

A large, stylized logo of the University of Bern, featuring a thick, curved line in shades of pink and orange that forms a shape reminiscent of a stylized 'B' or a mountain peak.

**ALGEBRA
BERNAYS**
SVEUČILIŠTE



POSLOVNI INFORMACIJSKI SUSTAVI (PIS)

Upravljanje promjenama
(ITIL Change Management)

Tomislav Bronzin, mag. ing. el.

Zašto je važno upravljati promjenama?

- Promjene u projektima implementacije IT sustava, pa tako i PIS-a su neminovne
- Promjenama upravljamo da one ne bi upravljale nama

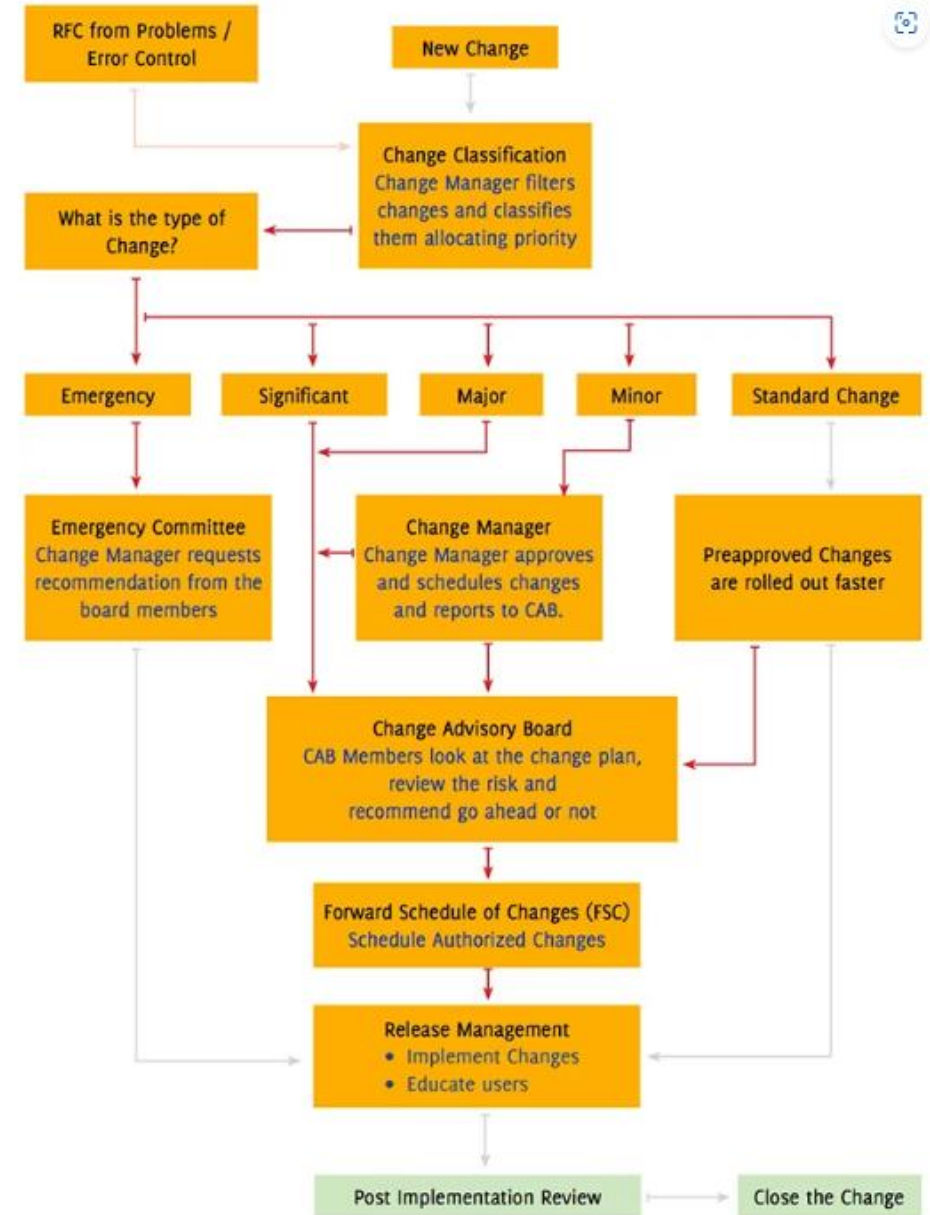
-
- ```

graph TD
 RFC[RFC from Problems / Error Control] --> CC[Change Classification
Change Manager filters changes and classifies them allocating priority]
 NC[New Change] --> CC
 CC --> WTC[What is the type of Change?]
 WTC --> E[Emergency]
 WTC --> S[Significant]
 WTC --> M[Major]
 WTC --> Mi[Minor]
 WTC --> SC[Standard Change]
 E --> EC[Emergency Committee
Change Manager requests recommendation from the board members]
 EC --> RMC[Release Management
• Implement Changes
• Educate users]
 S --> CM[Change Manager
Change Manager approves and schedules changes and reports to CAB.]
 M --> CM
 Mi --> CM
 CM --> CAB[Change Advisory Board
CAB Members look at the change plan, review the risk and recommend go ahead or not]
 SC --> PAC[Preapproved Changes are rolled out faster]
 PAC --> CAB
 CAB --> FSC[Forward Schedule of Changes (FSC)
Schedule Authorized Changes]
 FSC --> RMC
 RMC --> PIR[Post Implementation Review]
 PIR --> CCRC[Close the Change]

```
- The flowchart illustrates the Change Management Process. It begins with two inputs: 'RFC from Problems / Error Control' and 'New Change', both of which lead to 'Change Classification'. 'Change Classification' involves the Change Manager filtering changes and classifying them by priority. This leads to the question 'What is the type of Change?'. The process then branches into five categories: Emergency, Significant, Major, Minor, and Standard Change. Emergency changes lead to an Emergency Committee, where the Change Manager requests recommendations from board members. Significant, Major, and Minor changes lead to the Change Manager, who approves and schedules changes, reporting to the CAB. Standard Changes are preapproved and rolled out faster. All paths lead to the Change Advisory Board (CAB), where members review the change plan, risk, and recommend whether to proceed. The CAB's decision leads to the Forward Schedule of Changes (FSC), which schedules authorized changes. This leads to Release Management, which implements changes and educates users. Finally, the process concludes with a Post Implementation Review, leading to the closure of the change.

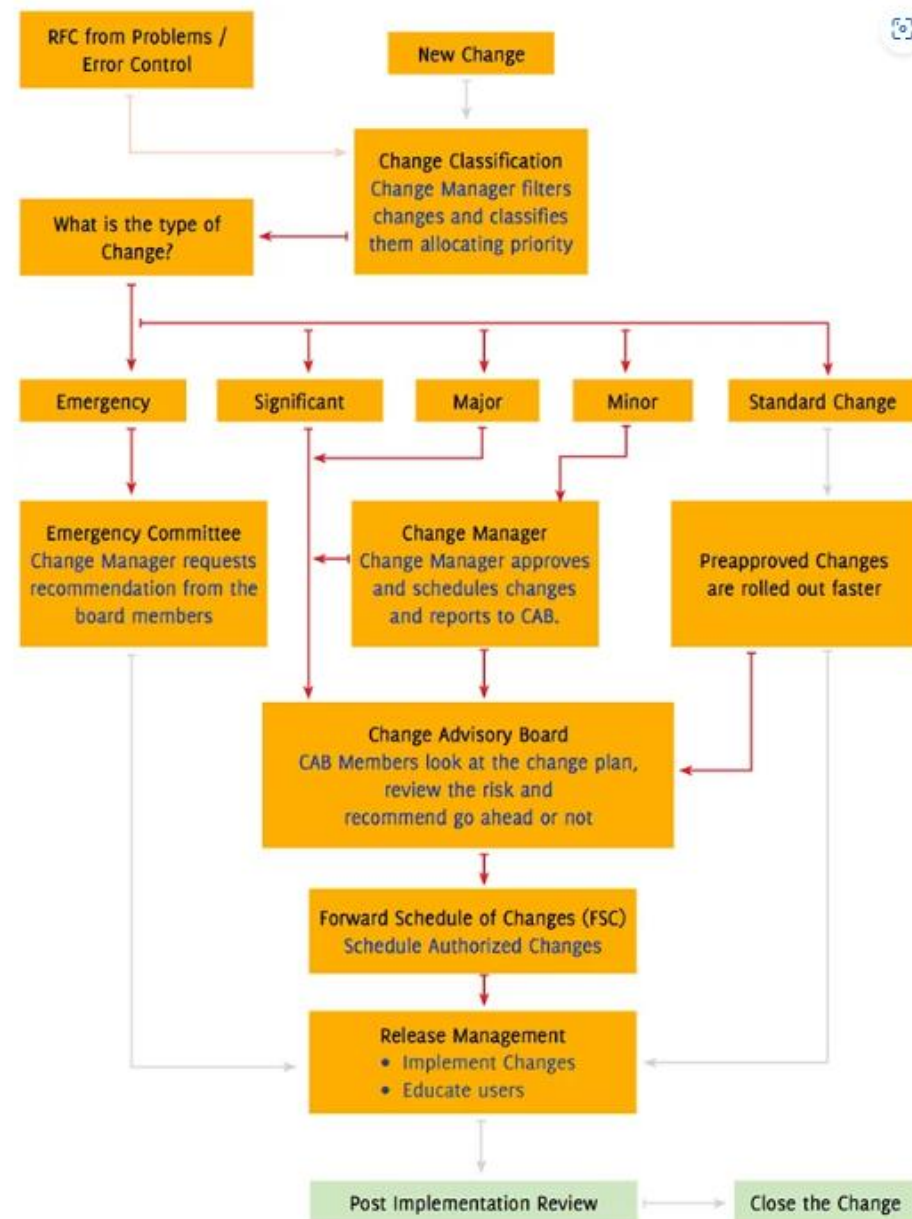
# Model upravljanja promjenama

- Prvi korak je klasifikacija promjena prema tipu:
  - Standardne (engl. *Standard Change*)
  - Manje (engl. *Minor*)
  - Veće (engl. *Major*)
  - Značajne (engl. *Significant*)
  - Hitne (engl. *Emergency*)



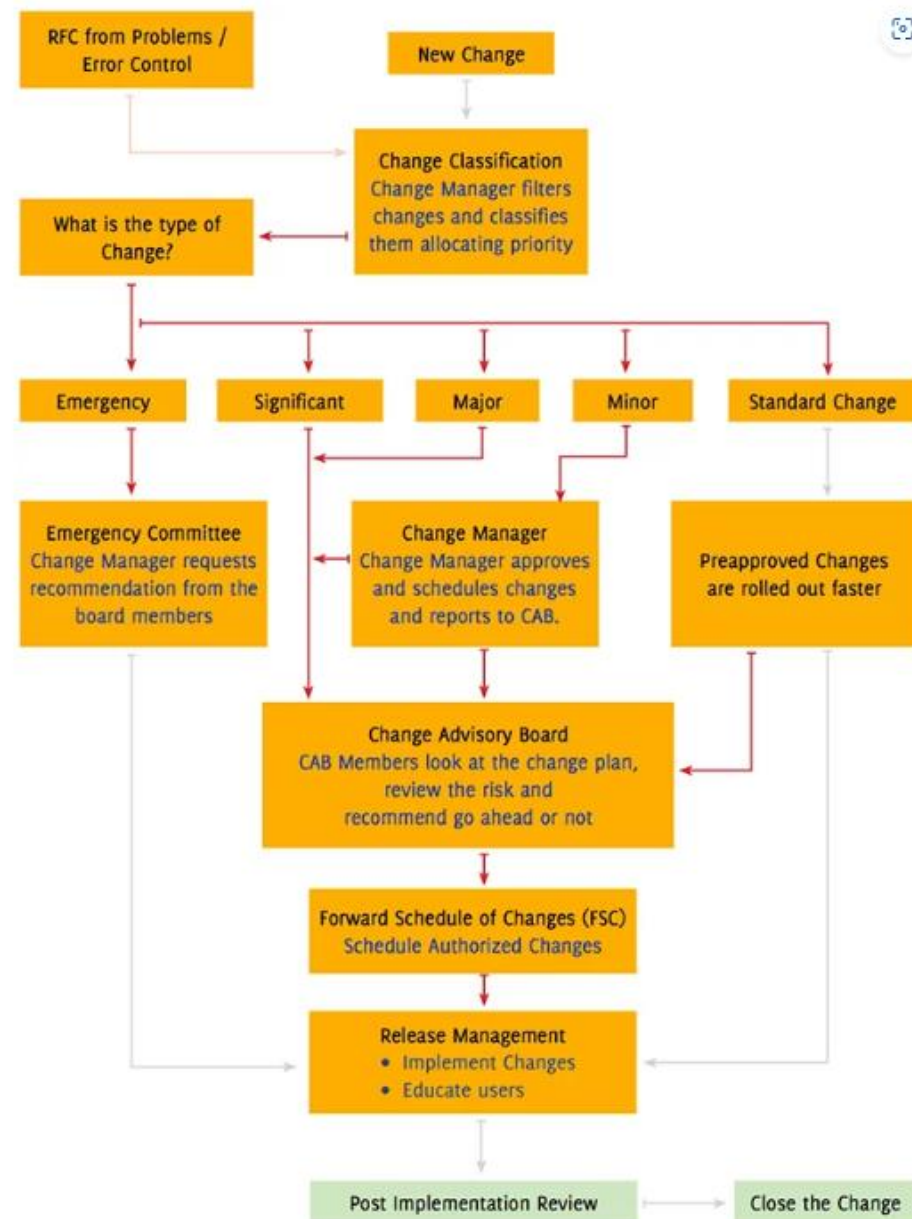
# Proces analize zahtjeva za promjenom (1)

- Svaki zahtjev za promjenom ide prvo na klasifikaciju
- Ovisno o klasifikaciji se promjene analiziraju ili provode:
  - Standardne promjene su pred odobrene i idu direktno na razmatranje Odboru za upravljanje promjenama (engl. *Change Advisory Board*), skraćeno CAB
  - Manje promjene prvo pregledava Upravitelj promjenama (engl. *Change Manager*), te odobrava (ili ne) i zakazuje njihovo provođenje



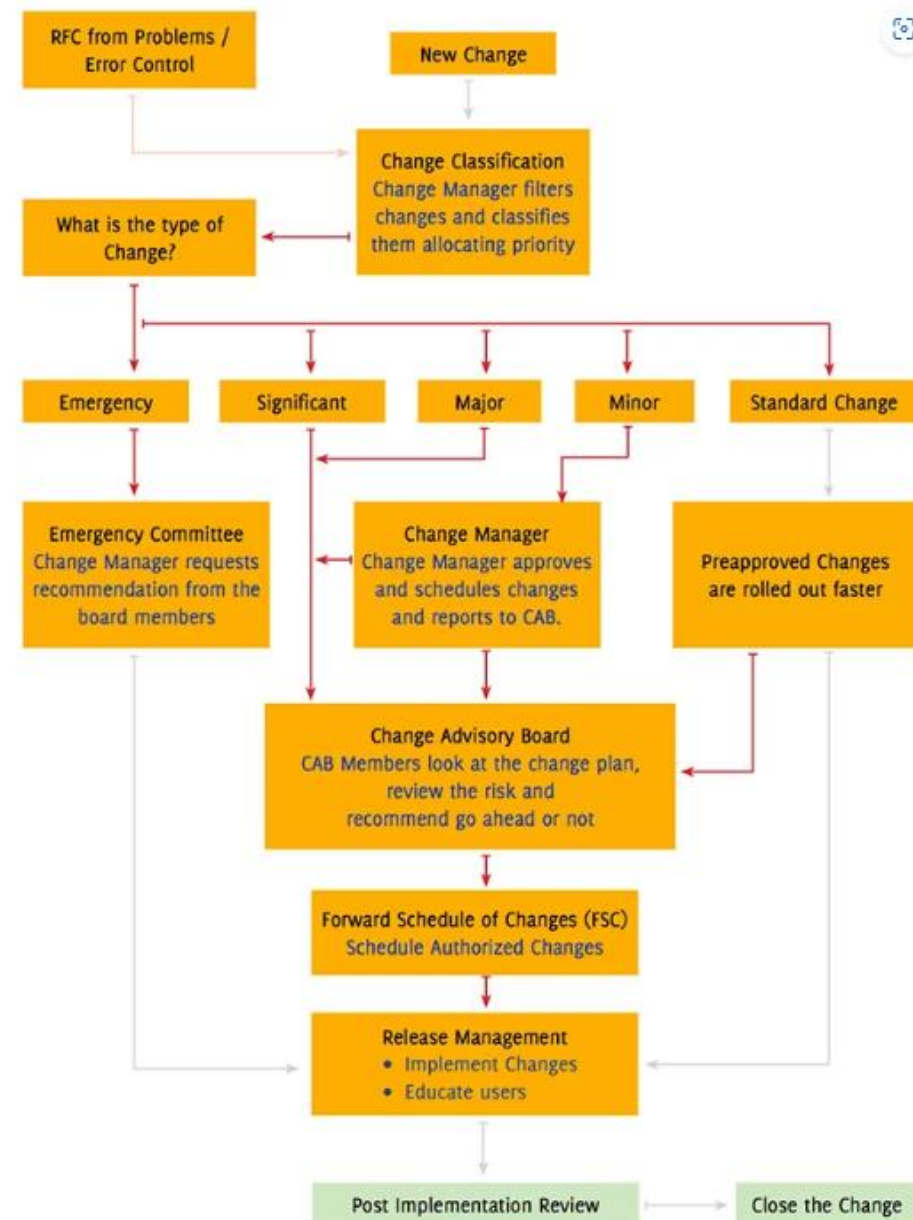
# Proces analize zahtjeva za promjenom (2)

- Ovisno o klasifikaciji se promjene analiziraju ili provode:
  - Veće i značajne promjene idu direktno na Odbor za upravljanje promjenama (engl. *Change Advisory Board*), skraćeno CAB
  - Hitne promjene razmatra Odbor za izvanredne/hitne situacije (engl. *Emergency Committee Change Manager*) i Upravitelj promjenama (engl. *Change Manager*) daje preporuke CAB-u



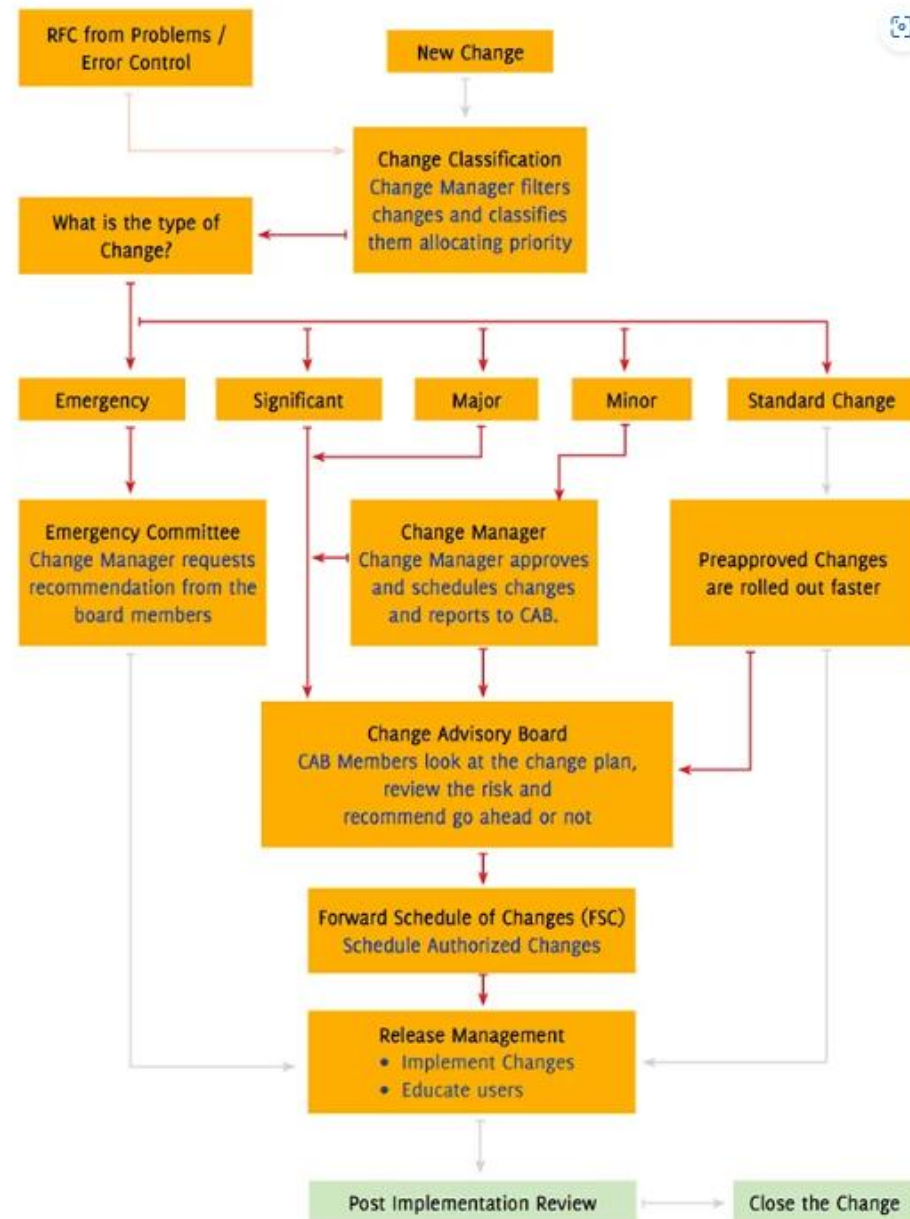
# Uloga CAB-a i planiranje

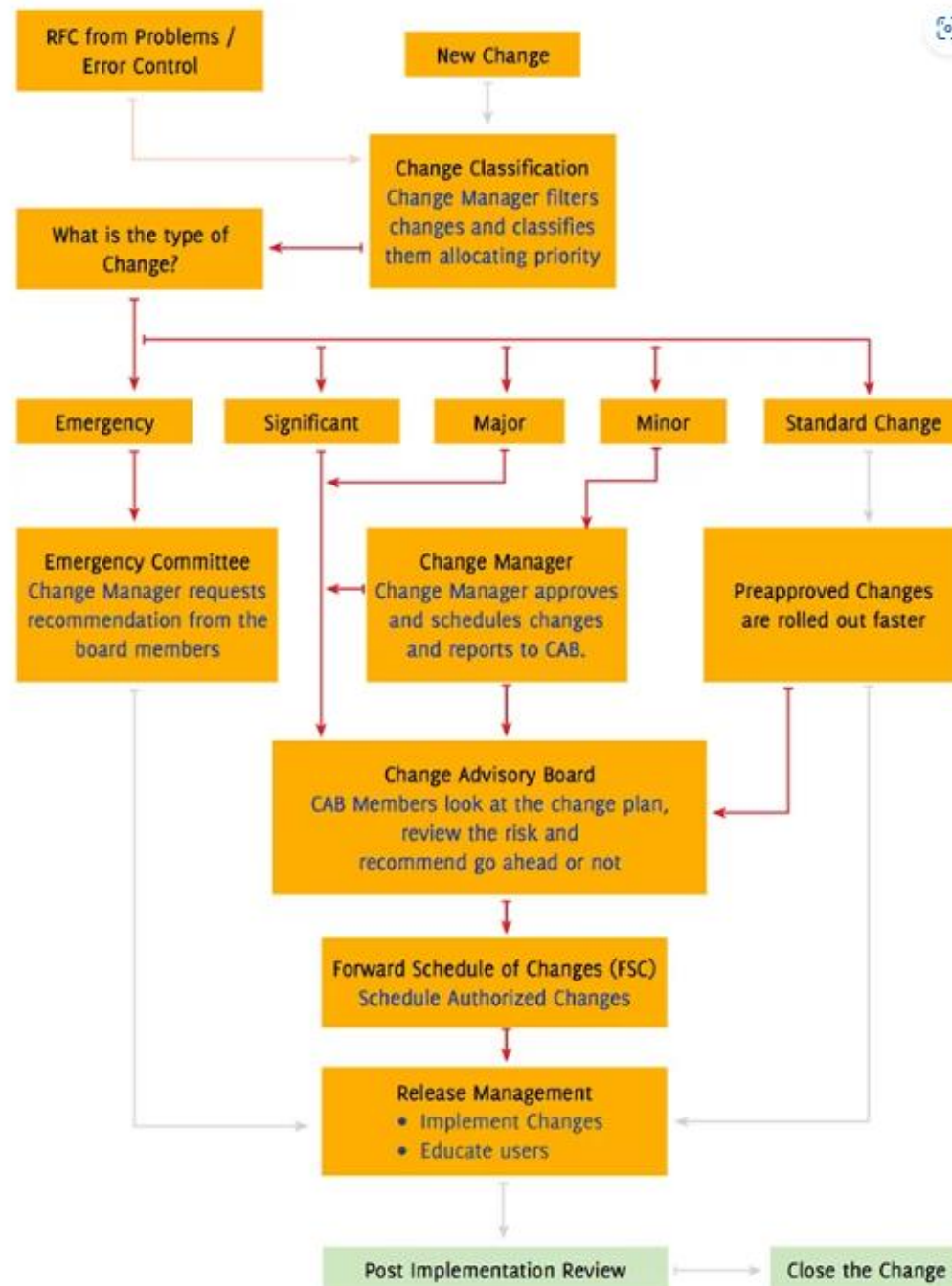
- Odbor za upravljanje promjenama (engl. *Change Advisory Board*), skraćeno CAB
  - Članovi CAB-a proučavaju plan promjena
  - Sagledavaju rizike
  - Preporučuju da se zatražena promjena provede ili ne
- Ako CAB odobri promjenu
  - Kreira se raspored provođenja odobrenih promjena



# Implementacija promjena

- Implementacija promjena se obavlja prema napravljenom planu
- Mora se voditi računa o edukaciji korisnika koja mora doprinijeti prihvatanju promjene
- Zadnji koraci su:
  - Analiza provedene promijene (*Post implementation Review*)
  - Zatvaranje/završavanje promijene





# Pitanja



# Okvirna pitanja na provjerama znanja

- Zašto je važno upravljati promjenama?
- Koji je prvi korak procesa upravljanja promjenama prema ITIL-ovom modelu upravljanja promjenama?
- Koji tipovi zahtjeva za promjenom postoje?
- Kako upravljamo standardnim zahtjevima za promjenama?
- Kako izgleda proces analize zahtjeva za promjenom i o čemu se sve mora voditi računa?
- Za koje tipove promjena Upravitelj promjenama (engl. *Change Manager*) odobrava i određuje kada će se odraditi?
- Koja je uloga Odbora za upravljanje promjenama (engl. *Change Advisory Board*)?
- Što je potrebno napraviti kod implementacije promjena?
- Koji je zadnji korak procesa za upravljanje promjenama?



**ALGEBRA  
BERNAYS**  
SVEUČILIŠTE