

# HP Project and Portfolio Management Center

Versión de software: 9.30

Guía del usuario de seguimiento y gestión de demanda de IT

Fecha de lanzamiento del documento: Septiembre de 2014  
Fecha de lanzamiento del software: Septiembre de 2014



# Avisos legales

## Garantía

Las únicas garantías para los productos y servicios HP son las descritas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a tales productos y servicios. Nada de lo aquí incluido podrá interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de omisiones, errores técnicos o de edición contenidos en el presente documento.

La información incluida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

## Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesaria una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De acuerdo con FAR 12.211 y 12.212, se autoriza el uso del software del equipo comercial, la documentación del software del equipo y los datos técnicos para los elementos comerciales al gobierno de EE. UU. con la licencia comercial estándar del proveedor.

## Aviso de copyright

© Copyright 1997 - 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

## Avisos de marca comercial

Adobe® es una marca comercial de Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

# Actualizaciones de documentación

La página de título de este documento contiene la siguiente información de identificación:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de lanzamiento del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para buscar actualizaciones recientes o verificar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite: <http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Este sitio requiere que esté registrado como usuario de HP Passport. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite: <http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

O haga clic en el enlace **New user registration** (Registro de nuevos usuarios) de la página de registro de HP Passport.

También recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de asistencia del producto adecuado. Póngase en contacto con el representante de ventas de HP para obtener más información.

La siguiente tabla muestra los cambios realizados en este documento desde la última edición publicada.

# Asistencia técnica

Visite el sitio web HP Software Support Online en: <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Este sitio web proporciona información de contacto y detalles sobre los productos, servicios y soporte que ofrece HP Software.

HP Software Support Online brinda a los clientes la posibilidad de auto-resolución de problemas. Ofrece una forma rápida y eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivo necesarias para gestionar su negocio. Como cliente preferente de soporte, puede beneficiarse de utilizar el sitio web de soporte para:

- Buscar documentos de conocimiento de interés
- Enviar y realizar un seguimiento de casos de soporte y solicitudes de mejora
- Descargar revisiones de software
- Administrar contratos de asistencia
- Buscar contactos de asistencia de HP
- Revisar información sobre los servicios disponibles
- Acceder a debates con otros clientes de software
- Buscar cursos de formación en software y registrarse

La mayoría de las áreas de asistencia requieren que se registre como un usuario de HP Passport y que inicie sesión. Muchas de aquellas, requieren, además, un contrato de asistencia. Si desea registrarse para obtener un Id. de HP Passport, vaya a:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para encontrar más información sobre los niveles de acceso, vaya a:

[http://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)

**HP Software Solutions Now** accede al sitio web HPSW Solution and Integration Portal. Este sitio le permite explorar las soluciones de productos HP que satisfacen sus necesidades de negocio e incluye una lista completa de integraciones entre productos HP, así como una lista de procesos ITIL. La URL de este sitio web es

<http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>

# Contenido

<b>Capítulo 1: Introducción al seguimiento y la gestión de demanda de IT</b> .....	<b>5</b>
Introducción al seguimiento y la gestión de demanda de IT .....	5
Solución Gestión de demanda de IT de HP .....	5
Términos y conceptos de Gestión de demanda de HP .....	6
Disposición de demanda .....	6
Campos de demanda y conjuntos de demanda .....	6
Tipos de solicitudes de demanda de IT .....	7
Tipos de solicitudes de demanda de IT predefinidos y flujos de trabajo .....	8
Definiciones de tipos de solicitudes de demanda de IT .....	8
SLA .....	9
Solicitudes de la solución Gestión de demadna de IT de HP .....	9
Información relacionada .....	9
<b>Capítulo 2: Opciones de interfaz para gestión de demanda</b> .....	<b>10</b>
Menús para la gestión de demanda de IT .....	10
Información acerca de las páginas de Gestión de demanda de IT .....	12
Página Gestionar demanda consolidada .....	12
Página Programar demanda .....	14
Página Analizar demanda por categoría .....	15
Gestión de demanda de IT con páginas del cuadro de mandos PPM preconfiguradas .....	16
Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM .....	16
Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM .....	18
Portlets para la gestión de demanda de IT .....	19
Portlet de demanda consolidada .....	20
Portlets Lista de demanda y Lista de solicitudes .....	20
Portlet Demanda por categoría .....	21
Portlet Cola de asignación de equipo .....	22
Portlet Resumen de excepciones de SLA .....	24
<b>Capítulo 3: Procesamiento de una demanda de IT</b> .....	<b>26</b>
Analizar demanda de IT .....	26
Asignar demanda de IT .....	28
Gestionar demanda de IT consolidada .....	29
Programar y rechazar demanda de IT .....	29
<b>Envío de comentarios de documentación</b> .....	<b>32</b>

# Capítulo 1: Introducción al seguimiento y la gestión de demanda de IT

["Introducción al seguimiento y la gestión de demanda de IT" abajo](#)

["Solución Gestión de demanda de IT de HP" abajo](#)

["Información relacionada" en la página 9](#)

## Introducción al seguimiento y la gestión de demanda de IT

Gestión de demanda de HP es un producto de HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center) que proporciona una aplicación y un repositorio individuales para capturar toda la demanda de IT realizada en una organización de IT. PPM Center consolida la información de muchos orígenes diferentes para que pueda ver en tiempo real la demanda agregada y generar informes con ella. Las categorías de demanda estándar permiten a la organizaciones de IT normalizar la demanda de distintos orígenes. Esto ayuda a asignar recursos y distribuir la cobertura de la demanda de IT.

## Solución Gestión de demanda de IT de HP

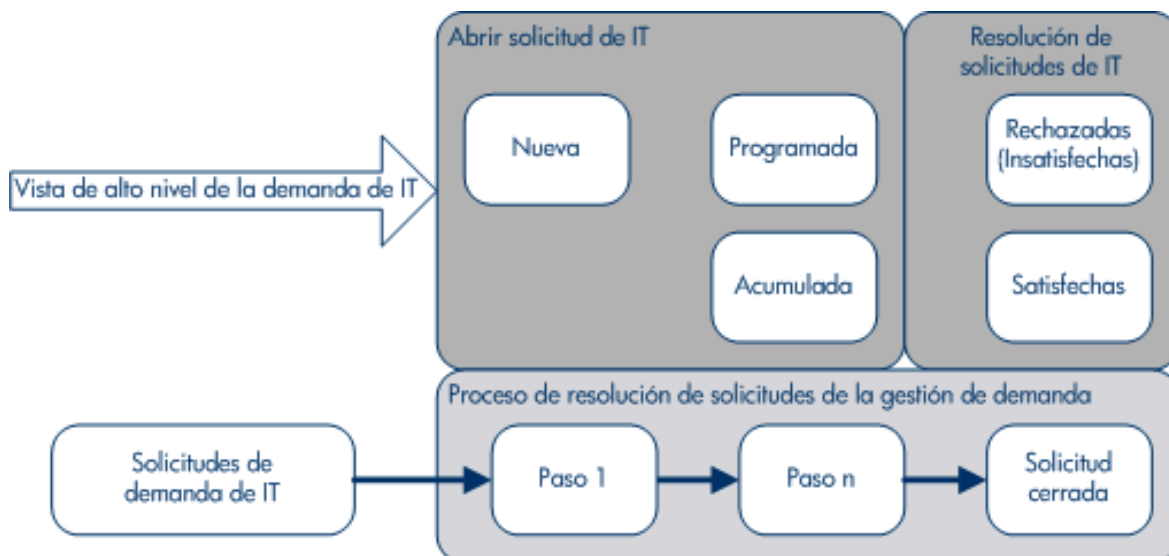
Los grupos de IT reciben solicitudes de ayuda de muchos orígenes distintos. El seguimiento de algunas solicitudes lo realizan centros de atención al usuario, sistemas de seguimiento de defectos o sistemas de solicitudes de servicio. Otras solicitudes se registran en hojas de cálculo, notas, correos electrónicos y buzones de voz. Cuando las solicitudes de ayuda provienen de varios orígenes, la gestión de dichas solicitudes puede convertirse en un reto. Como resultado, los recursos de IT puede saturarse y las actividades de IT pueden dejar de ajustarse a los requisitos empresariales.

Gestión de demanda de HP proporciona un único punto de contacto para todas las solicitudes realizadas en un grupo de IT. Gestión de demanda de HP consolida las solicitudes que provienen de muchos orígenes distintos, de forma que los gestores de IT y otros responsables de la gestión y seguimiento de solicitudes de ayuda de IT pueden ver en tiempo real las demandas realizadas en un grupo de IT.

La solución Gestión de demanda de IT de HP utiliza la funcionalidad existente de Gestión de demanda de HP (véase la figura siguiente). Gestión de demanda de HP proporciona categorías estándar de demanda de IT que permiten a los grupos de IT normalizar las distintas solicitudes de ayuda. Gestión de demanda de HP también proporciona las herramientas necesarias para realizar el seguimiento, analizar, programar y resolver las solicitudes. Estas herramientas incluyen menús, páginas, páginas del cuadro de mando de PPM y portlets. La demanda de un grupo de IT se puede analizar, gestionar, asignar a usuarios, programar y rechazar.

**Nota:** Para obtener más información sobre las herramientas de Gestión de demanda de HP, consulte "Opciones de interfaz para gestión de demanda" en la página 10 y "Procesamiento de una demanda de IT" en la página 26.

**Figura 1-1. Proceso de gestión de la demanda de IT**



## Términos y conceptos de Gestión de demanda de HP

Las siguientes secciones definen los términos y conceptos asociados con Gestión de demanda de HP:

### Disposición de demanda

La disposición de demanda se refiere al estado actual de la demanda de IT expresada con el estado de las solicitudes. Por lo general, las solicitudes están en uno de los siguientes estados:

- Nuevo/a(s)
- Programado/a(s)
- Acumulado/a(s)

### Campos de demanda y conjuntos de demanda

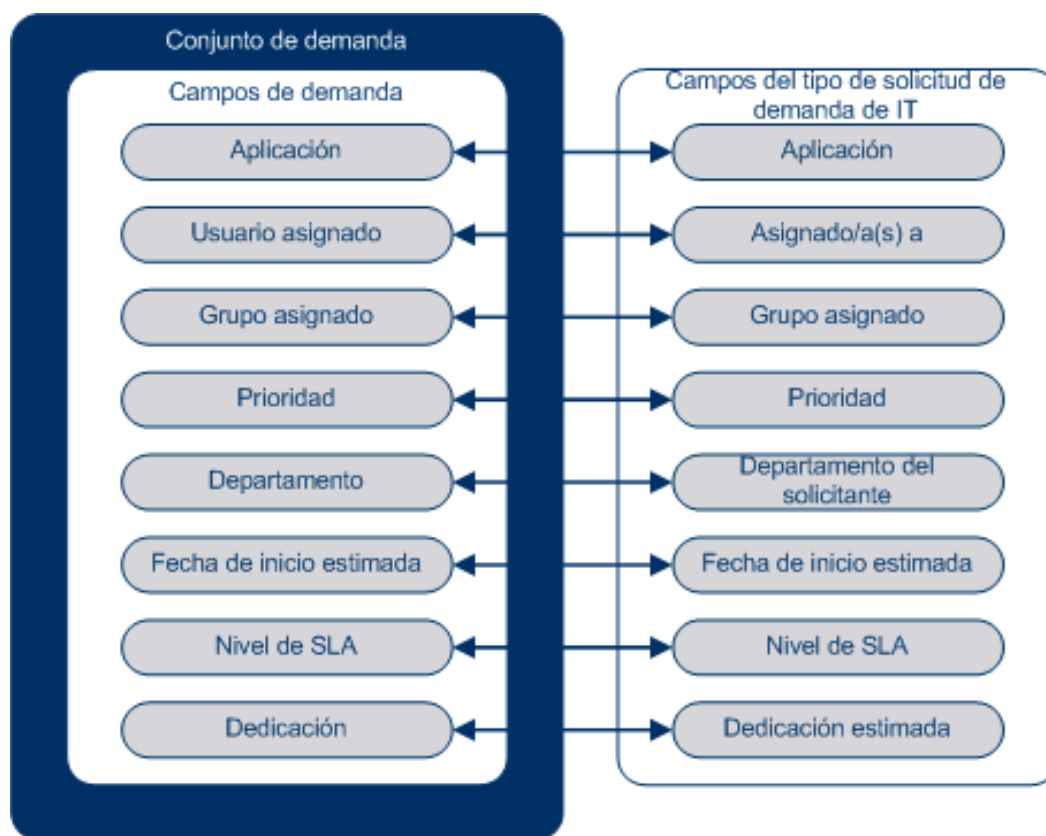
Es posible que los diferentes grupos de una empresa necesiten realizar el seguimiento de los distintos conjuntos de demanda de IT. Por ejemplo, el departamento de I+D puede necesitar hacer el seguimiento de la demanda de IT de un defecto de producto y de solicitudes de mejora. El departamento de IS puede necesitar hacer el seguimiento de la demanda de IT de las solicitudes del centro de atención al usuario. Para habilitar esta categorización y separación de demandas de IT, la solución Gestión de demanda de IT de HP incluye el concepto de conjuntos de demanda.

Los conjuntos de demanda son configuraciones autónomas para la solución Gestión de demanda de IT de HP. Los conjuntos de demanda permiten que varios grupos de una organización realicen el seguimiento y gestionen la demanda de IT de la manera que mejor se ajuste a sus necesidades

empresariales. En esencia, los conjuntos de demanda son grupos de campos de demanda. Cada grupo de conjuntos de demanda corresponde a un conjunto de tipos de solicitudes de demanda de IT. Cada campo de demanda corresponde a un campo de cada uno de los tipos de solicitudes de demanda de IT (consulte la figura siguiente).

Los conjuntos de demanda son una forma de normalizar los campos comunes en cada uno de los tipos de solicitudes de demanda de IT. Además de proporcionar un conjunto de demanda de IT consistente y normalizado, los campos de demanda también proporcionan una forma sencilla de visualizar y hacer un seguimiento de la demanda de IT por tipo de solicitud.

**Figura 1-2. Campo Conjunto de demanda y asignación de campos de tipo de solicitud de demanda de IT**



## Tipos de solicitudes de demanda de IT

La solución Gestión de demanda de IT de HP está diseñada para integrarse con los sistemas de resolución de solicitudes de la gestión de demanda de HP existentes. La solución Gestión de demanda de IT de HP ofrece un tipo de solicitud específico, llamado solicitud de demanda de IT. Las solicitudes de demanda de IT están diseñadas específicamente para grupos de tecnología de la información. Por ejemplo, una solicitud común de los grupos de IT es la actualización de una base de datos. La solución Gestión de demanda de IT de HP proporciona una solicitud de demanda de IT suministrada por HP específica para las actualizaciones de bases de datos (DEM : Actualización de base de datos). Cuando se crea un tipo de solicitud de demanda de IT, es posible realizar un seguimiento de dicha solicitud, así como gestionarla.

## Tipos de solicitudes de demanda de IT predefinidos y flujos de trabajo de trabajo

La solución Gestión de demanda de IT de HP incluye cuatro tipos de solicitudes de demanda de IT predefinidos. Cada tipo de solicitud de demanda de IT predefinido corresponde a un flujo de trabajo de demanda de IT predefinido. La siguiente tabla se enumera los tipos de solicitudes de demanda de IT, sus definiciones y los flujos de trabajo de demanda de IT asociados.

**Tabla 1-1. Tipos de solicitudes de demanda de IT y flujos de trabajo**

Tipos de solicitudes de demanda de IT	Definición	Flujo de trabajo de demanda de IT
DEM : Error de aplicación	Se usa para notificar problemas en las aplicaciones IT actuales.	DEM : Flujo de trabajo de solicitud de errores
DEM : Mejora de aplicación	Se usa para solicitar una nueva funcionalidad en las aplicaciones IT actuales.	DEM : Proceso de solicitud de mejora
DEM - Actualización de base de datos	Las solicitudes de actualización de base de datos pueden realizarse para todas las aplicaciones de operaciones IT en la fase de pruebas. Aplican los niveles de servicio de operación IT estándar.	DEM - Actualización de base de datos
DEM : Iniciativa	Se usa para solicitar proyectos importantes para los próximos trimestres, sujeto a que las principales partes interesadas aprueben su gestión.	DEM - Proceso de iniciativa de proyecto

## Definiciones de tipos de solicitudes de demanda de IT

Las definiciones del tipo de solicitudes de demanda de IT controlan gran parte de la lógica-específica de solicitud del proceso de gestión y seguimiento. Las definiciones controlan los siguientes elementos y procesos:

- El valor predeterminado es un flujo de trabajo específico que se va a usar en el procesamiento de una solicitud de demanda de IT
- Definiciones y comportamientos de campos personalizados
- Diseño
- Acceso y seguridad de datos (quién puede ver o editar la solicitud de demanda de IT)
- Seguridad de la configuración (quién puede modificar el tipo de solicitud de demanda de IT)
- Notificaciones



## SLA

La solución Gestión de demanda de IT de HP hace el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y genera informes sobre los mismos. Estos SLA corresponden a un nivel de rendimiento o tiempo de reacción aceptables de los elementos que se gestionan con Gestión de demanda de HP.

## Solicitudes de la solución Gestión de demadna de IT de HP

La solución Gestión de demanda de IT de HP está diseñada para integrarse con los sistemas de resolución de solicitudes de la gestión de demanda de HP existentes. En un sistema de resolución de solicitudes típico, cuando una persona lo necesita, crea una solicitud. Si la solución Gestión de demanda de IT de HP está en vigor, las solicitudes incluirán también la programación y campos de SLA para aumentar la efectividad de las solicitudes. La gestión de solicitudes incluye actividades como impresión, cancelación, reapertura, eliminación y purga de solicitudes.

Para obtener información sobre cómo crear solicitudes, consulte la *Guía del usuario de Gestión de demanda de HP*.

## Información relacionada

Los siguientes documentos también incluyen información relacionada con el seguimiento y la gestión de una demanda de IT:

- *Tracking and Managing IT Demand Configuration Guide*
- *Guía del usuario de Gestión de demanda de HP*
- *HP Demand Management Configuration Guide*

# Capítulo 2: Opciones de interfaz para gestión de demanda

"Menús para la gestión de demanda de IT" abajo

"Información acerca de las páginas de Gestión de demanda de IT " en la página 12

"Página Gestionar demanda consolidada" en la página 12

"Gestión de demanda de IT con páginas del cuadro de mandos PPM preconfiguradas" en la página 16

"Portlets para la gestión de demanda de IT" en la página 19

## Menús para la gestión de demanda de IT

La solución Gestión de demanda de IT de HP proporciona menús para gestionar la demanda de IT. El uso de estos menús requiere el privilegio de acceso correcto y los permisos del grupo de seguridad. Si los menús descritos en la siguiente sección no aparecen en la barra de menú, consulte con el administrador de aplicaciones.

En la barra de menús de la interfaz estándar, la solución Gestión de demanda de IT de HP agrega tanto el menú **Abrir > Gestión de demanda** como el submenú **Conjuntos de demanda y procesos** del menú **Abrir > Administración**. Desde estos menús es posible:

- Ver la demanda de IT
- Gestionar la demanda de IT
- Programar la demanda de IT
- Analizar la demanda de IT
- Ejecutar informes de gestión de demanda
- Administrar el proceso de demanda de IT

La tabla 2-1 (a continuación) define los componentes relacionados en la demanda del menú **Abrir > Gestión de demanda** y del menú **Abrir > Administración > Conjuntos de demanda procesos**.

**Nota:** Estos elementos de menú varían levemente dependiendo de la configuración en el sitio durante la instalación de la solución Gestión de demanda de IT de HP.

**Nota:** Los elementos de menú en el grupo de menú **Abrir > Administración** solo deben ser utilizados por usuarios avanzados y administradores de aplicaciones.

**Tabla 2-1. Menús predeterminados de Administración y Gestión de demanda de HP**

Grupo de menú	Elemento de menú	Descripción
Gestión de demanda	Buscar solicitudes	Busca solicitudes usando criterios de filtro especificados por el usuario y controla los campos mostrados (en columnas) para los resultados de búsqueda. Permite guardar los criterios de búsqueda con el nombre especificado por el usuario.
	Gestionar demanda consolidada	Analiza la demanda de IT localizada en su organización. Es posible también hacer clic en el gráfico para programar o rechazar una parte de la demanda de IT. Para obtener más información, consulte <a href="#">"Página Gestionar demanda consolidada" en la página siguiente</a> .
	Programar demanda	Programa el momento en que se cumplirá la demanda IT. También puede seleccionarse rechazar la demanda de IT. Para obtener más información, consulte <a href="#">"Página Programar demanda" en la página 14</a> .
	Analizar demanda por categoría	Analiza la demanda de IT actual utilizando un conjunto de filtros y parámetros de muestra. Para obtener más información, consulte <a href="#">"Página Analizar demanda por categoría" en la página 15</a> .
	Crear solicitud	Crea una solicitud. Para obtener más información, consulte la <i>Guía del usuario de Gestión de demanda de HP</i> .
Gestión de demanda > Informes de demanda	Historial de creación de demanda	Envía el informe Historial de creación de demanda.
	Historial de demanda satisfecha	Envía el informe Historial de creación de demanda.
	Historial de Infracciones de SLA	Envía el informe Historial de creación de demanda.
Gestión de demanda > Búsquedas guardadas	Gestionar búsquedas guardadas	Gestiona las búsquedas guardadas previamente (consulte opción de menú Solicitudes de búsqueda). Le permite especificar nombres de categorías y organizar las búsquedas guardadas en dichas categorías. Añade al menú <b>Búsquedas guardadas</b> los nombres de las búsquedas guardadas, organizadas por categorías tal y como se han especificado.
Gestión de demanda > Explorador de solicitudes	Examinar solicitudes	Busca solicitudes usando criterios de filtro especificados por el usuario; controla los campos mostrados (en columnas) para los resultados de búsqueda y configura los agrupamientos del árbol de explorador de solicitudes. Permite guardar los el conjunto de preferencias con el nombre especificado por el usuario.

Grupo de menú	Elemento de menú	Descripción
Gestión de demanda > Explorador de solicitudes > Conjuntos de preferencias guardados	<Nombre_ conjunto_ preferencias>	Muestra el conjunto de preferencias especificado en el árbol de explorador de solicitudes. Debe guardarse al menos un conjunto de preferencias para que esta opción de menú se active.
Administración > Conjuntos de demandas y procesos	Gestionar conjuntos de demanda	Configura los conjuntos de demanda. Esto incluye agregar tipos de solicitud a los conjuntos de demanda y asignar los campos de demanda a los campos de tipos de solicitud de demanda de IT.
	Gestionar proceso de corrección de errores	Abre el flujo de trabajo DEM : Solicitud de errores en el área de trabajo de PPM.
	Gestionar proceso de mejora	Abre el flujo de trabajo DEM : Proceso de solicitud de mejoras en el área de trabajo de PPM.
	Gestionar proceso de iniciativa	Abre el flujo de trabajo DEM : Proceso de iniciativa de proyecto en el área de trabajo de PPM.

## Información acerca de las páginas de Gestión de demanda de IT

**Nota:** Los elementos de menú en el grupo de menú **Abrir > Administración** solo deben ser utilizados por usuarios avanzados y administradores de aplicaciones.

La solución Gestión de demanda de IT de HP proporciona páginas orientadas a las tareas de demanda específicas para gestionar la demanda de IT. Puede usar el menú **Gestión de demanda** para acceder a estas páginas-orientadas a tareas.

### Página Gestionar demanda consolidada

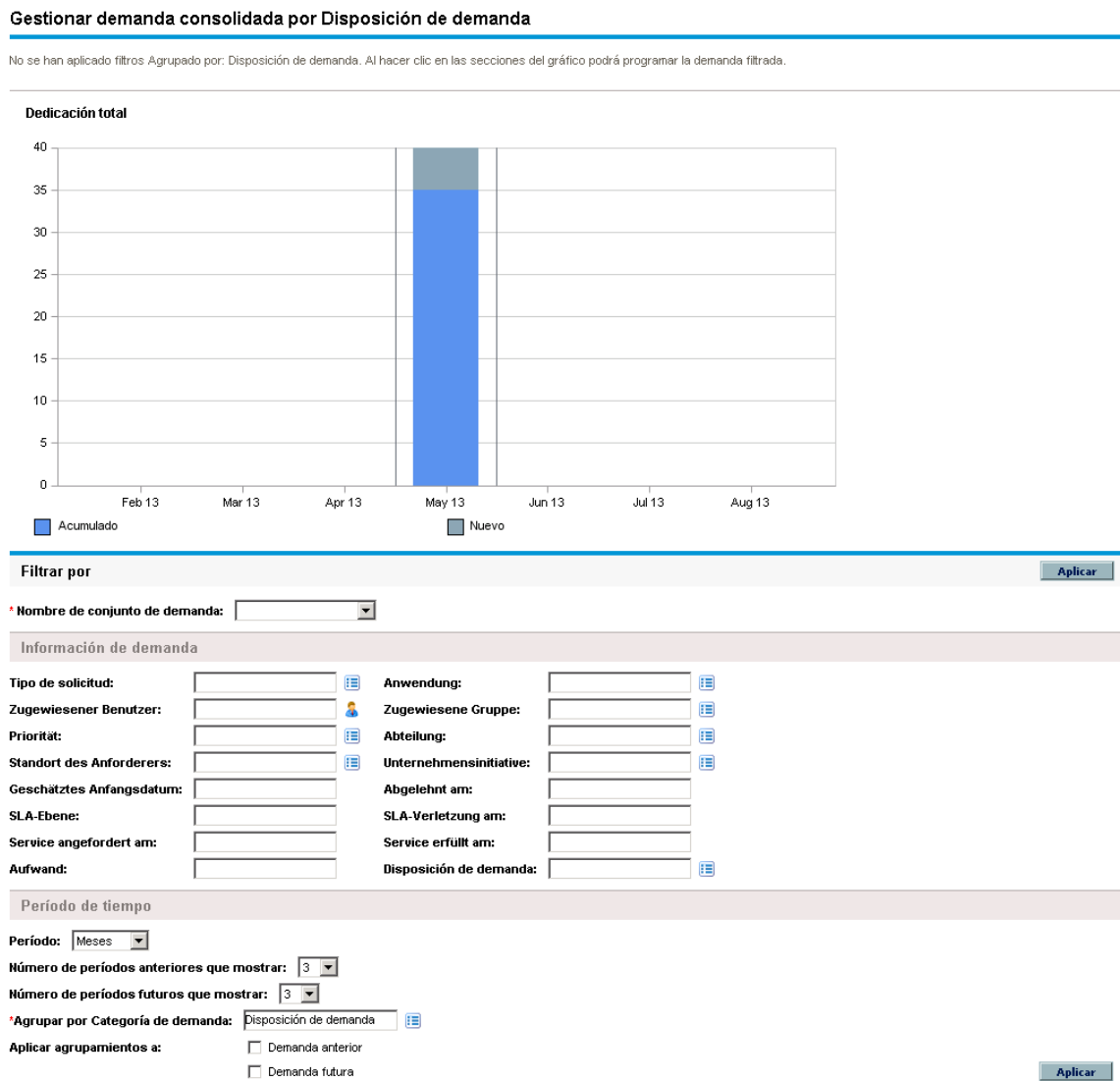
La página Gestionar demanda consolidada proporciona una vista gráfica de la demanda de IT por dedicación (véase la Figura 2-1 siguiente, donde la demanda se agrupa por su disposición). Puede hacer clic en un segmento de cualquiera de las barra del gráfico para programar dicha demanda de IT. Esta página también se puede usar para analizar gráficamente la demanda de IT mediante la selección del conjunto de demanda, los filtros deseados y un periodo de tiempo y, a continuación, mediante la especificación de un grupo.

Para abrir esta página desde la barra de menús, seleccione **Abrir > Gestión de demanda > Gestionar demanda consolidada**.

La página Gestionar demanda consolidada se puede configurar para que muestre un intervalo de datos relacionados con la demanda de IT. Puede usar los parámetros **Filtrar por** para mostrar un conjunto de elementos más pequeño y centrado. Puede especificar que el campo **Agrupar por categoría de demanda** organice la visualización de la demanda de IT, por ejemplo, por usuario asignado o por departamento .

**Nota:** Los cambios realizados en la página Gestionar demanda consolidada no se exportan al portlet Demanda consolidada.

**Figura 2-1. Ejemplo de página Gestionar demanda consolidada**



## Página Programar demanda

La página Programar demanda se usa para programar o rechazar una demanda de IT. Para acceder a esta página, haga clic en un segmento de cualquiera de las barras del gráfico de la página Gestionar demanda consolidada, seleccione **Abrir > Gestión de demanda > Programar demanda** en la barra del menú. Introduzca cualquier criterio de filtro para mostrar una lista más pequeña y centrada. También puede especificar el campo Agrupar por categoría de demanda, que organiza la lista por la categoría de demanda seleccionada.

Por ejemplo, si hace clic en el segmento **Nuevo** de la barra apilada de 12 de septiembre de la Figura 2-1 (véase la leyenda del gráfico en la página "Página Gestionar demanda consolidada" en la página 12), aparece la página Programar demanda que se muestra en la figura siguiente y puede programar dicha demanda.

**Figura 2-2. Ejemplo de página Programar demanda**

**Programar demanda**

No se han aplicado filtros Agrupado por: Disposición de demanda.

**Listo**

---

**Demanda que se va programar**

Demanda actual	Dedicación	Recuento
<input type="checkbox"/> Acumulado	35	7
<input type="checkbox"/> Nuevo	5	1
<b>Totales</b>	<b>40</b>	<b>8</b>

**Seleccionar todo**   **Borrar todo**

---

Establecer el inicio estimado para la demanda seleccionada:  **Programar**

Elegir no satisfacer esta demanda: **Rechazar**

---

**Filtrar por** **Aplicar**

\* Nombre de conjunto de demanda:

---

**Información de demanda**

Tipo de solicitud: <input type="text"/>	Aplicación: <input type="text"/>
Usuario asignado: <input type="text"/>	Grupo asignado: <input type="text"/>
Prioridad: <input type="text"/>	Departamento: <input type="text"/>
Ubicación de solicitante: <input type="text"/>	Iniciativa empresarial: <input type="text"/>
Fecha de inicio estimada: <input type="text"/>	Fecha de rechazo: <input type="text"/>
Nivel de SLA: <input type="text"/>	Fecha de infracción de SLA: <input type="text"/>
Fecha de servicio solicitado: <input type="text"/>	Fecha de prestación del servicio: <input type="text"/>
Dedicación: <input type="text"/>	
Período de tiempo: <input type="text"/>	

**Mostrar:**

Demanda actual por disposición de demanda:

Demanda programada que empieza en:

\* Agrupar por Categoría de demanda:

**Aplicar**

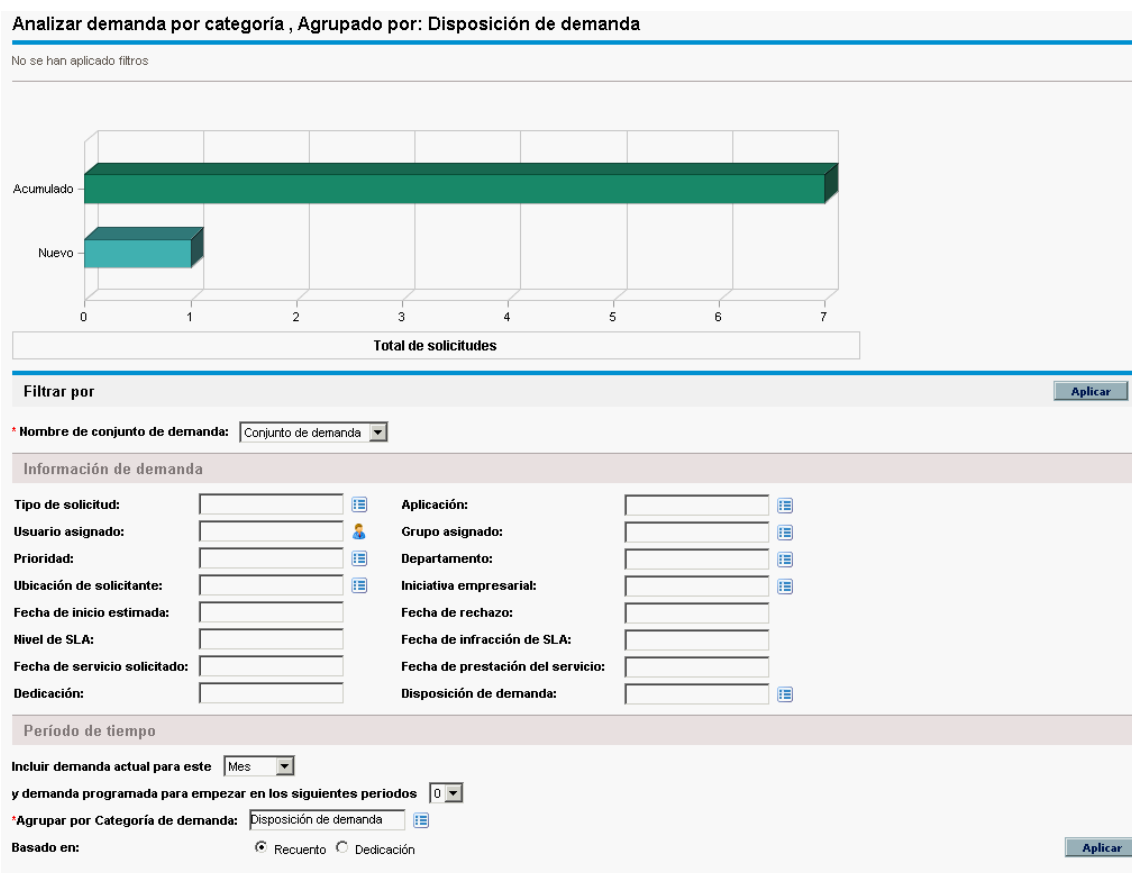
**Listo**

## Página Analizar demanda por categoría

La página Analizar demanda por categoría proporciona una vista gráfica de la demanda de IT en términos del número de solicitudes. Para acceder a esta página, seleccione **Abrir > Gestión de demanda > Analizar demanda por categoría** en la barra de menús. Para ver la demanda de IT asociada con otro conjunto de demanda, cambie el campo **Nombre de conjunto de demanda**. Introduzca los criterios de filtro deseados para mostrar un número de elementos menor y más centrado. También puede especificar el campo **Agrupar por categoría de demanda**, que organiza la vista gráfica por la categoría de demanda seleccionada, y a continuación, haga clic en **Aplicar**.

La Figura 2-3 muestra un ejemplo de página Analizar demanda por categoría con los resultados agrupados por disposición de demanda.

**Figura 2-3. Página Analizar demanda por categoría**



## Gestión de demanda de IT con páginas del cuadro de mandos PPM preconfiguradas

La solución Gestión de demanda de IT de HP proporciona páginas preconfiguradas del cuadro de mando de PPM para gestionar su demanda de IT. Puede constar de una o varias páginas del cuadro de mando de PPM, cada una de ellas con un conjunto de portlets de demanda de IT configurados. La adición de estas páginas del cuadro de mando de PPM de demandas de IT a su cuadro de mando de PPM requiere los privilegios de acceso correctos y los permisos del grupo de seguridad. Si no tiene acceso a las páginas del cuadro de mando de PPM de demanda de IT, póngase en contacto con el administrador de aplicaciones.

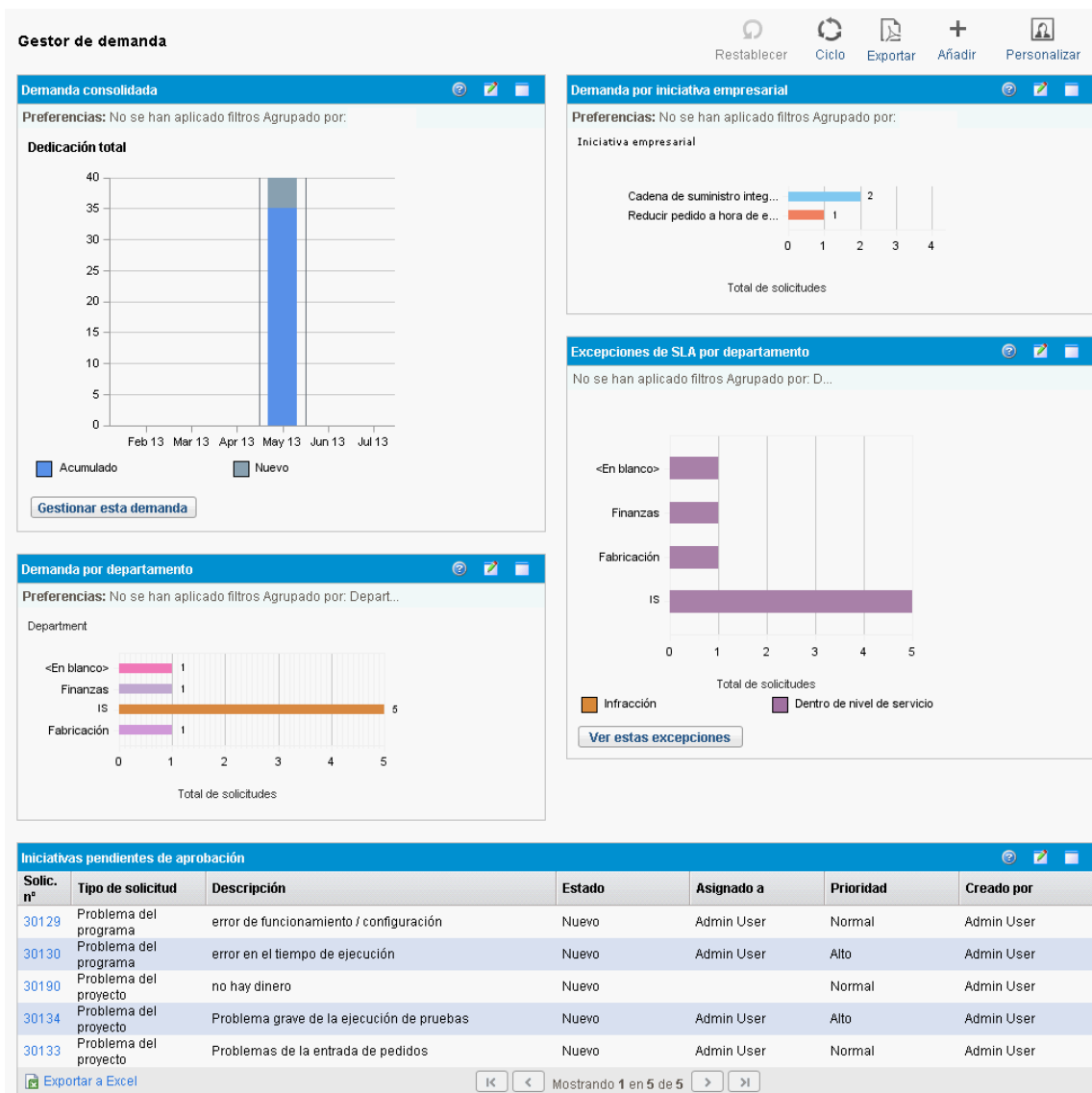
### Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM

La página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM proporciona información general sobre la demanda de IT realizada en toda una organización. La demanda de IT se muestra en los siguientes portlets (véase la Figura 2-4):

- **Portlet de demanda consolidada.** El portlet Demanda preconfigurada proporciona una información general gráfica sobre la demanda de IT localizada en toda una organización. Para obtener más información, consulte ["Portlet de demanda consolidada" en la página 20](#).
- **Portlet Demanda por departamento.** El portlet Demanda por departamento es una versión personalizada del portlet Demanda por categoría. El portlet Demanda por categoría proporciona una vista rápida sobre las diferentes áreas de la demanda de IT, tales como la organización de la muestra de demandas de IT por departamento. Para obtener más información, consulte ["Portlet Demanda por categoría" en la página 21](#).
- **Portlet Demanda por iniciativa empresarial.** El portlet Demanda por iniciativa empresarial es una versión personalizada del portlet Demanda por categoría. El portlet Demanda por categoría proporciona una vista rápida sobre las diferentes áreas de la demanda de IT, tales como la organización de la muestra de demandas de IT por iniciativa empresarial. Para obtener más información, consulte ["Portlet Demanda por categoría" en la página 21](#).
- **Portlet Excepciones de SLA por departamento.** El portlet Excepciones de SLA por departamento es una versión personalizada del portlet Resumen de excepciones de SLA. El portlet Resumen de excepciones de SLA incluye las solicitudes de demanda de IT abiertas que han desencadenado excepciones de SLA. Para obtener más información, consulte ["Portlet Resumen de excepciones de SLA" en la página 24](#).
- **Portlet Iniciativas pendientes de aprobación** El portlet Iniciativas pendientes de aprobación es una versión personalizada del portlet Lista de solicitudes. El portlet Lista de solicitudes muestra información general acerca de solicitudes de demandas de IT, incluyendo sus descripciones y estados. Para más información acerca de la Lista de solicitudes, consulte ["Portlets Lista de demanda y Lista de solicitudes" en la página 20](#) y la *Guía del usuario de Gestión de demanda de HP*.



Figura 2-4. Página Gestor de demanda del cuadro de mando de PPM

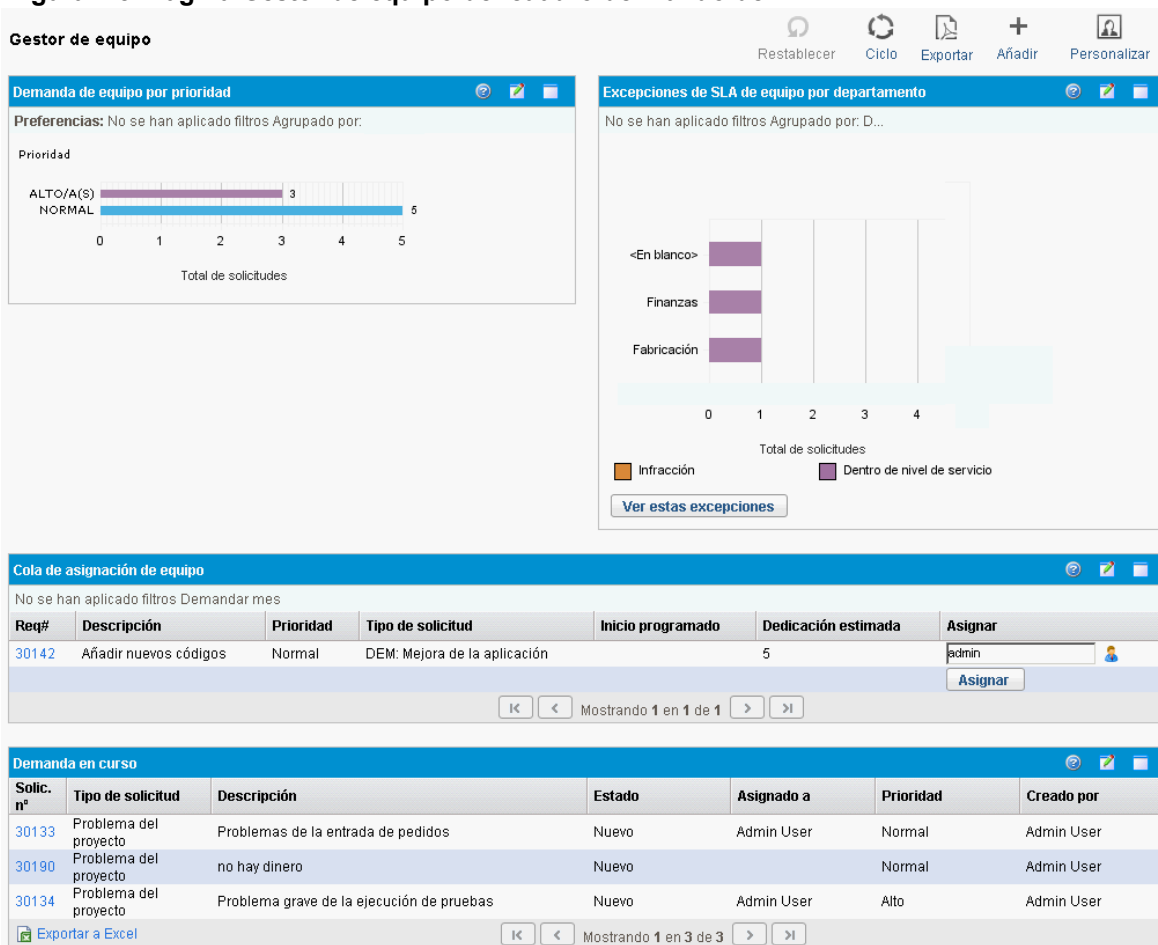


## Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM

La página preconfigurada Gestor de equipo, cuadro de mando de PPM, proporciona una vista de los componentes de la demanda de IT del interés de quienes la gestionan. La demanda de IT de equipo se muestra en los siguientes portlets (véase la Figura 2-5):

- **Portlet Excepciones de SLA de equipo por departamento.** El portlet Excepciones de SLA de equipo por departamento es una versión personalizada del portlet Resumen de excepciones de SLA. El portlet Resumen de excepciones de SLA incluye las solicitudes abiertas que han desencadenado excepciones de SLA. Para obtener más información, consulte ["Portlet Resumen de excepciones de SLA" en la página 24.](#)
- **Portlet Demanda de equipo por prioridad.** El portlet Demanda de equipo por prioridad es una versión personalizada del portlet Demanda por categoría. El portlet Demanda por categoría proporciona una vista rápida sobre las diferentes áreas de la demanda de IT, tales como la organización de la muestra de demandas de IT por prioridad. Para obtener más información, consulte ["Portlet Demanda por categoría" en la página 21.](#)
- **Portlet Cola de asignación de equipo.** El portlet Cola de asignación de equipo es una versión personalizada del portlet Cola de asignación. El portlet Cola de asignación proporciona una vista personalizada de la demanda de IT que no se ha asignado aún a un recurso, al igual que la asignación de un recurso a una demanda de IT. Para obtener más información consulte ["Portlet Cola de asignación de equipo" en la página 22.](#)
- **Portlet Demanda en curso.** El portlet Demanda en curso es una versión personalizada del portlet Lista de solicitudes. El portlet Lista de solicitudes muestra información general acerca de solicitudes, incluyendo sus descripciones y estados de la demanda de IT en el flujo de trabajo. Para más información acerca de la Lista de solicitudes, consulte ["Portlets Lista de demanda y Lista de solicitudes" en la página 20](#) y la *Guía del usuario de Gestión de demanda de HP.*

**Figura 2-5. Página Gestor de equipo del cuadro de mando de PPM**



## Portlets para la gestión de demanda de IT

La solución Gestión de demanda de IT de HP proporciona portlets para gestionar la demanda de IT. Estos portlets de demandas de IT se incluyen en las páginas del cuadro de mando de PPM Gestor de demanda y Gestor de equipo. Cada uno de estos portlets muestra una tabla con datos relacionados con la demanda de IT. Los campos de preferencias de cada portlet permiten filtrar los datos que se van a incluir en la tabla mostrada y cómo van a organizarse (agruparse). Por ejemplo, puede agrupar los datos de la demanda de IT por usuario asignado o por departamento.

A partir de los resultados del portlet puede profundizar en los detalles de la solicitud de la demanda haciendo clic en el número de solicitud vinculado en la columna que está a la izquierda de las listas del portlet. Por ejemplo, si hace clic en el número de solicitud 30303 en el portlet Demanda de proceso de la Figura 2-5 en "Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM" en la página precedente, los detalles de la solicitud aparecen como en la Figura 2-6.

**Nota:** Para agregar estos portlets de demanda de IT a su cuadro de mando de PPM, s preciso que tenga los privilegios de acceso correctos y permisos del grupo de seguridad. Si no tiene acceso a los portlets de demanda de IT, consulte al administrador de aplicaciones.

## Portlet de demanda consolidada

El portlet Demanda consolidada en la página preconfigurada Gestor de demanda muestra los datos de disposición de la demanda de IT en un gráfico de barras. Véase la Figura 2-4 en "[Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 16. Al pasar el cursor sobre una de las barras del gráfico se abre una información sobre herramientas que proporciona información más precisa sobre los datos de demanda de IT.

Haga clic en **Gestionar esta demanda** para filtrar los datos que se van a incluir en los gráficos resultantes y para controlar la organización de la información. Por ejemplo, puede agrupar los datos de la demanda de IT por usuario asignado o por departamento.

## Portlets Lista de demanda y Lista de solicitudes

Los siguientes portlets se usan para ver las listas de la demanda de IT:

- **Portlet Lista de demanda.** El portlet Lista de demanda no aparece ni en la página preconfigurada Gestor de demanda ni en la página Gestor de equipo. Se debe agregar individualmente a una página del cuadro de mando de PPM.
- **Portlet Lista de solicitudes.** El portlet Lista de solicitudes está personalizado como:
  - El portlet Iniciativas pendientes de aprobación de la página Gestor de demanda preconfigurada (véase la Figura 2-4 en "[Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 16).
  - El portlet Demanda en curso de la página Gestor de demanda preconfigurada (véase la Figura 2-5 en "[Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 18).

**Figura 2-6. Visualización de una demanda desde el portlet Demanda en curso**

**Problema del proyecto 30134 - Problema grave de la ejecución de pruebas**
Estado: **Nuevo**

Revisar y asignar problema (Paso Cancelar, anular con las acciones siguientes)

Asignar
Revisión
En espera
Cancelar

Guardar
 Copiar
 Más

Expandir todo | Contraer todo

- Resumen

<b>Problema n°:</b> 30134	<b>Estado de problema:</b> Nuevo	
<b>Creado por:</b> Admin User	<b>Creado el:</b> April 18, 2013	<b>Asignado a:</b> Admin User
<b>*Proyecto:</b> PR1		
<b>*Prioridad:</b> Alto	<b>*Nivel de escalado:</b> Proyecto	
<b>*Descripción:</b> Problema grave de la ejecución de pruebas		

- Detalles del problema

<b>*Fecha de identificación:</b> April 3, 2013	<b>Fecha de vencimiento:</b> April 4, 2013
<b>Tipo de problema:</b> Pruebas	
<b>Descripción detallada:</b> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>	
<b>Solución propuesta:</b> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>	
<b>Función empresarial:</b> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>	

- Notas

+ **Añadir notas**

+ Estado

+ Referencias 1 Existe referencia

## Portlet Demanda por categoría

El portlet Demanda por categoría puede aparecer en el cuadro de mando de la siguientes formas, dependiendo de las necesidades de su organización:

- El portlet **Demanda por departamento** y el portlet Demanda por iniciativa empresarial de la página Gestor de demanda preconfigurada (véase la Figura 2-4 en "[Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 16).
- El portlet **Demanda de equipo por prioridad** de la página Gestor de demanda preconfigurada (véase la Figura 2-5 en "[Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 18).

Los portlets Demanda por categoría muestran los datos de la demanda de IT en forma de gráfico de barras. Al pasar el cursor sobre una de las secciones de la barra en el gráfico se abre una información sobre herramienta que incluye información más precisa sobre los datos de demanda de IT.

Los campos de preferencias de cada portlet permiten filtrar los datos que se van a incluir en los gráficos mostrados y cómo van a organizarse (agruparse). Por ejemplo, puede utilizar el campo **Agrupar por** (en la sección **Período de tiempo**) para agrupar los datos de la demanda de IT por usuario asignado, departamento, iniciativa empresarial o por otro tipo de agrupamientos.

Sus preferencias, incluyendo el agrupamiento seleccionado, se exponen bajo el título del portlet. Si también desea cambiar el título del portlet de Demanda por categoría para reflejar sus grupos concretos, como se realiza en los portlets de Demanda por categoría de las páginas del cuadro de mando de PPM preconfiguradas que se muestran en la Figura 2-4 en "[Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 16 y en la Figura 2-5 en "[Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 18, haga clic en **Cambiar título** en la página Editar preferencias del portlet.

## Portlet Cola de asignación de equipo

El portlet Cola de asignación de equipo muestra una tabla con los datos de la demanda de IT. Desde este portlet, se puede ver la demanda de IT y asignarla a un usuario. Para obtener más información sobre la asignación de usuarios a una demanda de IT, consulte "[Asignar demanda de IT](#)" en la página 28.

Figura 2-7. Visualización de demanda de IT desde el portlet Cola de asignación de equipo

DEM: Mejora de la aplicación 30142 - Añadir nuevos códigos
Estado: **Nuevo**

Revisión inicial

Resolución propo...
Asignar
Se requiere más i...
Programación
Rechazar

Guardar
Copiar
Más

Expandir todo | Contraer todo

**Resumen**

<p><b>N° solicitud:</b> 30142</p> <p><b>Tipo de solicitud:</b> DEM: Mejora de la aplicación <span style="float: right; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Cambiar</span></p> <p><b>Estado de solicitud:</b> Nuevo</p> <p><b>Flujo de trabajo:</b> DEM: Proceso de solicitud de mejora</p> <p><b>Asignado a:</b> Admin User <span style="float: right; font-size: 0.8em;">👤 📄</span></p> <p><b>Grupo asignado:</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/></p> <p><b>Departamento del solicitante:</b> Fabricación <span style="float: right;">▼</span></p> <p><b>Prioridad:</b> Normal <span style="float: right;">▼</span></p> <p><b>Descripción:</b> Añadir nuevos códigos</p>	<p><b>Solicitado por:</b> Admin User</p> <p><b>Creado el:</b> Abril 22, 2013</p> <p><b>Aplicación:</b> Aplicación ERP <span style="float: right;">📄</span></p>
---	--

**Detalles de la mejora**

<p><b>Nombre de la mejora:</b> Añadir nuevos códigos</p> <p><b>Descripción detallada:</b> Añadir nuevos códigos para KMM</p> <p><b>Nueva mejora:</b> 🔄 S 🔄 N</p> <p><b>Solicitado el:</b> Abril 3, 2013 <span style="float: right;">👤 📄</span></p> <p><b>Ubicación de solicitante:</b> Centro de EE. UU. <span style="float: right;">▼</span></p>	<p><b>Suite:</b> PUR <span style="float: right;">▼</span></p> <p><b>Iniciativa empresarial:</b> Cadena de suministro integrada <span style="float: right;">▼</span></p>
---	---

**Análisis**

**Fecha de finalización estimada:**

**Campos SLA de Gestión de demanda**

<p><b>Nivel de SLA:</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/></p> <p><b>Fecha de infracción de SLA:</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/></p> <p><b>Fecha de solicitud de servicio:</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/></p> <p><b>Fecha de prestación del servicio:</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/></p>	<span style="float: right; font-size: 0.8em;">📄</span> <span style="float: right; font-size: 0.8em;">👤 📄</span> <span style="float: right; font-size: 0.8em;">👤 📄</span> <span style="float: right; font-size: 0.8em;">👤 📄</span>
---	--

**Campos de programación de Gestión de demanda**

**Notas** Última actualización Abril 23, 2013

**Estado**

**Referencias** 4 Existen referencias

## Portlet Resumen de excepciones de SLA

El portlet Resumen de excepciones de SLA puede aparecer en el cuadro de mando de la siguientes formas, dependiendo de las necesidades de su organización:

- El portlet **Excepciones de SLA por departamento** de la página Gestor de demanda preconfigurada (véase la Figura 2-4 en "[Página Gestor de demanda preconfigurada del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 16).
- El portlet **Excepciones de SLA de equipo por departamento** de la página Gestor de demanda preconfigurada (véase la Figura 2-5 en "[Página Gestor de equipo preconfigurado del cuadro de mando de PPM](#)" en la página 18).

Cada uno de estos portlets muestra datos SLA en un gráfico de barras. Al pasar el cursor sobre una de las secciones de la barra en el gráfico se abre una información sobre herramienta que incluye información más precisa sobre los datos SLA.

Si hace clic en **Ver estas excepciones** en cualquier portlet, aparece la página Excepciones de SLA, tal como se muestra en la figura siguiente.

**Figura 2-8. Ejemplo de página Excepciones de SLA**

Lista de excepciones de SLA				
No se han aplicado filtros Ordenado por: Solicitud n°.				
Solicitud n°Δ	Tipo de solicitud	Prioridad	Motivo	Descripción
30741	Mejora de la aplicación	Crítico/a(s)	Crítico/a(s): 3 días	URGENTE: Actualización

En esta página puede hacer clic en un número de solicitud concreta para ver sus detalles, como en el ejemplo de la solicitud 30741 de la figura siguiente.



Figura 2-9. Visualización de un SLA de la lista de excepciones de SLA

DEM: Mejora de la aplicación 30741 - URGENTE: Actualización
Estado: **Nuevo**

Revisión inicial

Resolución propo...
Asignar
Se requiere más i...
Programación
Rechazar

Guardar
Copiar
Más

Expandir todo | Contraer todo

**Resumen**

<p><b>N° solicitud:</b> 30142</p> <p><b>Tipo de solicitud:</b> DEM: Mejora de la aplicación <span style="float: right; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Cambiar</span></p> <p><b>Estado de solicitud:</b> Nuevo</p> <p><b>Flujo de trabajo:</b> DEM: Proceso de solicitud de mejora</p> <p><b>Asignado a:</b> Admin User <span style="float: right; font-size: 0.8em;">👤 📧</span></p> <p><b>Grupo asignado:</b> <input style="width: 100%;" type="text" value=""/></p> <p><b>Departamento del solicitante:</b> Fabricación <span style="float: right;">▼</span></p> <p><b>Prioridad:</b> Normal <span style="float: right;">▼</span></p> <p><b>Descripción:</b> URGENTE: Actualización</p>	<p><b>Solicitado por:</b> Admin User</p> <p><b>Creado el:</b> Abril 22, 2013</p> <p><b>Aplicación:</b> Aplicación ERP <span style="float: right;">📖</span></p>
--	--

**Detalles de la mejora**

**Nombre de la mejora:**  
DEM: Mejora de la aplicación

**Descripción detallada:**

**Nueva mejora:**  
🔄 S 🔄 N

**Solicitado el:**  
Abril 3, 2013 👤 📧

**Ubicación de solicitante:**  
Centro de EE. UU. ▼

**Suite:**  
PUR ▼

**Iniciativa empresarial:**  
Cadena de suministro integrada ▼

**Análisis**

**Fecha de finalización estimada:**

**Campos SLA de Gestión de demanda**

**Nivel de SLA:**  
 📖

**Fecha de infracción de SLA:**  
 👤 📧

**Fecha de solicitud de servicio:**  
 👤 📧

**Fecha de prestación del servicio:**  
 👤 📧

**Campos de programación de Gestión de demanda**

**Notas** Última actualización Abril 23, 2013

**Estado**

**Referencias** 4 Existen referencias

## Capítulo 3: Procesamiento de una demanda de IT

La solución Gestión de demanda de IT de HP proporciona páginas específicas orientadas a tareas de demanda para procesar la demanda de IT. Con las páginas de la solución Gestión de demanda de IT de HP puede realizar los siguientes procesos:

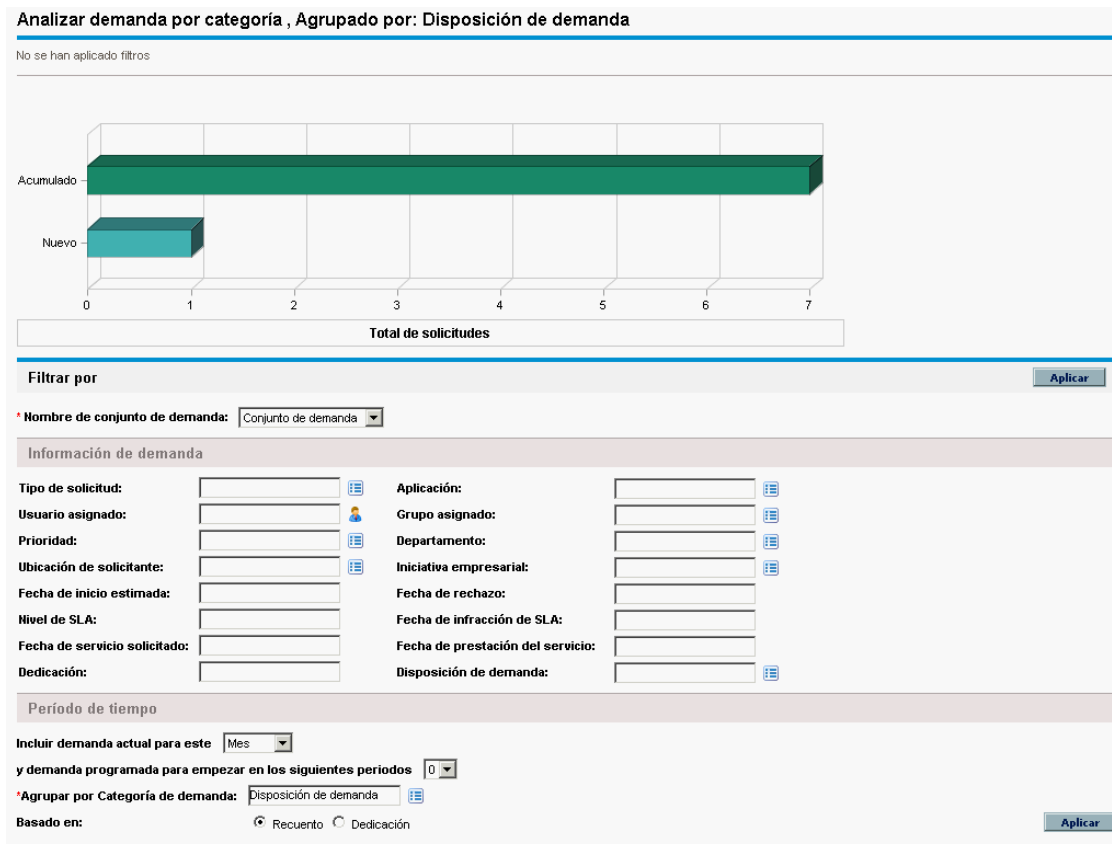
- "Analizar demanda de IT" abajo
- "Asignar demanda de IT" en la página 28
- "Gestionar demanda de IT consolidada" en la página 29
- "Programar y rechazar demanda de IT" en la página 29

### Analizar demanda de IT

La página Analizar demanda por categoría proporciona una vista gráfica de la demanda de IT en términos del número de solicitudes de demanda de IT. Al pasar el cursor sobre una sección de cualquiera de las barras del gráfico se abre una información sobre herramienta que incluye información más precisa sobre los datos de la demanda de IT.

Para analizar una demanda de IT:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En la barra de menús, seleccione **Abrir > Gestión de demanda > Analizar demanda por categoría**. Aparece la página Analizar demanda por categoría.



3. En el campo **Nombre de conjunto de demanda**, seleccione el conjunto de demanda que se va a analizar.
4. Cumplimente los restantes campos de la sección Filtrar por según sea necesario. Los campos de filtro determinan los datos de la demanda de IT que se muestran y cómo se organizan. Por ejemplo, al cambiar las entradas en la sección Período de tiempo, cambia el intervalo de tiempo de los datos de demanda de IT.
5. Haga clic en **Aplicar**.

**Nota:** En la página Analizar demanda por categoría, la demanda de IT siempre se presenta en términos del número de solicitudes de demandas de IT. El texto de la parte superior de la página se actualizado con los campos de filtro aplicados y la información que se muestra.

## Asignar demanda de IT

En la página del cuadro de mando de PPM de Gestor de equipo preconfigurada se puede asignar quién va a trabajar en la demanda de IT con el portlet Cola de asignación de equipo.

El portlet Cola de asignaciones también se puede agregar a una página del cuadro de mando de PPM. Además, si el flujo de trabajo asignado está configurado para incluir un paso de un flujo de trabajo de asignación de demanda de IT, la asignación de un recurso mediante el portlet Cola de asignación satisfará el paso del flujo de trabajo de asignación.

Para asignar un usuario a una demanda de IT:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra la página del cuadro de mando de PPM de Gestor de equipo y consulte el portlet Cola de asignación de equipo o abra el portlet Cola de asignaciones.

Req#	Descripción	Prioridad	Tipo de solicitud	Inicio programado	Dedicación estimada	Asignar
30142	Añadir nuevos códigos	Normal	DEM: Mejora de la aplicación		5	admin 

[Asignar](#)

Mostrando 1 en 1 de 1

3. En el portlet, en la demanda de IT (fila) que le interese, haga clic en el icono que hay junto al cuadro de texto de la columna **Asignar** y seleccione una entrada.

El usuario seleccionado se especifica en el campo **Asignar** de dicha demanda de IT.

4. En el portlet, haga clic en **Asignar**.

Se ha asignado la demanda de IT al usuario seleccionado.

## Gestionar demanda de IT consolidada

La página Gestionar demanda consolidada se puede configurar para que muestre un intervalo de datos relacionados con la demanda de IT. El flujo de trabajo asociado con la demanda de IT está configurado para incluir actividades de gestión, entre las que se incluyen la programación o el rechazo de la demanda de IT. La programación o el rechazo de la demanda de IT mediante la página Gestionar demanda consolidada satisface los requisitos del flujo de trabajo y la demanda de IT continúa el proceso de flujo de trabajo.

Para gestionar una demanda consolidada:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En la barra de menús, seleccione **Abrir > Gestión de demanda > Gestionar demanda consolidada**. Se abre la página Gestionar demanda consolidada.
3. En el campo **Nombre de conjunto de demanda**, seleccione el conjunto de demanda que se va a analizar.
4. Cumplimente los restantes campos de la sección **Filtrar por** según sea necesario. Los campos de filtro determinan los datos de la demanda de IT que se muestran y cómo se organizan. Por ejemplo, al cambiar las entradas en la sección **Período de tiempo**, cambia el intervalo de tiempo de los datos de demanda de IT.
5. Haga clic en **Aplicar**.

El texto de la parte superior de la página se actualizado con los campos de filtro aplicados y la información que se muestra.

**Nota:** Para obtener más información acerca de cómo programar y rechazar demandas de IT, consulte "[Programar y rechazar demanda de IT](#)" abajo.

## Programar y rechazar demanda de IT

Al analizar una demanda de IT, puede programarla para que empiece más tarde, cuando los recursos apropiados estén disponibles. Mediante la programación de una demanda de IT se puede normalizar la demanda que se realiza en un grupo de IT. También puede decidir rechazar cualquier parte de la demanda de IT.

La página Programar demanda se usa para programar o rechazar demandas IT. A menudo, el flujo de trabajo asociado con la demanda de IT se configura para incluir actividades de gestión, que incluyen la programación o el rechazo de la demanda de IT. La programación o el rechazo de la demanda de IT mediante la página Programar demanda satisface los requisitos del flujo de trabajo y la demanda de IT continúa el proceso de flujo de trabajo.

Para programar o rechazar una demanda de IT:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En la barra de menús, seleccione **Abrir > Gestión de demanda > Programar demanda**. Se abre la página Programar demanda.

Programar demanda

No se han aplicado filtros Agrupado por: Disposición de demanda.

**Listo**

---

**Demanda que se va programar**

Demanda actual	Dedicación	Recuento
<input type="checkbox"/> Nuevo	5	1
<b>Totales</b>	40	8

**Seleccionar todo**   **Borrar todo**

Establecer el inicio estimado para la demanda seleccionada:  **Programar**

Elegir no satisfacer esta demanda: **Rechazar**

---

**Filtrar por** **Aplicar**

\* Nombre de conjunto de demanda:

**Información de demanda**

Tipo de solicitud:	<input type="text"/>	Aplicación:	<input type="text"/>
Usuario asignado:	<input type="text"/>	Grupo asignado:	<input type="text"/>
Prioridad:	<input type="text"/>	Departamento:	<input type="text"/>
Ubicación de solicitante:	<input type="text"/>	Iniciativa empresarial:	<input type="text"/>
Fecha de inicio estimada:	<input type="text"/> A <input type="text"/>	Fecha de rechazo:	<input type="text"/> A <input type="text"/>
Nivel de SLA:	<input type="text"/>	Fecha de infracción de SLA:	<input type="text"/> A <input type="text"/>
Fecha de servicio solicitado:	<input type="text"/> A <input type="text"/>	Fecha de prestación del servicio:	<input type="text"/> A <input type="text"/>
Dedicación:	<input type="text"/>		
Período de tiempo:	Meses		

Mostrar:

Demanda actual por disposición de demanda:

Demanda programada que empieza en: Mes de 1/10/11

\* Agrupar por Categoría de demanda: Disposición de demanda

**Aplicar**

**Listo**

3. En el campo **Nombre de conjunto de demanda**, seleccione el conjunto de demanda que se va a analizar.

Los datos del conjunto de demanda se cargan en la página Programar demanda.

4. (Opcional) Cumplimente los restantes campos de la sección **Filtrar por** según sea necesario. Los campos de filtro determinan los datos de la demanda de IT que se muestran y cómo se organizan. A continuación, haga clic en **Aplicar**.

La página Programar demanda se vuelve a cargar con los filtros aplicados.

5. En la sección **Demanda que se va a programar** de la página Programar demanda, se enumeran colectivamente las demandas de IT que se pueden programar o rechazar por la disposición de demanda mostrada en la columna **Demanda actual**.

Seleccione la demanda de IT que se va a programar o rechazar:

- Para seleccionar toda la demanda de IT sin programar, haga clic en **Seleccionar todo**.
- Para seleccionar toda la demanda de IT sin programar de una disposición de demanda específica, haga clic en la casilla junto a dicha disposición de demanda.
- Para seleccionar determinadas demandas de IT sin programar, haga clic en su número en la columna Recuento de las demandas de IT que tengan la disposición de demanda deseada, por ejemplo **Nueva**.

Se vuelve a cargar la página Programar demanda y en ella aparecen todas las demandas de IT que tienen la disposición de demanda seleccionada.

### Programar demanda

Filtrado por: Disposición de demanda - Nuevo/a(s). Ordenado por: Solicitud n°.

<input type="checkbox"/>	Solicitud n°Δ	Descripción	Tipo de solicitud	Dedicación estimada	Inicio programado	Disposición de demanda	Aplicación	Usuario asignado
<input type="checkbox"/>	30190	DEMs	DEM: Mejora de la aplicación	5.0		Nuevo/a(s)	Aplicación de control de versiones	Isa Gomez
<input type="checkbox"/>	30194	GFS	DEM: Mejora de la aplicación	5.0		Nuevo/a(s)	Aplicación ERP	Martin
<input type="checkbox"/>	30196	GFS	DEM: Mejora de la aplicación	5.0		Nuevo/a(s)	Aplicación HR	Martin

Establecer el inicio estimado para la demanda seleccionada:

Elegir no satisfacer esta demanda:

6. Haga clic en las casillas junto a las demandas de IT concretas que se van a programar o rechazar colectivamente.
7. Programar o rechazar la demanda de IT seleccionada:
  - Para programar o rechazar la demanda de IT seleccionada, haga clic en el icono **Calendario** a la derecha del campo **Establecer el inicio estimado para la demanda seleccionada** y seleccione una fecha. A continuación, haga clic en **Programar**. La fecha seleccionada se convierte en la fecha de inicio programada para la demanda de IT seleccionada.
  - Para rechazar la demanda de IT seleccionada, haga clic en **Rechazar**.

## Envío de comentarios de documentación

Si desea hacer algún comentario sobre este documento, puede ponerse en [contacto con el equipo de documentación](#) por correo electrónico. Si en este sistema está configurado un cliente de correo electrónico, haga clic en el vínculo anterior para abrir una ventana de correo electrónico con la información siguiente en la línea del asunto:

### **Comentarios sobre la Guía del usuario de seguimiento y gestión de demanda de IT (Project and Portfolio Management Center 9.30)**

Solo añada sus comentarios al correo electrónico y haga clic en Enviar.

Si no hay disponible ningún cliente de correo electrónico, copie la información anterior en un nuevo mensaje de un cliente de correo web y envíe sus comentarios a [HPSW-BTO-PPM-SHIE@hp.com](mailto:HPSW-BTO-PPM-SHIE@hp.com).

Agradecemos sus comentarios.