er oppfylt. Ved avvik går bestillingen til anmoder (her attestant) for manuell behandling i fakturasystemet.</p>
Formål	Utføre attestasjonskontroll i henhold til Reglement for økonomistyring i staten, punkt 5.3.5.2.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">Utøve attestasjonskontroll i henhold til Reglement for økonomistyring i staten, punkt 5.3.5.2.
Kvalifikasjoner	Ha kunnskap om bestilling og kunne utøve attestasjonskontroll i tråd med regelverk

12 Ehandelsplattformen

Rolle: Ehandelsplattformen	
Hvem	Cap Gemini Services Procurement (CPS) drifter Ehandelsplattformen. DFØ har inngått avtaleforvalter Ehandelsplattformen om bruk av tjenester på E-handelsplattformen på vegne av DFØs kunder. DFØ, Ehandelsplattformen og den enkelte virksomhet inngår avtale ved implementering av e-handel.

13 Leverandør

Rolle: Leverandør	
Hvem	Den enkelte virksomhet sine leverandører. Det er virksomheten selv som er ansvarlig for dialog med egne leverandører i forhold til e-handel.

14 Tjenesteleverandør (DFØ)

Rolle: Tjenesteleverandør	
Hvem	DFØ er leverandør av e-handelstjenesten.
Formål	Tilby en helhetlig e-handelstjeneste.
Ansvar og oppgaver	<ul style="list-style-type: none">• drift/utvikling av faktura- og bestillingssystemet (Basware)• systemet er integrert mot:<ul style="list-style-type: none">○ fakturahåndtering (Basware)○ regnskap (Agresso)○ Ehandelsplattformen• forvalteravtale med Ehandelsplattformen• implementeringsbistand for e-handel• veiledning/rådgivning• brukerstøtte 2. og 3. linje• opplæring av superbrukere• Opprette og tildele roller/tilganger i bestillingssystemet etter anmodning fra virksomheten (ifbm innlesing av bruker-/fullmaktsark)• Utarbeide opplæringsmateriell Utarbeide og vedlikeholde brukerrutiner• Aktiviteter som utføres av DFØ er nærmere beskrevet i arbeidsdelingsskjemaet mellom DFØ og kunde (tjenesteavtale)