

Plan de gestión de la comunicación:

“Bags, please!”

Hard Break devs

Julia Cajigal Mimbrera

Fernando Moreno Díaz

Denis Gudiña Núñez

Luis Miguel Moreno López

Índice

Tecnologías y métodos de uso: entre desarrolladores	3
<i>Whatsapp:</i>	3
<i>Discord y llamadas de teléfono:</i>	3
<i>Trello:</i>	4
<i>Reuniones presenciales y contacto directo en el área de trabajo:</i>	4
<i>GitHub y Google Drive:</i>	4
Tecnologías y métodos de uso: entre desarrolladores y usuarios.....	5
<i>Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube):</i>	5
<i>Itch.io y Página Web:</i>	6
<i>Feedback de los usuarios (encuestas, correo electrónico y canales de venta):</i>	6
<i>Contacto directo con los usuarios (Meetings y Q&A):</i>	6
Tecnologías y métodos de uso: entre desarrolladores y organizaciones externas	7
<i>Contacto inicial (Redes sociales, Página Web, Itch.io):</i>	7
<i>Comunicación esporádica (WhatsApp, llamadas telefónicas):</i>	7
<i>Comunicación y cuestiones prioritarias (Correo electrónico, fax):</i>	8
<i>Reuniones (Skype, Discord, reuniones presenciales):</i>	8

TECNOLOGÍAS Y MÉTODOS DE USO: ENTRE DESARROLLADORES

- *WhatsApp.*
- *Discord.*
- Llamadas de teléfono.
- *Trello.*
- Reuniones presenciales.
- Contacto directo dentro del área de trabajo.
- *GitHub.*
- *Google Drive.*

WHATSAPP:

Se utilizará *WhatsApp* sobre todo en las comunicaciones cotidianas entre el equipo de desarrolladores. El contacto directo por chat privado se utilizará para cuestiones privadas de los desarrolladores y preguntas acerca del desarrollo que solo influyan a los dos sujetos que mantienen la conversación privada.

Cualquier necesidad acerca del proyecto, véase, preguntas concretas del desarrollo, dudas sobre algún aspecto de la organización del proyecto o cualquier tipo de cuestión que pueda ser de interés para el grupo de trabajo, habrán de ser consultadas por el grupo de *WhatsApp* del equipo, de manera que todos estos supuestos queden reflejados de manera virtual y todo el equipo pueda acceder a consultar la respuesta o responder a la pregunta, creando un clima de interacción y cohesión en el grupo.

El grupo general de *WhatsApp* del equipo estará limitado a conversaciones relativas al proyecto, aquellas conversaciones no relativas serán susceptibles de avisos a los responsables de ellos, pues se pretende que el grupo sea lo más organizado y serio posible, para evitar malentendidos.

DISCORD Y LLAMADAS DE TELÉFONO:

La función de *Discord* será la posibilidad de concretar reuniones presenciales por voz. En caso de existir cualquier duda entre los desarrolladores, no ser posible una reunión presencial y que la extensión de la cuestión sea lo suficientemente grande como para que la comunicación por *WhatsApp* sea ineficiente, se concretarán reuniones por llamada de voz entre los integrantes del equipo que lo necesiten. Así mismo, este tipo de reuniones se podrán organizar por teléfono, preferiblemente cuando sean entre dos integrantes y no exista la posibilidad de hacerlo por *Discord*, pues con más integrantes se complicaría la comunicación.

Además, todas las reuniones que se vayan a realizar del equipo completo se realizarán a través de esta plataforma, con llamadas grupales.

Se mantendrá el orden de la llamada mediante turnos de palabra y una agenda de reunión que indicará los puntos del día.

Las cuestiones tratadas y el ámbito en que será tratadas será el más serio posible, de modo que la comunicación sea más fluida y las reuniones más rápidas.

TRELLO:

En la plataforma *Trello* se organizará el seguimiento del desarrollo del producto, a través de metodología *Scrum*. Las distintas tareas se añadirán tras la reunión de inicio del *Sprint* y se irán completando en los tiempos estimados, por los integrantes correspondientes a cada tarea. Se harán diversas columnas de tareas: *Backlog* (donde se añadirán todas las tareas en un principio), *On Hold* (en espera de ser realizadas), *In Progress* (en proceso de desarrollo), *Evaluation* (tareas terminadas esperando por ser evaluadas) y *Finished* (tareas terminadas y evaluadas). Las tareas se irán moviendo de columna según el estado de estas.

Todos los integrantes tendrán acceso al tablero de *Trello*, para consulta de lo que sea necesario. Solo el *Project Manager* tendrá derechos de administración del tablero, pero estará abierto a su consulta en cualquier momento para el equipo.

Cualquier cambio que se desee hacer en el tablero se comunicará al *Project Manager*, y tras su deliberación se aprobará o rechazará el cambio, dependiendo de factores como la urgencia de la tarea, su importancia y la antelación con que se haga la solicitud de cambio.

REUNIONES PRESENCIALES Y CONTACTO DIRECTO EN EL ÁREA DE TRABAJO:

El contacto directo dentro del área de trabajo es libre para todos los desarrolladores. Se requiere que este contacto se limite a cuestiones del desarrollo, aunque esto nos excluye otros tipos de comunicación siempre y cuando estas cuestiones no distraigan a los desarrolladores de sus tareas. Cualquier tipo de cuestión relativa al desarrollo que influya a otros miembros o que de la que sea importante dejar constancia, además se añadirá al grupo de *WhatsApp* del equipo, para que todos los miembros del equipo puedan consultarlo.

Las reuniones que se realicen dentro del horario de trabajo se harán presenciales en la oficina de reuniones del estudio. Se tratará de manera ordenada los puntos del día, en un tono distendido pero centrado en la materia, de manera que no se hagan especialmente tediosas o densas las reuniones. Todas las decisiones y conceptos comentados en estas reuniones serán recopilados en un documento por el *Project Manager*, que estará a disposición de todos los trabajadores a través de los repositorios de *GitHub* y *Google Drive*.

GITHUB Y GOOGLE DRIVE:

Como plataformas de almacenamiento y difusión del proyecto se usará tanto un repositorio de *GitHub* como una cuenta de *Google Drive*. El desarrollo del proyecto se guardará en un repositorio de *GitHub* al que todo el equipo tendrá acceso, para la subida y consulta de los progresos que se vayan realizando en el producto. El material de las tareas se subirá a la carpeta correspondiente dentro de la carpeta del proyecto, dependiendo del tipo de contenido que sea, de manera que todo quede lo más organizado posible.

De manera que no haya problemas con la falta de actualización de la información, cada departamento tendrá una rama propia dentro del repositorio, para poder subir su contenido sin afectar a las demás ramas. Cuando este contenido haya sido aprobado podrá ser subido a la rama principal o final del proyecto. Antes de subir cualquier tipo de avance se recomienda actualizar primero la versión propia del desarrollador y luego subir los nuevos cambios.

Google Drive quedará como sistema de recuperación de datos en caso de que haya cualquier pérdida. Todo lo que se suba a *GitHub* habrá de ser subido también a *Google Drive*, que estará organizado de la misma manera que *GitHub*, de modo que si hay alguna pérdida en *GitHub* se pueda encontrar una copia de ese progreso en *Google Drive*, para evitar contratiempos y repetición innecesaria de tareas.

TECNOLOGÍAS Y MÉTODOS DE USO: ENTRE DESARROLLADORES Y USUARIOS

- *Twitter.*
- *Facebook.*
- *Instagram.*
- *Youtube.*
- Página Web.
- *Itch.io.*
- *Feedback* de los canales de venta.
- Encuestas de *Google.*
- Correo electrónico.
- *Meetings.*
- *Q&A.*

REDES SOCIALES (TWITTER, FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE):

A través de las distintas redes sociales se irán subiendo pequeñas muestras del progreso en el desarrollo del producto: fotos descriptivas, textos, conceptos del producto. Con esto daremos al público a conocer cómo se va desarrollando el proyecto, creando expectativas y permitiendo la comunicación con nuestros usuarios.

Las cuentas de *Twitter* y *Facebook* se usarán como método de comunicación directo con el usuario, respondiendo a las distintas preguntas que se planteen, sin desvelar demasiada información, pero resolviendo cualquier duda. Se postearán los distintos avances del proyecto, con carácter informal tanto en los posts como en las respuestas a los usuarios.

En *Instagram* se subirán fotos descriptivas del progreso. Se responderá a aquellos comentarios de estas publicaciones que se consideren interesantes, ya sea porque sean dudas o porque se considere una oportunidad de ganar más público.

En *Youtube* se seguirá la misma dinámica que en *Instagram*, pero de manera más extendida, publicando *trailers*, *demos*, *gameplays*, etc. Los comentarios se responderán con las mismas directrices que para *Instagram*, pero de manera más reducida.

De este tipo de comunicaciones se encargará el *Community Manager*.

ITCH.IO Y PÁGINA WEB:

La página web de la organización y la cuenta de *Itch.io* se usarán a modo de ventana de *marketing* con el público, mostrando los avances importantes de nuestros proyectos, de manera organizada, así como información relativa a la organización. Cualquier tipo de actualización se mostrará aquí, de modo que quede organizado y sea fácilmente accesible y consultable. El encargado de la página web e *Itch.io* deberá encargarse de que el diseño y el formato de estas dos plataformas sea el adecuado para la empresa a la que representa y esté actualizado a la última siempre, para mostrar la información necesario a los usuarios.

De este tipo de comunicaciones se encargará el *Community Manager*.

FEEDBACK DE LOS USUARIOS (ENCUESTAS, CORREO ELECTRÓNICO Y CANALES DE VENTA):

El *Feedback* de los usuarios se recibirá a través de las opiniones en los distintos canales de venta, encuestas en *Google* y correos electrónicos.

A través de los distintos canales de venta, se documentarán las opiniones de los distintos usuarios, a modo de buscar cuáles son las funciones que el usuario aprecia y aquellas que se deberían mejorar/eliminar/sustituir. Estos documentos se presentarán en las reuniones del equipo de desarrollo para poder actualizar el producto a lo que el público desee y lo que nosotros creamos correcto. Las encuestas de *Google* servirán para confirmar aquellas deficiencias que nos hayamos encontrado o que los usuarios nos hayan hecho llegar, así como las direcciones de futuro del proyecto, de acuerdo con que encajen con los gustos de los usuarios.

También se creará una dirección de correo electrónico para que los usuarios envíen cualquier reporte relacionado con fallos y deficiencias del producto, de modo que podamos solucionar estas deficiencias a la mayor brevedad posible.

De este apartado se encargan tanto los documentadores como los analistas de calidad.

CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS (MEETINGS Y Q&A):

Los distintos *meetings* y sesiones de *Q&A* tienen como objetivo resolver las distintas dudas que puedan tener los usuarios, así como la promoción del estudio. Los diálogos y contestaciones dadas serán en un tono desenfadado, intentando resolver cualquier cuestión propuesta, pero respetando la privacidad de la empresa respecto a proyectos futuros y actuales. Se buscará ser lo más sinceros y exactos posibles, intentando mostrar una imagen abierta al usuario sobre la empresa para forjar cierta confianza.

El *Project Manager* es el encargado en primera instancia de asistir a estas reuniones en ausencia de un portavoz del estudio o desarrollador encargado de asistir a estos eventos.

TECNOLOGÍAS Y MÉTODOS DE USO: ENTRE DESARROLLADORES Y ORGANIZACIONES EXTERNAS

- *Twitter.*
- *Facebook.*
- *Youtube.*
- *Instagram.*
- *Página Web.*
- *Itch.io.*
- *WhatsApp.*
- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico.
- Fax.
- *Skype.*
- *Discord.*
- Reuniones presenciales.

CONTACTO INICIAL (REDES SOCIALES, PÁGINA WEB, ITCH.IO):

El contacto inicial con otras organizaciones se realizará a través de las redes sociales, nuestra página web e *itch.io*. A través de redes sociales se pueden recibir propuestas por mensajes privados y demás tipo de acciones comerciales. Se deberá atender al mensaje de manera seria y adecuada a la situación en caso de que recibamos cualquier propuesta. En caso de ser nosotros quien proponemos alguna idea el mensaje se redactará con formalidad y seriedad. Para profundizar más en los detalles de cualquier propuesta se propondrá utilizar tanto correo electrónico, fax, una reunión presencial o virtual.

A través de *itch.io* y página web, directamente se derivarán estas propuestas o se realizarán a través del correo electrónico o mediante algún teléfono de contacto que se proporcione dentro de la página como método de contacto. Se seguirán las mismas reglas de formato que con los contactos a través de redes sociales.

De esta tarea se encargará el desarrollador encargado de hacer de representante del estudio hacia las empresas externas.

COMUNICACIÓN ESPORÁDICA (WHATSAPP, LLAMADAS TELEFÓNICAS):

Se utilizará tanto *WhatsApp* como llamadas telefónicas para la comunicación esporádica entre el estudio y organizaciones externas. Esto incluye, peticiones de actualización del flujo, peticiones de reuniones, matización de conceptos acerca de los contratos o cualquier otro asunto relacionado con el tema.

En *WhatsApp* se hablará por privado y conversación cifrada con cada una de las organizaciones. Cualquier tema serio se hablará en una reunión, ya sea en persona o digital. El formato de la

comunicación a través de *WhatsApp* será formal y breve, pues este canal de comunicación está orientado a consultas breves.

Respecto a las llamadas telefónicas, se utilizarán en caso de que lo que se quiera discutir sea algo extenso como para comunicarlo por *WhatsApp*, pero no lo suficientemente relevante como para necesitar la organización de una reunión para tratarlo. El formato utilizado será el mismo que en *WhatsApp*: formal, conciso y breve.

De esta tarea se encargará el desarrollador encargado de hacer de representante del estudio hacia las empresas externas, bajo las directrices del *Project Manager*.

COMUNICACIÓN Y CUESTIONES PRIORITARIAS (CORREO ELECTRÓNICO, FAX):

Todas las cuestiones que superen las competencias de los puntos anteriores se tratarán a través de correo electrónico o fax.

A ser posible, se utilizará el correo electrónico siempre que esté disponible para cuestiones importantes del proyecto, como concretar fechas de reuniones, flujo de documentos, presupuestos, avances, productos, contratos y demás. En caso de no estar disponible este tipo de método se propondrá el uso de fax para realizar estas tareas. La comunicación a través de estos medios será formal y tan extendida como se necesite para explicar la cuestión a tratar.

De esta tarea se encargará el desarrollador encargado de hacer de representante del estudio hacia las empresas externas, bajo las directrices del *Project Manager*.

REUNIONES (SKYPE, DISCORD, REUNIONES PRESENCIALES):

Las reuniones son el mecanismo principal de toma de decisiones. A ser posible se realizarán reuniones presenciales para acordar los temas más importantes. El formato será formal pero cercano, de manera que el acuerdo sea lo más fluido posible y amistoso posible. En caso de no ser posible realizar una reunión presencial, se realizarán reuniones virtuales a través de *Discord* o *Skype*, dependiendo de la plataforma que prefiera el representante de la empresa externa en cuestión. Se tratarán las cuestiones bajo el mismo formato que en las reuniones presenciales.

En ambos casos, se llevará un registro de lo hablado en la reunión y de las decisiones importantes, que quedará archivado para consulta del equipo directivo del estudio y el *Project Manager*.

La tarea de documentación será realizada por el documentador del estudio y el *meeting* se llevará a cabo por el *Project Manager*.