

¿Tienes problemas para que la dirección te apruebe recursos y presupuesto, pero el resto de la organización te sigue demandando más proyectos y servicios?

¿Tiene tu organización expectativas poco realistas sobre cuánto tarda IT en realizar un proyecto? ¿O en resolver una incidencia?

Un adecuado modelo de Gestión de la Demanda orientado a Negocio, te garantiza un alineamiento dentro de tu organización que facilita tanto las grandes decisiones estratégicas y de inversión, como el manejo de las prioridades en el día a día.

Con una buena Gestión de la Demanda, se mejora la calidad del servicio ofrecido, se favorece la transparencia en los costes y el control de actividades, y en definitiva, mejora la imagen de IT dentro de la organización.

astanaPM te puede ayudar al establecimiento de un buen proceso de Gestión de la Demanda, teniendo en cuenta tu estado actual de madurez y las necesidades específicas de tu organización

Gestión de la Demanda – conceptos básicos

Qué es y para qué sirve

La Gestión de la Demanda es el proceso a través del cual se **recogen las iniciativas** que impactan a IT, se **evalúan, clasifican y priorizan**, y se incluyen en un **catálogo de servicios** o un **portafolio de proyectos** visibles para toda la organización. Es, en definitiva, un **único punto de entrada en IT** a fin de consolidar, priorizar y clasificar todas peticiones recibidas.

Hay grandes ventajas asociadas a este proceso: **optimiza la utilización de recursos, minimiza las duplicidades** en la organización, ayuda a un mejor **control de las inversiones** y mejora el **cumplimiento de plazos** en la entrega de servicios y finalización de proyectos. También introduce en la organización una mayor disciplina a la hora de **desarrollar business cases realistas** que demuestren su alineamiento con los objetivos del negocio.

Tipos de Demanda

Hay dos grupos principales de demanda: Operacional y Estratégica.

- **Demanda Operacional**

Está orientada a asegurar la continuidad de las operaciones tanto en términos de infraestructura como de aplicaciones. La demanda operacional incluye la gestión de la infraestructura (servidores, comunicaciones, puestos de trabajo, middleware, etc.), gestión de seguridad (desde actualización de parches hasta gestión de accesos de usuarios) y el mantenimiento evolutivo de aplicaciones.

Si no existe un proceso formal de peticiones de este tipo, la demanda operacional puede colapsar al departamento de IT, ya que es difícil de pronosticar y anticipar.

- **Demanda Estratégica**

Contempla la demanda de nuevos proyectos que introducen la innovación y activan nuevos negocios, productos o servicios. Está muy relacionada con las iniciativas de inversión de la organización, y se apoya en procesos como la

gestión del portafolio para evaluar, priorizar y monitorizar proyectos.

Modelo de Gestión de la Demanda

Este modelo se basa en el principio de que **no toda la demanda será aprobada**. Por ello es necesario aplicar los criterios de negocio relevantes para discriminar qué iniciativas son estratégicas y cuáles son más operativas.



El modelo propuesto comprende cuatro etapas básicas:

- **Captura y Clasificación:** el objetivo es realizar un primer filtrado que rechace aquella demanda que no esté correctamente justificada. En esta etapa también se identifican las iniciativas que se puedan ejecutar directamente, bien porque la prioridad del negocio así lo justifique (ej. requisito legal) o bien porque están muy bien definidas en cuanto a *scope* y tiempo)
- **Análisis y Viabilidad:** se hace un análisis más detallado para evaluar su adecuación a la estrategia de negocio y tecnológica y para identificar los riesgos potenciales
- **Planificación y Lanzamiento:** en esta fase, se comprueba que la iniciativa está aprobada para su ejecución y se planifica en el *roadmap* de proyectos de acuerdo con el impacto en recursos

- **Comunicación y Monitorización:** se debe comunicar de una forma rápida al solicitante las decisiones que impacten a su petición. También se le debe tener informado de su progreso durante las diferentes fases de su ejecución

Modelo de Madurez

Las organizaciones aspiran a madurar sus prácticas de gestión de la demanda. Por tal motivo es necesario un modelo de madurez para que las empresas se posicionen en una determinada etapa y evalúen si están desarrollando unas buenas prácticas que les permitan avanzar en el modelo de madurez.

En la figura se ilustra un modelo en 4 niveles atribuido a Aguilar, Carrillo y Tobar.



Elementos clave para el éxito de la Gestión de la Demanda

Una gestión adecuada de la demanda requiere de la integración de procesos, roles y herramientas. Es fundamental manejar los siguientes elementos:

- **Compromiso de la dirección de la organización:** deberá comunicar el respeto al proceso a todos los niveles y participar en la definición de los criterios de priorización
- **Proceso sencillo y pragmático:** que sea fácil de seguir por todos los roles involucrados
- **Rol de Gestor de la Demanda:** figura que tenga mucho conocimiento del negocio y que sea capaz de participar activamente en el proceso de toma de decisiones y de aprobación final
- **Soporte de Herramientas tipo PPM (Project & Portfolio Management):** existen muchas en el mercado, destacando la proliferación reciente de herramientas en la nube que, normalmente, reducen la inversión necesaria.

astanaPM ¿Cómo te ayudamos?

Estas son algunas de las actividades en las que astanaPM te puede ayudar para mejorar tu proceso de Gestión de la Demanda:

- Diagnosticar y mejorar problemas de alineamiento entre IT y el negocio
- Definir criterios para evaluar las peticiones a IT y el proceso para su revisión y actualización con el negocio
- Desarrollar los procesos necesarios para implementar un sistema de gestión de la demanda teniendo en cuenta la madurez de tu organización
- Dotar de herramientas a estos procesos que sean fáciles de utilizar por todos los involucrados en el sistema
- Identificar áreas de mejora en tu sistema actual y ayudarte a implementar las acciones correctivas relevantes

En nuestras colaboraciones, astanaPM siempre se centrará en tu problema o situación concreta, proponiéndote soluciones accionables y de inmediato impacto positivo.