

31 Gennaio 2018

La nuova funzione di Demand Management

Dario Mingarelli



Il Demand management nell'IT

Serve?

... In short, when it comes to supply and demand, IT is unduly focused on the supply side of the equation, or the how (project management, software development and managing physical assets like hardware and networks)—to the detriment of the demand side, or the what (capturing and prioritizing demand, assigning resources based on business objectives and doing **projects that deliver business benefits**).

CIO review www.cio.com



Il Demand management CINECA

Ok, serve, ma a noi?

Essere una Società ICT di tipo In House, nella fattispecie del comparto **degli atenei ed enti di ricerca**, ci mette nelle condizioni di **approfondire proprio il lato Demand**, in tema di Customer Satisfaction e, a tendere, tramite il Demand e coinvolgendo l'intero processo, arrivare a migliorare la Customer Experience verso il Consorzio.

“In un in house non si sceglie il chi, ma il cosa”



Il Demand management CINECA

Ma cosa deve fare in teoria?

Cineca ha preso come riferimento il modello **COBIT**, che è un modello (framework) per la gestione della Information and Communication Technology (ICT). In tale framework è assegnato il compito di ogni area di produzione. Il compito del Demand Manager è:

- Customer Relationship Management
- Portofolio Management
- Service Agreement management



Il Demand management CINECA

In altri termini?

- Rideterminare la relazione, **non più solo commerciale**
(incompatibile con il posizionamento in house)

- **Ascoltare gli stakeholder**, intesi come di enti diversi
ma anche gli stakeholder interni allo stesso ente
(Rettore, Prorettori e Delegati, Direttore Generale,
DSI/DEMAND locale, Direttori di Area, Utenti
amministrativi, Utenti finali, Studenti)

- **Interloquire** con gli stakeholder, per evitare la trappola
del “Cavallo più veloce”(*).



(*). “If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses.” Henry Ford

Il Demand management CINECA

Il flusso di processo

..Stakeholder – Demand – Produzione – Servizi
specialistici – Consulenza – Formazione – Demand
– Stakeholder



Il Demand management CINECA

Verso gli stakeholder

- visite programmate,
- programmazione budget annuale e triennale e gestione dei rinnovi,
- interlocuzione reciproca su notizie CINECA ATENEO,
- Diffusione Sperimentazioni o Progetti positivi,
- Gestione delle Hot Situation e delle escalation,
- Riporto della Customer Satisfaction



Il Demand management CINECA

Verso la funzione interna

Demand Management via:

- Consolidamento squadra e attenzione all'efficienza ed efficacia dell'azione;
- Processi aziendali legati agli atti sempre più snelli e semplici;
- Obiettivi, KPI e Target per ogni Demand Manager che orientino la gestione verso il valore definito



Il Demand management CINECA

Verso la produzione, i servizi specialistici, la consulenza e la formazione

- Coordinamento Progetti Complessi che coinvolgono più PM o PO,
- Partecipazione alle prioritizzazioni delle esigenze,
- Partecipazione alla comunicazione di cambi normativi che impattano, a volte cambiandole, sulle priorità
- Indirizzamento delle competenze specialistiche sul cliente



Il Demand management CINECA

Una semplice gestione per l'intera filiera

- Prodotto: Product Owner – realizza il valore
- Supporto: Support Owner – completa e arricchisce
- Progetti: Project Manager – consegna e trasferisce competenze

- Stakeholder: Demand Manager – unifica l'intero flusso sulla sua destinazione



Il Demand management CINECA

La squadra

Luigi Ballardini
Fiammetta Buldrini
Daniele Cocilova
Edoardo Colizzi
Alessio Favorite
Cosimo Giudice
Giampiero Limongiello
Ciro Mayol
Rocco Tanzilli



31 Gennaio 2018

Grazie per l'attenzione domande?

Dario Mingarelli
(d.mingarelli@cineca.it)

