

	Zelená farba určuje základné rozdelenie skupín požiadaviek
Poznámka:	Farebné rozlíšenie predstavuje rovnaký proces (workflow) spracovania požiadavky rozličných produktov
	1. Procesná mapa
Akceptačné kritériá pre každú požiadavku	2. Dátový model
	3. Workflow a eskalačný postup
	4. Integračné rozhrania
	5. Data pre Reporting

ID	Požiadavka	Priorita v analytickej etape
0. Technické a ostatné požiadavky		
0.1.	Infraštruktúra, bezpečnosť	1
0.2.	Projektový plán, harmonogram s návrh implementácie modulov a funkcionality podľa priorít.	1
0.3.	Dizajn štruktúry užívateľského rozhrania CRM	1
0.4.	Zákaznícky portál	2
0.5.	Mobilná aplikácia	2
0.6.	Analýza technických aspektov ePodpisovania	3
0.8.	Vytvorenie metodiky na určenie finančných nákladov obstarávania	3
1.	Evidencia údajov o zákazníkoch, obchodných prípadoch, kontaktných údajoch a produktoch	1
2.	Riadenie interných a externých požiadaviek:	
2.1.	Servisné požiadavky	
Spracovávané požiadavky		
2.1.1.	Mimoriadny odvoz - existujúcich nádob	1
2.1.2.	Mimoriadny odvoz - existujúcich nádob s dočistením	1
2.1.3.	Mimoriadny odvoz - riešenie akcií ako jarmoky, vinobrania, letné akcie, sponzorské akcie	1
2.1.4.	Pravidelný odvoz kat 15 01	1
2.1.5.	Pravidelný odvoz kat 20 01	1
2.1.6.	Výčistenie stanovišťa zberných nádob	1
2.1.7.	Olo taxi	1
2.1.8.	Odvoz VKK	2
2.1.9.	Odvoz objemného (valníkom)	1
2.1.10.	Zmluva ZEVO	2
2.1.11.	Celoročné objednávky ZEVO	2
2.1.12.	Jednorazové požiadavky ZEVO (schvaľovanie prijímania odpadu do ZEVO)	1
2.1.13.	Analýza materiálu ZEVO (Chemický rozbor, Vyhodnotenie vhodnosti spracovania)	1
2.1.14.	Odvoz lisovacím kontajnerom	1
2.2.	Riešenie podnetov vo vzťahu k odvozu odpadu	
2.2.1.	Riešenie nevykonaného odvozu, sťažnosť na posádku, hluk, stromčeky ...	1
2.2.1.1	Poškodená nádoba, dodaj vriec, nášlap,	
2.2.2.	Škodová udalosť - poškodenie autom OLO	1
2.2.3.	Škodová udalosť - poškodenie pri manipulácii s nádobami posádkou	1
2.2.4.	Škodová udalosť - podnet na samovoľné poškodenie nádobami	1
2.2.5.	Riešenie podnetov vo vzťahu k zberným dvorom	1
2.2.6.	Výmena zberných nádob - zmena objemu	1
2.2.7.	Dezinfekcia zberných nádob	1
2.3.	Prevenia pred podnetmi - požiadavky ZOO na oslovenie správcov nehnuteľností vo veci riešenia:	
2.3.1.	Nezjazdná komunikácia - rozkopávka	1
2.3.2.	Nezjazdná komunikácia - konáre	1
2.3.3.	Nezjazdná komunikácia - nedostatočná šírka komunikácie, požiadavka na dopravné značenie	1
2.3.4.	Nezjazdná komunikácia - zimná údržba	1
2.3.5.	Uzatvorené stanovište	1
2.3.6.	Nedostatok nádob	1
2.3.7.	Informovanie o zmene odvozných dní	1
2.4.	Prevzaté stanovišťa - vytvorenie nového stanovišťa pre zákazníka (BOZP, kľuče, schody...) - pasportizácia	1
2.5.	Požiadavky na vyjadrenie k znižovaniu počtu zberných nádob (požiadavka MAG)	1
2.6.	Požiadavky k vyjadrovaniu k stavbám Hlavné k PPK	2
2.7.	Príprava na nové služby a akcie	4
2.8.	KOLO – príjem predmetov na sprostredkovanie darovania - OLO zabezpečuje odvoz	1
2.9.	Obchodná kampaň s cieľom predat produkt alebo službu	2
2.10.	Požiadavka na zákazníka (keď zákazník má vykonať činnosť aby OLO mohlo vykonávať zvoz)	1
2.11.	Informačná kampaň o zmenách v systéme zberu odpadu	2
2.12.	Marketingová kampaň o nových, pozastavených alebo ukončených službách	3
2.13.	Marketing s cieľom vzdelávania obyvateľov v environmentálnej oblasti	3
Nástroje a reporty		
2.14.	Hromadná elektronická komunikácia	1
2.15.	Hromadná papierová, poštová komunikácia (tlač listov na adresy z DB kontaktov v CRM)	1
2.16.	Hromadná komunikácia so zákazníkmi a klientami (email a listová forma) Výsledkom analýzy bude:	
2.16.1.	Definovanie a kvantifikácia napr. počet mailov za mesiac (počet kontaktov) a požiadavky na vytvorenie obsahu (obstarávateľ očakáva vytváranie priamo so CRM, typ obsahu - plain text, HTML atd)	1
2.16.2.	Popísanie workflow kto a akým spôsobom vytvára obsah hromadnej komunikácie (marketing, klientsky servis, obchod alebo iné)	1
3.	Reporting	
3.1.	Reportovací nástroj požiadaviek	2
	Reportovací nástroj výkonu zamestnancov (meranie výkonu obchodných procesov, sledovanie stavu požiadavky, rýchlosť vyriešenia požiadavky, SLA jednotlivých procesov, splnenie KPI atd..)	2
3.2.	Sledovanie a reporting nezhodného produktu - analýza priestorov na zlepšenie procesov	2
3.3.	Zapracovanie existujúcich reportov z xls	2
3.4.	Nové nice to have reporty - pravidelné automaticky vytvárané a nástroj na vytvorenie užívateľských reportov	2
3.5.	Analýza existujúcich produktov a návrhy na nové ponuky – obchodný modul (optimalizácia počtu nádob napr. ak je na lokalite 5ks 1100l nádob, je možné ponúknuť Veľko Kapacitný Kontajner, Polo podzemný kontajner)	3
4.		

ID	Požiadavka	Priorita v analytickej etape
Online priestor		
	Komunikácia prostredníctvom webovej stránky zákaznícka zóna/portál)	1
5.	Komunikácia prostredníctvom sociálnych sietí. Výsledkom analýzy bude zoznam profilov OLO na sociálnych sieťach (FB, Instagram...), popísanie spôsobu ich používania, popísanie integrácie CRM a sociálnych sietí a spôsobu ich využívania. (napr. reakcie na komentáre na soc. sieťach v CRM, preklopenie správy zo soc. sietí do servisnej požiadavky atd.)	3
6.	Príprava na OLO klientsku mobilnú aplikáciu Android aj IOS. Od analýzy očakávame popis funkcionality (napr. editácia klientskeho profilu klientom, zadávanie požiadaviek na jednorazové a pravidelné služby, prehľad aktívnych služieb a zmlúv, potvrdzovanie výspov ..., všeobecné informácie pre neregistrovaných užívateľov) a integrácie do CRM.	1
7.	Návrh nových procesov pre komunikáciu s externým prostredím - návrh požiadaviek pre vytvorenie web portálu- "Zákaznícka zóna" na základe dizajn manuálu Mesta BA	2
Základné funkcie		
7.1.	Registrácia zákazníka	2
7.2.	Objednávky	2
7.3.	Platby	2
7.4.	Požiadavky	2
7.5.	Podnety	2
7.6.	Chatbot	2
8.	Návrh procesu komunikácie so zákazníkmi. Výsledkom analýzy bude spôsob použitia komunikačných prostriedkov a ich integráciou v CRM systéme. Výsledkom analýzy bude: definovanie predpokladaných počtov/mesiac.	2
8.1.	Hromadné emaily	2
8.2.	SMS	2
8.3.	Call Centrum	2
8.4.	Ubot	2
8.5.	Formy dotazníkov (spokojnosť, doplnenie údajov...)	2
8.6.	Listová komunikácia	2
Analýza Vnútro firemných požiadaviek iných oddelení, a stanovenie priorít pre integráciu jednotlivých požiadaviek v harmonograme		
9.		
9.1.	Požiadavky vyplývajúce z registratúry dokumentov (došlá, odoslaná pošta)	3
9.2.	Interne smernice, postupy, manuály	3
9.3.	Požiadavka na ZEVO	1
9.4.	Požiadavka na HR	4
9.5.	Požiadavka na IT	3
9.6.	Požiadavky na Marketing (sponzorské zmluvy, požiadavky na uverejnenie na sociálne siete)	4
9.7.	Požiadavky na Právne odd.	4
9.8.	Požiadavka na objednanie tovarov a služieb v spoločnosti do 5000	4
9.9.	Požiadavka na VO	4
9.10.	Požiadavka na služobné vozidlo	4
9.11.	Projekty v rámci CRM	4