

# Descriptivo IT Business Relationship Manager

“

El programa de entrenamiento y certificación como profesional de la gestión de la relación con el Negocio (BRM) está diseñado para construir una base sólida de conocimiento en mejores prácticas a profesionales de la gestión de la relación con el Negocio.”



Gestión de  
Servicios



Metodologías  
Ágiles



Gobierno  
de TI



Gestión de  
Proyectos



Seguridad y  
Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización  
de Procesos



Antisoborno

# Descriptivo IT Business Relationship Manager



## Resumen

El presente curso te prepara para el examen de certificación como profesional de la gestión de la relación con el Negocio (BRM, por sus siglas en inglés—Business Relationship Manager). El programa de entrenamiento y certificación como profesional de la gestión de la relación con el Negocio (BRM) está diseñado para construir una base sólida de conocimiento en mejores prácticas a profesionales de la gestión de la relación con el Negocio de cualquier nivel de experiencia, permitiendo impactar positivamente en los resultados generales de negocio de la organización. BRM es tanto una disciplina como un rol que existe para alinear los requerimientos y expectativas del Negocio y las capacidades del proveedor de servicio.

## Generales del curso

**DURACIÓN:**  
24 horas

**IDIOMA:**  
Inglés

**MODALIDADES:**  
On-line con instructor en vivo  
En su empresa

**CERTIFICADO:**  
Professional Designations

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la Gestión de Servicios de TI a cualquier nivel: estratégico, táctico u operativo.

### Testimoniales

*“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”*

**Axel Antonio Ruiz Alonso**

# Descriptivo

## IT Business Relationship Manager



### Objetivo

El curso de Certificación de BRM de TI ha sido diseñado para brindarle las enseñanzas clave necesarias para ser un BRM altamente efectivo. Se presenta de manera sistemática y se basa en los comentarios de los clientes junto con la amplia experiencia de Pink, centrándose en los principios básicos de la gestión de relaciones de negocio. El curso ofrece actividades prácticas e interactivas para ayudarlo a:

Establecer, construir y mantener la relación entre TI como proveedor de servicios y las partes interesadas internas del negocio.

Identificar el valor al negocio y asegurar que tanto TI como las partes interesadas entiendan los requisitos para cumplir con los objetivos estratégicos

Identificar las necesidades y los requisitos de los socios de negocio y asegurar que el proveedor de servicios pueda satisfacer estas necesidades a medida que las necesidades de negocio cambien o evolucionen con el tiempo.

Ayudar a la empresa a comprender, medir y aprovechar el valor de un servicio.

### Audiencia

- Individuos involucrados en desarrollo estratégico, marketing, análisis de negocios, desarrollo de casos de negocios, transición de planificación o diseño de procesos de negocios.
- Un BRM puede provenir de una variedad de antecedentes centrados en TI, como gerentes de proyectos senior, gerentes de portafolio de servicios de TI senior, analistas de negocio o cualquier persona que haya administrado una organización de proveedores de servicios de TI.
- Cualquier persona interesada en maximizar el valor comercial (Gerentes de Relaciones Comerciales o aquellos en roles similares, Gerentes de Calidad y Gerentes de Nivel de Servicio)

#### Testimoniales

*“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”*

**Herrera Medina Luis Antonio**

# Descriptivo IT Business Relationship Manager



## Temario

**Módulo 1: Introducción a la gestión de relación con el Negocio.**  
Introducción.

**Módulo 2: Introducción al modelo de madurez.**

Modelo de madurez.

Tomador de ordenes

Coordinador

Colaborador confiable

Socio estratégico

**Módulo 3: Introducción al Marco de referencia integrado de gestión de relaciones de negocio de IT**

iBRMF Estrategia de TI y de negocio.

iBRMF Involucrar al cliente.

iBRMF planear, construir, probar, desplegar

iBRMF Excelencia operacional

iBRMF Mejora continua

**Módulo 4: Habilidades a usar a través del iBRMF**

Habilidades a usar a través del iBRMF

**Módulo 5: iBRMF Estrategia de TI y de negocio**

Entradas y Salidas

Actividades clave.

Habilidades clave.

Herramientas.

Métricas Estratégicas y Operativas.

Como aumentar la madurez.

**Módulo 6: iBRMF Involucrar al cliente**

Entradas y Salidas

Actividades clave.

Habilidades clave.

Herramientas.

Métricas Estratégicas y Operativas.

Como aumentar la madurez.

**Módulo 7: iBRMF planear, construir, probar, desplegar**

Entradas y Salidas

Actividades clave.

Habilidades clave.

Herramientas.

Métricas Estratégicas y Operativas.

Como aumentar la madurez.

**Módulo 8: iBRMF Excelencia operacional**

Entradas y Salidas

Actividades clave.

Habilidades clave.

Herramientas.

## Temario (continuación)

Métricas Estratégicas y Operativas.  
Como aumentar la madurez.

### Módulo 9: iBRMF Mejora continua

Entradas y Salidas

Actividades clave.

Habilidades clave.

Herramientas.

Métricas Estratégicas y Operativas.  
Como aumentar la madurez.

### Módulo 10: Mapeo de capacidades del Negocio y de TI PESTLE.

### Módulo 11: El rol del BRM en la gestión de portafolios, programas y proyectos.

Métodos de Gestión de proyectos

### Módulo 12: Gestión del cambio organizacional.

El rol de BRM en el cambio organizacional.

### Módulo 13: Cierre.

Cierre

## Materiales y Recursos Adicionales

- Diapositivas del Curso
- Programa de estudios del candidato
- Examen ejemplo
- Guía de estudio para el examen de certificación

## Nuevas Capacidades

Al finalizar el curso el participante podrá:

- El propósito, los objetivos y los desafíos de implantar una práctica de BRM
- Comprender el modelo organizacional de relaciones de negocio de TI para descubrir cómo formar una verdadera asociación entre el proveedor de servicios y las unidades de negocio.
- Comprender el Marco Integrado de Gestión de Relaciones de Negocio (iBRMF) y las habilidades críticas, herramientas, métricas operativas y de negocio para cada fase
- Comprender cómo aumentar la madurez de las relaciones de negocio en función de dónde se encuentra hoy y cómo madura el rol de BRM a medida que la práctica de BRM se arraiga más en el ADN de la organización.

## Nuevos Conocimientos

Los nuevos conocimientos adquiridos en el curso serán:

- Comprender el valor de las herramientas de planificación y creación de BRM, como la voz del cliente (VoC), crítico para la calidad (CTQ), el modelo Kano, el mapeo del flujo de valor, SIPOC, Gemba Walk, el mapeo de capacidades y la recopilación de requisitos de negocio.
- Aprenderá a realizar una evaluación de proyecto basada en el valor
- Comprender el papel del gestor de relaciones de negocio de TI en la gestión del cambio organizacional

### Testimoniales

*“Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando.”*

**Doris Delgado Vargas**

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Buenas Prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Contará con habilidades para aplicar diferentes herramientas para la alineación del negocio y TI.

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en el desarrollo de las relaciones entre TI y las diferentes áreas de la organización.
- Comprenderá cómo se identifica el nivel de madurez de las relaciones de TI y las áreas de negocio.
- Se adaptará con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando los proveedores de servicios de tecnología.

# Descriptivo IT Business Relationship Manager



## Exámenes y Certificaciones

Este curso prepara para el examen de la certificación Business Relationship Management que es otorgado por Professional Designations. Pink Elephant proporciona la información del proceso y el relacionamiento es directo entre el participante y el órgano certificador, también se ofrece una segunda oportunidad de examen si costo.

## Perfil de nuestros INSTRUCTORES

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL®, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT, Metodologías Ágiles y estándares como ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 22301 y 27032.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink.

## POR QUÉ ELEGIR A PINK ELEPHANT

- Los creadores más prolíficos y el mayor distribuidor de capacitación sobre mejores prácticas, hemos capacitado más de medio millón de profesionales de TI.
- Somos conocidos como los Expertos de ITIL®, llevamos el primer curso de ITIL® al mundo y hemos participado en todas sus versiones, además de ser coautores de numerosas publicaciones oficiales, incluidas las de ITIL® 4.
- Comisionado por AXELOS, propietario de ITIL®, para crear el curso inaugural de certificación de Fundamentos de ITIL® 4.
- Impulsores de modelos de liderazgo y cambio organizacional a través de los Frameworks ágiles como SCRUM, SAFe entre otros.
- Participantes en los comités a nivel internacional de DevOps, Scrum, SAFe, Lean IT, ITIL®, PMI, SFIA.
- Creadores de la Conferencia y Exhibición Internacional de Gestión de Servicios de TI, uno de los eventos más grandes a nivel mundial dedicado exclusivamente a ITIL®.
- Desarrollamos las Mejores Prácticas y cursos de certificación en Automatización de Procesos.
- Participamos en el comité revisor del contenido de la ISO/IEC 20000 en USA.
- Participamos en el comité mundial de la ISO/IEC 27001, así como la ISO/IEC 22301.
- La empresa con más experiencia consultiva y de educación en ITIL® e ISO/IEC 20000.
- Pionero en el diseño y desarrollo de cursos de capacitación.

## CURSOS

### ITIL®

ITIL® 4 Foundations

ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver & Support (CDS)

ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV)

ITIL® 4 Specialist – High Velocity IT (HV)

ITIL® 4 Strategist Leader – Direct, Plan & Improve (DPI)

ITIL® 4 Strategist Leader – Digital & IT Strategy

ITIL® 4 Managing Professional (MP) Transition

### ITIL® / Talleres y Simuladores

MARS Landing - ITIL® 4

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

### Gestión de Activos

IT Asset Management Essentials

### Gestión Integrada de Servicios

Over View Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

### ISO/IEC 20000

Overviwe ISO/IEC 20000:2018

ISO/IEC 20000:2018 Foundations

ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor

ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador

### Scrum

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Scrum Developer Certified (SDC)®

### SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading SAFe

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

### LEAN Lean IT Association (LITA)

Lean IT Foundation - Lean IT Association (LITA)

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices - Lean IT Association (LITA)

Lean IT LeaderShip Lean IT Association (LITA)

### DevOps

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

### DevOps / Talleres y Simuladores

The Phoenix Proyect (DevOps)

### Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

## BRM

Business Relationship Management Professional (BRM)

## Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Curso de Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

Preparación para Examen: Certified Associate in Project Management (CAPM®)

## Gestión de Proyectos / Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

## Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

## Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

## Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

## Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

## TALLERES

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Overview de Transformación Digital

Taller de Transformación Digital

### AGILIDAD EMPRESARIAL

Taller de Agilidad Empresarial

### AUTOMATIZACIÓN Y EFICIENCIA DE PROCESOS

Overview de Automatización de Procesos

Fundamentos de Service Automation Framework

Taller de cómo Automatizar los Procesos de Negocio

Taller de cómo ser y pensar ágilmente

Fundamentos e Intermedios en herramientas líder de RPA

### CAMBIO CULTURAL

Curso de Cambio organizacional

Taller Fundamentals para "SER un Líder Ágil"

Entrenamiento Practitioner de "SER un Líder Ágil"

"Ser Agente de cambio y de agilidad"

Taller Fundamentals "SER Ágil para integrar metodologías ágiles"

"Management 3.0 en Acción" con certificación

# THINKPINK

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosEnITIL

05 10 22

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)