

АНАЛИЗА И УНАПРЕЂЕЊЕ ПРОЦЕСА УПРАВЉАЊА DCX ПРОЈЕКТИМА ПРИМЕНОМ АГИЛНОГ ПРИСТУПА**ANALYSIS AND IMPROVEMENT OF DCX PROJECT MANAGEMENT PROCESSES THROUGH THE APPLICATION OF THE AGILE APPROACH**Марина Новичић, *Факултет техничких наука, Нови Сад***Област – ИНДУСТРИЈСКО ИНЖЕЊЕРСТВО И МЕНАџМЕНТ**

Кратак садржај – Рад истражује процесе управљања пројектима дигиталног корисничког искуства (DCX) у контексту савременог пословања. Анализом се идентификују кључни изазови у управљању DCX пројектима у одабраној компанији. Рад даје препоруке за увођење Скрам оквира и улоге тренера агилног тима (АТС) као подршке трансформацији и изградњи агилне културе.

Кључне речи: *Агилне методологије, процеси управљања пројектима, Скрам, групе процеса, дигитално корисничко искуство, анализа и унапређење, АТС*

Abstract – *The paper explores the management processes of Digital Customer Experience (DCX) projects in the context of modern business. The analysis identifies key challenges in managing DCX projects within a selected company. The paper provides recommendations for the implementation of the Scrum framework and the role of an Agile Team Coach (ATC) as support for transformation and the development of an agile culture.*

Keywords: *Agile methodologies, project management processes, Scrum, process groups, digital customer experience, analysis and improvement, ATC*

1. УВОД

Савремено пословање све више зависи од способности организација да својим корисницима пруже квалитетно дигитално искуство. Овај рад анализира постојеће праксе управљања DCX пројектима у једној ИТ компанији и истражује могућности њиховог унапређења кроз агилни приступ. Коришћењем теоријских оквира и практичних увида из улоге АТС-а, рад има за циљ да подржи стратешке смернице компаније и предложи конкретне начине за оптимизацију процеса и повећање организационе ефикасности. Рад се ослања на следећа истраживачка питања:

- (1) Који су изазови и недостаци тренутних процеса управљања DCX пројектима у посматраној компанији?
- (2) На који начин примена агилног приступа може допринети унапређењу тих процеса?

НАПОМЕНА: Овај рад проистекао је из мастер рада чији ментор је била доц. др Данијела Ћирић Лалић.

2. УПРАВЉАЊЕ ПРОЈЕКТИМА У ДИГИТАЛНОМ ОКРУЖЕЊУ

Управљање пројектима у дигиталном окружењу захтева прилагодљивост, техничку експертизу и фокус на корисничке потребе. DCX пројекти истичу се по својој комплексности, јер спајају технолошки развој са обликовањем дигиталног корисничког искуства. Разумевање њихове специфичности кључно је за ефикасно планирање и реализацију у савременом пословном окружењу.

2.1. Специфичности DCX пројеката и њихова комплексност

DCX пројекти захтевају интеграцију технологије, дизајна и аналитике како би се испоручило персонализовано и доследно дигитално искуство кроз више канала. Њихова реализација укључује висок степен неизвесности и интердисциплинарни сарадњу, уз стално прилагођавање корисничким очекивањима и технолошким променама. Спољни фактори попут технолошког развоја, промене конкуренције и понашања потрошача додатно појачавају потребу за дигиталном трансформацијом. Успешна имплементација DCX решења омогућава компанијама да повећају ангажованост корисника и дугорочно подрже пословни раст.

2.2. Традиционални приступ у управљању пројектима – предности и ограничења

Традиционални водопад модел подразумева линеаран и фазно дефинисан процес развоја, са јасним структурама, документацијом и предвидивим исходима. Овај приступ је ефикасан у пројектима са стабилним захтевима, али се тешко прилагођава променама током реализације. У савременом, динамичном пословном окружењу, ограничена флексибилност и касно укључивање корисника представљају озбиљан изазов. Класичне методологије често занемарују пословну вредност у корист испуњавања формалних критеријума (време, буџет, опсег), што може довести до неуспеха и поред техничке успешности. Због тога се јавља потреба за приступима који омогућавају бржу адаптацију, континуирану валидацију решења и фокус на стварне потребе корисника. DCX пројекти постали су кључни за очување конкурентности на тржишту и потребно је применити агилнији приступ њима, како би се омогућило брже реаговање на промене захтева

корисника, ефикасније управљање сложеним процесима и континуирано унапређење квалитета дигиталног корисничког искуства.

2.3. Агилни Манифест – основне вредности и принципи

Агилни Манифест, настао 2001. године, промовише флексибилан и сараднички приступ развоју софтвера кроз четири кључне вредности и дванаест принципа [1]. Уместо ригидног планирања, фокус је на људима, функционалном софтверу, блиској сарадњи са клијентима и брзом одговору на промене. Принципи подстичу континуирану испоруку вредности, одржив радни ритам, техничку извршност и самоорганизоване тимове. Агилност се не своди на стриктна правила, већ представља начин размишљања који омогућава тимовима да се ефикасно прилагођавају комплексним и променљивим условима. Усвајањем ових принципа, организације постижу већу конкурентност, виши квалитет и веће корисничко задовољство.

2.4. Прикладност агилног приступа за DCX пројекте

Агилни приступ је посебно погодан за DCX пројекте јер омогућава брзу адаптацију на промене у технологији, понашању корисника и тржишним захтевима. Његова снага лежи у итеративном развоју, сталном прикупљању повратних информација и испоруци вредности кроз кратке циклусе. Скрам пружа јасан систем улога, догађаја и артефаката који помажу тимовима да ефикасно управљају развојем производа. Ослањајући се на принципе емпиризма и леан размишљања, Скрам омогућава бољу контролу ризика и елиминацију непотребног рада.

3. АНАЛИЗА ПРОЦЕСА УПРАВЉАЊА ПРОЈЕКТИМА

Према *PMBOK* водичу, управљање пројектима се заснива на структурираним процесима који имају јасно дефинисане улазе, алате, технике и излазе, а који се примењују ради успешне испоруке производа, услуга или резултата [2]. Процеси су подељени у пет група: иницијација, планирање, извршавање, праћење и контрола, те затварање, и међусобно су повезани и често се преклапају током животног циклуса пројекта. Успех пројекта зависи од пажљивог избора и прилагођавања процеса специфичностима пројекта, као и од ефикасне координације међу заинтересованим странама. У пракси, пројектни менаџери морају усклађивати конкурентне захтеве — као што су обим, време, буџет и квалитет — уз непрестано управљање ризицима и променама.

3.1. Тренутна пракса управљања пројектима у одабраној компанији

Одељак анализира праксу управљања пројектима у ИТ компанији, у којој аутор рада обавља праксу као *АТС*. Компанија је специјализована за реализацију DCX пројеката и позната је по раду у малим тимовима, састављеним од техничких и лидерских улога. Управљање пројектима у овој компанији темељи се на интерној пракси и структурирано је кроз контролне

листе које прате напредак пројекта кроз његове фазе. Циљ овог поглавља је да представи како су процеси управљања пројектима дефинисани и примењивани у пракси унутар организације, како би се анализирали њихова усклађеност са стандардима и идентификовале могуће области за унапређење. Ради очувања поверљивости, идентитет компаније и сви осетљиви подаци су анонимизовани.

4. ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПРОЦЕСА КРОЗ ПРИМЕНУ АГИЛНОГ ПРИСТУПА

Компанија има стабилну структуру управљања DCX пројектима, али постоји простор за побољшање у транспарентности, адаптабилности и тимској динамици. Увођење *АТС*-а може помоћи да се постојећи процеси унапреде менторским и фасилитаторским приступом, подстичући агилније начине рада без мењања постојеће структуре. *АТС* је кључни фактор у јачању агилности и тимске ефикасности.

4.1. Кључна запажања и простор за унапређење

Анализа процеса кроз формалне и личне увиде показује да постоји простор за повећање агилности, боље тимске синергије и прилагодљивости променама. Скрам оквир се предлаже као решење које кроз јасно дефинисане улоге, догађаје и артефакте омогућава транспарентност, инспекцију и адаптацију. *АТС* може користити Скрам за трајно унапређење тимског рада и повећање ангажованости.

4.2. Увођење Скрам оквира као решења

Увођење Скрам оквира представља ефективан начин да се одговори на изазове у свакој фази DCX пројеката. Кроз јасно дефинисане церемоније, улоге и артефакте, Скрам омогућава бољу комуникацију, бржу размену информација и ранију валидацију захтева. Улога *АТС*-а је кључна у фасилитацији овог процеса, јер помаже тиму да постане самосталнији, адаптивнији и проактивнији у решавању проблема. Током читавог тока пројекта, Скрам уводи ритам редовних састанака и прегледа рада који подстичу тимску рефлексију, повећавају транспарентност и омогућавају правремене промене. На тај начин се смањују неспоразуми, убрзава доношење одлука и повећава квалитет испоручених резултата.

4.3. Нова расподела одговорности и структура тима

Предложено је прилагођавање постојећих улога унутар DCX пројеката, у временском оквиру од шест месеци, како би се ефикасније ускладиле са Скрам оквиром, без нарушавања постојеће организационе структуре. Овај приступ омогућава постепену транзицију ка агилнијем начину рада, уз јасно дефинисане одговорности и континуирану подршку тренера агилног тима.

Предности оваквог распореда могу бити вишеструке:

- Смањење микро-менаџмента
- Повећана одговорност тима
- Јасна подела задатака и приоритета
- Ефикаснија размена информација
- Бржа реакција на промене

- Повећана фокусираност у тиму
- Боља координација између више Скрам тимова

5. ЗАКЉУЧАК

Анализа је показала да традиционални приступи управљању пројектима нису довољно ефикасни за комплексне и променљиве захтеве *DCX* пројеката. Због тога се Скрам оквир истакао као оптимално решење – омогућава флексибилност, транспарентност и итеративно унапређење рада, што је кључно за успех у дигиталном окружењу. У поређењу са Канбаном и Лином, Скрам пружа јасну структуру, временски дефинисане итерације и улоге, чиме боље подржава тимску динамику и брзе промене приоритета. Увођење Скрам-а не представља само методолошку промену, већ стратешки правац развоја ка већој организационој агилности. Ангажовањем *АТС*-а, компанија показује спремност да ову трансформацију спроведе темељно и системски, чиме ствара услове за одрживу конкурентску предност у области дигиталног корисничког искуства.

Одговори на истраживачка питања:

(1) Који су изазови и недостаци тренутних процеса управљања *DCX* пројектима у посматраној компанији?

Анализа постојећег процеса управљања *DCX* пројектима показала је да, иако постоји функционална структура са јасно дефинисаним одговорностима, процес пати од неколико кључних недостатака. Најважнији изазови су:

- Недовољна транспарентност у комуникацији између рола и тимова.
- Фрагментисана сарадња и неусклађеност очекивања између различитих актера.
- Слаба прилагодљивост на промене захтева и приоритета.
- Ограничена укљученост тима у доношење одлука.
- Недостатак систематске рефлексije и континуираног унапређења током трајања пројекта.

(2) На који начин примена агилног приступа може допринети унапређењу тих процеса?

Примена агилног приступа, конкретно Скрам оквира, омогућава структурисано, а флексибилно управљање пројектима кроз јасно дефинисане улоге, итеративни рад и транспарентну комуникацију. Скрам:

- Повећава транспарентност и тимску синергију кроз редовне церемоније и заједнички рад.
- Омогућава брзу адаптацију на промене путем кратких итерација (спринтова).
- Подстиче континуирано унапређење кроз ретроспективе и инспекцију процеса.
- Оснажује тим за доношење одлука, чиме се повећава ангажованост и одговорност.
- Јача комуникацију са стејкхолдерима, кроз спринт ривју и јасан беклог.

Увођењем Скрам оквира и *АТС*-а, посматрана компанија добија оквир који подржава и техничку и

пословну димензију пројекта, уз задржавање стабилности постојећих структура. На овај начин обезбеђује се боља координација између тимова, већа транспарентност у комуникацији и бржа реакција на промене захтева током реализације пројеката.

6. ЛИТЕРАТУРА

[1] Agile Alliance. (2001). Manifest Agilnog Razvoja Softvera. Preuzeto u junu 2025. sa: <https://agilemanifesto.org/iso/sr/manifesto.html>

[2] Project Management Institute (2013). PMI: A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide 5), 5th edn. Project Management Institute, Philadelphia

Кратка биографија:

Марина Новичић рођена је у Новом Саду 1999. год. Мастер рад на Факултету техничких наука из области Индустијско инжењерство и менаџмент – Анализа и унапређење процеса управљања *DCX* пројектима применом агилног приступа одбранила је 2025.год.

Контакт: novmima@gmail.com