



**Pokud chcete v oblasti dodávky ICT projektů zažít něco výjimečného a nového, zkuste implementaci s OpenOne.**

Asi těmito slovy bych shrnul první a doufám že nikoliv poslední projekt realizovaný společností OpenOne, a.s. Naše společnost ČEZ ICT Services, a.s. hledala pro svůj interní ServiceDesk prostor pro zvýšení efektivity a tak zřejmou volbou byla implementace Znalostní báze pro operátory. Po oslovení mnoha výrobců a porovnání jejich nabídek jsme nakonec vybrali řešení OnePlace pro nejlepší poměr cena / výkon.

První známky „jiné“ formy spolupráce se projevili ještě před zahájením projektu i před vlastní garancí z naší strany, že si dané řešení vůbec koupíme. Prezentace produktu je při presales samozřejmým standardem, poskytnutí plně funkčního dema s garancí plného supportu za účelem otestování produktu vám již nenabídne každý. V průběhu testování nám hlavou běželo mnoho otázek. „Šlo by tohle ? Mohlo by být upraveno toto ? Jak funguje tato volba ?...“. Aniž by byla podepsána jakákoliv smlouva, společnost OpenOne velmi pružně a ochotně reagovala na „palbu“ našich všetečných a mnohdy nepříjemných dotazů, se zájmem navštívila naše pracoviště a zajímala se o režim práce i prostředí do kterého má být produkt nasazen. Když jsme následně OpenOne jako dodavatele vybrali, bylo zahájení implementace v podstatě již jen pokračování zaběhlé spolupráce.

Jednoduše pojatý projektový management a celé vedení projektu se opíralo o stěžejní oblast téměř dennodenní komunikace, týdenních reportů a náležitého dostatku informací. Ale pokud byste teď čekali pohádku s rychlým koncem úspěšné implementace k plné spokojenosti, zklamali vás. Každý ICT projekt sebou nese technická a programová rizika a nejinak tomu bylo i u tohoto projektu. Po nasazení první verze relase jsme v rámci akceptačních testů i mimo ně objevili množství chyb. Pátrali jsme po příčině a nakonec ji identifikovali v „nestandardním“ přístupu nás, jako zákazníka – do procesu testování jsme totiž zapojili přímo i koncové uživatele, kteří s plným vědomím toho, že aplikaci budou sami používat, ji otestovali tak důkladně a z tolika možných pohledů, že se objevily i souvislosti použití, které předtím nikoho ze stávajících uživatelů řešení nenapadly.

A zde jsme se setkali s opravdu ne zcela běžným přístupem dodavatele, který jasně a s plnou odpovědností uznal, že jsme naším důkladným přístupem produktu dali další přidanou hodnotu. Garantoval brzké odstranění nalezených chyb a rozjeli jsme „koncert“ dokonalé partnerské spolupráce, kde jediným cílem obou stran bylo vylepšit produkt tak abychom jej mohli co nejlépe používat. Alokace našich pracovníků na testování byla již mnohonásobně překročena a my jsme dál a dál zasílali návrhy na zlepšení. Společnost OpenOne již dávno překročila alokované vývojové kapacity jasně vymezené smlouvou a dále dnem i nocí pracovali na vylepšování produktu tak, abychom jako zákazník byli maximálně spokojeni. Kdyby se nepřiblížil projektově definovaný termín dokončení, myslím, že by tato symfonická spolupráce pokračovala (a v jisté míře pokračuje) dodnes.

A nebude ani happyend. Nadešel milník ukončení projektu a my jsme dál evidovali několik zásadních chyb v řešení. Jednoduše se projekt nestihl v termínu. Nicméně dodavatel sám proaktivně tento nedostatek přiznal, na nic se nevymlouval a proaktivně nabídl odpovídající kompenzaci. Nakonec se po pár dnech všechny chyby podařilo eliminovat k naší plné spokojenosti. Po ukončení projektu jsme provedli zhodnocení a dospěli k jednoznačnému závěru:

Ta skladba nebyla bez falešných tónů a bez chyb. Občas se něco nepovedlo zahrát přesně dle nalinkovaného notového zápisu, ale všichni věděli, kde je jejich místo, na jaký nástroj mají hrát a když se něco nepovedlo, proaktivně jsme ten part přehráli znovu. V celkovém pohledu se ta symfonie dobře poslouchala a pokud bude příležitost, kdykoliv se s OpenOne opět rádi a bez obav pustíme do dalších skladeb.

**Martin Ďoubalík**

Ved. odd. Architektura Infrastruktury