



Vážení,

rád bych Vám touto formou poskytl zpětnou vazbu na právě dokončenou další fázi spolupráce s konzultačním týmem OpenOne.

Především bych rád ocenil zejména orientaci týmu OpenOne na skutečné potřeby konkrétního provozu a úzkou spolupráci s nově jmenovanou pracovníci na pozici teamleader.

Pozitivně hodnotím i přípravu materiálů především pro jejich přehlednost a jednoznačný účel bez zbytečných frází. Tým OpenOne prokázal vítanou flexibilitu a poskytl skutečně významné odborné informace a postupy. Zvláště oceňuji jejich praktické přenesení na interní tým. Komunikace konzultantů s osobami v týmu byla velmi efektivní a zaměřená na výsledek.

Ze zhodnocení výsledků realizované spolupráce vyplývá, že došlo k dramatickému nárůstu faktické výkonnosti jednotlivců i týmu jako celku. Tento posun v osobní produktivitě práce se velmi pozitivně odrazil zejména na množství zpracovaných požadavků. Podle dostupných dat je nyní Service Desk schopen denně o téměř 49% požadavků více při zachování kapacit z pohledu FTE.

Tento výsledek samozřejmě umožnilo kromě spolupráce s OpenOne zejména osobní nasazení vedení a důsledná aplikace doporučených postupů a kontrolních mechanismů. Za pozitivum bych ovšem rád označil fakt, že tým není navzdory navýšení v zásadním stresovém stavu a nevykazuje tendence k nestabilitě a vyšší fluktuaci.

Díky všem výše uvedeným faktům mohu konzultanty OpenOne doporučit a osobně se těším na zahájení další fáze vzájemné spolupráce.

Martin Čechák
vedoucí odboru Service Desk

ČEZ ICT Services, a. s.