

Slovenská technická univerzita v Bratislave

Fakulta informatiky a informačných technológií

Tím č. 15 CHAMELLEON

Metodika komunikácie

Vedúci: Ing. Lukáš Turský
Externý konzultant: Ing. Alexander Vengrin
Členovia: Bc. Jakub Bendík
Bc. Martin Borák
Bc. Július Bystričan
Bc. Mário Heršel
Bc. Martin Kyseľ
Bc. Matúš Štefánik
Bc. Martin Štrbák
Akademický rok: 2015/2016

1 Informácie o metodike

Účelom metodiky je definovať a opísať postupy komunikácie používané v tíme Chamelleon.

Metodika obsahuje podrobný opis jednotlivých komunikačných nástrojov a definuje, na riešenie akých záležitostí sú určené. Taktiež sa v nej nachádza opis procesov, ktoré sa v týchto nástrojoch dajú vykonávať.

Komunikácia v tíme prebieha primárne cez chatovací nástroj Slack, telefonáty, emaily a videohovory uskutočňované prostredníctvom služby Google Hangouts.

1.1 Zoznam kontaktných údajov členov tímu

Aktuálne kontaktné údaje (telefónne číslo a email) na každého člena tímu sú uvedené na Google Drive v súbore „Kontakty.docx“. Každý člen tímu je zodpovedný za aktuálnosť svojich údajov a v prípade zmeny je povinný ich aktualizovať aj v tomto zozname.

2 Metodika komunikácie

2.1 Zameranie komunikačných nástrojov

Nasledujúca tabuľka (Tab. 1) znázorňuje, na akú aktivitu sú zamerané jednotlivé komunikačné nástroje používané v tíme. Tabuľka slúži ako pomôcka pri výbere vhodného spôsobu informovania ostatných členov tímu, avšak netreba ju striktne dodržiavať – v niektorých situáciách môže byť vhodné daný problém riešiť iným nástrojom, aký je v nej uvedený.

Tab. 1 - Zameranie komunikačných nástrojov

Aktivita	Komunikačné nástroje			
	Slack	Email	Telefón	Hangouts
Bežná komunikácia v rámci celého tímu	✓	✓		
Riešenie spoločných problémov	✓			✓
Riadenie tímu	✓			
Urgentný problém			✓	
Komunikácia so zákazníkom		✓	✓	

2.2 Slack

Tento chatovací nástroj¹ je naším primárnym komunikačným nástrojom a pokrýva väčšiu časť nepriamej komunikácie prebiehajúcej v tíme. Prostredie Slacku je rozčlenené do niekoľkých komunikačných kanálov, pričom každý je zameraný na inú problematiku:

#bitbucket – Výpis z Bitbucketu, riešia sa tu commity a veci súvisiace s kódom aplikácie.

#bugs_errors – Slúži na riešenie a opis nájdených chýb a bugov.

#general – Hlavný komunikačný kanál, rieši sa tu všetko ostatné súvisiace s projektom.

#google_drive – Výpis z Google Drive, riešia sa tu zmeny v úložnom priestore.

#random – Vedľajší komunikačný kanál, rieši sa tu všetko, čo priamo nesúvisí s projektom.

#scrum – Slúži na riešenie vecí ohľadom SCRUMu (user stories, tasky, estimovanie, story pointy, ...).

#trello – Výpis z Trella, rieši sa tu manažment úloh² v rámci tohto nástroja.

#zapisnice – Vkladajú a riešia sa tu zápisnice zo stretnutí.

2.2.1 Vytvorenie nového verejného komunikačného kanála

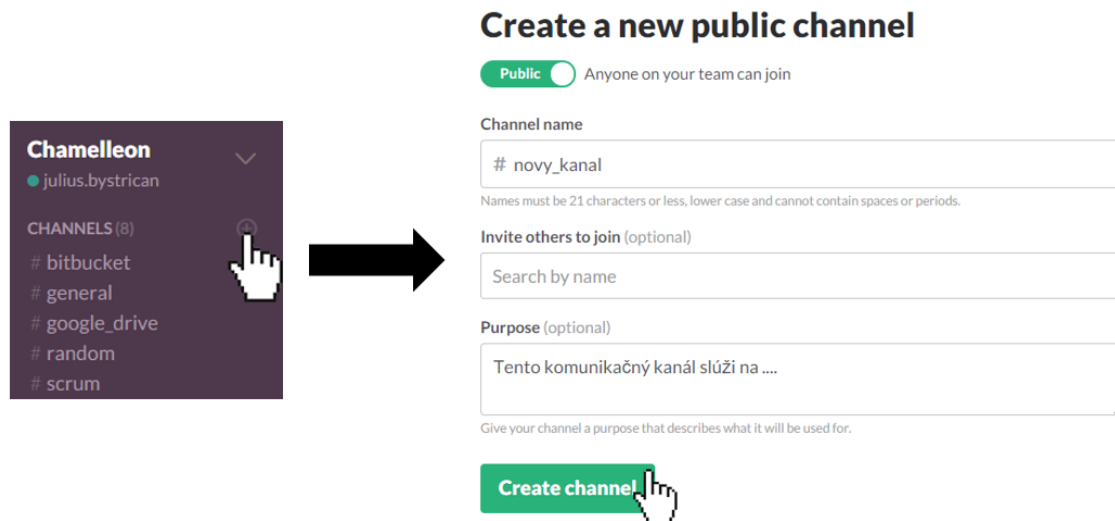
Ak si to situácia vyžaduje a tím sa zhodol na tom, že je vhodné vytvoriť nový komunikačný kanál, postup je nasledovný:

1. V ľavom paneli kliknite na znak „+“ nachádzajúci sa v časti „CHANNELS“.
2. Otvorí sa okno „Create new public channel“.
3. Do kolónky „Channel name“ zadajte názov nového kanála.

¹ <https://slack.com/>

² Manažment úloh je opísaný v dokumente Metodika úloh.

4. Kliknite do kolónky „Invite others to join“ a vyberte členov tímu, ktorých si želáte do nového kanála pozvať.
5. Do kolónky „Purpose“ napíšte stručný text, ktorý vystihuje, na čo bude tento kanál slúžiť.
6. Kliknite na tlačidlo „Create channel“.

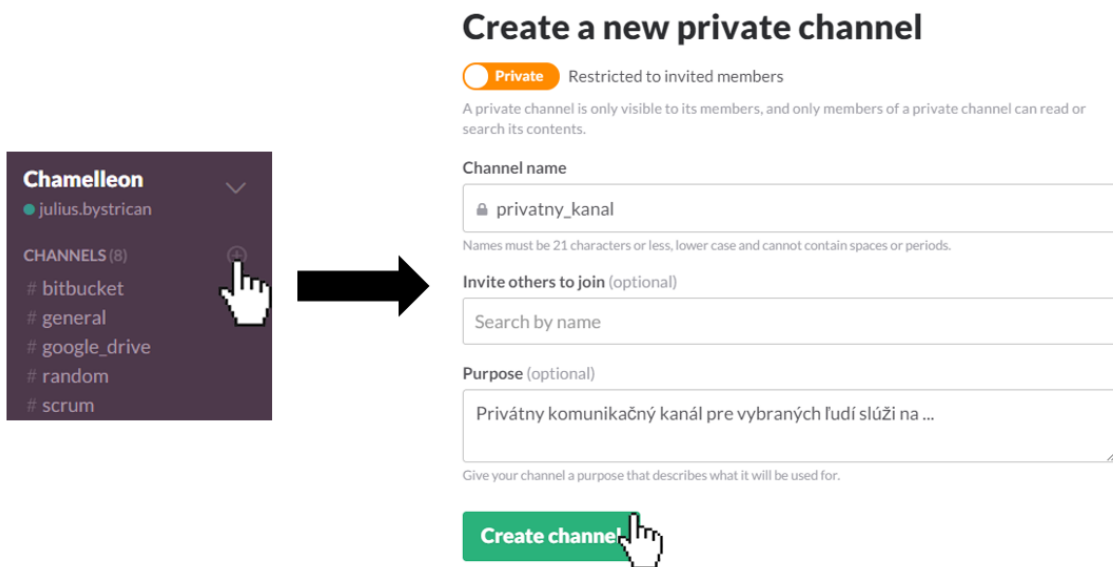


Obr. 1 - Vytvorenie nového verejného komunikačného kanála (2.2.1)

2.2.2 Vytvorenie nového súkromného komunikačného kanála

V prípade, že si niektorí členovia potrebujú založiť súkromný kanál určený iba pre nich, postup je podobný ako v procese 2.2.1:

1. V ľavom paneli kliknite na znak „+“ nachádzajúci sa v časti „CHANNELS“.
2. Otvorí sa okno „Create new public channel“.
3. Kliknite na tlačidlo „Public“, čím sa okno premenuje na „Create new private channel“.
4. Do kolónky „Channel name“ zadajte názov nového kanála.
5. Kliknite do kolónky „Invite others to join“ a vyberte členov tímu, ktorých si želáte do nového kanála pozvať.
6. Do kolónky „Purpose“ napíšte stručný text, ktorý vystihuje, na čo bude tento kanál slúžiť.
7. Kliknite na tlačidlo „Create channel“.

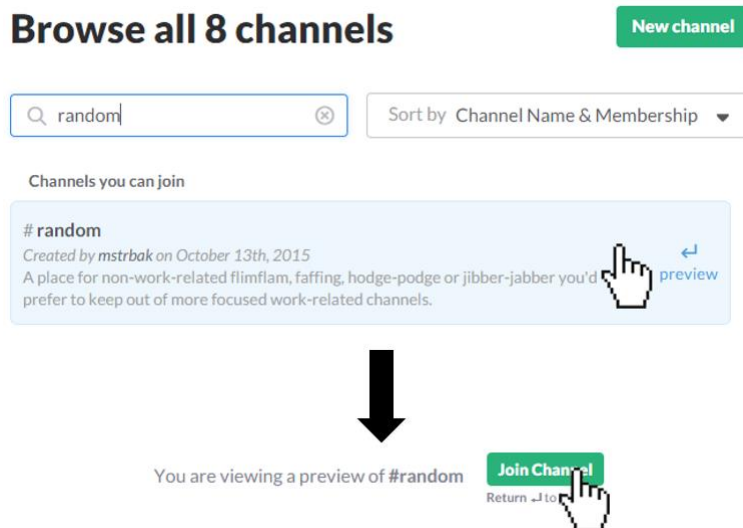


Obr. 2 - Vytvorenie nového súkromného komunikačného kanála (2.2.2)

2.2.3 Pridanie sa do verejného komunikačného kanála

Ak sa chcete pridať do už vytvoreného komunikačného kanála, postupujte nasledovne:

1. V ľavom paneli kliknite na „CHANNELS“.
2. Otvorí sa okno „Browse all channels“.
3. Vyhľadajte požadovaný komunikačný kanál a kliknite naň.
4. Otvorí sa vám okno zvoleného kanála.
5. V dolnej časti kliknite na tlačidlo „Join channel“.



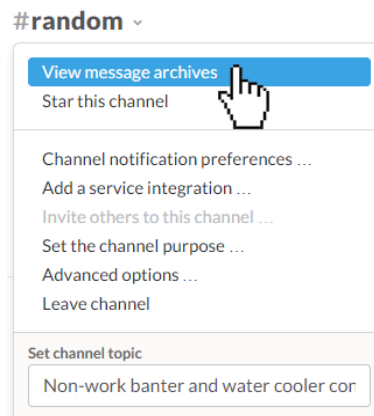
Obr. 3 - Pridanie sa do verejného komunikačného kanála (2.2.3)

2.2.4 Archivovanie komunikačného kanála

V prípade, že sa už nejaký komunikačný kanál nebude ďalej používať, je potrebné ho archivovať:

1. Otvorte komunikačný kanál, ktorý chcete odstrániť.
2. Kliknite na jeho názov (v pravej časti, nie v ľavom paneli).

3. Vyberte možnosť „View message archives“.
4. Vo vašom predvolenom prehliadači sa otvorí stránka s archívom daného kanála.
5. V pravom paneli v časti „Actions“ zvolíte možnosť „Archive this channel“.
6. V otvorenom okne potvrdíte vykonanie archivácie kliknutím na „Yes, archive the channel“.



Obr. 4 - Archivovanie komunikačného kanála (2.2.4)

2.3 Email

V rámci tímu sa email na komunikáciu vo všeobecnosti nepoužíva, avšak môžu nastať situácie, ktoré si to budú vyžadovať. Email zohráva hlavnú úlohu najmä pri komunikácií s ľuďmi mimo tímu – vo väčšine prípadov sú to naši zákazníci.

2.3.1 Pravidlá pre písanie emailov

Pri písaní emailov je vo všeobecnosti potrebné dodržiavať nasledujúce pravidlá:

- Uvádzať predmet správy.
- Písať s diakritikou.
- Jednotlivé myšlienky členiť do odstavcov.
- Medzi odstavcami vynechávať aspoň jeden prázdny riadok.
- Prílohu treba spomenúť v texte správy.
- Používať iba čistý text – žiadne formátovanie.

V prípade, že sa jedná o email, ktorý je určený ľuďom mimo tímu (formálny email), je potrebné dodržať aj nasledujúce pravidlá:

- Začať vhodným oslovením – nasleduje za ním čiarka a na ďalšom riadku sa začína malým písmenom.
- Osobné zámená písať s veľkým začiatočným písmenom.
- Nepoužívať emotikony.
- Ukončiť email vhodným pozdravom.
- Podpísať sa.

2.4 Telefón

Telefonická komunikácia slúži hlavne na informovanie a riešenie urgentných problémov, ktoré môžu kedykoľvek nastať. Týkať sa môžu najmä organizačných záležitostí, akými sú napríklad neprítomnosť niektorého člena tímu alebo zmena miesta stretnutia.

Každý člen tímu musí mať vo svojom mobilnom telefóne uložené kontakty na ostatných členov tímu³.

2.5 Hangouts

V prípade, že je potrebné riešiť problémy, ku ktorým sa musia vyjadriť viacerí členovia tímu, ale nie je možné zorganizovať osobné stretnutie, používajú sa videohovory realizované prostredníctvom webovej služby Google Hangouts⁴.

Na pozvanie jednotlivých členov tímu do videohovoru použijete ich emailové adresy uvedené v zozname kontaktov³.

³ Bližšie informácie o kontaktoch na členov tímu sú v časti 1.1

⁴ <https://hangouts.google.com/>