

# **BA SKILL UP WorkShopDay 2025**

**Udruga poslovnih analitičara – IIBA  
Hrvatska (CROBA)**

## Jasna komunikacija je pola posla (Stream A)

**Ako se ne snalazite u zahtjevnoj komunikaciji koja ide u krivom smjeru, niste sami. Mnogi se ljudi suočavaju s izazovima kada trebaju jasno izraziti neslaganje sa sugovornikom ili upravljati konfliktima.**

Uspješna komunikacija nije urođena talent, već vještina koja se može naučiti i usavršiti.

### Što ćete naučiti?

- Kako izbjeći nesporazume u komunikaciji – kako izraziti svoje mišljenje i ideje da budu i prihvaćene od drugih
- Kako upravljati konfliktnim situacijama
- Alate za sigurniju komunikaciju u zahtjevnim razgovorima
- Konkretno strategije i tehnike za neposrednu primjenu na sastancima, u pregovorima ili u svakodnevnoj suradnji

Umjesto da izbjegavate zahtjevne razgovore i konfliktne situacije, znati ćete ih prepoznati, upravljati sa njima s jasnoćom i sigurnošću.

### Trenerica - Snježana Ljubić

Snježana Ljubić je konzultantica ljudskih resursa, coach, mentor i trener s 20 godina iskustva u području ljudskih resursa, razvoja ljudi i vođenja timova. Njezin fokus je na strateškom planiranju procesa ljudskih resursa, coaching i treninge/radionice različitih tema vezanih za djelatnike i voditelje. Trenutno vodi Human&More, konzultantsku tvrtku specijaliziranu za razvoj ljudskih potencijala. Radi s poduzetnicima, timovima i organizacijama na strategiji HR procesa, razvoju onboarding strategija i implementaciji sustava praćenja radne uspješnosti. Održava individualne coaching sesije i edukacije/radionice na teme voditeljskih i komunikacijskih vještina, motivacije, upravljanja vremenom, upravljanje promjenama, prezentacijske vještine te DISC model. Najveća strast joj je rad s ljudima. Kako individualno, tako i grupno i strateški.

## Umjetnost pisanja zahtjeva (Stream A)

**Pisanje zahtjeva zvuči jednostavno, gotovo bazično, ali stvarnost je često drugačija – znamo li zaista kako pretvoriti svoju potrebu u jasne, provedive zahtjeve koji vode do uspješnog razvoja?**

### Što ćete naučiti?

- Kako pravilno formulirati zahtjeve da bude jasan, jednoznačan i provediv
- Na što sve treba obratiti pažnju prilikom definiranja zahtjeva
- Kako provjeriti da li je naš zahtjev potpun – check lista pitanja
- Kako jasno razlikovati funkcionalnost, poslovno pravilo i tehničku implementaciju
- Zašto su poslovna pravila često nepotpuna i kako ih pravilno definirati
- Kako izbjeći „happy path zamke“ i osigurati da zahtjevi pokrivaju sve scenarije

Nepotpuni i nejasni zahtjevi vode do pogrešnih interpretacija, kašnjenja i dodatnih troškova. Ovaj trening pruža konkretne metode i alate za precizno i učinkovito definiranje potpunih zahtjeva.

### Trenerica - Katarina Kukuljan

Katarina ima više od 20 godina iskustva u poslovnoj analizi, stečenog kroz rad na razvoju složenih IT rješenja u enterprise okruženjima. Tijekom karijere oblikovala je i integrirala timove poslovnih analitičara, razvijajući strukture i procese koji podržavaju njihov uspješan rad unutar organizacija.

Kao certificirani senior trener škole Elevate i završena škola trenera, Katarina ima stručnost u prijenosu znanja i osmišljavanju edukacijskih programa. Njezini treninzi kombiniraju teoriju i praksu, oslanjajući se na stvarne izazove i iskustva, kako bi polaznici dobili konkretne alate primjenjive u svakodnevnom radu.

Potpredsjednica Udruge poslovnih analitičara – IIBA Hrvatska, te EMCC certificirani mentor i coach, aktivno doprinosi razvoju struke i profesionalnoj zajednici.

## Kako pokrenuti inovaciju (Stream B)

**Imate ideje, ali ne znate kako ih pretvoriti u nešto konkretno? Želite razumjeti što korisnici zaista trebaju, a ne samo što kažu da žele? Znae da vaš tim može bolje, ali vam nedostaje struktura i pravi alat za inovaciju?**

Bilo da radite na razvoju digitalnog proizvoda, usluge ili tražite rješenja za interne procese – inovacija nije slučajnost, već rezultat jasnog pristupa i metodologija.

Ova radionica će vam pokazati kako prepoznati prilike za poboljšanja, razumjeti potrebe korisnika i brzo testirati ideje bez velikih ulaganja.

### Što ćete naučiti?

- Kako inovirati unutar postojećih okvira – bez obzira na industriju ili veličinu tima. Kako bolje razumjeti potrebe korisnika i izgraditi sliku o njima kroz jednostavan, ali moćan alat koji pomaže otkriti što ih motivira, gdje nailaze na prepreke i kako doživljavaju vaše proizvode ili usluge
- Kako mapirati korisničko iskustvo i prepoznati ključne prilike za inovaciju analizirajući stvarne probleme, a ne samo pretpostavke
- Kako strukturirati i oblikovati ideje na način da budu jasne, ostvarive i jednostavne za validaciju

Ne morate biti inovator da biste pokrenuli inovaciju - dovoljno je znati kako postaviti prava pitanja i koristiti provjerene metode!

### Trenerica - Marija Roždijevac

Marija je product Owner i Design Facilitator u CROZ-u, ima sedam godina iskustva u razvoju digitalnih proizvoda. Karijeru je započela kao poslovni analitičar i tester, a danas vodi i koordinira razvoj proizvoda od ideje do isporuke.

Trenutno radi kao vanjski konzultant za globalno prepoznatu kompaniju, gdje sudjeluje u razvoju, redizajniranju i unapređenju više digitalnih proizvoda.

Osim toga, redovito facilitira radionice koje obuhvaćaju servisne metode dizajna i razvoja proizvoda i usluga, facilitatorske alate za rad s velikim grupama te agilne tehnike za brzo kreiranje i validiranje ideja.

## Usmjeri razgovor, ostvari rezultat (Stream B)

### Kako voditi razgovore koji nisu samo diskusije, već donose jasne odluke i konkretne rezultate?

Poslovni analitičari svakodnevno vode kompleksne razgovore – s tehničkim timovima, menadžmentom i različitim interesnim grupama. No, bez jasne strukture i pravih tehnika, ti razgovori često postaju neorganizirani, nedovoljno fokusirani i ne rezultiraju konkretnim ishodima.

### Što polaznici dobivaju?

- Razumijevanje osnovnih principa facilitacije i njene važnosti za poslovne analitičare
- Praktične facilitacijske tehnike koje mogu odmah primijeniti
- Jasnu strukturu za vođenje učinkovitih diskusija, uključujući planiranje, provedbu i refleksiju
- Alate za usmjeravanje grupne dinamike i donošenje odluka
- Prepoznavanje uloga i pozicija facilitatora u različitim situacijama

### Kako će im trening ovaj koristiti?

- Razgovori postaju strukturirani i usmjereni na rezultat
- Sudionici znaju kako upravljati različitim osobnostima i mišljenjima
- Olakšano donošenje odluka i postizanje konsenzusa
- Više angažiranosti i suradnje u timovima
- Manje frustracija, a više konkretnih akcijskih koraka
- Povećanje utjecaja i kredibiliteta u ulozi poslovnog analitičara

### Trenerica - Irena Cvetić

Irena je iskusna poslovna analitičarka s više od 10 godina radnog iskustva u dinamičnim i kompleksnim poslovnim okruženjima. Tijekom karijere surađivala je s poslovnim i tehničkim timovima, fokusirajući se na optimizaciju procesa i implementaciju rješenja koja donose stvarnu poslovnu vrijednost.

Koristeći agilni pristup omogućuje timovima i organizacijama učinkovitije rješavanje izazova i unapređenje načina rada. Kao certificirani facilitator i business coach, usmjerava pojedince i timove u vođenju strukturiranih razgovora, donošenju odluka i postizanju jasnih rezultata.