

DEMAND E BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT

■ Demand e 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 e organizzazione del corso

- Il corso, della durata di 3 giorni, è così organizzato:
 - 1 giorno dedicato ai concetti introduttivi della disciplina e al rapporto tra Business Relationship Management e IT Service Management
 - 1 giorno dedicato a pianificazione, controllo, valutazione e reporting delle attività
 - 1 giorno dedicato alle relazioni con Project e Portfolio Management
- Il materiale didattico è in italiano.

Potete giudicare quanto intelligente è un uomo dalle sue risposte.

Potete giudicare quanto è saggio dalle sue domande.

(Nagib Mahfuz, scrittore)



Contenuto 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 e hanno svolto per diversi anni la funzione di Demand Manager presso società di medie e grandi dimensioni. Si occupano di consulenza sull'IT Governance sono accreditati da enti di formazione internazionale per la docenza, oltre ad aver conseguito diverse certificazioni di best practice internazionali come ITIL® e PMP®.

Costi del corso

- Nel caso in cui un'azienda fosse interessata a realizzare tale corso internamente, è possibile effettuare quotazioni ad hoc.

Contatti

- Per iscrizioni al corso e informazioni, inviare un'e-mail a formazione@hspi.it.

HSPI S.p.A.

- HSPI è una società di consulenza direzionale specializzata su progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo ed Information Risk Management, operante in medie e grandi realtà pubbliche e private.
- HSPI è fortemente orientata alla diffusione di best practices quali PMP, PRINCE2®, ITIL, COBIT® e TOGAF®, mediante la formazione effettuata dai propri docenti e l'applicazione nel contesto dei propri clienti.
- I processi di progettazione ed erogazione della formazione di HSPI sono inseriti all'interno del Sistema di Gestione della Qualità certificato dal TÜV (ISO 9001:2008).