

**Rollebeskrivelser e-handel**

I dette dokumentet beskrives roller tilknyttet bestillingsprosessen. Beskrivelsen av de ulike rollene er retningsgivende, men må tilpasses den enkelte virksomhet. Følgende roller er beskrevet: Leder, prosesseier, behovshaver, anmoder, godkjenner, varemottaker, superbruker, systemadministrator, kategori-/avtaleansvarlig, regnskap (forkontroll og sluttkontroll) og 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, oppfølgning 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**

# Leder

|  |
| --- |
| **Rolle: Leder** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | 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. |
| Ansvarsområder og oppgaver | * Identifisere og involvere interessenter og 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 en vellykket implementering, drift og utvikling av e-handel
* Følge opp utviklingen gjennom styringsinformasjon
* Kommunisere og sette innkjøp på agendaen i virksomheten
* Iverksette rapportering som ledd i å nå mål satt for e-handelssatsning
* Beslutte nødvendige tiltak for å lede utviklingen i ønsket retning
 |
| Kvalifikasjoner og opplæring | * 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.
 |

# Prosesseier

|  |
| --- |
| **Rolle: Prosesseier**  |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | 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 | * 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 | 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 Rollen må derfor tilpasses organisasjon. Her noen generelle krav i de tilfeller hvor man skal etablere en rolle som prosesseier. * 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.
 |

# Behovshaver

|  |
| --- |
| **Rolle: Behovshaver** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen: | 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. I mange tilfeller vil en medarbeider ha rollen som både behovshaver og anmoder |
| Formål | Informere om et behov for å anskaffe en vare eller en tjeneste.  |
| Ansvar og oppgaver | * 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 | * Må kunne beskrive behov
 |

# 4 Anmoder (bestiller)

|  |
| --- |
| **Rolle: Anmoder** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | En medarbeider som etter delegert myndighet har fått fullmakt til å sende en anmodning på et kjøp til en godkjenner. Anmodere innenfor ulike produktgrupper kan være dedikerte ressurser ved hver avdeling.Behovshaver og Anmoder kan være samme person. Anmoder utfører delvis attestasjonskontroll, jf. Reglement for økonomistyring i staten punkt 5.3.5.2 Attestasjonskontroll. |
| Formål  | Gjøre en korrekt bestilling basert på virksomhetens behov |
| Ansvar og oppgaver | * 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
* Arkivere pakkseddel
* Videreformidle innmeldt behov til avtale-/kategoriansvarlig dersom behovet ikke dekkes av eksisterende rammeavtaler
 |
| Kvalifikasjoner | * 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
 |

# Godkjenner

|  |
| --- |
| **Rolle: Godkjenner** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | En godkjenner er en medarbeider med budsjettansvar (Budsjettdisponeringsmyndighet ihht Reglement for økonomistyring i staten jf. punkt 5.3.3).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. |
| Formål | Godkjenne anmodninger i bestillingssystemet etter fullmakt.  |
| Ansvar og oppgaver | Godkjenner vil motta en e-post når anmoder har sendt en anmodning (bestilling) til godkjenning i bestillingssystemet. Før bestilling gjennomføres, skal den som har budsjettdisponeringsmyndighet:* 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

Når godkjenning er gjennomført, vil bestilling automatisk bli sendt til leverandør.Den som har [budsjettdisponeringsmyndighet](http://www.sfso.no/templates/Word____686.aspx), har rett til å bestille (bestillingsrett) og kan også delegere bestillingsrett til andre. |
| Kvalifikasjoner | * Utøve budsjettdisponeringsmyndighet i henhold til Reglement for økonomistyring i staten, punkt 5.3.3
* Grunnleggende kunnskap om anskaffelsesregelverket
* Kjennskap til generelle regnskapsprinsipper
 |

# Varemottaker

|  |
| --- |
| **Rolle: Varemottaker** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | 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). |
| Formål | 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 *Attestasjonskontroll* og 5.3.2 *Annet regel-og avtaleverk på området* av den som har rollen varemottaker. |
| Ansvar og oppgaver | * Sjekke om det foreligger avvik mellom pakkseddel og varelevering
* Registrere mottatte varer/tjenester i bestillingssystemet
* Pakkseddel må kvitteres og sendes til anmoder, uansett avvik eller ikke
 |
| Kvalifikasjoner | * Forstå e-handel som støtteprosess til virksomhetens mål
 |

# Superbruker e-handel

|  |
| --- |
| **Rolle: Superbruker innkjøp** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | Dedikerte ressurser hos virksomheten |
| Formål | Gi opplæring til sluttbrukere i virksomheten om prosessen fra bestilling til betaling, bruk av fagsystem og annen relevant kompetanse som er vesentlig for å få til gode prosesser på e-handel.  |
| Ansvar og oppgaver | * Gjennomføre opplæring av sluttbrukere
* Formidle informasjon om e-handel
* Yte direkte støtte og bistand løpende til brukere (1.linjesupport)
* Avdekke problemer og bidra til løsning
* Eskalere problemer som må løses til systemadministrator Samarbeide tett med prosesseier
* Melde inn nye/endrede tilganger til eks regnskapsseksjonen
* Sende inn bruker- og fullmaktsark til brukerstøtte e-handel (gjelder både e-handel og faktura)
 |
| Kvalifikasjoner | * God kunnskap om funksjonalitet og muligheter i bestillingssystemet
* Forstå e-handel som støtteprosess til virksomhetens mål
 |

# Systemadministrator e-handel

|  |
| --- |
| **Rolle: Systemadministrator e-handel** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | En medarbeider som har ansvaret for å bidra til utvikling av bestillingsløsningen og har dialog med systemeier om dette |
| Formål | Sikre at løsningen blir brukt som planlagt og at tilretteleggelsen for bruk er optimal for brukere.  |
| Ansvar og oppgaver | * Utarbeide, vedlikeholde og oppdatere eventuelle interne brukerveiledninger
* Dialog med 2.linje brukerstøtte
* Gi tilbakemelding til systemeier om feil eller mangler
* Innleggelse, vedlikehold og knytting av leveranseadresser Innleggelse, vedlikehold og knytting av unike maskinlesbare identifikatorer (eks GLN)
* Klargjøre/vedlikeholde leverandører i bestillingssystemet (registrere avropsmetode og tpid) etter avtale med kategori-/avtaleansvarlig
* Pådriver for at det til en hver tid er flest mulig leverandører og oppdaterte kataloger tilgjengelig elektronisk
 |
| Kvalifikasjoner | * Inneha system og prosesskunnskap
 |

# Kategori-/avtaleansvarlig

|  |
| --- |
| **Rolle: Kategori-/avtaleansvarlig** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | En medarbeider/leder som har ansvaret for forvaltning av avtaler/innkjøpskategorier; herunder at det er tilrettelagt for e-handel. |
| Formål | Sikre at leverandører er tilgjengelige i bestillingsystemet, at bestillinger skjer fra bestillingssystemet og at det er tilrettelagt for bruk av e-handel for alle varer- og tjenester i virksomheten. |
| Ansvar og oppgaver | * Innkjøps- og avtaleanalyse
* Følge opp leverandører (sikre kvalitet, priser og sortiment) og avtaler.
* Løpende kommunikasjon med avtaleansvarlig hos leverandør
* Inngå og følge opp Samhandlingsavtale for leverandører med katalog og punchout
* 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 |  |

# 10 Regnskap (Forkontroll og sluttkontroll)

|  |
| --- |
| **Rolle: Regnskap** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | 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 | * Forkontroll: innholdskontroll, endre grunnlagsdata og behandle videre, behandle returnerte faktura, annullere faktura
* Sluttkontroll: Overføre faktura til regnskapssystem. Melde fra til kategori- og avtaleansvarlig om de leverandører som ikke følger de krav som er satt for samhandlingen, samt dersom det er gjentagende problemer knyttet til fakturering, som igjen hindrer effektiv prosess.
* Behandle returnerte faktura
* Annullere faktura
* Aktivere leverandører for e-handel i bestillingssystem
 |
| Kvalifikasjoner |  |

# Attestant (fakturabehandling)

|  |
| --- |
| **Rolle: Attestant** |
| Navn, organisasjon og relasjoner/hvem som kan inneha rollen | En medarbeider som har fått myndighet til å utøve attestasjonskontroll.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. |
| Formål | Sikre effektiv prosess fra bestilling til betaling ved å utføre attestasjonskontroll i henhold til Reglement for økonomistyring i staten, punkt 5.3.5.2.  |
| Ansvar og oppgaver | * 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 |

# Leverandør

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

# Tjenesteleverandør

|  |
| --- |
| **Rolle: Tjenesteleverandør** |
| Navn, organisasjon  | Leverandør av e-handelstjenesten.  |
| Formål | Tilby en helhetlig e-handelstjeneste. |
| Ansvar og oppgaver | * Drift/utvikling av faktura, bestillingssystemet og andre systemer relatert til e-handelsprosessen
* Vedlikehold av grensesnitt mot tilstøtende systemer eks:
	+ fakturasystem
	+ regnskapssystem
* 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 |