

DEMAND

# DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT

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

*Potete giudicare quanto è saggio dalle sue domande.  
(Nagib Mahfuz, scrittore)*

## CHE COS'È IL DEMAND & BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT

- 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.

## A CHI È RIVOLTO IL CORSO

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



**DURATA**  
2 GIORNI

## 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 AgilePM Approved Trainer, PRINCE2 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 certificata secondo la norma ISO37001:2016 sulle politiche di anticorruzione.

## CONTATTI

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