



UPRAVLJANJE PROMJENAMA U ORGANIZACIJI

Promjene, bez obzira odakle dolaze, iz organizacije ili njenog okruženja, nezaobilazan su događaj u poslovanju svake organizacije.

Jedna od ključnih aktivnosti organizacije koja ima za cilj zadovoljstvo svojih korisnika definitivno je prilagodba i poboljšavanje svojih poslovnih procesa pa tako i upravljanje promjenama.

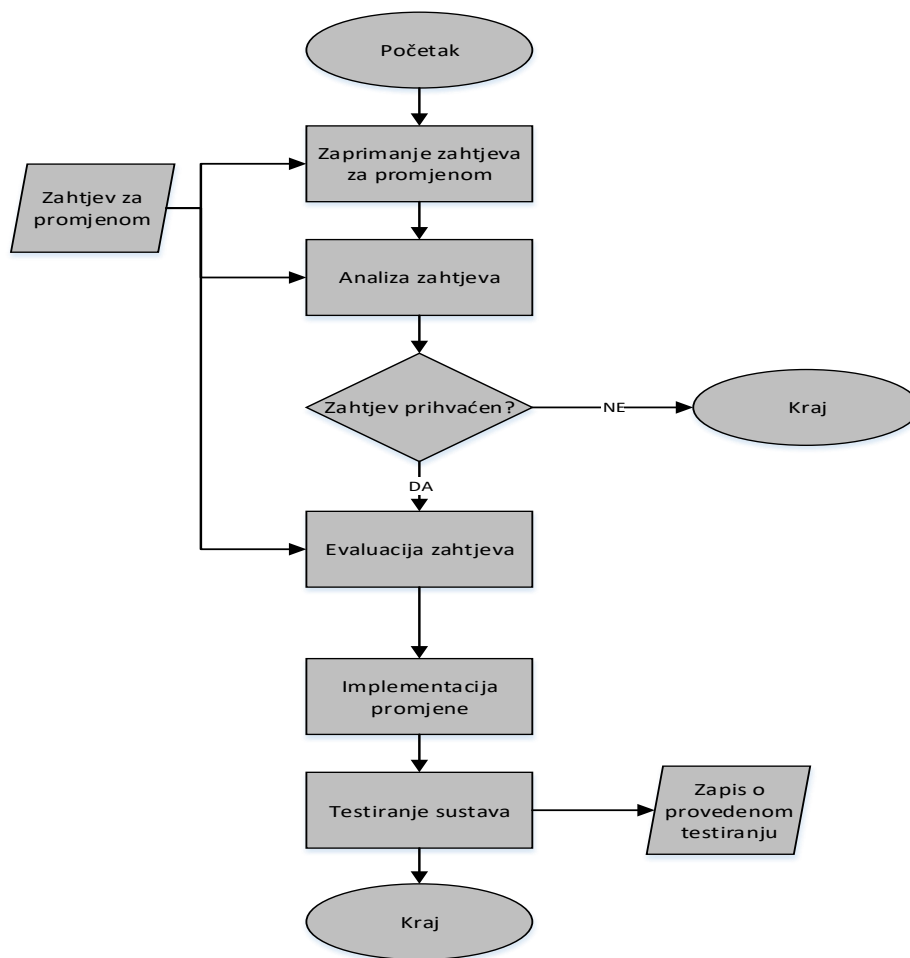
Upravljanje promjenama ključna je aktivnost u životnom ciklusu svake IT usluge s ciljem umanjena prekida pružanja usluge korisnicima i kontinuiteta samog poslovanja. Proces upravljanja promjenama odnosi se na kontrolu promjena dijelova sustava ili sustava u cjelini. Cilj provođenja promjena je da se iste provode u kontroliranom okruženju i s minimalnim prekidima u radu sustava kako bi se smanjio utjecaj potencijalnih sigurnosnih incidenata koji su uzrokovani samom promjenom.

Kako bi što jednostavnije upravljali promjenama potrebno je implementirati proces upravljanja zahtjevima za promjenom te uvesti analizu rizika i utjecaja koji promjena može imati na cjelokupno poslovanje.

Svaka promjena mora biti adekvatno planirana te mora biti imenovana osoba za provedbu iste. Prije same implementacije promjene mora se provesti testiranje utjecaja na postojeći sustav.

Sve promjene moraju se unaprijed klasificirati te uzeti u obzir hitne promjene. Specifičnost hitnih promjena je u tome što u takvim situacijama ne treba pratiti proces u vidu dokumentiranosti, već se isto provodi nakon što se implementira promjena.

Dijagram 1: Proces upravljanja promjenama u organizaciji



Kao što je vidljivo u prethodnom dijagramu, aktivnosti procesa upravljanja promjenama jesu sljedeće:

Iniciranje zahtjeva za promjenom – zahtjev za promjenom mogu inicirati zaposlenici ili zainteresirane strane (korisnik, dobavljač i dr.). Zahtjev za promjenu može biti u obliku dokumentiranog zahtjeva koji se šalje putem e-maila ili ticket-a unutar alata za podršku korisnicima.

Analiza zahtjeva – svaki zaprimljeni zahtjev potrebno je analizirati kako bi se utvrdilo da li je promjena opravdana ili ne. Ukoliko je, nadležna osoba priprema plan provedbe promjene s jasno definiranim odgovornostima i rokom implementacije. Također, analiza obuhvaća i provjeru utjecaja promjene na postojeći sustav i ostale korisnike usluge na koju se promjena odnosi. Ukoliko se analizom utvrdi da tražena promjena nije opravdana ili ima negativan utjecaj na postojeće poslovanje, zahtjev za promjenom se odbija. Dobra praksa je da se u većini organizacija za odobravanje i upravljanje velikim promjenama formira Savjetodavni odbor za promjene (Change Advisory Board) koji zajedno s timom za upravljanje promjenama sudjeluje u procjeni i određivanju prioriteta te nadzire samu implementaciju promjene.

Evaluacija zahtjeva – nakon prihvaćanja zahtjeva za promjenom provodi se evaluacija promjene prema unaprijed definiranim klasifikacijskim kriterijima. Klasifikacija zahtjeva za promjenom provodi se sukladno sljedećim kriterijima:

- prioritet (npr. high, medium, low),
- utjecaj promjene na uslugu (npr. high, medium, low),
- utjecaj promjene na korisnika (npr. high, medium, low).

Implementacija promjene – implementacija promjene obuhvaća aktivnosti uvođenja promjene u sustav sukladno definiranom planu. Ukoliko se radi o hitnim promjenama, odnosno promjenama koje su kritične za korisnika, iste se implementiraju odmah nakon zaprimanja zahtjeva, a faze analize i evaluacije dokumentiraju se nakon što se promjena implementira. Prije svake implementacije bitno je načiniti sigurnosnu kopiju svih informacija koje su bitne za uspostavu funkcionalnosti sustava na koji se odnosi promjena. U slučaju neuspjeha implementacije promjene, potrebno je utvrditi uzrok i pokrenuti postupak obnavljanja sustava.

Testiranje sustava - nakon svake implementacije promjene provodi se testiranje cjelokupnog sustava kako bi se utvrdilo da je postignuta potpuna funkcionalnost istog.

Implementacija svih prethodno definiranih koraka procesa osigurat će organizaciji učinkovitije upravljanje promjenama unutar poslovanja. Promjene će biti planirane i analizirane s aspekta utjecaja na cjelokupno poslovanje što će uvelike utjecati i na zadovoljstvo korisnika pruženom uslugom.