

# De complete gids bij het **schrijven van een RFP**



# Content

Introductie	3
#1 Belangrijke informatie en vragen om op te nemen in je RFP	4
#2 RFP Checklists	10
#3 RFP do's & don'ts	14

## Wat is de RFP-gids?

Een request for proposal (RFP) helpt organisaties bij het zoeken naar de juiste leverancier voor een project. Een succesvolle RFP vergemakkelijkt het proces van het vinden en selecteren van de juiste leverancier en bespaart je op lange termijn tijd, geld en middelen. Wanneer je een bepaalde structuur gebruikt voor het schrijven van je RFP, verloopt het vergelijkingsproces vlotter wanneer alle offertes binnenkomen.

Deze Starter Kit helpt je met het stellen van de juiste en dient als leidraad voor zo effectief mogelijk structureren van je RFP.

## Hoe gebruik je de RFP gids?

U kunt deze RFP gids gebruiken als richtlijn om ervoor te zorgen dat potentiële leveranciers de best mogelijke DXP-oplossing(en) voor je organisatie voorstellen, en dit op een duidelijke en gestructureerde manier. Alles start steeds vanuit je probleem, wensen en behoeften.



#1

---

Belangrijke  
informatie en  
vragen om op  
te nemen in  
je RFP





# Belangrijke informatie en vragen om op te nemen in je RFP

## Informatie over het project

Dit deel geeft leveranciers een beter inzicht in je organisatie, huidige digitale maturiteit en ecosysteem. Dit help hen een geschikte oplossing op maat voor te stellen.

### Algemene info over je organisatie

Geef algemene informatie die je organisatie voorstelt en behoeften identificeert.

Mogelijke informatie kan zijn:

- Bedrijfsnaam, rechtsvorm en adres
- Korte geschiedenis van je organisatie
- Beschrijving van enkele belangrijke financiële cijfers
- Aantal werknemers in je organisatie
- Samenstelling van je organisatiestructuur (organigram)
- Visie, strategie en doelstellingen van je onderneming
- Waardevolle elementen
- Een korte beschrijving van het huidige IT-landschap

### Beschrijving van je organisatie

Geef een meer diepgaande beschrijving van je huidige Digital Experience Platform (DXP) of website omgeving. Dit helpt potentiële leveranciers om je behoeften gemakkelijker en efficiënter te herkennen.

Als je momenteel geen DXP of website hebt, sla je dit deel over en richt je je op de vragen over je “projectdoelstellingen”.

- Meer informatie over je huidige oplossingen, zoals de namen.
- Een vereenvoudigd enterprise architecture diagram kan nuttig zijn.
- Wanneer is je huidige versie geïmplementeerd?
- Welke onderdelen wil je vervangen en welke oplossingen wil je behouden?
- Aantal gebruikers van het platform en maandelijkse bezoekers van je websites.
- Is de oplossing geïntegreerd met andere back-end systemen? Zo ja, geef een lijst van de integraties.
- Beschrijving van de aspecten die ontbreken in je huidige oplossing en die gewenst zijn in je nieuwe oplossing.
- Zijn er aandachtspunten of slechte ervaringen met vorige implementatieprojecten of leveranciers?

## Project doelen en objectieven

Geef een duidelijk inzicht in de doelstellingen van het project. Wees specifiek voor een efficiënte manier van werken die je tijd en geld bespaart. Het is belangrijk om prioriteiten te onderscheiden van dromen. Op die manier weten leveranciers waar ze hun inspanningen in moeten investeren, en bieden ze een betere oplossing aan.

Geef je voorkeursoplossing nog niet meteen prijs. Laat de leverancier de best passende oplossing voorstellen, dit kan je mogelijk nieuwe inzichten geven. Raadpleeg tijdens het schrijven van een RFP ook je collega's van andere afdelingen om meer informatie, behoeften en doelstellingen te verzamelen van de digitale ervaring.

- Beschrijf de reden(en) waarom je op zoek bent naar een nieuw DXP.
- Welk(e) doel(en) wil je bereiken door een nieuw DXP te implementeren?
- Geef meer informatie over je huidige processen bij het bouwen van digitale ervaringen. Hoe zijn deze ingericht en hoe worden de metrics gemonitord?
- Welk budget heb je in gedachten voor het project?
- Wat is de business case en welke ROI verwacht je concreet?

## Vragen over de leverancier

Dit deel somt een aantal vragen op waarmee je de leveranciers beter met elkaar kunt vergelijken en eventueel zelf kan (dis)qualificeren voor je project. Het is moeilijk om te weten wat je exact moet vragen. Daarom geven we een aantal typische vragen als voorbeeld.

### Basisinformatie over de leverancier

- Bedrijfsnaam, rechtsvorm en adres
- Een korte geschiedenis van de organisatie
- Beschrijving van enkele belangrijke financiële cijfers, zoals de totale omzet in het afgelopen boekjaar
- De visie, strategie en groeidoelstellingen van de organisatie
- Hoe onderscheidt de leverancier zich van concurrenten
- Beschrijving van ervaring binnen onze industrie en bedrijfsprocessen
- Is er een afdeling productonderzoek en -ontwikkeling

### Werknemers

- Aantal werknemers
- Aantal medewerkers met DXP-expertise
- Aantal werknemers per locatie/land
- Verwachte personeelsgroei in de komende drie jaar en in welke domeinen wordt de groei verwacht
- Samenstelling van de organisatiestructuur (organigram)

### Product- en dienstenaanbod

- Beschrijving van DXP-producten en -diensten in portefeuille
- Beschrijving van andere producten en diensten in portfolio
- Welke diensten kan de leverancier leveren? Is er een partnernetwerk voor het leveren van aanvullende diensten?
- Aantal werknemers in de dienstenorganisatie

## Support

- Heeft de leverancier een eigen supportafdeling?
- Aantal medewerkers in de supportafdeling?
- Wat is de SLA voor ondersteuning?
- Biedt de leverancier technische en gebruikersopleidingen aan?

## Vragen over het product van de leverancier

In dit deel staan een aantal vragen waarmee je de producten die de verschillende leveranciers aanbieden beter kunt vergelijken.

### Basisgegevens

- Naam en versie van de voorgestelde oplossing
- Hoe vaak worden er nieuwe releases uitgebracht en zijn deze updates inbegrepen in de prijs?
- Geef een overzicht van de geplande releasedata voor toekomstige versies
- Wordt de oplossing geïmplementeerd door de leverancier of door een partner?
- Is de oplossing open source? Op welke open source technologieën is het product gebaseerd?

### Licentie

- Basisprijs van de DXP-oplossing
- Gedetailleerde prijsstructuur van de DXP-oplossing (belangrijke criteria zoals aantal gebruikers, modules, verkeer, enz.)
- Hoe wordt de prijs van een nieuwe release bepaald? Zijn er extra kosten voor elke nieuwe release of zijn deze inbegrepen in de onderhoudskosten?
- Wat zijn de onderhoudskosten per jaar?
- Is het mogelijk om de licentiekosten over meerdere jaren te spreiden?
- Vraag naar een tijdlijn
- Geef advies over het budget, om irrelevante aanbiedingen te voorkomen



## Referenties

- Beschrijving van relevante DXP-referenties voor het project

## Toekomstbestendigheid

- Is de voorgestelde oplossing de afgelopen jaren geëvolueerd?
- Wat is de productvisie en de roadmap?
- Is de roadmap openbaar?

## Veiligheid

- Hoe kan de verkoper een veilige oplossing garanderen?
- Kan de leverancier de juiste veiligheid voor het project bieden?
- Kan de leverancier verzekeren dat de voorgestelde oplossing voldoet aan de EU privacy wetgeving?

## Migratie van gegevens

- Hoe kunnen gegevens worden gemigreerd of in de DXP worden geladen?

## Product training

- Welke training biedt de leverancier aan: beheerders en gebruikers?
- Zo ja, waar geven ze deze training? Op hun locatie of op jouw locatie?
- Hoeveel training stelt de leverancier voor als oplossing voor jouw probleem?
- Wat is de basisprijs van de training?

## Beheer bij wijzigingen

- Biedt de leverancier ondersteuning bij wijziging vereisten?



#2

RFP checklist  
voorbeeld





# RFP checklists

## DXP project checklist

Een DXP-project bestaat uit verschillende fasen. Elke fase vereist een andere expertise en team betrokkenheid. Je kan ervoor kiezen bepaalde fasen wel of niet in het project op te nemen. Misschien is een deel van het werk al gedaan? Wees zo duidelijk mogelijk over wat je verwacht van de leverancier in het kader van dit project.

	We hebben het en het kan worden opgenomen in de RFP	We hebben een eerste benadering, maar verwachten dat de leverancier cocreëert	We hebben het niet en maakt deel uit van de opdracht voor leverancier	We hebben het niet en we willen het niet opnemen in de RFP
Digital experience strategie roadmap				
Digital experience projectstrategie				
Data architectuur				
Bedrijfsarchitectuur				
Merkrichlijnen				
Informatie architectuur				
UX prototypes				
Wireframes				
UI design				
Functionele analyse				
Technische analyse				
SEO migratie				
WCAG				
Project documentatie				



# #2

## DXP product features checklist

Dit hoofdstuk bevat een lijst van alle functies voor elk domein van de voorgestelde oplossing. De onderstaande lijst kan worden gebruikt als checklist. Overweeg voor elk van de onderwerpen zorgvuldig je gedetailleerde vereisten. Ga er ook niet van uit dat deze lijst, eenmaal opgesteld, vaststaat. Als specifieke eisen naar voren komen, kan de lijst altijd worden uitgebreid. Belangrijk om te weten is welke eisen out of the box zijn, beschikbaar zijn binnen de voorgestelde oplossing, kunnen worden toegevoegd via maatwerk of niet helemaal mogelijk zijn.

	Out of the box	Custom	Niet mogelijk	Niet relevant
<b>CMS</b>				
Intuïtieve paginabouwer				
Versiebeheer				
Goedkeuring workflow				
Template bibliotheek				
Flexible content types				
Content taxonomieën				
WCAG compliance				
SEO optimalisatie				
Tracking en ondersteuning van digitale marketingcampagnes				
Content personalisatie				
Mogelijkheden om inhoud te beheren over meerdere kanalen, sites en front-ends (headless)				
Mogelijkheden om inhoud van CMS te herbruiken in e-mail				
Responsief of fluid design				
Menu building				
Multi Language				
Multisite				
Geavanceerde rollen en rechten				
Insite search				

# #2

	Out of the box	Custom	Not available	Not relevant
<b>MARKETING AUTOMATION</b>				
Email marketing				
Form building				
Segment building				
Multistep campaign building				
Email personalisatie				
Lead scoring en nurturing				
Custom rapporten				
Ondersteuning voor sms en mobiele pushberichten				
<b>CUSTOMER DATA PLATFORM</b>				
Segment building				
Integratie externe data bronnen				
AI-gestuurde segmentatie				
Omnichannel personalisatie				
<b>INTEGRATIES</b>				
Integratie CRM (verduidelijk welk CRM)				
Integratie DAM				
Integratie Marketing Automation				
Integratie CDP				
Integratie analytics, BI en/of dashboarding oplossing				



#3

RFP  
do's &  
don'ts





## RFP do's & don'ts

Zorg voor volgende zaken:

- Stel hoge doelen, wees duidelijk over de prioriteiten van het project.
- Maak een onderscheid tussen must haves en nice to haves.
- Houd een duidelijk en realistisch budget voor ogen.
- Geef de leveranciers een duidelijke inkijk in de problemen, stel niet zelf oplossingen voor.

Doe dit	Niet dit
Focus op gebruikte inhoud	Kern pagina's met een flexibele slider
Focus op een duidelijke navigatie	Focus op een megamenu
Geef overzicht in je ontwerp en ontdekkingsproces	Stel een afgelijnde procesfase in. De leverancier heeft waarschijnlijk zijn eigen proces dat effectief is.
Onderzoek leveranciers vooraf op en nodig een selecte groep uit om deel te nemen om het meest passende aanbod te krijgen	Nodig meer dan vijf bedrijven uit om op je RFP te antwoorden
Laat de leveranciers oplossingen geven voor je project	Geef de leveranciers te veel details wat betreft het soort antwoord dat je wil
Laat de persoonlijkheid van je team en organisatie doorschijnen in je RFP	Behandel het schrijven van je RFP als een strikt proces
Focus op het totaalplaatje en gebruik een follow-up voor meer duidelijkheid wanneer er vragen zijn	Verwacht dat al je vragen onmiddellijk worden beantwoord
Bespreek met collega's van andere afdelingen het opstellen van je RFP	Een RFP ontwikkelen zonder de gebruikers te raadplegen die het platform zullen gebruiken bij hun dagelijkse werkzaamheden.