

Using Пачка like a pro



Используйте Пачку
по максимуму. Остальные
увидят это и последуют
примеру. Вместе вы сделаете
общение в компании быстрым
и комфортным.

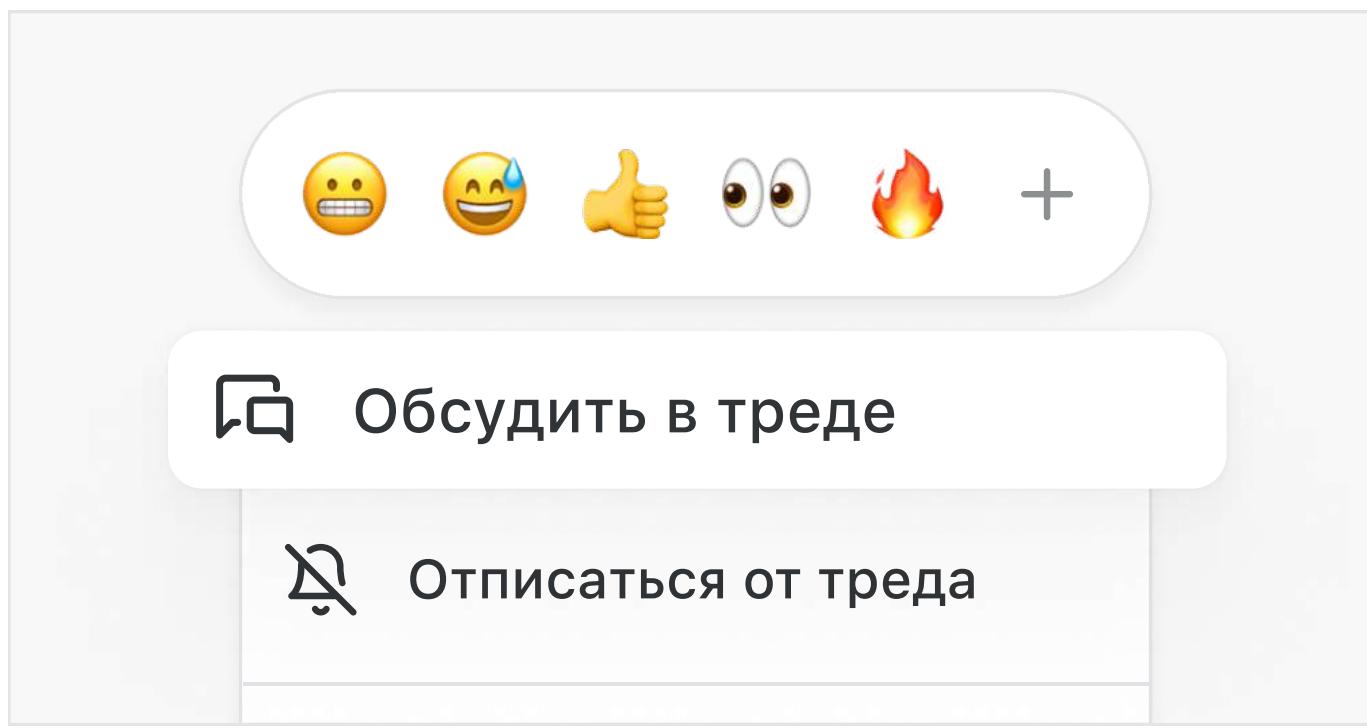


трэды в чате



Если у вас бывает так, что в чате обсуждается 5 разных тем параллельно, ничего непонятно и это всех отвлекает — внедряйте эти кейсы.

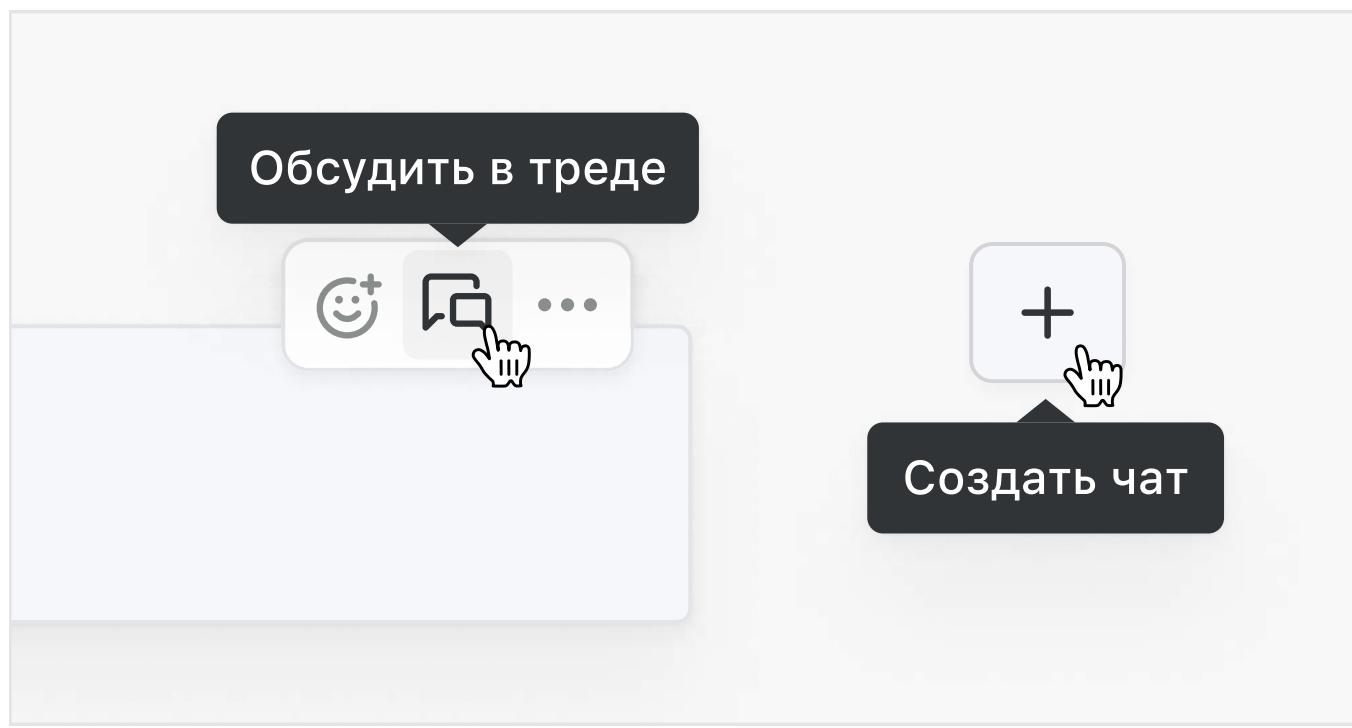
1.1



Отвечайте в треде, а не в чате

Старайтесь меньше использовать ответ на сообщение в групповых чатах — лучше создать под ним тред и ответить там.

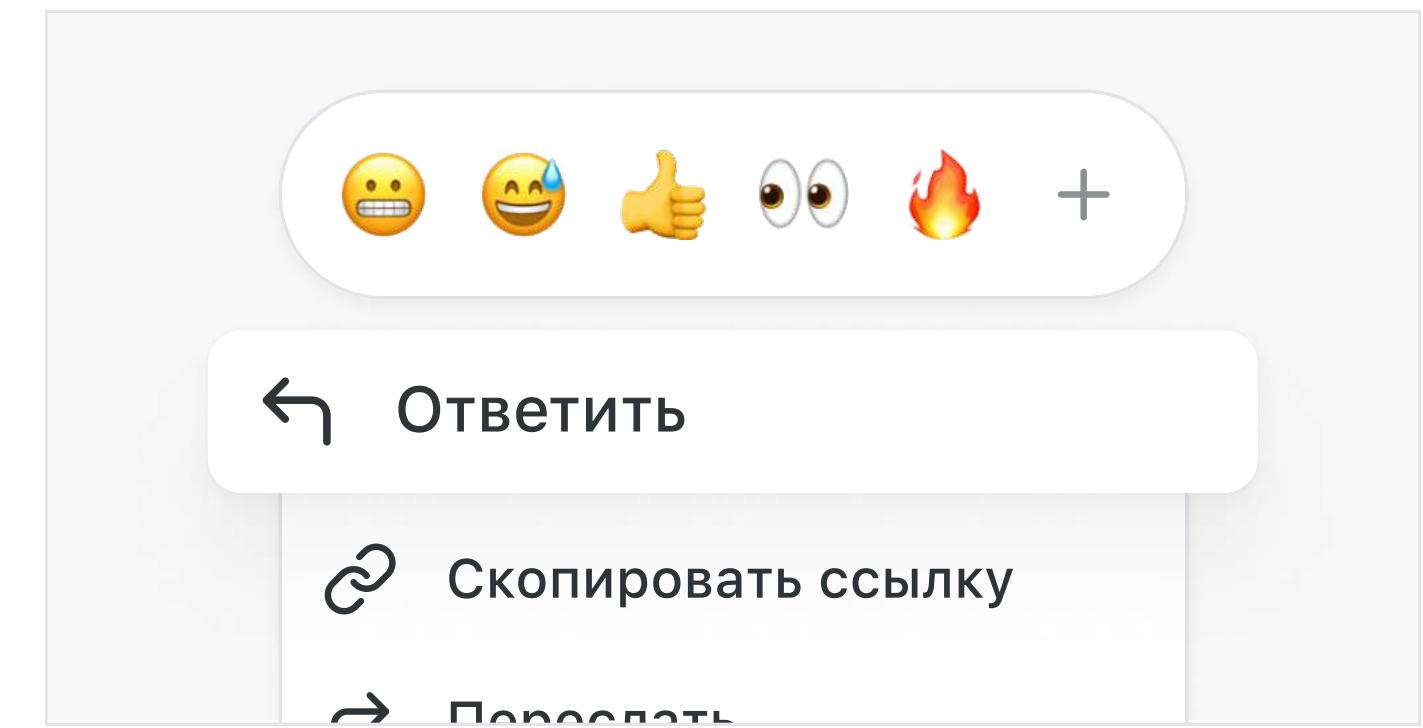
1.2



Создавайте тред для короткого обсуждения, для длительного — чат

Если тема короткая (на день-два), то создайте тред. Если же обсуждение длиной в неделю и больше, то лучше создайте чат — он будет занимать место в левом меню, но искать информацию в нем легче.

1.3

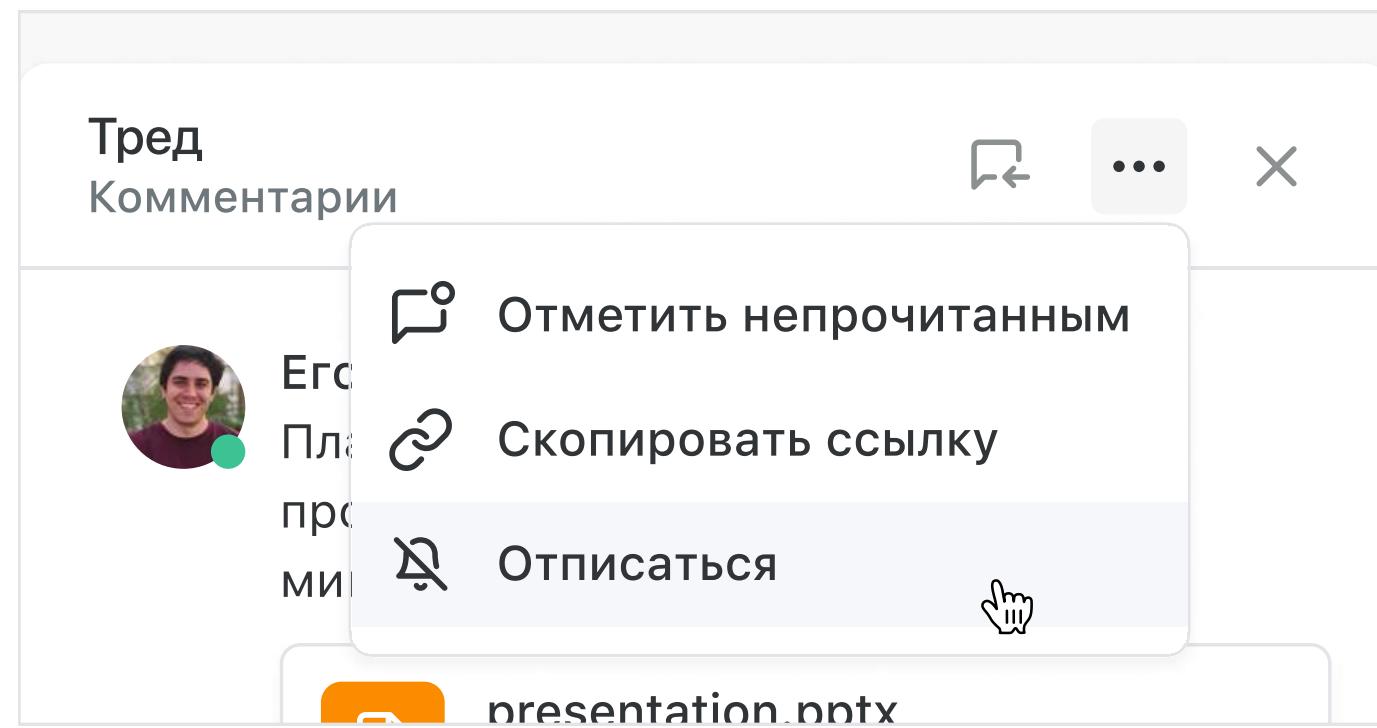


Используйте функцию «Ответить» внутри треда

Попробуйте использовать «Ответить» на сообщение в треде, если в нём обсуждаются несколько параллельных вопросов.

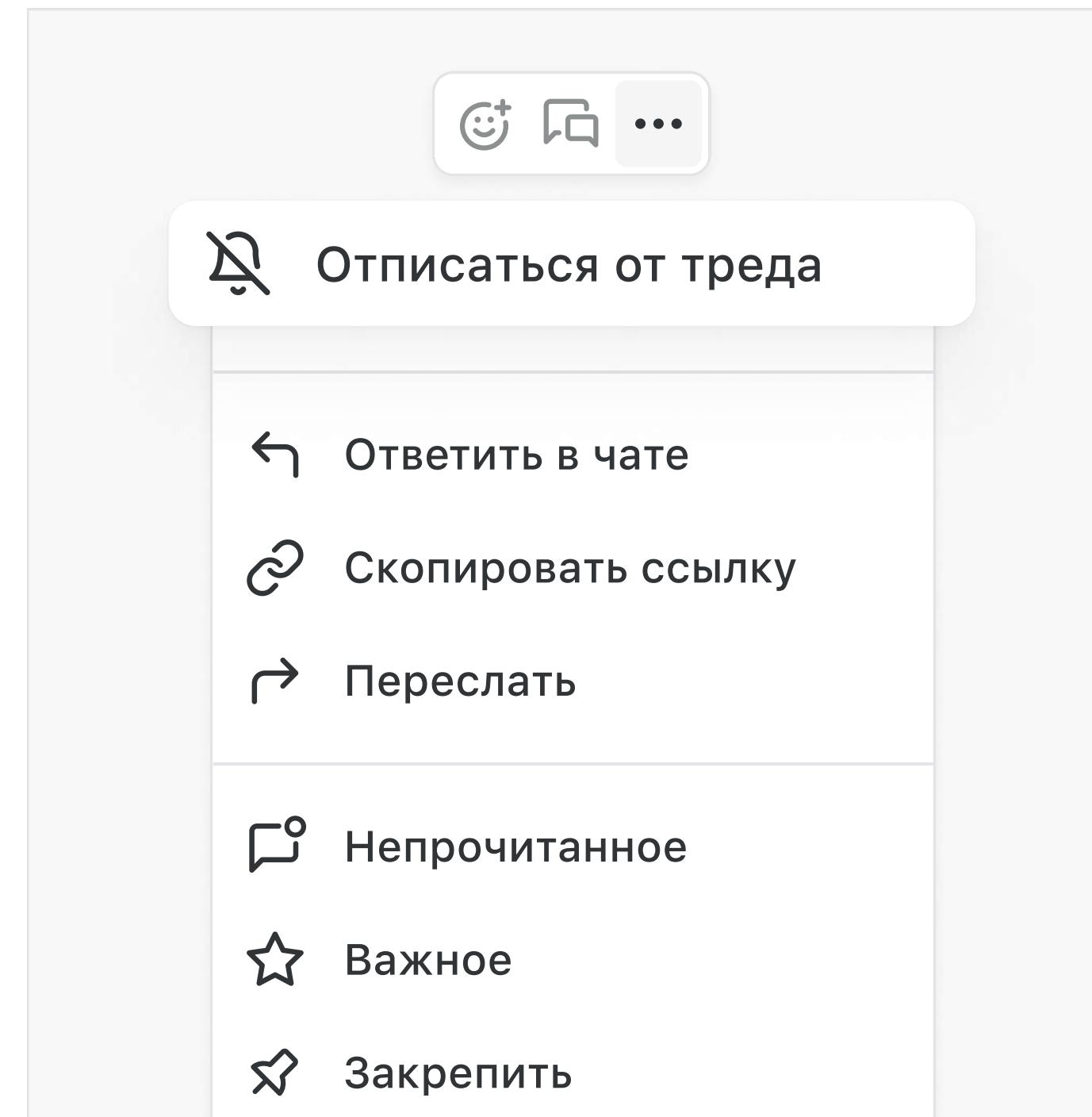
1.4

1.4.1



**Отписывайтесь от тредов, если они
стали неактуальны**

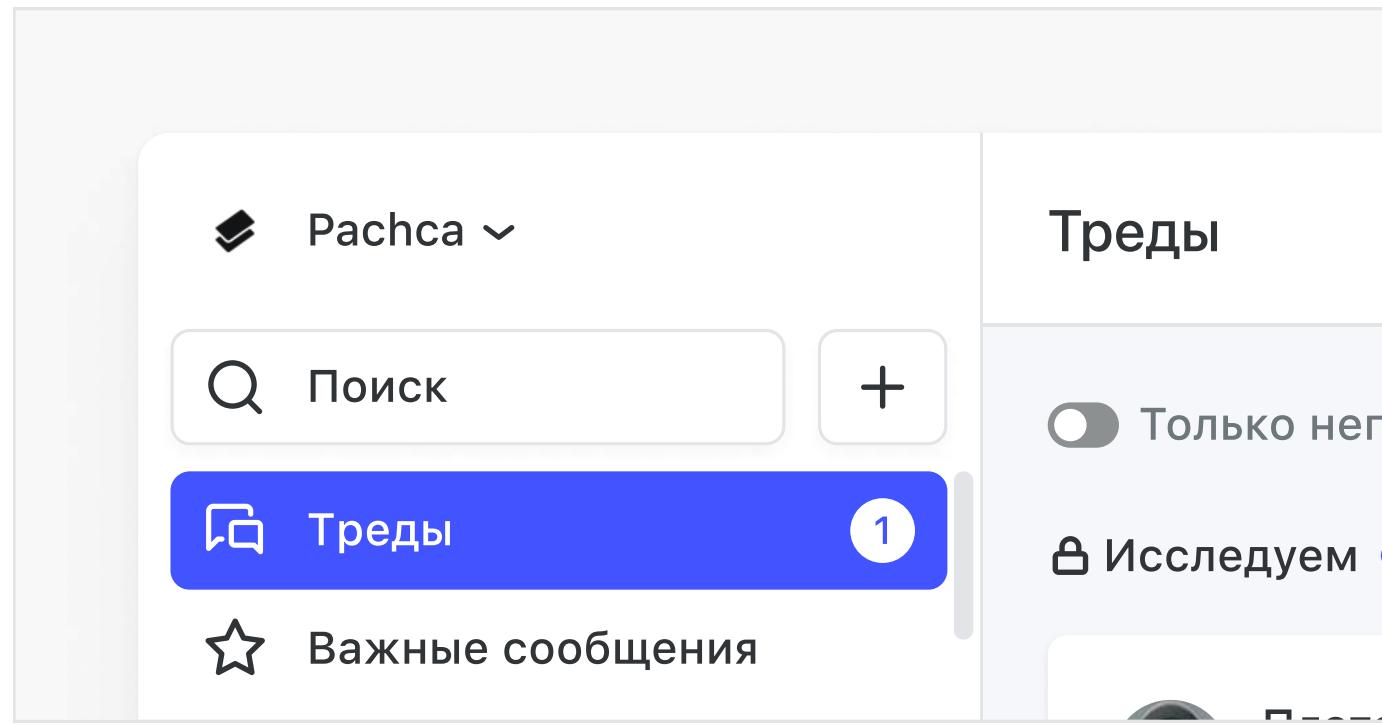
Если обсуждение в треде не требует
больше вашего присутствия, то удобно
отписаться от треда — так вы не будете
получать лишних уведомлений.



Кейс

Вы руководитель и видите важную тему
в чате, потом упоминаете в треде всех
профильных сотрудников, чтобы
привлечь внимание, и отписываетесь
от треда, чтобы не получать лишних
уведомлений.

1.5

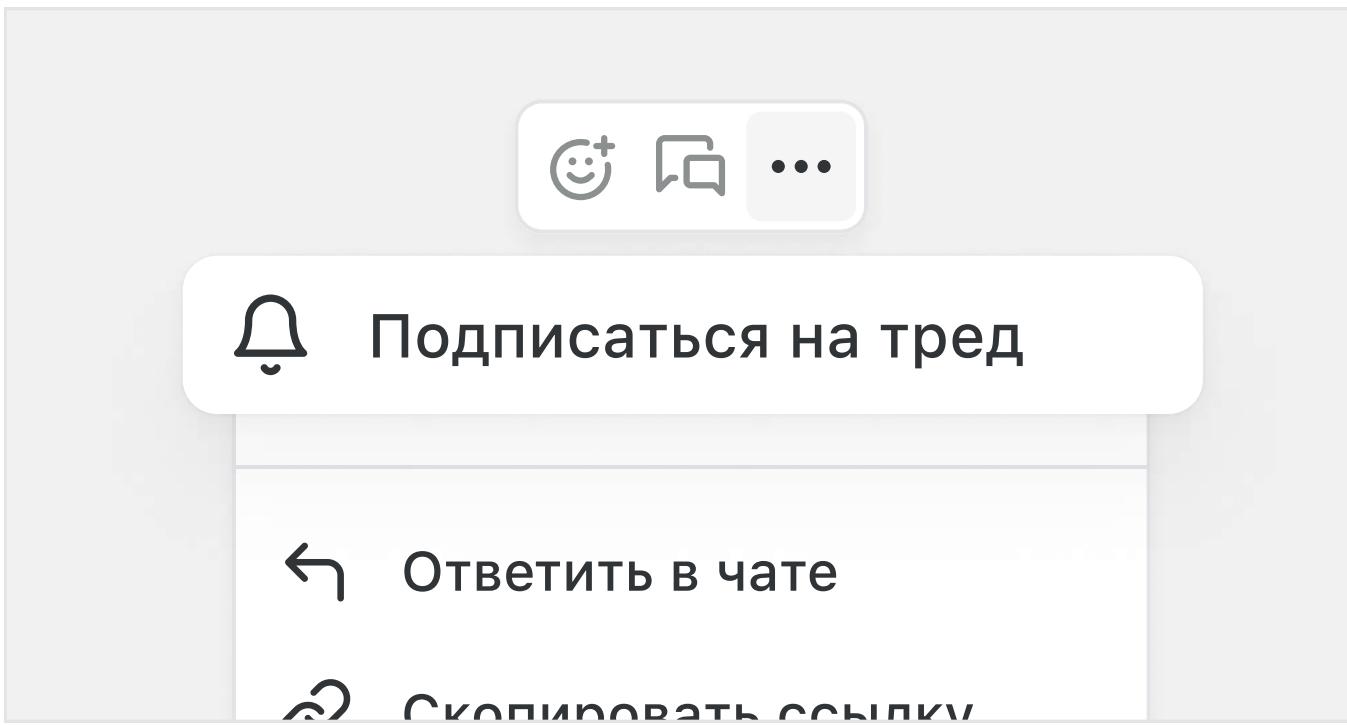


Способы, как быстрее искать треды

Если вопрос обсуждали недавно, то используйте раздел «Треды» и фильтры внутри.

Если вопрос обсуждался давно, то удобнее найти тред через поиск по ключевым словам. Для этого перейдите в «Поиск» → «Сообщения и треды».

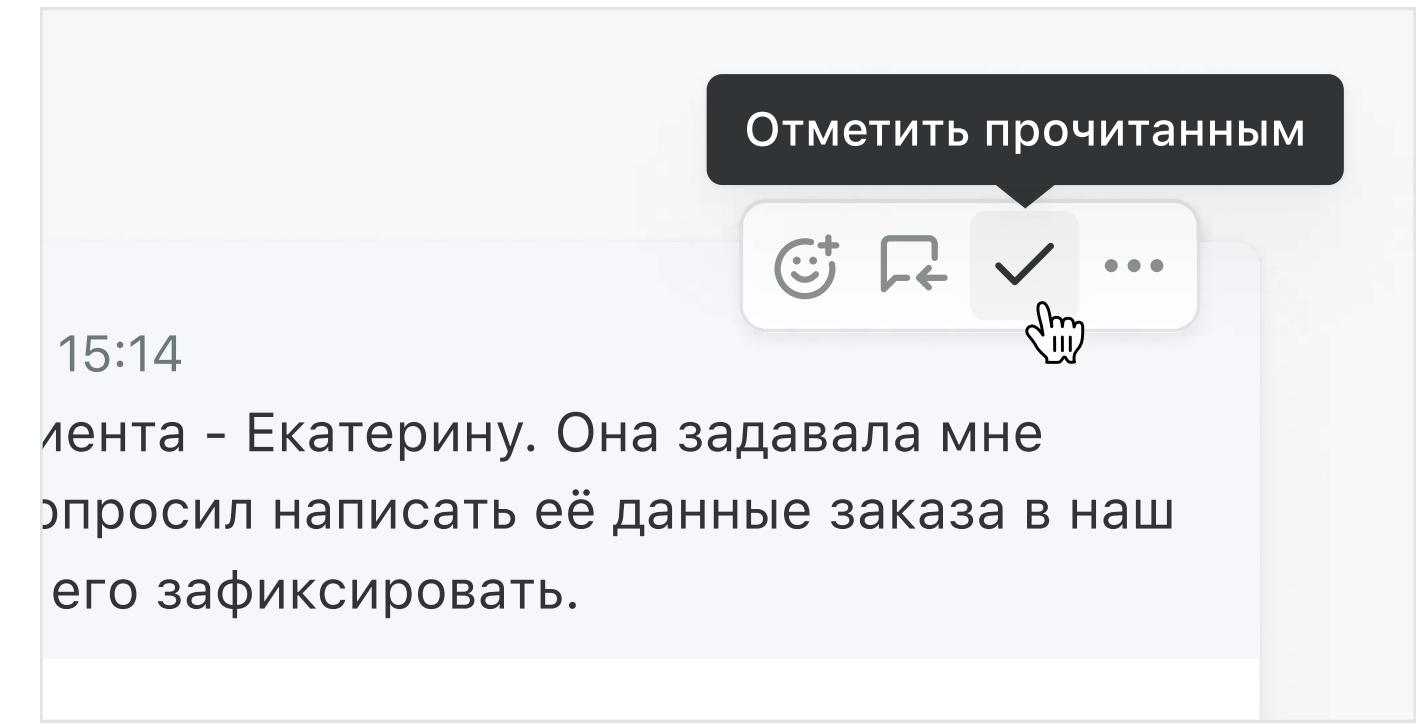
1.6



Подписывайтесь на ещё несуществующий тред

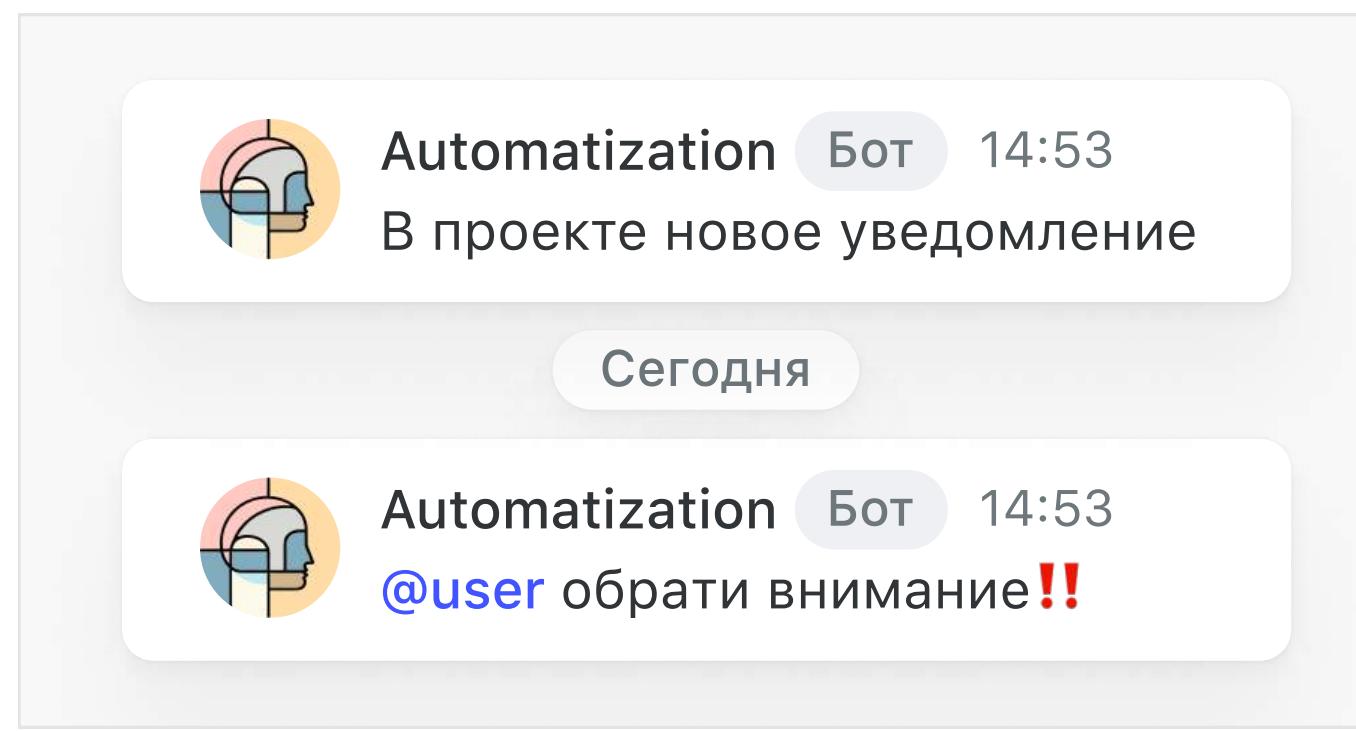
Если видите сообщение в чате и под ним, скорее всего, будет важное обсуждение, то удобно заранее подписаться на этот тред. Это можно сделать, кликнув на сообщение правой кнопкой мыши → «Подписаться на тред».

1.7



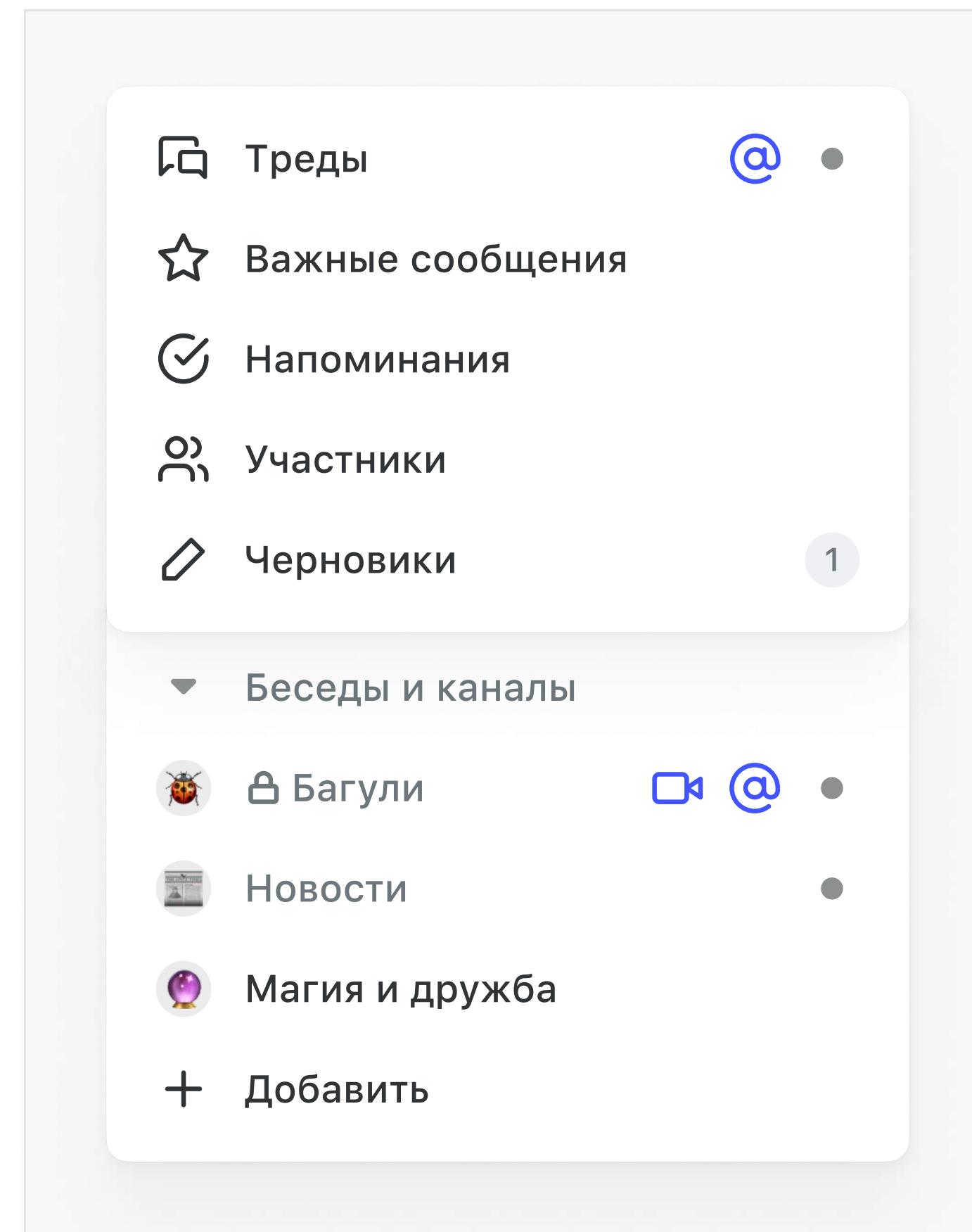
Попробуйте быстрый способ прочитки треда

Если в разделе тредов висит новый комментарий и его смысл понятен без захода в тред, то удобно быстро снять непрочитку галочкой. Она появляется при наведении курсора на тред.



Внедряйте взаимодействие с ботами через тред

Концепция такая: боты присылают сообщения с алертами в чат, а если в них что то важное, то персонально упоминают ответственного сотрудника/ команду.



Кейс

У вас есть чат с алертами, куда бот присыпает статус работы системы. Но у большинства сотрудников этот чат замьючен и иногда команда реагирует на инциденты не так быстро, как хотелось бы.

Настройте бота так, чтобы он упоминал конкретного ответственного сотрудника/ команду в треде под сообщением с алертом. Если проблема небольшая, то дежурного сотрудника. Если проблема глобальная — сразу всю команду и техническое руководство.

сквозные треды

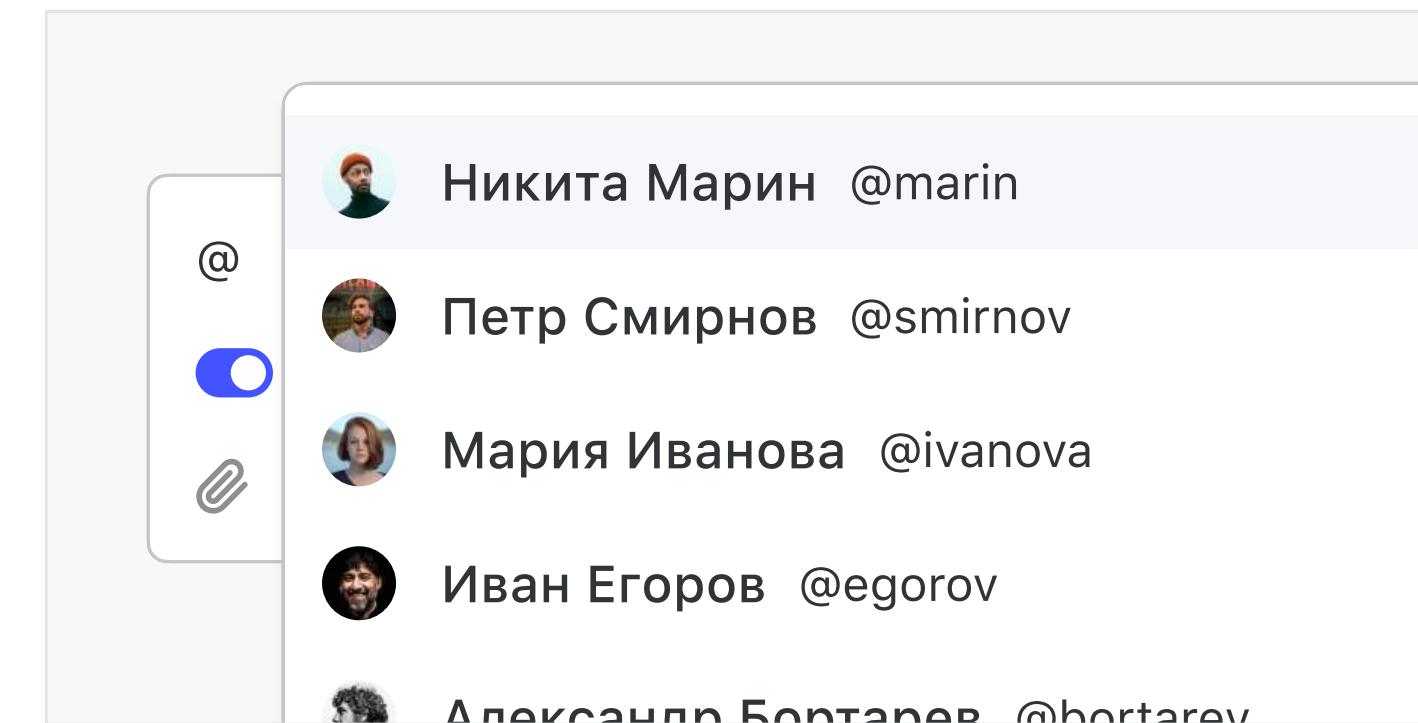
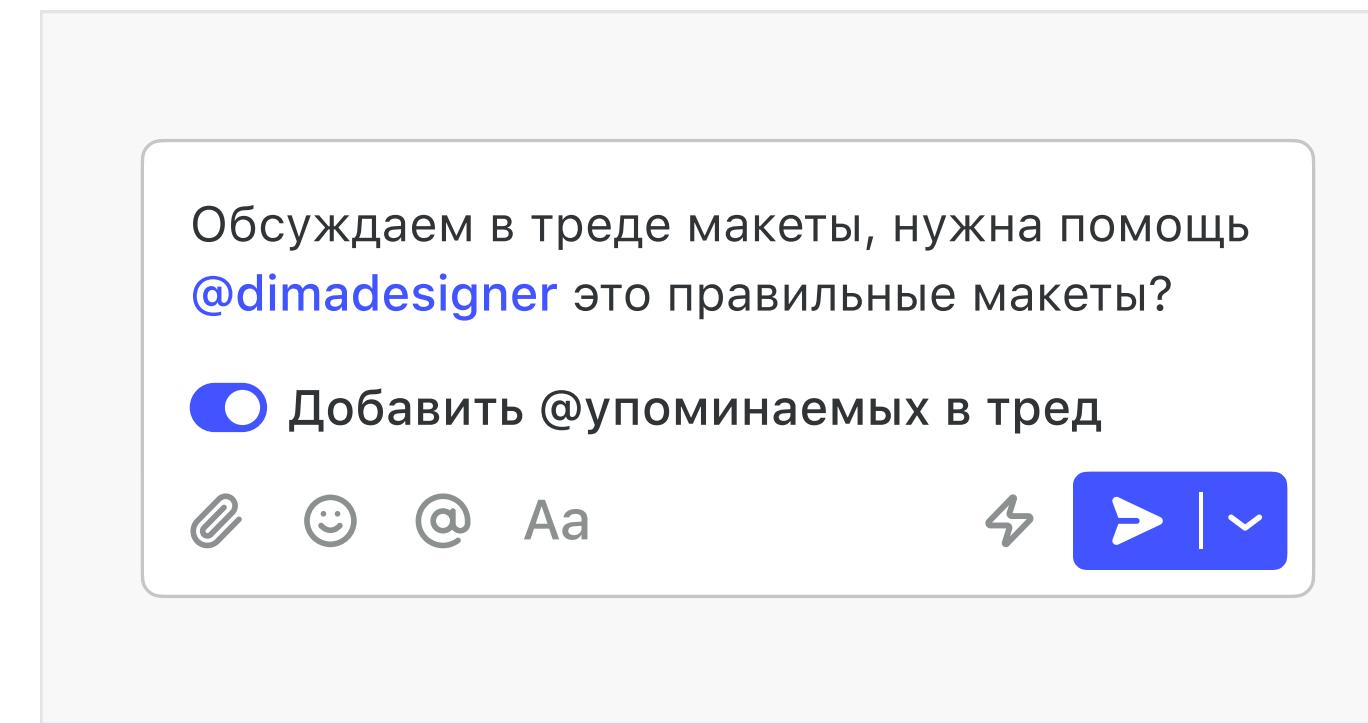
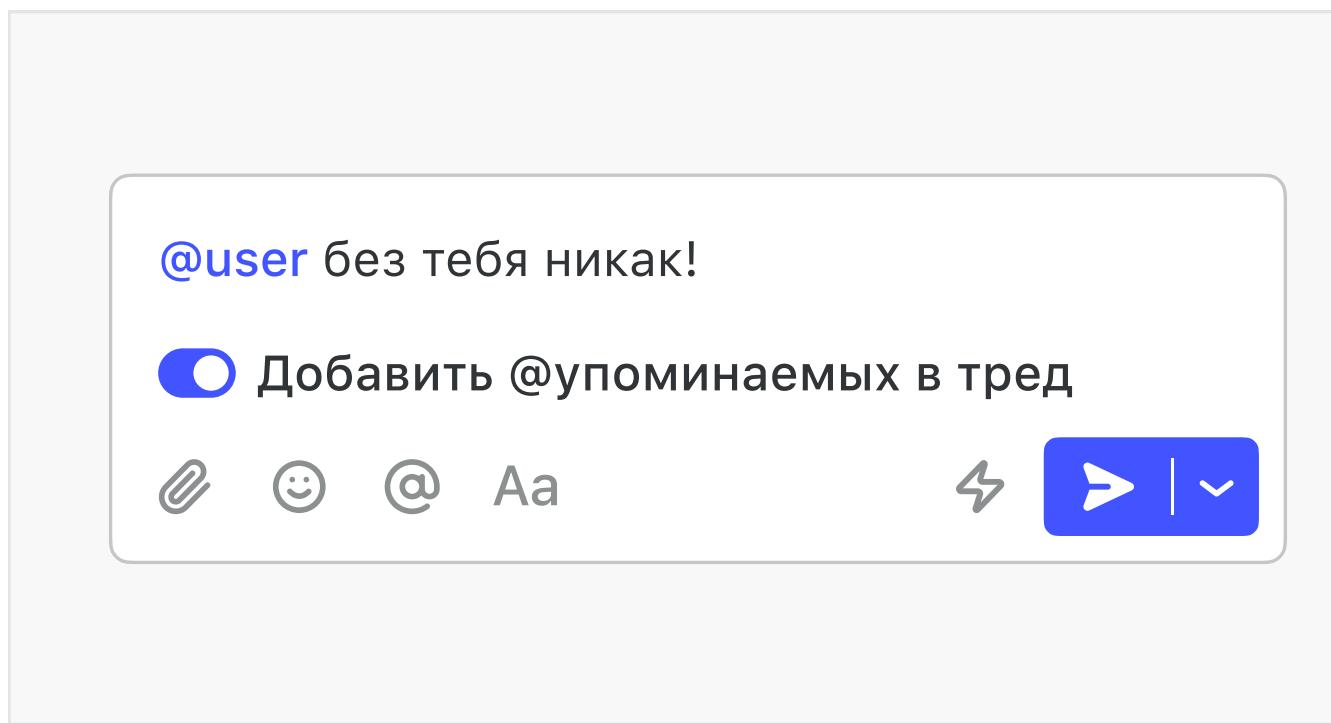


Внедряйте эти кейсы, чтобы не создавать отдельные чаты под рабочие вопросы, не ходить в личку, чтобы что-то уточнить и не пересказывать человеку рабочий вопрос, который уже обсуждали.

2.1

2.1.1

2.1.2



Добавляйте в тред коллег из других команд

Упоминайте кого-то через «@», если без него сложно продолжить общение. Даже если этого сотрудника нет в чате или он из другого департамента, то получит доступ к вам в тред.

Кейс #1

Вы обсуждаете вопрос по разработке в своем чате и нужно спросить у дизайнера, правильный ли макет обсуждаете, но дизайнера в чате нет. Просто тегните этого сотрудника в треде — он увидит ваш вопрос и сразу ответит на него.

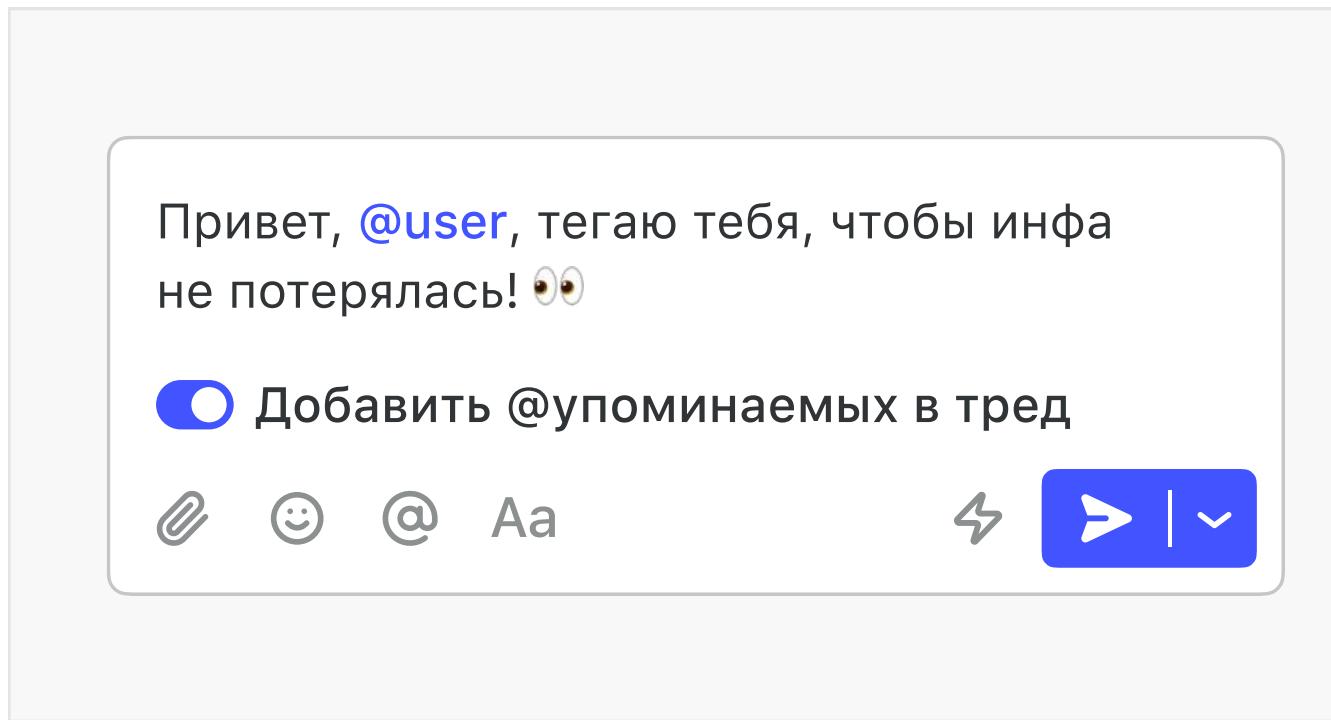
Кейс #2

Вы общаетесь с коллегой в личке и нужен кто-то третий, то просто откройте тред под сообщением и тегните этого сотрудника через «@». Он присоединится к треду и вы сможете обсудить задачу втроем.

2.2

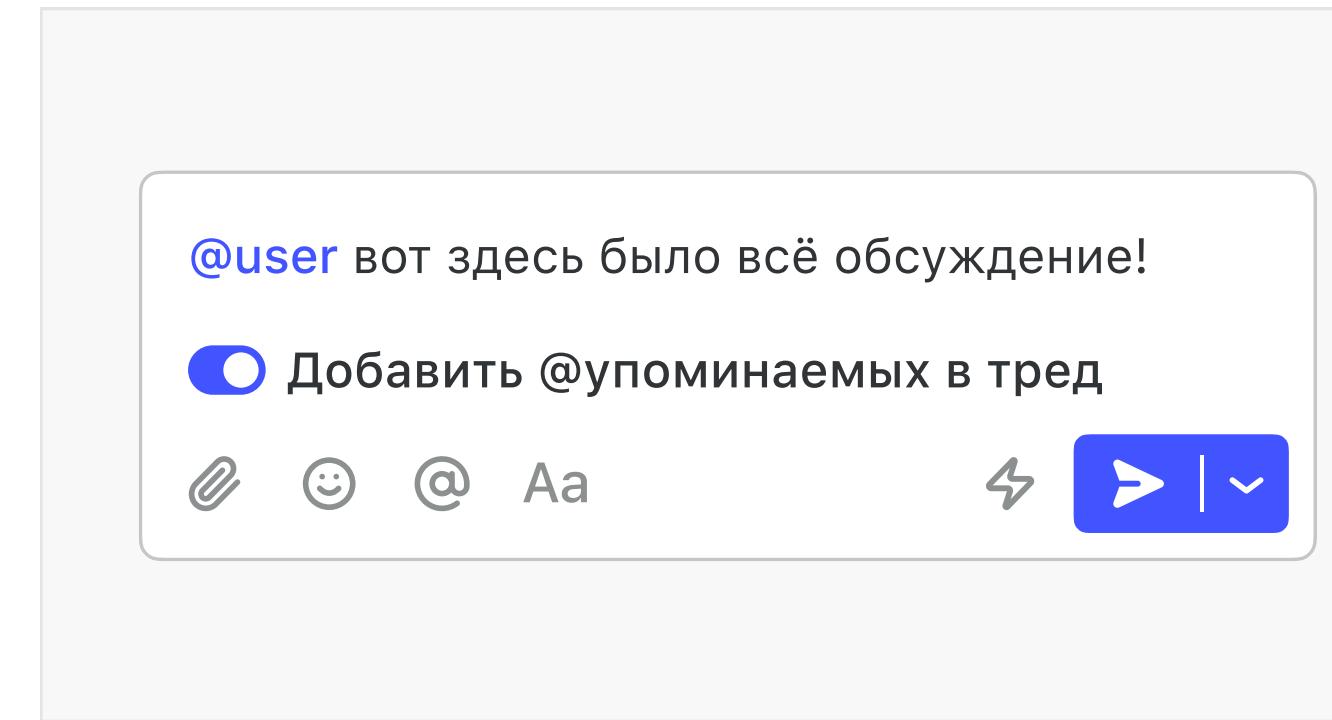
2.2.1

2.2.2



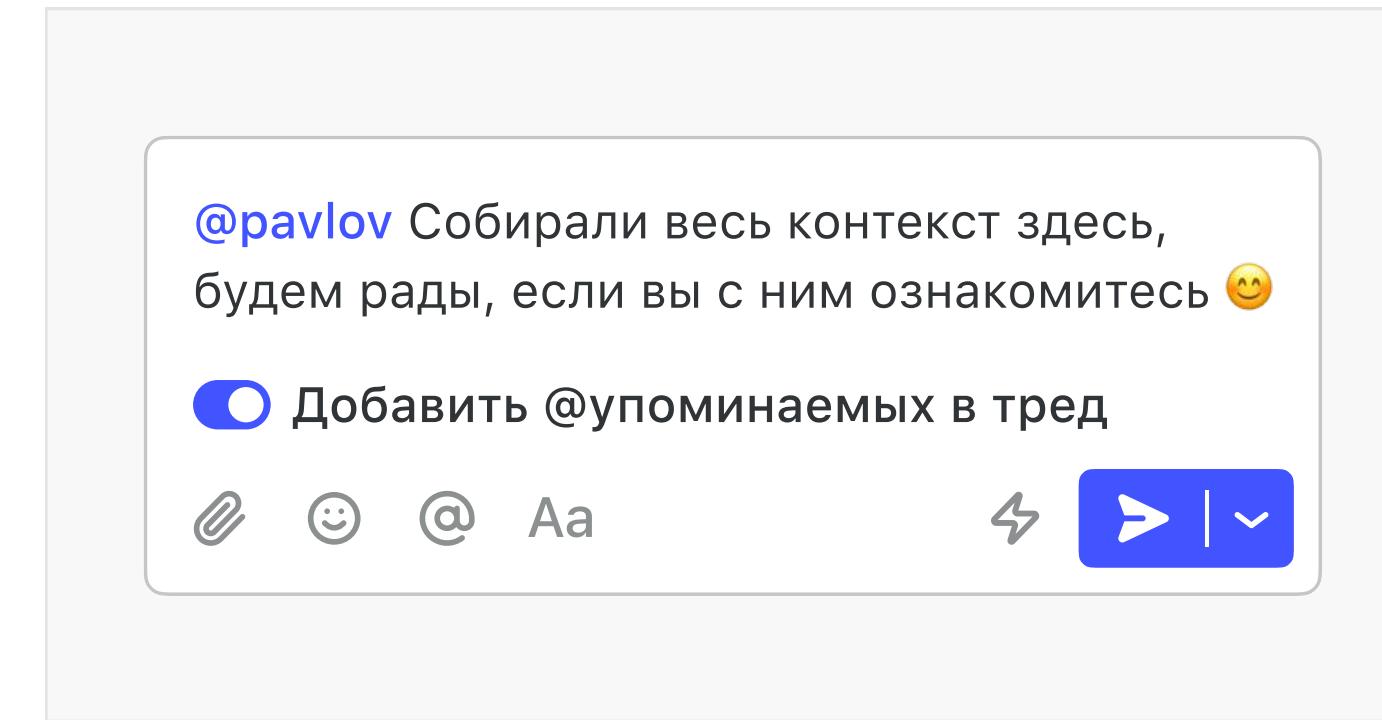
Не пересказывайте лишний раз то, что уже обсуждалось

Если кто-то спрашивает вопрос, который обсуждался недавно, то найдите это сообщение в глобальном поиске и отметьте этого сотрудника в треде через «@». Он увидит весь контекст и ничего не потеряет.



Кейс #1

К вам пришел коллега и спрашивает, где ему найти доступы в файл, а вы это вчера уже рассказывали другому стажёру. Найдите этот тред и тегните его там через «@», чтобы не пересказывать и дать полный контекст.



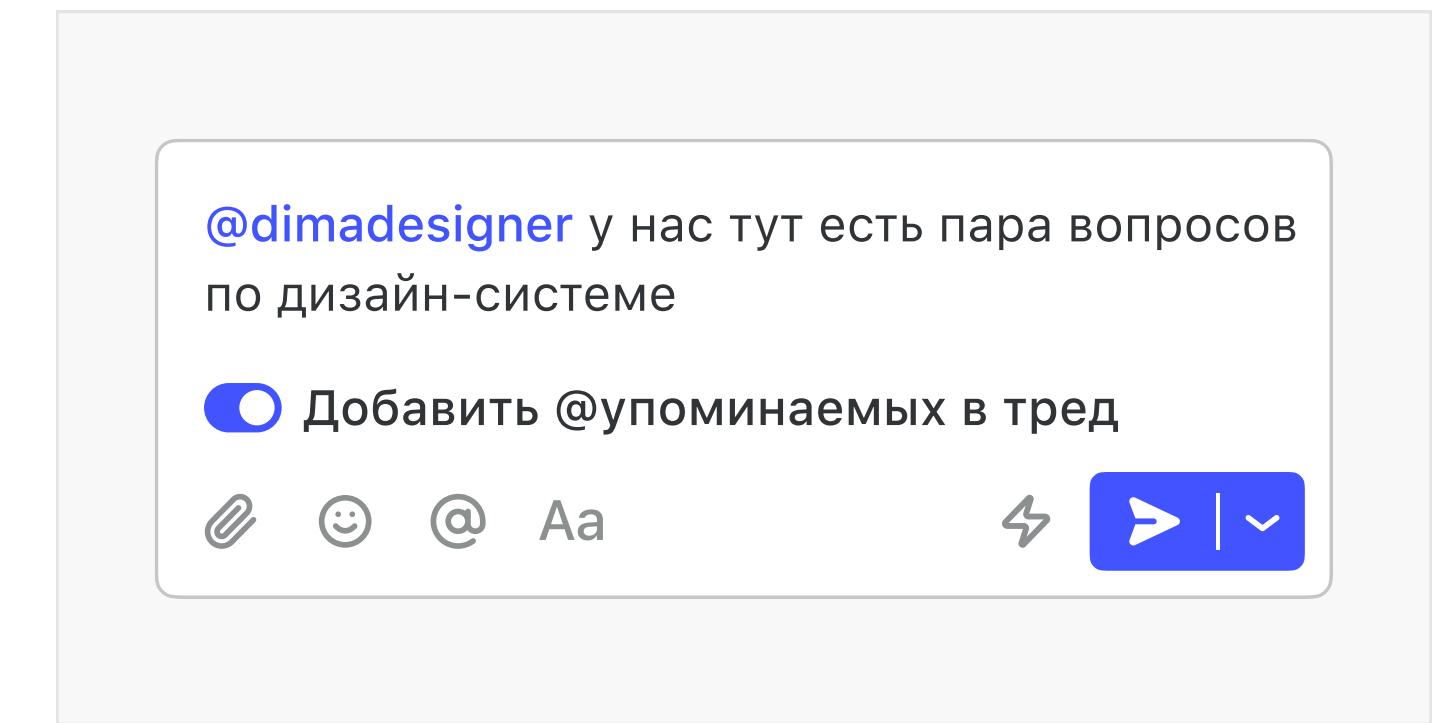
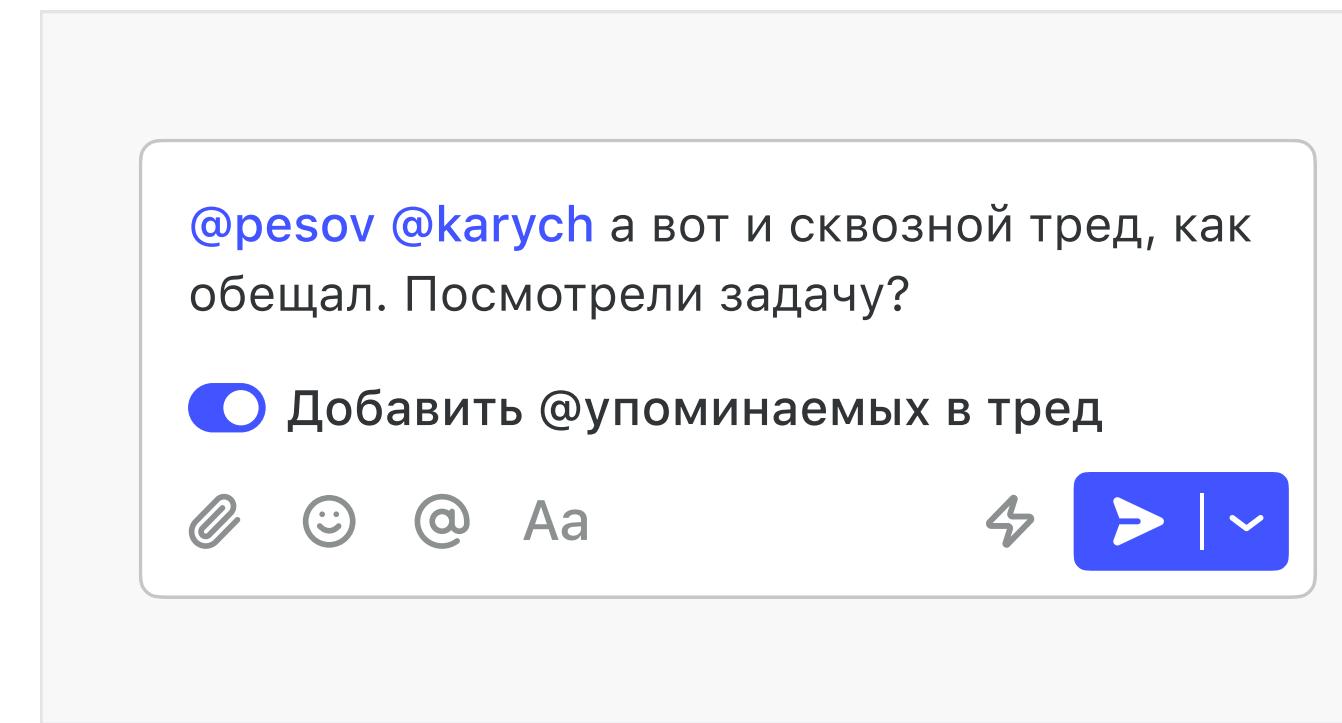
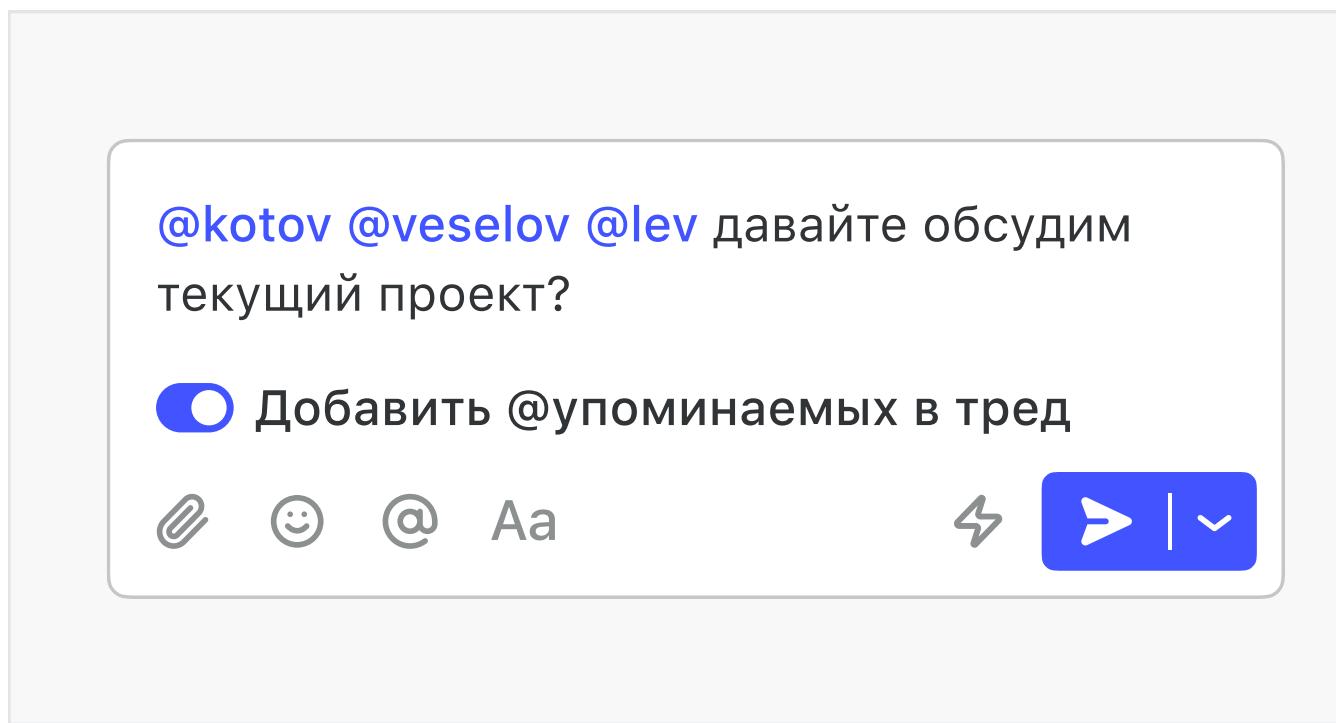
Кейс #2

Коллеги долго обсуждают формат релиза и приглашают вас, чтобы вы сказали, как будет лучше. Вы прочитали тред и не надо ничего повторно рассказывать — вы уже в курсе всего и даёте фидбек, который увидят все.

2.3

2.3.1

2.4



Собирайте отдельный тред с разными сотрудниками вместо чата

Если вам нужно связаться сразу с несколькими сотрудниками и нет общего чата, то удобно написать стартовое сообщение в личке с самим собой и позвать в тред коллег из других команд через «@».

Кейс

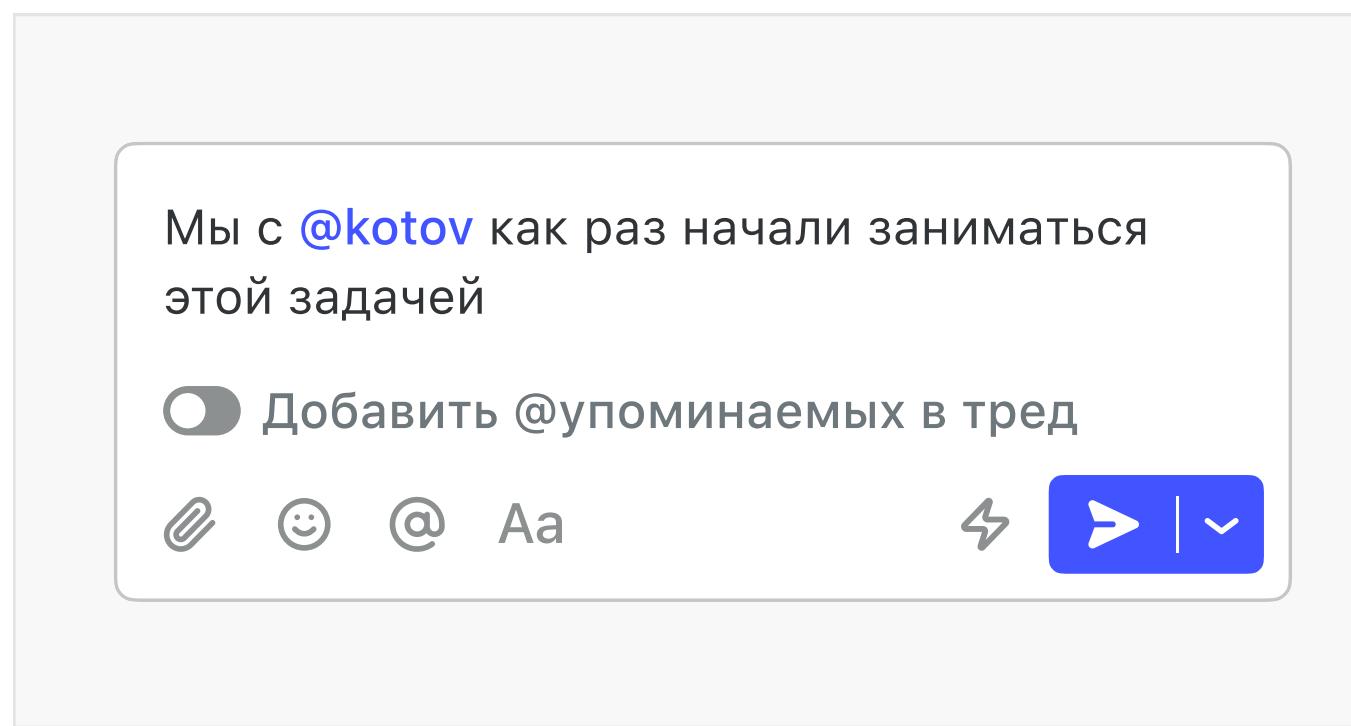
Вам нужно обсудить вопрос по задаче с двумя коллегами из других команд, но чата с ними нет. Вы отправляете сообщение с темой вопроса самому себе в личку и тегаете двух коллег в треде через «@». Так вы получаете «мини-чат» на троих, в который легко будет вернуться и он не будет занимать место в списке чатов.

Передавайте обсуждение профильному коллеге

Если вы руководитель или вам просто часто пишут с узкими вопросами, то попробуйте упомянуть профильного сотрудника в треде через «@» и попросить его перехватить обсуждение.

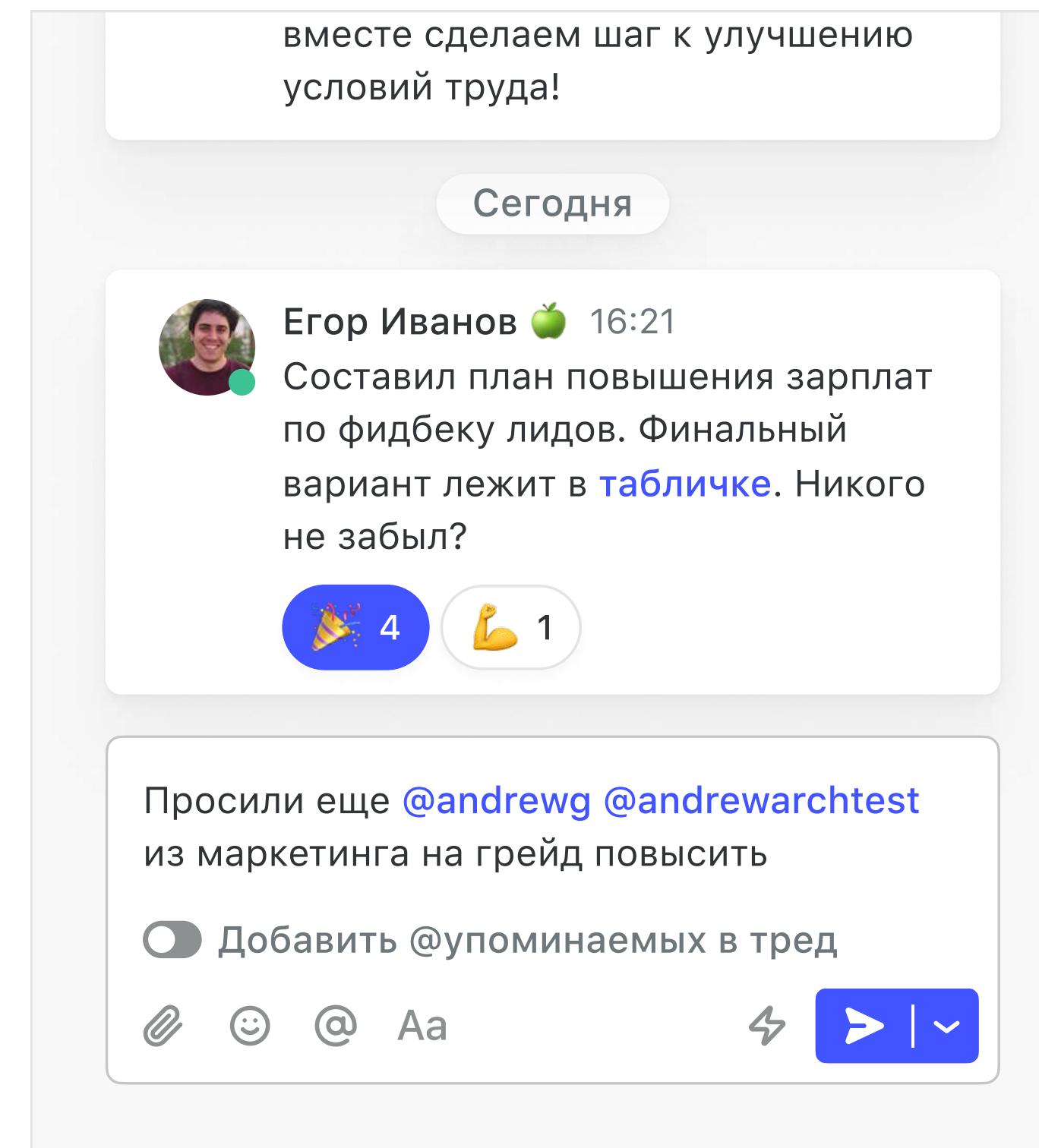
2.5

2.5.1



Давайте ссылку на профиль человека

Если кто то спрашивает контакт человека в чате или в треде, то просто упомяните этого человека через «@». Но не забудьте отключить настройку «Добавить @упоминаемых в тред» — она всплывет после того, как вы написали «@».

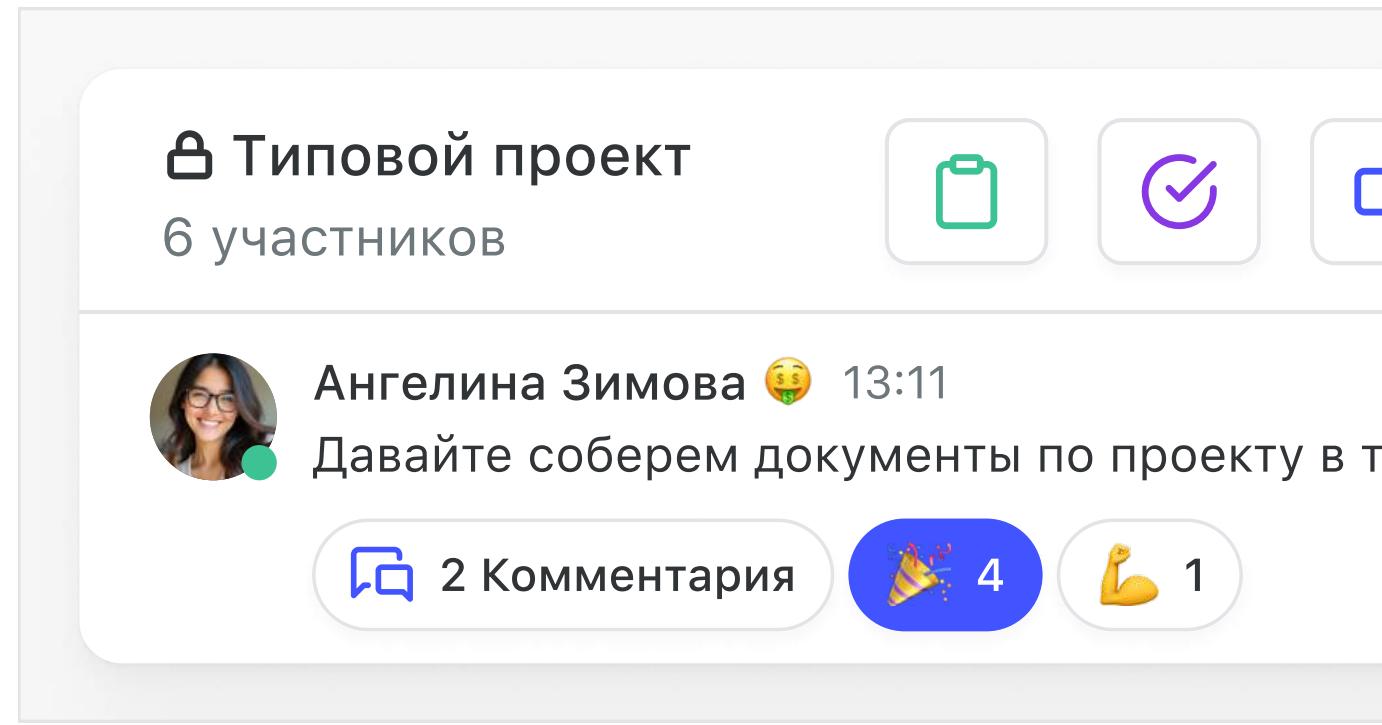


Кейс

Вы обсуждаете вопрос про зарплаты в треде и хотите быстро упомянуть сотрудника, чтобы коллеги поняли, о ком речь. При упоминании отключите настройку «Добавить @упоминаемых в тред», чтобы он не получил доступ к треду и не увидел, что вы обсуждаете.

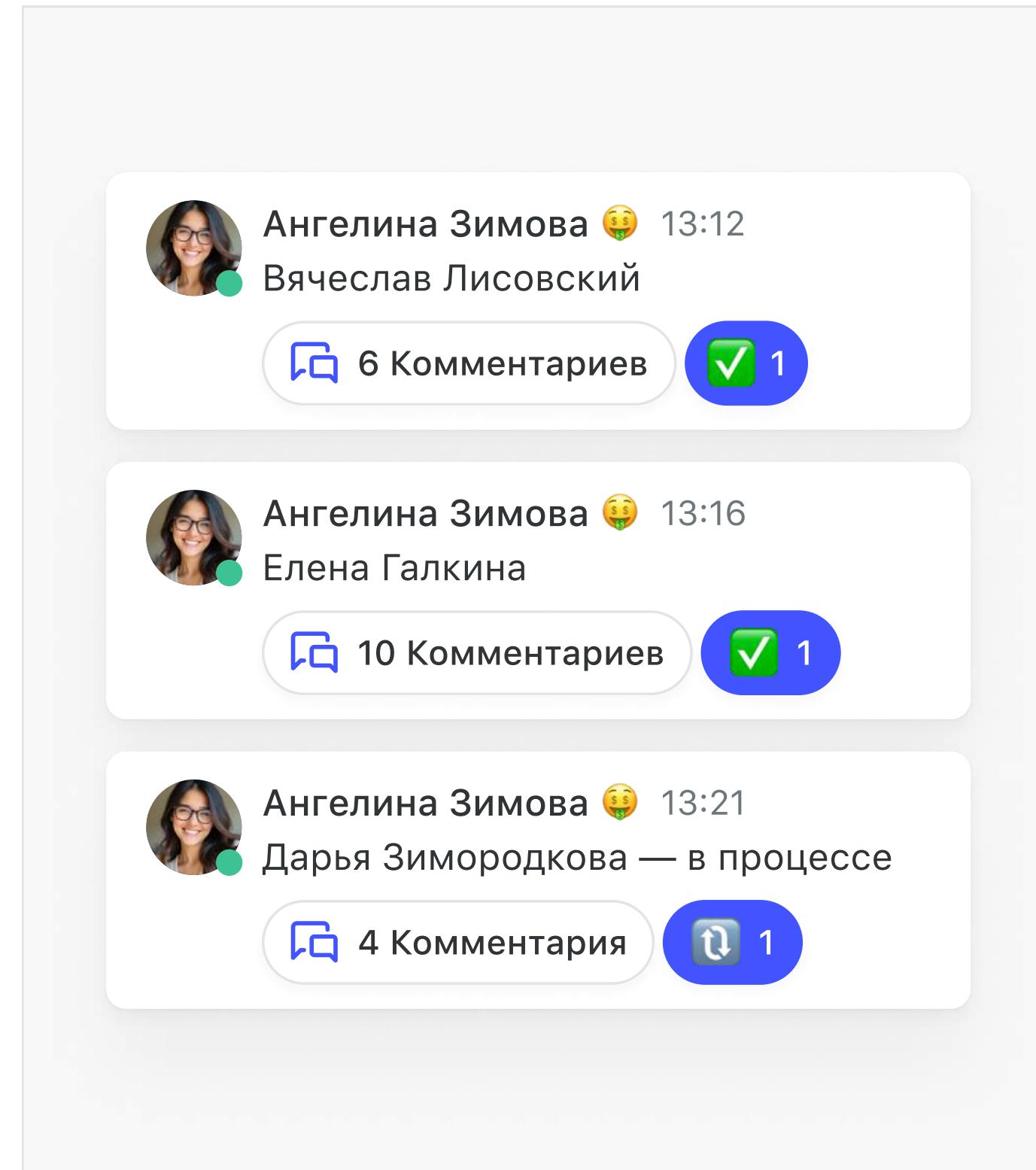
2.6

2.6.1



Попробуйте иные форматы закрытого чата со сквозными тредами

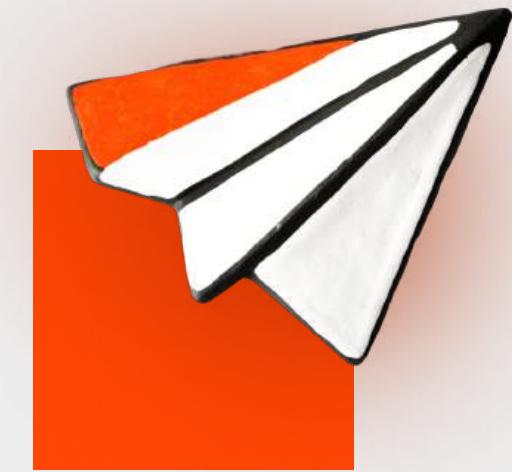
Закрытый чат, который видит несколько человек, а в сквозных тредах ведутся регулярные вопросы.



Кейс

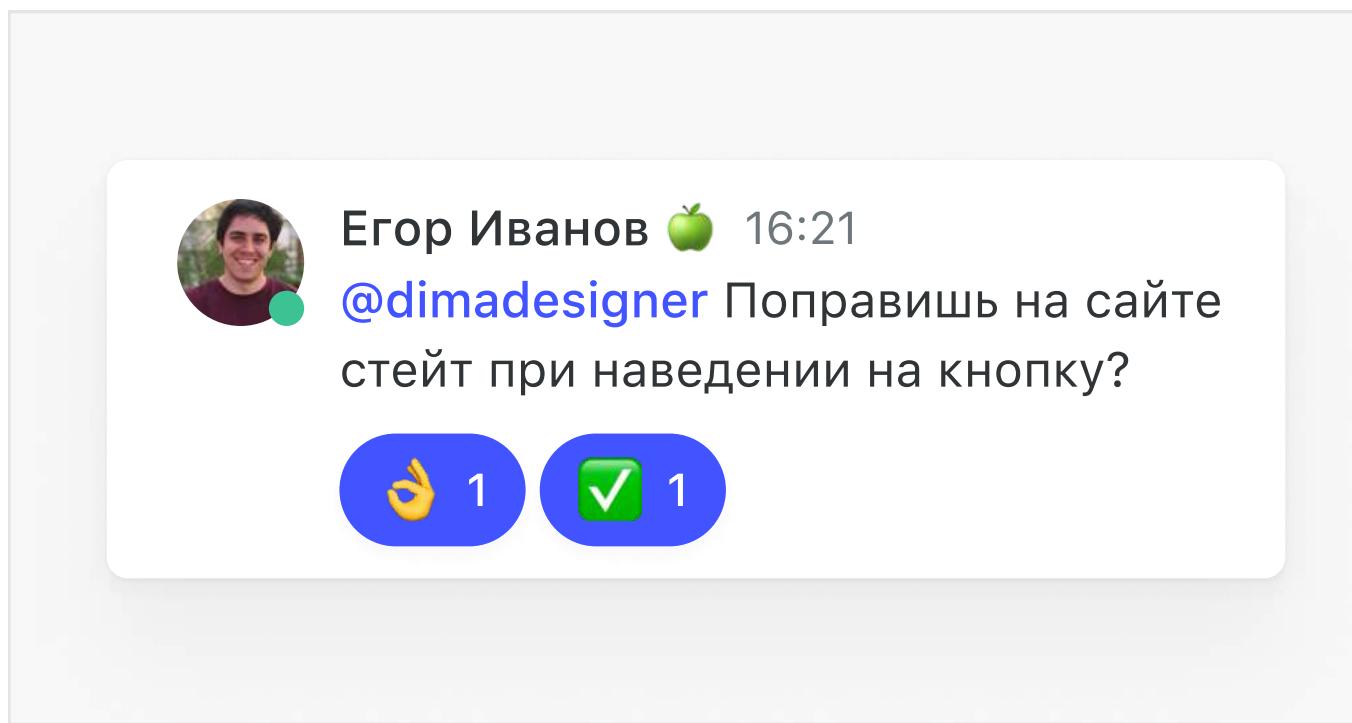
Есть отдельный чат, где каждое сообщение — это ФИО проектного сотрудника. В чате состоят только HR. В треде под сообщением тегают человека, чтобы он приспал закрывающие документы. HR видят статус по всем сотрудникам и могут быстро их находить, а сотрудники — только свой тред, где присылают документы.

сообщения в чатах



Внедряйте эти кейсы,
чтобы быстрее отвечать
и работать в Пачке.

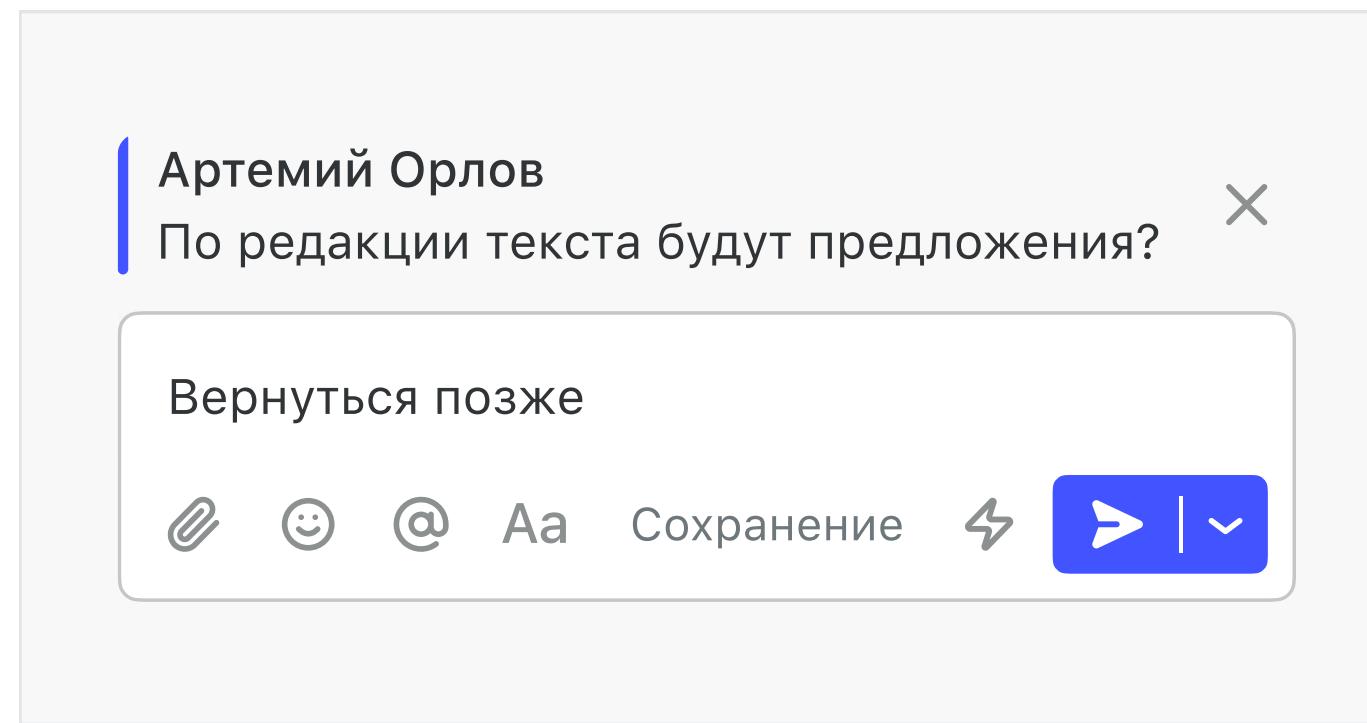
3.1



Не пишите однословные ответы, замените их на реакции

Например: — вместо «сделал/done», — вместо «понял/хорошо», — вместо «увидел/изучил». Это поможет отвечать быстрее и сделать чат структурнее. Ещё попробуйте добавить кастомные реакции — у них будет больше смысла и интерактива.

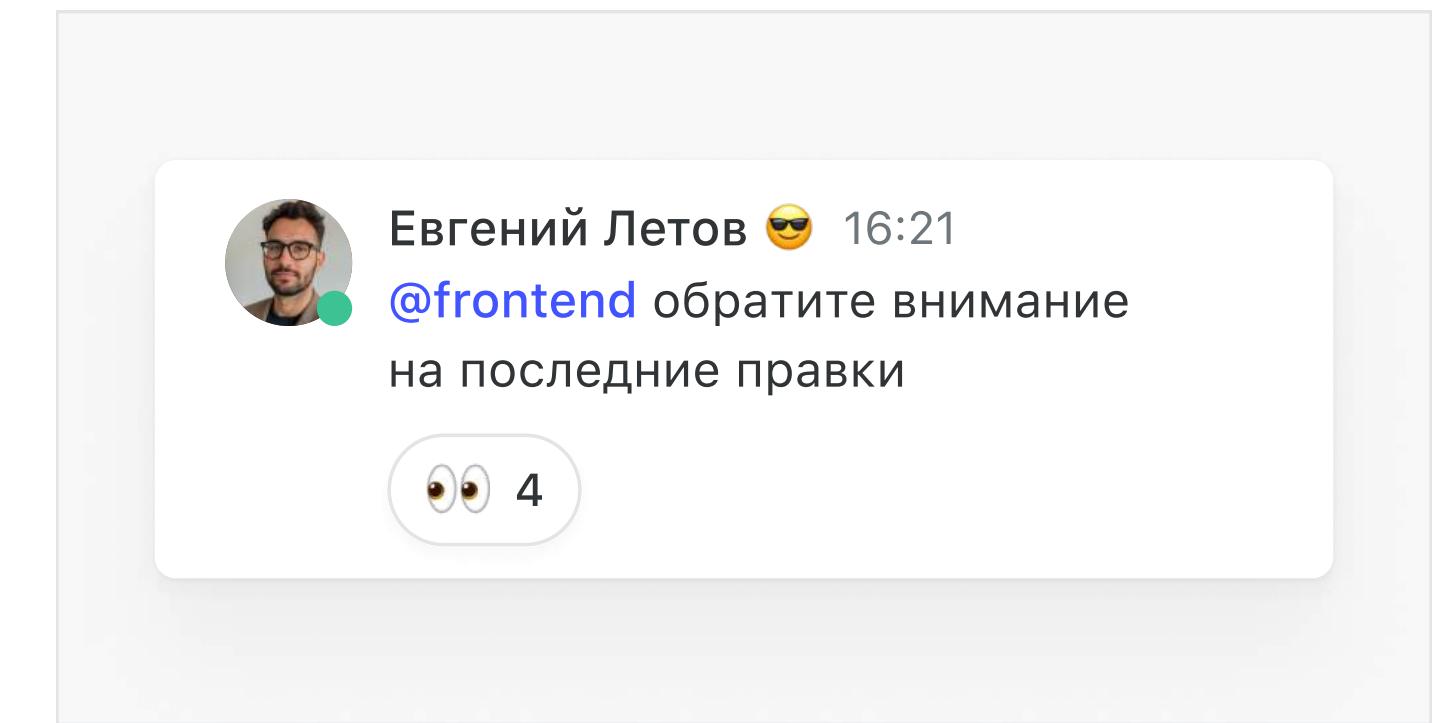
3.2



Делайте сообщения непрочитанными или черновиками

Если вы случайно прочитали сообщение, но не успеваете на него ответить, то сделайте его непрочитанным или нажмите «Ответить» и напишите первые мысли — сообщение сохранится в «Черновики» и вы не забудете ответить позже.

3.3

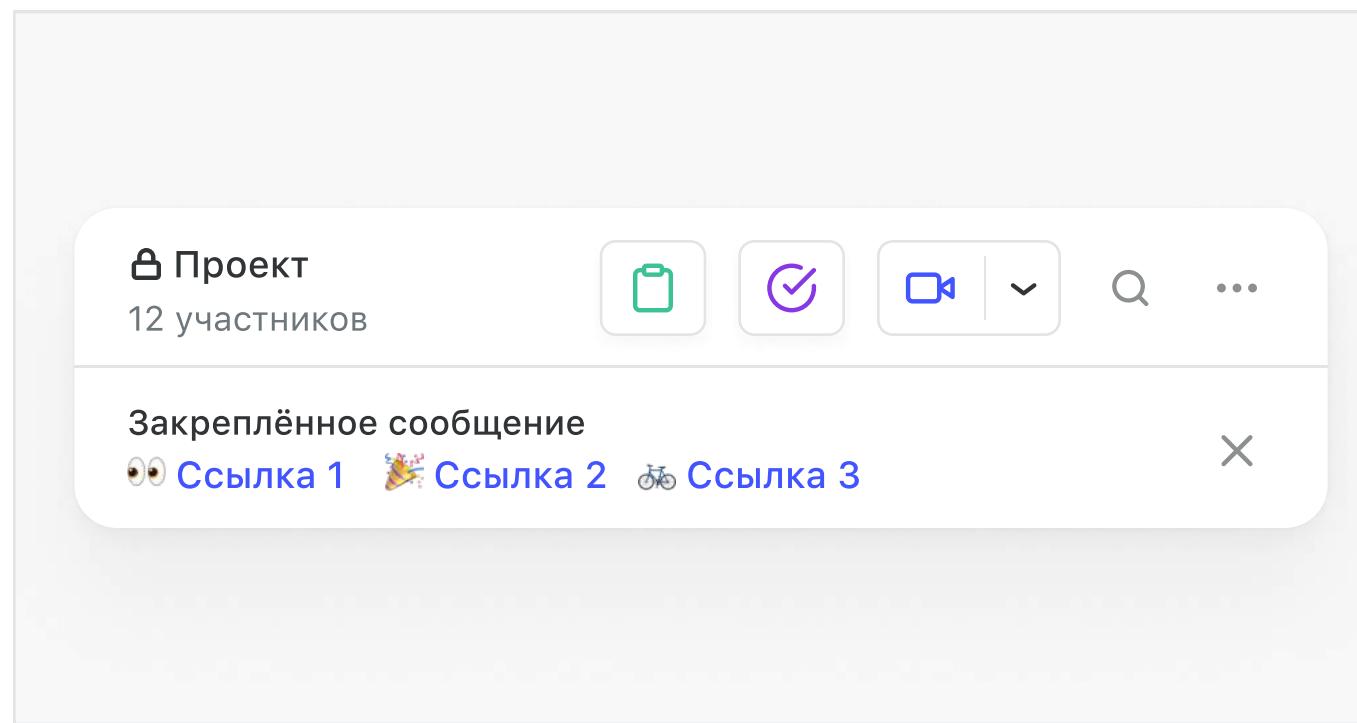


Упоминайте сразу несколько сотрудников

Если сотрудники в чате работают посменно и вы не знаете кого тегнуть, то попробуйте упомянуть тег команды в чате/треде. Ответственный сотрудник увидит уведомление и сможет ответить.

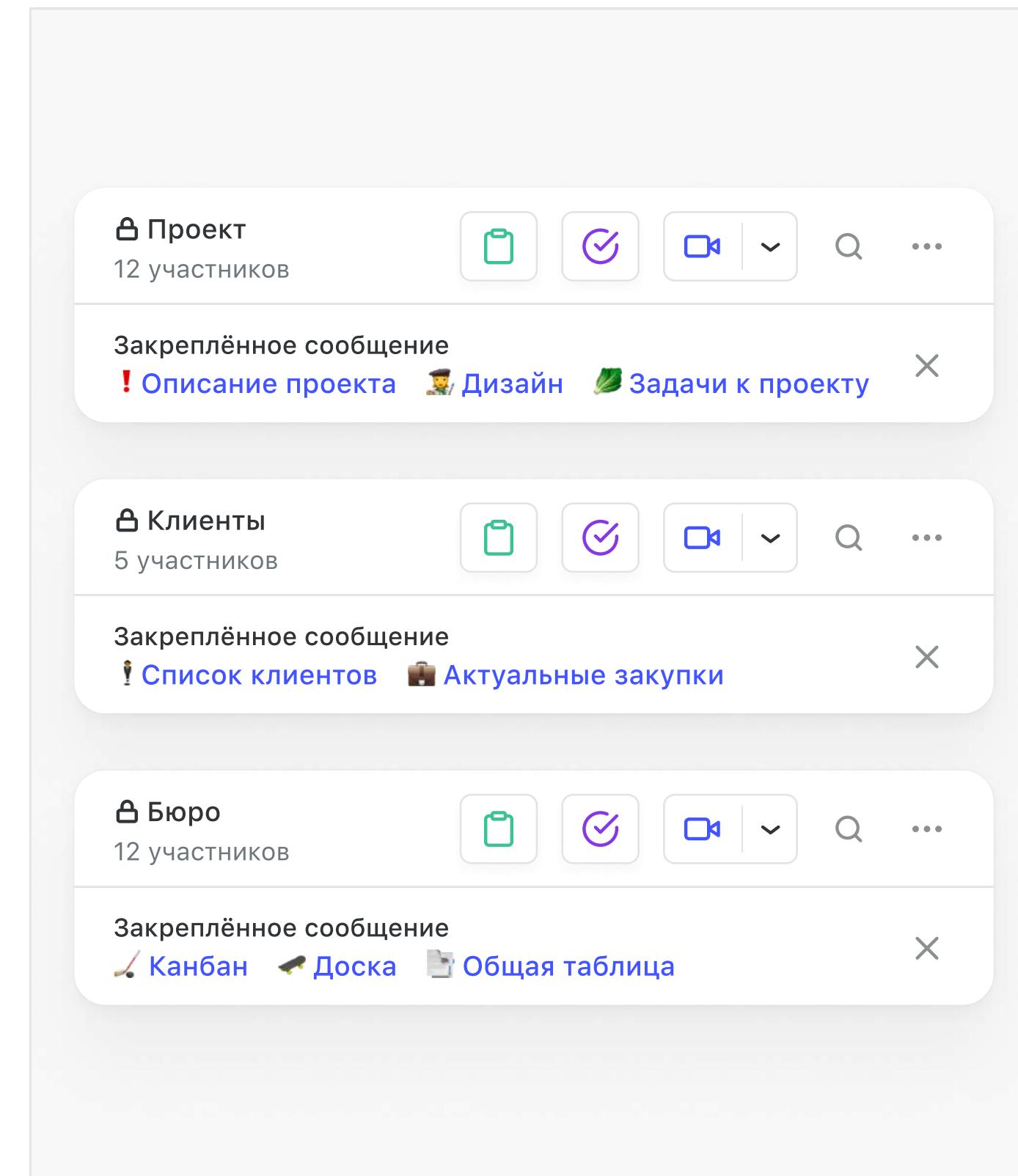
3.4

3.4.1



Попробуйте «Кнопки» в закреплённом сообщении

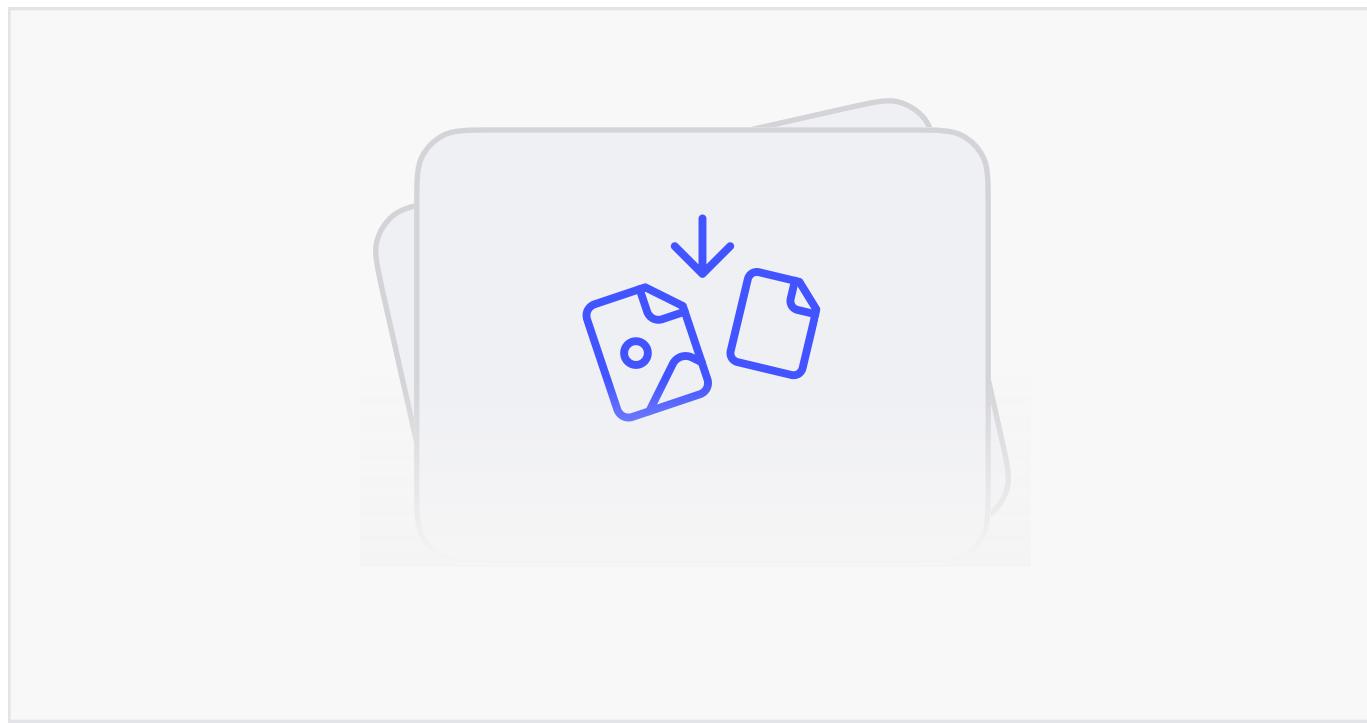
Если у вас есть проектный чат, то попробуйте красиво оформить важные ссылки в сообщении и закрепить его. Теперь наверху чата будет что-то наподобие «кнопок», по которым можно будет быстро переходить.



Кейс

У вас есть чат по проекту — вы его обсуждаете в Пачке, а задачи и дизайн-макеты ведёте в других сервисах. Оформите ссылки на эти сервисы в закреплённом сообщении и быстро переходите по ним прямо из чата.

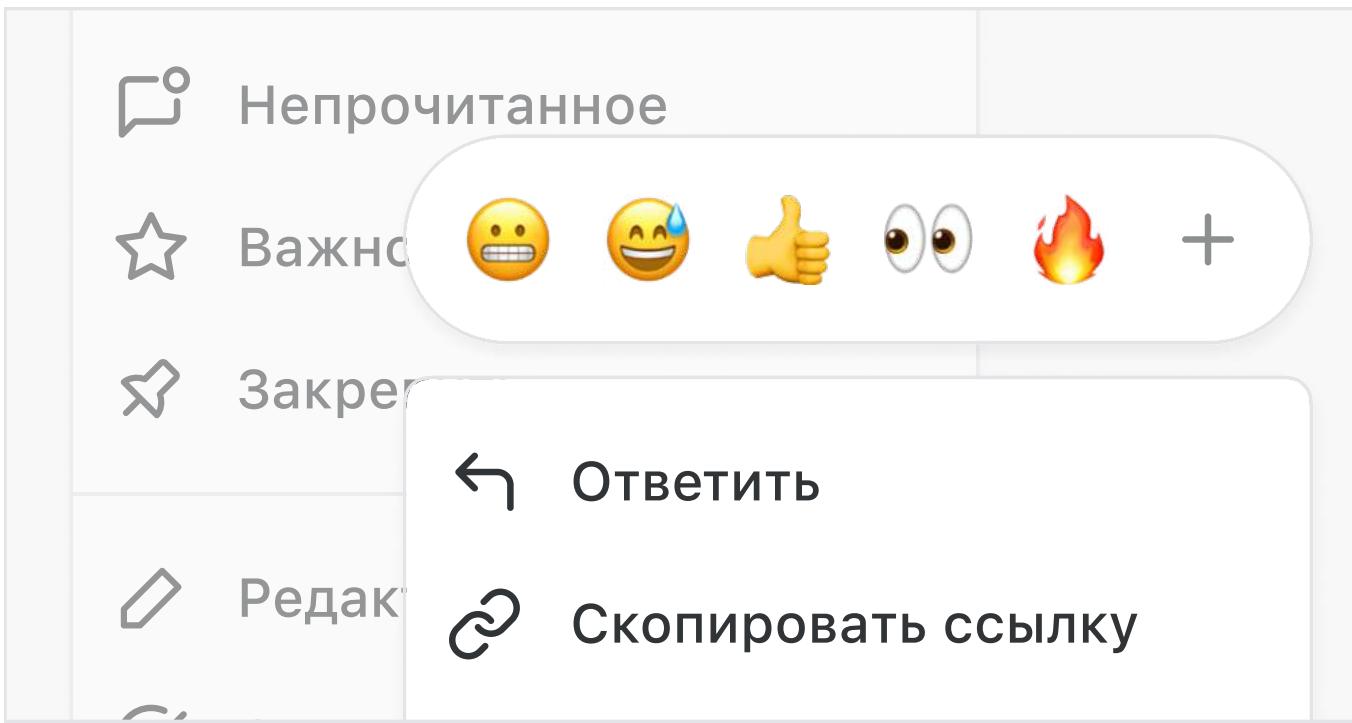
3.5



Drag & drop your files

Когда прикрепляете файлы к сообщению, то просто зажмите и переместите их курсором в область чата и они добавятся к сообщению.

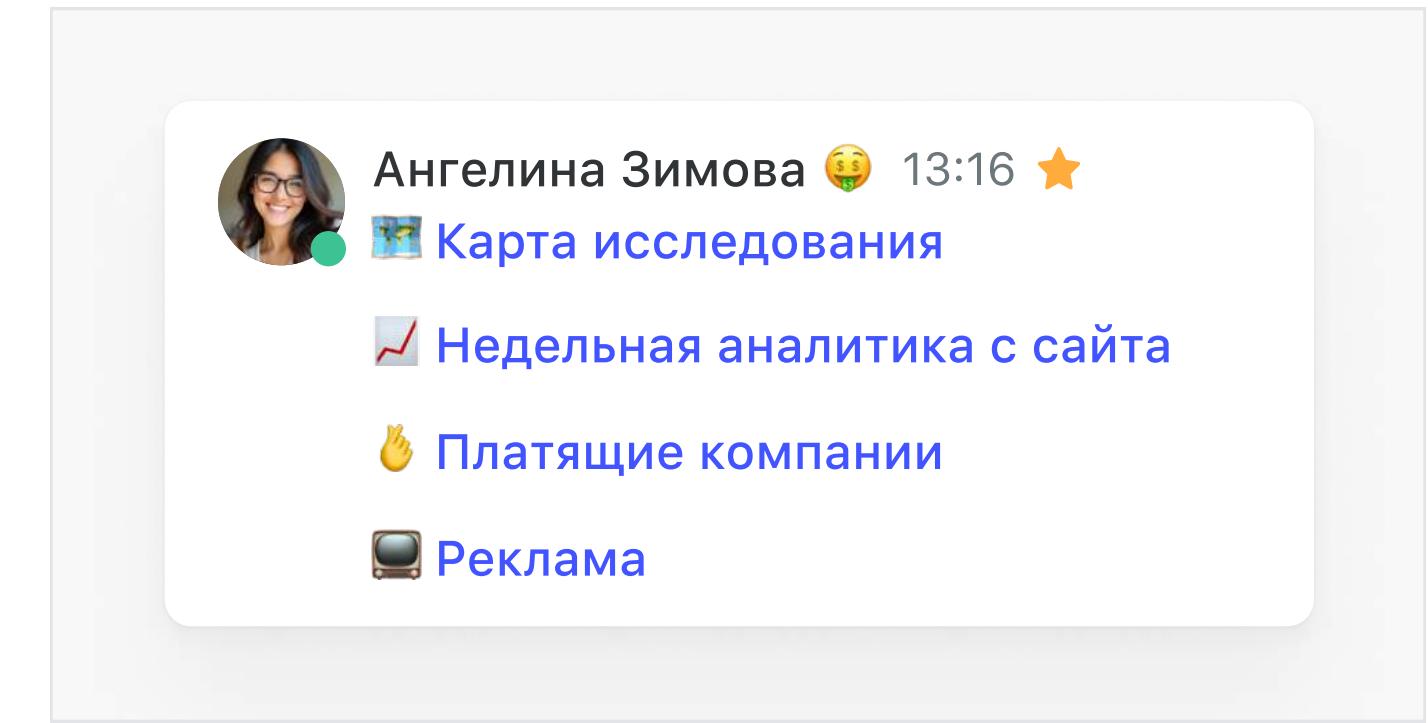
3.6



Попробуйте больше использовать правую кнопку мыши

В Пачке все контекстные меню можно открыть, нажав на правую кнопку мыши. Например, так удобнее ставить реакцию — не надо наводить курсор на иконку.

3.7



Собирайте в «Важном» список ссылок

Откройте чат с самим собой и красиво оформите все ссылки на документы/сервисы, которые чаще всего используете. Пометьте их, как «Важное». Теперь в разделе «Важные сообщения» у вас под рукой всегда будут «кнопки» на все самое необходимое.