



Snaga je uvedbo zastavila izredno celovito in učinkovito, je poudaril Stane Kastelic, generalni direktor ADD d.o.o.

# NAJBOLJŠI PARTNER NA PODROČJU RAVNANJA Z ODPADKI UPORABLJA TUDI add.BI ZA UČINKOVITO POSLOVNO OBVEŠČANJE

## POVZETEK

### **Ustanova**

Snaga javno podjetje d.o.o.  
[www.snaga.si](http://www.snaga.si)

### **Panoga**

Dejavnost zbiranja in odvažanja odpadkov

### **Ključni izzivi**

Hitra razpoložljivost poročil preko enotne nadzorne plošče, dodatne funkcionalnosti podatkovnega skladišča ter možnosti za načrtovanje, analiziranje in poročanje.

### **Rešitev**

add.BI

### **Obstoječe okolje**

Obstoječe podatkovno skladišče in OLAP sistem.

### **Dosežki**

- Enostavno poslovno odločanje
- Centralno planiranje po poslovnih procesih
- Uspešen prenos znanja do uporabnika
- Zmogljiva rešitev in zelo prijazna do uporabnika

### **Ključne prednosti**

- Enostaven, centraliziran dostop do različnih informacij na portalu
- Prilagodljivost sistema in njegova uporabnost v poslovnem okolju
- Optimiziranje rezultatov z uporabo naprednejših orodij



snaga

JAVNO PODJETJE d.o.o.

Povšetova 6, 1000 Ljubljana

## Zgodba o uspehu Snage ...

Javno podjetje Snaga d.o.o. je del Javnega holdinga Ljubljana. Prebivalcem glavnega mesta in devetimi okoliškimi občinam zagotavlja storitve zbiranja, odvoza, odlaganja in predelave komunalnih odpadkov, čiščenje javnih površin, upravljanje z javnimi sanitarijami, plakatiranje ter urejanje javnih zelenih površin. S stalnim poudarkom na visoki kakovosti svojih storitev podjetje izboljšuje poslovanje na vseh področjih ter tako zagotavlja učinkovite in uspešne storitve za svojih preko 350.000 prebivalcev. Eno ključnih orodij pri upravljanju učinkovitosti in uspešnosti poslovnih procesov v podjetju so informacijske tehnologije in predvsem sistemi poslovnega obveščanja. V Snagi so se leta 2009 odločili za uvedbo celovitega sistema poslovnega obveščanja, ki sedaj podpira celoten proces vodenja podjetja – od načrtovanja poslovanja do izvajanja, analiziranja in spremljanja uspešnosti pri doseganju ciljev ter poročanja deležnikom.

## Celovit pristop k podatkom

Prvi korak pri razvoju celovitega sistema poslovnega obveščanja je bilo oblikovanje koncepta uvedbe poslovne inteligence v podjetje Snago, ki so ga izdelali v sodelovanju z Ekonomsko fakulteto v Ljubljani, njenim Inštitutom za poslovno informatiko. Glavni cilj je bil opredeliti vse procese vodenja podjetja in oblikovati podatkovni model za uvedbo poslovne inteligence. Sistem mora omogočiti enoten in preprost pogled na informacije vsem zaposlenim v podjetju, od vodilnih do zaposlenih po posameznih poslovnih procesih.

Projekt implementacije uvedbe poslovnega obveščanja je Snaga izvedla v sodelovanju s podjetjem ADD, enim vodilnih ponudnikov rešitev s tega področja v Sloveniji. Rešitev temelji na poslovnem podatkovnem skladišču, v katerem se zbirajo vsi podatki, potrebni za poslovno poročanje, spremljanje, načrtovanje in analiziranje. Pri tem je podatkovno skladišče v letu 2009 integriralo podatke iz najrazličnejših virov, med katerimi so celovita programska rešitev ERP Snaga v Navisionu za temeljne in podporne procese, preglednice Excel, SCADA ter drugi zunanji viri.



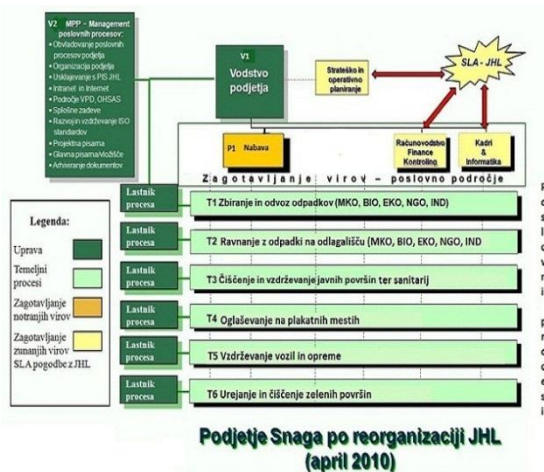
Slika 1: Projekt regijskega centra za ravnanje z odpadki

Podjetje Snaga je po uvedbi poslovne inteligence v letu 2010 začelo z uvedbo in uporabo ERP rešitve SAP za podporne procese zaradi strategije poenotenja Javnega holdinga Ljubljana in njenih javnih podjetij. V skladu s tem je bilo potrebno prilagoditi tudi podatkovno skladišče, za katerega glavni vir podatkov sedaj predstavlja sistem SAP Business Warehouse.



Slika 2: Zbirni center za občane na deponiji Barje

Ne glede na različne podatkovne vire (SAP, Navision, ostali) je izvajalec moral zagotoviti sistem zajema, preoblikovanja in nalaganja podatkov (postopek ETL) iz ERP Navision in ERP SAP. Sistem, ki temelji na strežniku Microsoft SQL Server, skrbi za prečiščevanje podatkov in njihovo plemenitenje, saj vključuje dodatno podporno aplikacijo, ki je bila razvita v okviru projekta in skrbniku sistema naročnika (BI menedžerju) omogoča usklajevanje poslovnih pravil in sprememb v njih. Rešitev celovito pokriva vse poslovne procese podjetja, pri čemer vključuje poslovne podatke, kot so masna bilanca odpadkov (kot najpomembnejše področje upravljanja), glavna knjiga in poslovni izkazi kot tudi operativna področja, kot so vozila in stroji, električna energija ter storitve čiščenja in urejanja javnih zelenih površin. Prav tako se spremlja tudi kakovost storitev, zadovoljstvo uporabnikov in upravljanje kadrov v podjetju.



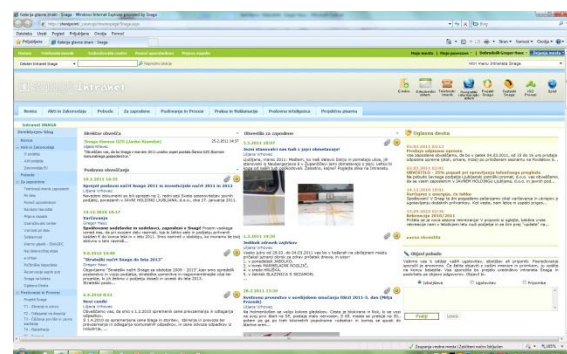
Slika 3: Poslovni model Snage po reorganizaciji v 2010

Postopek, pri katerem določamo poslovna področja in pravila, je pogosto največji izziv pri tovrstnih projektih, je povedal **Marko Škufca**, vodja BI segmenta, ADD. Pravila so pogosto le v glavah zaposlenih in namesto pravil se pogosto uporabljajo

izjeme, prav tako pa se pogosto dogaja, da se poslovna pravila med izvajanjem projekta spreminjajo. Zato je ključnega pomena, da v projektu sodelujejo ključni zaposleni in da ima projekt podporo vodstva podjetja, kar je Snaga pri tem projektu vsekakor zagotovila in tako podprla uspešno vpeljavo.

## Od skladišča k portalu poslovnega obveščanja...

Po razvoju podatkovnega skladišča sta naročnik in izvajalec na intranetu podjetja razvili portal poslovnega obveščanja, ki je prilagojen različnim vrstam uporabnikom in omogoča preprost pregled nad informacijami. Tako lahko direktor (in tudi ostali) vsak trenutek vidi celostno sliko poslovanja, medtem ko lastnik procesa spremlja kazalnike lastnega procesa. Na najvišji ravni so informacije prikazane v obliki uravnoteženega sistema kazalnikov, ki z grafičnimi ponazoritvami in številčnimi vrednostmi omogoča izredno hiter pregled nad stanjem posameznega poslovnega procesa in omogoča pravočasno ukrepanje.



Slika 4: Intranetni portal Snage za upravljanje podjetja

Na področju zadovoljstva strank, denimo, lahko skrbniki izredno hitro pregledajo število reklamacij, število pohval, povprečni čas za odziv na pobude strank in razmerje med ceno storitev in njihovo

kakovostjo. Enako se spremljajo tudi druga področja, kot so okoljska odgovornost, pozitivno poslovanje, zagotavljanje ugodnih virov financiranja, količine ločeno zbranih odpadkov in racionalnost izvajanja poslovnih procesov. Zaposleni v kadrovske službi lahko spremljajo zadovoljstvo zaposlenih, njihova izobraževanja in inovativnost ter hitro odkrijejo kadre, s katerimi se odpirajo nove priložnosti.

Toda uravnoteženi kazalniki predstavljajo le vstopno točko v svet podatkov v podjetju. Nadzorne plošče so namreč v prvi vrsti namenjene direktorjem lastnikom poslovnih procesov, ki se vsak dan srečujejo s poplavo informacij. Seveda pa intranet poskrbi tudi za poslovne analitike, ki potrebujejo ogromne količine informacij. Z nekaj kliki lahko vsi zaposleni v Snagi brez dodatnega dela dostopajo do podrobnih podatkov, na katerih temeljijo kazalniki. Z le enim klikom lahko namreč odprejo analize, s katerimi je mogoče odkriti odgovore na poslovna vprašanja. Intranet v Snagi gostuje tudi knjižnico za centralizirano shranjevanje analiz in preko sto dvajset poročil podjetja. V tej knjižnici so shranjena in urejena vsa poročila in analize, ki nastajajo v sistemu poslovnega obveščanja. Zaposleni lahko neposredno na portalu ali pa v orodju Excel analizirajo podatke ter nato s posebnim orodjem pripravijo tudi poročila. Poročila se ustvarjajo samodejno, saj morajo zaposleni le izbrati elemente in postavitev poročila, kar pomeni pomemben prihranek pri času. Veseli smo, da nam je v Snagi uspelo v poslovno inteligenco pripeljati tudi modul planiranja po poslovnih procesih, je povedal **Gregor Hauc**, pomočnik direktorja, sicer vodja sektorja za upravljanje poslovnih procesov in splošnih zadev. Modul planiranja nam omogoča vnos vhodnih vrednosti

poslovnih procesov in izračun poslovnih izkazov (ta poteka v orodju Excel), kot tudi prenose nazaj v podatkovno skladišče, kjer se planski podatki primerjajo z realizacijo in integrirajo v analize in poročila ter kot ciljne vrednosti vstopajo v kazalce učinkovitosti in uspešnosti poslovanja. Podjetje Snaga je pridobilo celovit in izjemno učinkovit sistem poslovnega obveščanja, ki podpira celoten proces vodenja podjetja, omogoča pravočasne odločitve ter zaposlenim v posameznih poslovnih procesih zagotavlja informacije, ki jih potrebujejo za učinkovito izvajanje storitev kupcem. Uvedba poslovne inteligence je zaposlenim omogočila dodano vrednost pri razumevanju ključnih dejavnikov uspeha ureditev poslovnih pravil.



Slika 5: Premična zbiralnica za nevarne odpadke

Snaga je uvedbo zastavila izredno celovito in učinkovito, je poudaril **Stane Kastelic**, generalni direktor ADD. Poskrbeli so, da je uvedba rešitve resnično posloven projekt in ne tehnološki, kar je ključnega pomena za njegov uspeh. Prav tako so imeli dobro vodjo projekta (**Hermína Mencin**, ki je bila v času nastanka projekta še zaposlena v Snagi, od 2010 dalje pa je v JHL odgovorna za BI Snago) in so ji znotraj Snage zaupali vlogo t.i. BI menedžerja. S tem v Snagi zagotavljajo izvajanje njene vizije – ostati najboljši v panogi.

[http://www.add.si/poslovne resitve/add bi/](http://www.add.si/poslovne_resitve/add_bi/)  
[www.add.si](http://www.add.si)  
[www.snaga.si](http://www.snaga.si)

© 2011 ADD d.o.o.

Vse pravice pridržane. Prepovedano je kakršno koli reproduciranje, razen izključno za osebno uporabo in v nekomercialne namene, pri čemer se morajo ohraniti tudi vsa navedena opozorila o avtorskih ali drugih pravicah.