

# DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT



HSP1





## DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT

### Che cos'è DEMAND & BRM

- La raccolta e la gestione delle richieste di soluzioni IT da parte degli utenti di business è un processo tanto delicato quanto vitale per l'efficienza e la competitività dell'organizzazione. La contrazione dei budget dedicati all'ICT e la necessità di dotarsi di strumenti abilitanti per il raggiungimento dei risultati di business impongono la selezione e la prioritizzazione di interventi che creano effettivo valore.
- Tra le soluzioni in grado di aiutare le organizzazioni ad indirizzare la domanda, il processo di Demand e Business Relationship Management è quello che consente di governare al meglio il ciclo di vita delle richieste e il rapporto tra Funzione Sistemi Informativi e utenti: un processo strutturato che ha l'obiettivo di raccogliere e anticipare i fabbisogni IT del business, di comprenderne le finalità e di valutarne le priorità, al fine di garantire che gli interventi progettati e implementati siano effettivamente allineati alle reali necessità dell'azienda.
- Per raggiungere questi obiettivi, occorrono persone particolarmente preparate sul piano delle competenze e su quello relazionale, in grado di fornire assistenza alla pianificazione, conoscere la tecnologia e valutare l'impatto della sua introduzione nell'organizzazione, condurre analisi costi-benefici e mantenere la relazione con il cliente aiutandolo a monitorare le performance dei servizi offerti.

### Obiettivi del corso

- Approfondire i principi che sottendono il Demand e Business Relationship Management e le attività che devono essere implementate dai responsabili di processo, a partire dalle best-practice di settore.
- Approfondire ruoli, responsabilità, tecniche, metodologie operative e strumenti a supporto del BRM (Business Relationship Manager) per il miglioramento dei servizi IT, la supervisione ed il governo delle iniziative e la gestione della comunicazione, la misurazione della soddisfazione del cliente e il governo delle priorità.
- Perfezionare le abilità e le capacità personali del Business Relationship Manager, quali la capacità di creare un approccio proficuo con il Business e indirizzarne le aspettative, coadiuvare il cliente nella definizione dei requisiti e affiancarlo nelle attività di verifica del raggiungimento dei risultati.

*Potete giudicare quanto intelligente è un uomo dalle sue risposte.*

*Potete giudicare quanto è saggio dalle sue domande.*

*(Nagib Mahfuz, scrittore)*

### A chi è rivolto il corso?

- CIO, Demand Manager, Business Relationship Manager, Application Manager, Service Level Manager, Financial Manager.



**Durata**

**4 GIORNI**

# FORMAZIONE HSPI

## Contenuti del corso

- Introduzione al tema del Demand Management e alla figura del Business Relationship Manager
- La tematica del Business Relationship Management nella disciplina dell'IT Service Management, per comprendere e ottimizzare le connessioni e le interfacce tra la gestione delle esigenze e i servizi IT erogati
- Il processo di Business Relationship Management nelle best practice di settore, introdotte ed applicate con successo da numerose organizzazioni a livello internazionale
- Strumenti, metodi e tecniche a supporto dell'attività operativa del BRM
- Caratteristiche personali e competenze della figura del BRM
- Monitoraggio, controllo, valutazione e reporting delle attività, per il miglioramento e la crescita continui del processo e dell'organizzazione
- La trattazione si estende in parte anche a temi collegati al Business Relationship Management, quali il Portfolio Management e il Project Management.

## Personale docente

I docenti HSPI hanno un'esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi, presso organizzazioni IT di medie e grandi dimensioni, e sono in possesso delle certificazioni PRINCE2 6th Edition Approved Trainer, AgilePM Approved Trainer, MoP Approved Trainer, DevOps Approved Trainer, PRINCE2 Agile Approved Trainer e Professional Scrum Master. Grazie all'esperienza maturata nell'attuazione delle best practice del corso e nell'insegnamento delle metodologie di Project & Portfolio Management, Service Management ed Enterprise Architecture, i trainer HSPI riescono a portare in aula esempi concreti di applicazione pratica dei concetti trattati.

## L'azienda

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali ITIL®, COBIT®, PMP, PRINCE2 e TOGAF®, ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione nel contesto dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato. HSPI è certificata UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione e accreditata ente di formazione specializzato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT. HSPI è inoltre certificata ISO 37001:2016 sulle politiche di anticorruzione, ISO 27001:2013 in materia di Sicurezza delle Informazioni, ISO 14001:2015 sulle politiche di gestione ambientale, ISO 45001:2018 sulle politiche di gestione della salute e sicurezza del lavoro.

## Contatti

Per iscrizioni al corso e informazioni, invia un'e-mail a [formazione@hspi.it](mailto:formazione@hspi.it)

## HSPI SPA

HSPI SpA è ente di formazione accreditato (ATO e AEO) da APMG International, PEOPLECERT e IREB per i corsi ITIL®, PRINCE2®, COBIT®, MoP®, PRINCE2 Agile®, AgilePM®, PeopleCert DevOps® e CPRE®. ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and MoP® are registered trade marks of AXELOS Limited. COBIT® is a Trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. PeopleCert DevOps® is a Registered Trademark of PeopleCert. AgilePM® is a registered trademark of Agile Business Consortium Limited. All rights reserved. APMG International ISO/IEC 20000™ is a trademark of The APM Group Limited. All rights reserved.

[WWW.HSPI.IT](http://WWW.HSPI.IT)



# HSPI

Via Vittorio Emanuele Orlando, 83  
00185 Rome – Italy  
+39 06 45443318  
[FORMAZIONE@HSPI.IT](mailto:FORMAZIONE@HSPI.IT)