



### Wenn Sie etwas Außergewöhnliches und Neues in der ICT-Projektdurchführung erleben wollen, probieren Sie die Implementierung mit OpenOne.

Unser Unternehmen ČEZ ICT Services, a.s. war in seinem internen ServiceDesk auf der Suche nach Leistungssteigerung und so lag es nahe, eine Wissensdatenbank für Betreiber zu implementieren.

Nachdem wir mehrere Unternehmen befragt und ihre Angebote verglichen hatten, entschieden wir uns schließlich für die OnePlace Lösung, da sie das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bot.

Die ersten Anzeichen für die etwas "andere" Zusammenarbeit zeigten sich bereits vor Projektbeginn und bevor wir dem Kauf überhaupt zugestimmt haben. Die Präsentation des Produktes ist ein Vorverkaufsstandard, aber nicht jeder bietet Ihnen eine voll funktionsfähige Demonstration mit voller Unterstützung, um das Produkt zu testen. Während der Testphase tauchten eine Reihe von Fragen auf: "Wäre das möglich? Könnte das so eingestellt werden? Wie funktioniert diese Auswahl?" - Ohne dass ein Vertrag unterschrieben wurde, reagierte die Firma OpenOne sehr flexibel und bereitwillig auf eine Reihe unserer neugierigen und oft unangenehmen Fragen, sie besuchte mit Interesse unseren Betrieb und interessierte sich für die Betriebsweise und Arbeitsumgebung, für die das Produkt implementiert werden musste. Als wir uns dann für OpenOne als Lieferant entschieden haben, war der Beginn der Implementierung eigentlich nur eine Fortsetzung unserer langen Zusammenarbeit.

Der Kern des Projektmanagements bestand in fast täglicher Kommunikation, Wochenberichten und einer immer ausreichenden Menge an Informationen. Aber wenn Sie nun ein Märchen mit einem schnellen Ende einer erfolgreichen Umsetzung zu unserer vollsten Zufriedenheit erwarten, werden Sie enttäuscht sein. Jedes ICT-Projekt ist mit technischen und programmatischen Risiken behaftet, und bei diesem Projekt war es genauso. Nach der Implementierung der ersten Release Version haben wir eine Reihe von Fehlern in und außerhalb der Abnahmetests festgestellt. Wir suchten nach der Ursache und schließlich fanden wir sie darin, dass wir als Kunden anders an die OnePlace Lösung herangingen, als die Entwickler. Wir haben auch die Endanwender in den Testprozess einbezogen und diese haben die Anwendung, wissend, dass sie die Anwendung selbst benutzen würden, so gründlich und aus so vielen Perspektiven getestet, dass kein anderer bestehender Anwender der Lösung zuvor daran gedacht hatte, sodass viele andere Verwendungszusammenhänge entstanden sind.

Und hier stießen wir auf einen wirklich unkonventionellen Ansatz des Lieferanten OpenOne, der klar und mit voller Verantwortung zugab, dass wir mit unserem gründlichen Ansatz dem Produkt einen weiteren Mehrwert gegeben hatten. OpenOne garantierte die frühzeitige Beseitigung gefundener Fehler und wir begannen eine "Harmonie" perfekter Partnerkooperationen, bei dem das einzige Ziel beider Seiten darin bestand, das Produkt so zu verbessern, dass wir es so gut wie möglich einsetzen konnten. Der Einsatz unseres Prüfpersonals wurde bereits mehrfach überschritten und wir schickten immer wieder Verbesserungsvorschläge. OpenOne hatte die im Vertrag klar definierten Entwicklungskapazitäten längst überschritten und hatte Tag und Nacht an der Verbesserung des Produkts gearbeitet, bis wir als Kunde sehr zufrieden waren. Wenn die vorher definierte Deadline des Projekts nicht erreicht worden wäre, denke ich, dass diese gemeinsame Zusammenarbeit bis heute andauern würde (in gewisser Weise tut sie dies auch).

Es gibt also kein Happy End. Wir haben weiterhin mehrere wesentliche Fehler in der OnePlace Lösung festgestellt. Das Projekt hat den Termin einfach nicht einhalten können. Dennoch stand der Lieferant zu den Mängeln, hat nicht nach Ausreden gesucht und eigens eine angemessene Entschädigung angeboten. Nach einigen Tagen wurden schließlich alle Fehler zu unserer vollsten Zufriedenheit beseitigt. Nach Abschluss des Projekts haben wir eine Bewertung vorgenommen und sind zu einem eindeutigen Ergebnis gekommen:

Dieses Musikstück war nicht frei von falschen Tönen und Fehlern. Manchmal wurde etwas nicht streng nach musikalischer Notation gespielt. Aber jeder wusste, wo sein Platz war, welches Instrument er spielen sollte und wenn etwas schief lief, spielten wir den Part noch einmal. Alles in allem war das Lied schön zu hören und wenn es noch weitere Gelegenheiten gibt, werden wir gerne wieder andere Musikstücke mit OpenOne beginnen.

Martin Doupalik

Leiter des Bereichs Architektur der Infrastruktur, Projektleiter