

ITIL® 4 Specialist: Business Relationship Management

Este módulo cubre cómo se puede aplicar la gestión de relaciones comerciales (BRM) para generar retorno de la inversión en tecnología digital.

Objetivos Didácticos

El curso se centra en que los candidatos comprendan los **conceptos, principios, valores y desafíos clave de la práctica de Gestión de Relaciones Comerciales (BRM)**. El objetivo es proporcionar orientación sobre las mejores prácticas, tanto desde una perspectiva estratégica como práctica, para aplicar en la práctica conceptos como el análisis de las partes interesadas y la gestión de requisitos, los roles y responsabilidades de BRM, los modelos y técnicas, y las relaciones de servicio.

Además, se presenta el **Modelo de Madurez de ITIL®** como herramienta para ayudar a los candidatos a evaluar y medir las capacidades de la organización en gestión de servicios e identificar acciones para las oportunidades de mejora y desarrollar las capacidades de BRM.

El módulo ITIL 4 Gestión de Relaciones con el Negocio **está estructurado y alineado con el marco de ITIL y las Guías Prácticas de ITIL**. El examen tiene como objetivo evaluar si el candidato puede demostrar una comprensión y aplicación suficientes de los conceptos tratados en la publicación ITIL 4 Gestión de Relaciones con el Negocio, incluyendo elementos clave del marco de ITIL 4, como el modelo de Cadena de Valor del Servicio de ITIL y cómo se utiliza con las prácticas de ITIL para crear valor.

Después de completar este curso, los candidatos serán capaces de:

- Comprender los conceptos clave de la gestión de relaciones comerciales (Business Relationship Management)
- Comprender los flujos de valor y los procesos de BRM
- Saber aplicar los modelos y técnicas BRM
- Comprender las funciones, las habilidades y las soluciones organizativas de BRM
- Comprender cómo la información y la tecnología respalda y facilitan BRM
- Comprender el papel de los socios y proveedores en BRM
- Saber cómo desarrollar la capacidad BRM en una organización

Audiencia

El módulo ITIL 4 Specialist: Business Relationship Management se dirige profesionales de TI que están involucrados en el establecimiento y fomento de las relaciones entre los proveedores de servicios con sus clientes y partes interesadas..

Requisitos previos

Para estudiar el módulo ITIL 4 Specialist: Business Relationship Management se necesita obtener previamente la certificación ITIL4 Foundation.

Modalidad

Aula virtual en directo.

Duración

20 horas

Temario del curso

Comprender los conceptos clave de la gestión de relaciones comerciales (BRM)

- 1.1. Identificar el propósito, los PSF y el valor de la práctica de la Gestión de Relaciones Comerciales (BRM).
- 1.2. Comprender los desafíos clave de la gestión de relaciones comerciales (BRM).
- 1.3. Comprender a las partes interesadas clave de las relaciones de servicio.
- 1.4. Comprender el modelo de recorrido del servicio, incluidos los pasos y el papel de los puntos de contacto y las interacciones del servicio.
- 1.5. Comprender los tipos de relación de servicio y el papel de la gestión de relaciones comerciales (BRM) en cada tipo de relación de servicio.

2. Comprender los flujos de valor y los procesos de la gestión de relaciones comerciales (BRM)

- 2.1. Comprender el modelo de la cadena de valor de servicios de ITIL® y las funciones y relaciones de los flujos de valor, las prácticas y los procesos de servicio en la creación de valor.
- 2.2. Comprender los dos procesos principales de la práctica de la Gestión de Relaciones Comerciales (BRM), incluidas sus entradas y salidas clave, actividades y preguntas clave.
- 2.3. Saber desarrollar y aplicar modelos de relación.
- 2.4. Saber integrar la Business Relationship Management (BRM) en los flujos de valor de la organización.

3. Saber cómo aplicar los modelos y técnicas de gestión de relaciones comerciales (BRM)

- 3.1. Saber cómo aplicar en el contexto de la Gestión de Relaciones Comerciales (BRM) el análisis y mapeo de las partes interesadas, el recorrido Gemba y la voz del cliente.

4. Configuración secundaria del sistema

- 4.1. Comprender las habilidades clave requeridas para la gestión de relaciones comerciales (BRM).
- 4.2. Describa las responsabilidades de los roles de administrador de relaciones y agente de relaciones.
- 4.3. Saber aplicar el modelo LACMT a las actividades de Business Relationship Management (BRM).
- 4.4. Saber posicionar la Business Relationship Management (BRM) dentro de una estructura organizativa.

5. **Comprender cómo la información y la tecnología respaldan y permiten la gestión de relaciones comerciales (BRM)**
 - 5.1. Identificar las entradas y salidas clave de la práctica de Business Relationship Management (BRM).
 - 5.2. Describir las herramientas clave de automatización de la gestión de relaciones comerciales (BRM) y su papel en la práctica.
6. **Comprender el papel de los socios y proveedores en la gestión de relaciones comerciales (BRM)**
 - 6.1. Comprender la complejidad de las relaciones de servicio.
 - 6.2. Comprender las dependencias de Business Relationship Management (BRM) con respecto a terceros.
7. **Saber cómo desarrollar la capacidad de gestión de relaciones comerciales (BRM) en una organización**
 - 7.1. Comprender los conceptos clave del modelo de madurez de ITIL®, incluida la evaluación de capacidades, y los niveles y criterios de capacidad.
 - 7.2. Saber cómo aplicar criterios de capacidad para planificar el desarrollo de capacidades de Business Relationship Management (BRM).
 - 7.3. Identificar las métricas y los métodos clave para mejorar las capacidades de gestión de relaciones comerciales (BRM).
 - 7.4. Aplicar los pasos clave del desarrollo de capacidades de Business Relationship Management (BRM).