

Olika former av e-handel

Bilaga 1 till SFTI:s handledning ”Krav på e-handel i samband med upphandling”

Innehåll

1	Välj affärsprocess för e-handel	3
1.1	Affärsmeddelanden för e-handel som rekommenderas av SFTI	3
1.1.1	Katalog.....	5
1.1.2	Punch Out – webbutik.....	5
1.1.3	Order och ordersvar	6
1.1.4	Orderöverenskommelse	7
1.1.5	Leveransavisering.....	7
1.1.6	Faktura	7
1.2	Systemberoende e-handelslösningar	8
1.2.1	Enkel katalog i e-handelssystemet	8
1.2.2	Formulär i e-handelssystemet.....	8
1.2.3	Requisition i e-handelssystemet.....	9
1.2.4	Abonnemangshantering i e-handelssystemet	9
1.2.5	Order och ordersvar	9
1.2.6	Leverantörportal.....	9
1.3	Inköpssamordning.....	10
1.4	Specialprocesser	10
1.4.1	Beställningar inom hälso- och sjukvård – läkemedel och slutenvårdsdos	10
1.4.2	Samordnad varudistribution.....	10
1.4.3	API.....	11
1.5	Kommunikation.....	11
2	Exempel på affärsprocesser för e-handel	12
2.1	Affärsprocess: Beställning från katalog.....	12
2.2	Affärsprocess: Beställning via Punch Out till webbutik	12
2.3	Affärsprocess: Beställning utanför e-handelssystemet	13

1 Välj affärsprocess för e-handel

E-handel mellan upphandlande myndigheter och enheter (köpare) och deras leverantörer (säljare) behöver anpassas till det som ska köpas in. Det bästa är att göra en sådan anpassning i samband med upphandlingen. Både köpare och säljare vinner därtill på att alla upphandlande myndigheter och enheter ställer enhetliga krav på tekniska lösningar för e-handel. Därför är det viktigt att dels tillämpa de standardiserade elektroniska meddelanden som SFTI rekommenderar, dels säkerställa att det egna it-stödet för e-handel (e-handelssystemet) har kompetens för dem.

I detta dokument beskrivs de standardiserade elektroniska e-handelsmeddelanden eller affärsmeddelanden (meddelanden) som SFTI rekommenderar samt vilka tekniska format som rekommenderas vid implementation. Längre ned i detta dokument beskrivs även de specialprocesser som SFTI tagit fram för speciella behov i köpande verksamheter samt några systemberoende e-handelslösningar.

En kombination av standardiserade elektroniska meddelanden bildar en elektronisk affärsprocess, och olika elektroniska affärsprocesser passar olika typer av inköp. I slutet av dokumentet presenteras tre kombinationer av affärsmeddelanden som skapar olika elektroniska affärsprocesser för e-handel. Läs mer om fler olika affärsprocesser på sfti.se.¹

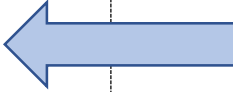

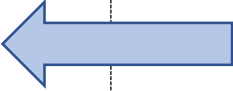



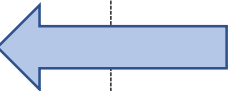
1.1 Affärsmeddelanden för e-handel som rekommenderas av SFTI

Nedan beskriver vi de standardiserade elektroniska affärsmeddelanden för e-handel som rekommenderas av SFTI och föreslår lämplig användning. Efter tabellen går vi igenom varje meddelande för sig och anger vilket tekniskt format som SFTI rekommenderar per meddelande. På sfti.se finns teknisk information om respektive meddelande.


Några meddelandetyper är nya på marknaden. Därför är det bra att säkerställa att meddelandetyper och de tekniska format som SFTI rekommenderar kan hanteras i det egna e-handelssystemet.

Det finns även äldre standarder som fortfarande används för de olika meddelandetyperna. Dessa rekommenderas inte i nya relationer eller vid nya upphandlingar.

¹ <http://www.sfti.se/omeinkop/ehandel/attvaljaaffarsprocess>.

Affärsmeddelanden för e-handel ²	Köpare	Säljare	Lämplig användning
Katalog Säljaren skickar en elektronisk produktkatalog till köparens e-handelssystem.			Katalog är lämpligt för varor eller tjänster som kan beställas i form av artiklar.
Punch Out Köparen loggar in på säljarens webbutik via det egna e-handelssystemet och skapar en varukorg. Den färdiga varukorgen skickas sedan tillbaka till köparens e-handelssystem där beställningen kan konteras och attesteras innan ordern skickas till leverantören.		 	Punch Out är lämpligt när det rör sig om mycket stora produktkataloger som uppdateras ofta eller vid dagspriser. Det kan också vara lämpligt för att beställa produkter som är möjliga att konfigurera. Det finns också möjlighet till funktionalitet där leverantören kan visa lagersaldo eller ge mer exakt information om leveranstid.
Order och ordersvar Köparen skickar en elektronisk order till säljaren, ofta efter att ordern konterats och attesterats i e-handelssystemet. Säljaren skickar ett ordersvar.		 	En elektronisk order skickas direkt till säljarens system vilket automatiserar e-handelsprocessen både för köpare och säljare. Ordersvar skickas från leverantörens system, med eller utan avvikelser från ursprunglig order. Ordersvaret underlättar för köparen som därmed vet vad som förväntas bli levererat och när.
Orderöverenskommelse Säljaren skickar ett meddelande om såld produkt till köparen.			Orderöverenskommelse kan lämpa sig väl när det gäller avtal med rörliga priser, exempelvis vid beställning av resor, vid hämtköp eller vid köp i webbutiker som inte är kopplade till det egna e-handelssystemet. En orderöverenskommelse kan användas för att matcha fakturan mot, och för uppföljning av inköp.
Leveransavisering Leveransavisering skickas när leverantören packat varorna.			Med leveransaviseringen får köparen information om packad och levererad kvantitet. Leveransaviseringen kan användas

² Pilen i tabellen visar vem som är sändare respektive mottagare av meddelandet.

Affärsmeddelanden för e-handel ²	Köpare	Säljare	Lämplig användning
			som underlag vid kvittens av order och matchning mot faktura.
Faktura Säljaren skickar en faktura som matchas mot orderinformationen i köparens e-handelssystem.			Elektroniska fakturor är enligt lag obligatoriska vid alla upphandlingar som berörs av lagen och som påbörjats från och med den 1 april 2019.

1.1.1 Katalog

En katalog bör endast innehålla upphandlat sortiment och avtalade priser. Katalogen kan innehålla bland annat sökord, koder för att möjliggöra automatisk kontering, bildlänkar och produktlänkar. Produkter kan även märkas med exempelvis miljömärkningar och andra certifieringar. Det är lämpligt att redan vid upphandlingen tydliggöra vilken information en katalog ska innehålla. På www.sfti.se anges både de uppgifter som är obligatoriska i katalogen och de uppgifter som är valbara.³ Tänk igenom hur nya kataloger ska godkännas under avtalstiden.

Tekniskt format – katalog

SFTI rekommenderar *Peppol BIS Catalogue without response* som tekniskt format för kataloger.⁴ Det finns även äldre rekommenderade standarder som fortfarande används, men dessa rekommenderas inte av SFTI i nya relationer eller vid nya upphandlingar; de bör endast användas om de är den dominerande standarden inom den aktuella branschen.⁵

SFTI har även tagit fram en *cellstrukturerad* mall för *Peppol BIS Catalogue without response*. Mallen fylls i av leverantör eller köpare, och sedan kan en katalog enligt *Peppol BIS* format enkelt skapas via ett inbyggt makro i mallen. Mallen gör det möjligt för de leverantörer som inte kan skapa en *Peppol BIS Catalogue without response* direkt i sitt system att ändå kunna delta i upphandlingar där detta är ett krav.⁶

Vissa köpare erbjuder sina leverantörer tillgång till en portal för att både mata in och sända en katalog, en så kallad leverantörsportal. För köparen är e-handelsprocessen fortfarande helt digital, men hanteringen innebär viss manuell hantering för leverantören. Det finns även enkla cellstrukturerade kataloger i e-handelssystemen, läs mer nedan i avsnittet Systemberoende e-handelslösningar.

1.1.2 Punch Out – webbutik

Vid Punch Out kopplas leverantörens webbutik mot köparens e-handelssystem. Via det egna e-handelssystemet kommer beställaren vidare till leverantörens webbutik, där en varukorg kan plockas ihop. Varukorgen skickas sedan tillbaka till köparens e-handelssystem, där köpet

³ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

⁴ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

⁵ <http://www.sfti.se/standarder/sftiesap6>.

⁶ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

sedan kan slutföras med exempelvis kontering och attest innan en order skickas till leverantören.

Vid Punch Out är det i de flesta fall viktigt att ställa krav på att leverantören avgränsar webbutiken utifrån avtalet så att priser, sortiment och övriga villkor är i linje med vad som avtalats mellan parterna.

Den köpande organisationen kan sätta upp rutiner för att följa upp och kontrollera innehållet i den anpassade webbutiken. Detta kan göras genom stickprovskontroller eller genom att kontrollera datafiler eller listor från leverantören som visar aktuella priser och aktuellt sortiment i webbutiken. Om den köpande organisationen vill ha datafiler/listor med webbutikens innehåll kan detta vara bra att specificera redan i upphandlingen.

Tekniskt format – Punch Out

SFTI rekommenderar *Peppol BIS Punch Out*, inklusive *Peppol Punch Out Login & Transmission Specification* som är den rekommenderade metoden för överföring och inloggning.⁷ Det finns även äldre rekommenderade standarder som fortfarande används⁸ och andra lösningar som är etablerade på marknaden.⁹ SFTI rekommenderar dock inte att dessa används i nya relationer eller vid nya upphandlingar.

Eftersom viss information, till exempel leveranstidpunkt och leveransställe, inte är obligatoriskt i det rekommenderade meddelandet är det viktigt att redan vid upphandlingen ta ställning till om man vill ställa krav på att denna information ska finnas med. På sfti.se finns mer information om dessa fält.¹⁰

1.1.3 Order och ordersvar

Order skapas och sänds från köparens e-handelssystem, och nedan rekommenderat meddelande innehåller även ett ordersvar från leverantör till köpare. Specifikationen innefattar alltså både ordermeddelande och ordersvarsmeddelande, där ordersvarsmeddelandet är obligatoriskt. Leverantören har möjlighet att acceptera eller avvisa ordern i sin helhet eller att acceptera ordern med gjorda ändringar.

Tekniskt format – order och ordersvar

SFTI rekommenderar *Peppol BIS Ordering*.¹¹ Det finns även äldre rekommenderade standarder som fortfarande används. SFTI rekommenderar dock inte att dessa används i nya relationer eller vid nya upphandlingar.¹²

I e-handelssystemen finns det ofta möjlighet att sända order som bifogad fil eller text via e-post, läs mer nedan i avsnittet Systemberoende e-handelslösningar. Vissa köpare erbjuder dessutom sina leverantörer tillgång till en portal för att ta emot order och sända ordersvar, en så kallad leverantörportal. För köparen är e-handelsprocessen fortfarande helt digital, men den innebär viss manuell hantering för leverantören.

⁷ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

⁸ <http://www.sfti.se/standarder/sftiesap6>.

⁹ Exempelvis OCI.

¹⁰ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

¹¹ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

¹² <http://www.sfti.se/standarder/sftiesap6>.

1.1.4 Orderöverenskommelse

Orderöverenskommelsen kan användas för att ge beställaren möjlighet att beställa direkt via leverantörens webbutik utan att gå via det egna e-handelssystemet, via telefon eller genom hämtköp. Beställaren får ett meddelande som svar från leverantören (orderöverenskommelse) och fakturan kan stämmas av mot detta.

Med den här affärsprocessen skickas normalt sett ingen attesterad order, men orderöverenskommelsen underlättar fakturamatchning och inköpsstatistik. Leverantörens sortiment och priser i förhållande till avtalet behöver dock följas upp av den som ansvarar för avtalsuppföljningen hos köparen.

Tekniskt format – orderöverenskommelse

SFTI rekommenderar *Peppol BIS Order Agreement*.¹³ Det finns även äldre rekommenderade standarder som fortfarande används, men SFTI rekommenderar dock inte att dessa används i nya relationer eller vid nya upphandlingar.¹⁴

1.1.5 Leveransavisering

En leveransavisering sänds av leverantören för att avisera leveransen för en order efter att leverantören har packat sina kollin. Aviseringen innehåller de artiklar i ordern som faktiskt levereras till köparen. Meddelandet kan även innehålla uppgifter om kollit, till exempel kolloidentitet, kollityp och bruttovikt. Med aviseringen får mottagaren information om levererad kvantitet som stöd för leveransgodkännande.

Tekniskt format – leveransavisering

SFTI rekommenderar *Peppol BIS Despatch Advice*.¹⁵ Det finns även äldre rekommenderade standarder som fortfarande används. SFTI rekommenderar dock inte att dessa används i nya relationer eller vid nya upphandlingar.¹⁶

1.1.6 Faktura

Det är enligt lag obligatoriskt att utfärda elektroniska fakturor för de köp som baseras på de upphandlingslagar som nämns i lagen och där upphandlingen påbörjats från och med den 1 april 2019. Lagen innefattar även direktupphandlingar. De fakturor som utfärdas ska överensstämja med den europeiska standarden för elektronisk fakturering om inte annan standard överenskommit. Upphandlande myndigheter och enheter är skyldiga att ta emot och behandla fakturor som överensstämmer med den europeiska standarden.¹⁷

En elektronisk faktura ska innehålla referenser till order, abonnemang eller köparen för att kunna hanteras automatiskt i e-handelssystemet. Det är viktigt att de kommersiella villkoren i upphandlingen anpassas till e-faktura.

¹³ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

¹⁴ <http://www.sfti.se/standarder/sftiesap6>.

¹⁵ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

¹⁶ <http://www.sfti.se/standarder/sftiesap6>.

¹⁷ 4 § lag om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling (SFS 2018:1277).

Tekniskt format – faktura

SFTI rekommenderar *Peppol BIS Billing*,¹⁸ som överensstämmer med den europeiska standard som lagen hänvisar till. Fakturorna måste även utfärdas, översändas och tas emot i ett strukturerat elektroniskt format, och SFTI rekommenderar Peppol som infrastruktur för att sända och ta emot e-fakturer. Det finns även äldre rekommenderade standarder för e-faktura som fortfarande används. SFTI rekommenderar dock inte att dessa används i nya relationer eller vid nya upphandlingar.¹⁹

Vissa köpare erbjuder sina leverantörer tillgång till en portal där leverantören kan mata in fakturer. För köparen är e-handelsprocessen fortfarande helt digital, men den innebär viss manuell hantering för leverantören.

1.2 Systemberoende e-handelslösningar

Det egna e-handelssystemet kan ha fler alternativ för utformningen av affärsprocesser än de standardiserade affärsmeddelanden som SFTI rekommenderar. Inför en upphandling är det viktigt att säkerställa vilket stöd som finns i det egna e-handelssystemet.

1.2.1 Enkel katalog i e-handelssystemet

Det kan finnas enkla cellstrukturerade kataloger i e-handelssystemen som kan användas i stället för det katalogformat som SFTI rekommenderar. Dessa kataloger ser dock olika ut i olika e-handelssystem. Därför är det bättre att använda SFTI:s cellstrukturerade mall, eftersom det ger fördelar för båda parter. Dels underlättar det för leverantörer som har kunder med olika e-handelssystem, dels innebär det fördelar för köparen eftersom hanteringen kan automatiseras i högre grad. Sändandet av katalogen kan sedan ske antingen via en leverantörsportal eller via e-post för inläsning i e-handelssystemet.

1.2.2 Formulär i e-handelssystemet

Vid köp av tjänster är det vanligt att köparen skapar formulär i e-handelssystemet för att göra tjänsten elektroniskt beställningsbar. Formulären syftar till att säkerställa att den information som behövs för ordern (till exempel antal timmar och timpris) skrivs in i beställningsformuläret. Det finns ofta en funktionalitet i e-handelssystemet för att bifoga bilagor till formulärbeställningarna.

Vid köp av tjänster behöver beställaren ofta ta kontakt med leverantören innan ordern kan läggas. Dessa leverantörskontakter kan syfta till att precisera avropet, kontrollera tillgänglighet eller kontrollera kapacitet.

Formulär kan även användas för en helt intern process i e-handelssystemet, där syftet kan vara att skapa en elektronisk attest, ett ordernummer som kan anges på fakturan och möjlighet till leveransgodkännande i e-handelssystemet. En order i e-handelssystemet kan även ge spårbarhet som stöd för den interna kontrollen och statistik inför kommande upphandlingar, oavsett om ordern kommuniceras till leverantören eller inte.

För order och faktura, se ovan vilka affärsmeddelanden som rekommenderas av SFTI.

¹⁸ <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

¹⁹ Fulltextfaktura: <http://www.sfti.se/standarder/sftiesap6>.

Svefaktura: <http://www.sfti.se/standarder/peppolbisochsvehandel>.

1.2.3 Rekvisition i e-handelssystemet

Det är vanligt att köp mot avtal som exempelvis handlar om att en vara (till exempel terminalglasögon) fysiskt behöver provas och hämtas ut, görs mot rekvisition. Vanligen utformas formulär för rekvisition i e-handelssystemet. Rekvisitioner används ibland även vid köp från leverantörer där det saknas avtal i e-handelssystemet.

Att alla köp mot rekvisition läggs in i e-handelssystemet ger större möjlighet till uppföljning. Dessutom kan attesten av rekvisitionen ske elektroniskt enligt gällande delegationsordning. En elektronisk rekvisition får också ett ordernummer som kan användas för fakturamatchning. Rekvisitionen kan antingen skickas via e-post eller skrivas ut och tas med till leverantören eller vara ett helt internt dokument.

För eventuell order och faktura, se ovan vilka affärsmeddelanden som rekommenderas av SFTI.

1.2.4 Abonnemangshantering i e-handelssystemet

Periodisk fakturering innebär att återkommande fakturor från en viss leverantör hanteras automatiskt i e-handelssystemet. Det handlar om fakturor för fortlöpande leveranser eller förbrukning där det finns ett abonnemang (eller motsvarande) som grund, till exempel prenumerationer eller energi- och mobilabonnemang. Periodisk fakturering kan även gälla hyror och kan avse både varor och tjänster.

Abonnemangen registreras i ett register (objektsregister) och kompletteras med uppgifter om kontering, förväntade fakturabelopp och periodicitet (hur ofta fakturan ska komma). Inkommande fakturor matchas mot objektsregistret och kan konteras och atteras automatiskt. Fakturor med avvikelser skickas ut i det vanliga arbetsflödet för fakturor, det vill säga den interna elektroniska processen för kontroller och attest.

Det går att göra stora effektiviseringsvinster med automatisk hantering av abonnemang, eftersom dessa fakturor ofta motsvarar en stor andel av det totala antalet fakturor. Observera att organisationen behöver utforma en intern rutin för uppsättning och underhåll av objektsregistret.

För faktura, se ovan vilket affärsmeddelande som rekommenderas av SFTI.

1.2.5 Order och ordersvar

I e-handelssystemen finns ofta möjlighet att sända order som bifogad fil eller text via e-post. Detta kan underlätta för leverantörer som inte har tekniska lösningar att ta emot integrerade order från e-handelssystem, men det innebär en manuell hantering för leverantören. Ordersvar från leverantören skickas då via e-post till enskilda beställare, vilket innebär att hela e-handelsflödet inte återfinns i e-handelssystemet.

1.2.6 Leverantörsportal

En leverantörsportal är i det här sammanhanget ett webbgränssnitt som köparen tillhandahåller sina leverantörer. Via leverantörsportalen kan leverantörerna exempelvis ta emot order, sända ordersvar och ställa ut fakturor. Leverantörsportaler är vanliga, men SFTI har ingen specifik rekommendation för manuell hantering av e-handel via en leverantörsportal.

En leverantörsportal kan göra det möjligt för de leverantörer som inte har valt en egen lösning för e-handel att lämna ett anbud. Den upphandlande myndigheten bör därför om möjligt tillhandahålla en leverantörsportal som ett alternativ för e-handel.

1.3 Inköpssamordning

Ibland har en organisation vissa utpekade personer som ansvarar för att samordna inköpen. I dessa fall skapar beställaren ett beställningsunderlag som går via en beställningssamordnare innan den slutförs. Detta kan vara aktuellt exempelvis i ett arbetslag i en skola eller för läkemedelsbeställningar där det är strängt reglerat vem som är behörig att förskriva receptbelagda läkemedel. Inköpssamordning av beställningar gör det möjligt att få en högre grad av styrning. Sådan samordning kan också användas för att få lägre fraktkostnader och för att standardisera produkter som används i organisationen.

Säkerställ att det finns funktionalitet för inköpssamordning i det egna e-handelssystemet.

För orderläggning och faktura, se ovan vilka affärsmeddelanden SFTI rekommenderar.

1.4 Specialprocesser

SFTI rekommenderar följande specialanpassade processer för vissa typer av beställningar eller fakturering.

1.4.1 Beställningar inom hälso- och sjukvård – läkemedel och slutenvårdsdos

Beställning av läkemedel och slutenvårdsdos är en av de specialanpassade beställningsprocesser som SFTI har stöd för genom olika affärsmeddelanden. Vid beställning av läkemedel ställs särskilda krav utifrån bland annat lagar och regelverk. Det behövs också specifik information som kräver anpassning av affärsmeddelanden och processer. Särskilt prislistan har anpassats utifrån dessa specifika behov. Inom SFTI finns stöd för läkemedelsbeställningar samt för extemporeläkemedel och beställningar av slutenvårdsdoser.

På sfti.se finns en särskild handledning för läkemedelsbeställningar.²⁰

1.4.2 Samordnad varudistribution

Att samordna transporter lokalt via en distributionscentral kan ge fördelar för både leverantörer och köpare i form av minskad miljöpåverkan, ökad säkerhet och färre leveranser. Affärsprocessen för samordnad varudistribution innebär att en beställning görs hos en leverantör av varor. Varuleverantören, eller en anlita transportör, lämnar de beställda varorna vid en distributionscentral som beställaren angett. Från denna distributionscentral levereras sedan varorna ut av köparen, eller en anlita transportör, till de olika leveransställena, till exempel en kommuns skolor.

²⁰ <http://www.sfti.se/standarder/lakemedelsbestallningar>.

Eftersom flera parter är inblandade har ett speciellt meddelande tagits fram för distributionen av varor via köparens distributionscentral. Läs mer om meddelandet Transportavisering samt om samordnad varudistribution på sfti.se.²¹

1.4.3 API²²

SFTI har tagit fram en specifikation för API-lösning – *SFTI Item Availability Check Service Specification*. Denna specifikation kan användas när det är viktigt att kontrollera tillgängligheten till produkter innan en beställning läggs. Specifikationen för API utvecklades 2020, där stöd måste byggas såväl i det egna e-handelssystemet som i leverantörens egna system. Läs mer om API på sfti.se.²³

1.5 Kommunikation

Peppol är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en organisation som utvecklar nätverket.

Peppol är en väl fungerande infrastruktur som används både i Sverige och i andra länder. SFTI rekommenderar att Peppols infrastruktur används för att sända och ta emot e-handelsmeddelanden. Läs mer om Peppol på SFTI.se²⁴ och på DIGG.se²⁵.

Enligt föreskrifter till lag om e-faktura till följd av offentlig upphandling ska alla upphandlande myndigheter och enheter vara anslutna till Peppol.²⁶ Statliga myndigheter ska också vara registrerade i Peppol, enligt föreskrift till förordning (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte.

²¹ <http://www.sfti.se/standarder/samordnadvarudistribution>.

²² <http://www.sfti.se/standarder/sftiapier>.

²³ <http://www.sfti.se/standarder/sftiapier>.

²⁴ <http://www.sfti.se/peppol>.

²⁵ <https://www.digg.se/e-handel-och-e-faktura>.

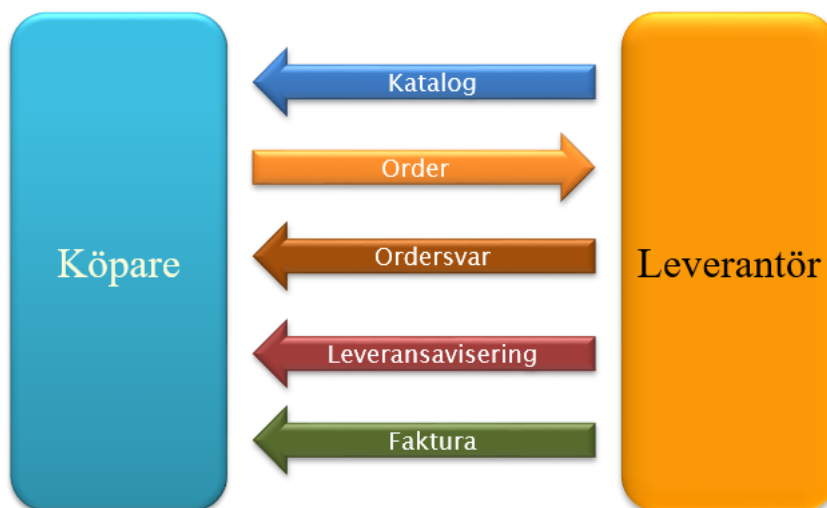
²⁶ <https://www.digg.se/publicerat/forfattningssamlingar/2019/foreskrift-om-registrering-i-peppol>.

2 Exempel på affärsprocesser för e-handel

Flera elektroniska affärsmeddelanden för e-handel bildar en affärsprocess, där olika kombinationer av affärsmeddelanden passar olika typer av inköp. Nedan ges tre exempel på kombinationer av affärsmeddelanden, som i sin tur skapar tre vanliga elektroniska affärsprocesser. Läs mer om fler olika affärsprocesser på sfti.se.²⁷

2.1 Affärsprocess: Beställning från katalog

Det kanske vanligaste sättet att e-handla är att skapa en beställning från en katalog som är inläst i ett e-handelssystem. Order skickas till leverantören. Leverantören skickar sedan ordersvar och eventuellt även en leveransavisering när ordern packats, samtidigt som fakturan skapas och skickas.



2.2 Affärsprocess: Beställning via Punch Out till webbutik

En annan ganska vanlig affärsprocess är att beställaren länkas vidare från det egna e-handelssystemet till leverantörens webbutik, där en varukorg skapas som sedan hämtas tillbaka till e-handelssystemet innan order skickas till leverantören. Leverantören skickar sedan ordersvar och eventuellt även en leveransavisering när ordern packats, samtidigt som fakturan skapas och skickas.

²⁷ <http://www.sfti.se/omeinkop/ehandel/attvaljaaffarsprocess>.



2.3 Affärsprocess: Beställning utanför e-handelssystemet

Beställaren köper en vara eller en tjänst utanför det egna e-handelssystemet, exempelvis via e-post, en webbutik eller hämtköp. Leverantören bekräftar köpet genom att sända en orderöverenskommelse som innehåller information om de valda artiklarna, till exempel pris och kvantitet. När fakturan kommer kan den automatiskt stämmas av mot orderöverenskommelsen.

