

By Moncube

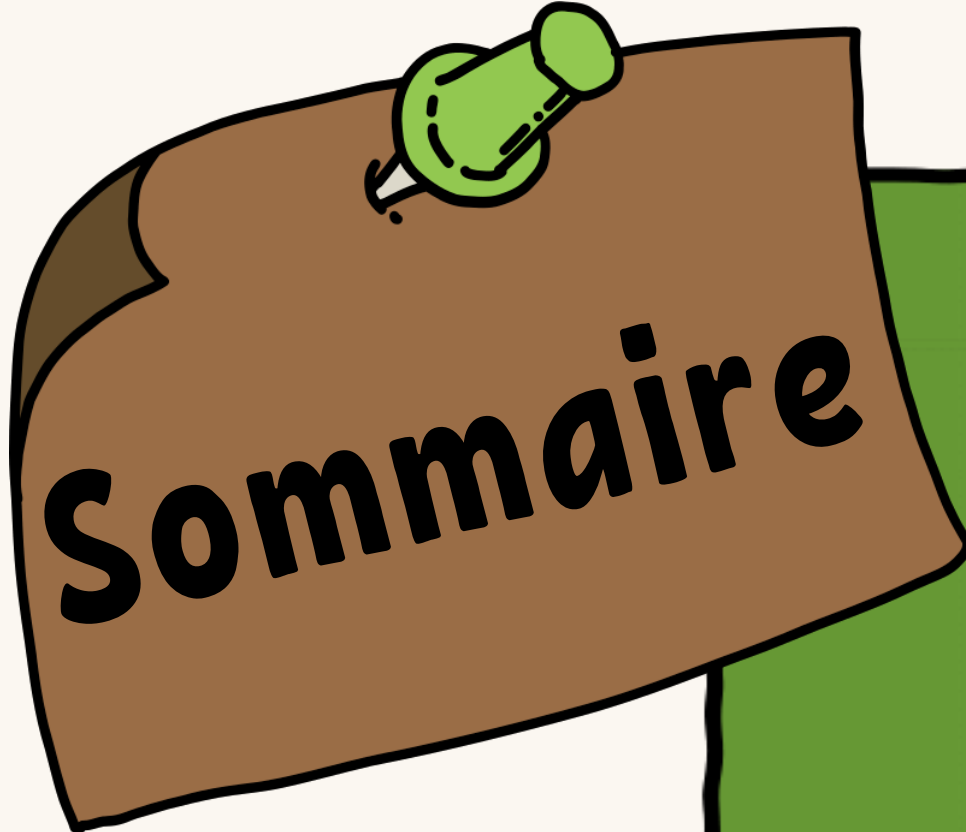


Formation



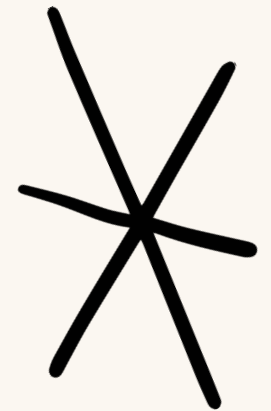
GUIDE HYTALE





Sommaire

- 
1. Le rôle de guide
 2. Discord
 3. Hytale
 4. Trello
 5. Google Workspace
 6. Conclusions



LE RÔLE du guide



- **GUIDER**

Aider les joueurs tout au long de leur aventure sur Moncube. Les guider avec le but de chaque serveur, des diverses fonctionnalités etc en répondant à leurs questions.

- **MODÉRER**

Faire respecter les divers règlements (en jeu, et sur discord)
Faire preuve de **capacité de jugement** face à diverses situations.

- **AIDE AUX PROJETS**

Le troisième rôle du guide est d'aider les responsables à la réalisation de projets. Ce n'est pas le rôle principal du guide, mais il n'en est pas moins important :)



La feuille Aide Sanctions t'aidera à gérer ta modération du serveur :)

DISCORD



Idées

- Ne pas répondre sans demande préalable des responsables car idée potentiellement déjà proposée, en cours / impossible ou sujet à débat.
-> Il vaut mieux s'accorder sur une **réponse commune** ;)

Questions

- Si tu peux répondre, vas-y ! :D
- Si tu as un doute, demande confirmation avant dans les salons staffs, aucune honte !

Chasse aux bugs

- Ces tickets permettent aux joueurs de faire remonter des bugs. Une récompense est potentiellement donnée. Il ne faut donc pas les fermer avant !
- Ce sont les **admins qui valident** avec les staffs du serveur concerné la récompense.

Tickets

- Il faut apprendre à en traiter, même si tu n'as pas la réponse, tu peux toujours demande conseil !
- En tant que staff, il faut rester neutre même dans les situations complexes.
- Si tu ne peux pas traiter un ticket, n'hésites pas à ping les staffs concernés dedans en précisant au joueur que tu laisses ces personnes lui répondre. Cela permet de montrer au joueur que nous sommes à son écoute.

Salons JOUEURS

Demandes de déban

- **Seule la personne ayant banni** le joueur répond à la demande de déban.
- On ne met pas de réaction aux demandes de déban car nous restons neutre :)

Besoin d'aide

- Si tu vois un joueur dedans, il faut aller l'aider ! Si tu n'as pas la réponse à sa question / à son problème, prends en note et demande à des personnes qui auront la réponse tout en le précisant au joueur :)

Candidatures

- On ne donne pas son avis sur les candidatures face aux joueurs mais en interne. Pas de réaction / d'avis donné pour rester neutre :)

Salons spécifiques

- Chaque serveur a ses propres salons. Ce sont les salons spécifiques au serveur.
- Certains sont visibles pour les joueurs et d'autres ne sont que pour les staffs ! **/!**
- Un rôle responsable de catégorie discord a été créé pour la gestion de ces salons.

Salons Bureaux

- Chaque serveur a son propre bureau. Cela salon permet d'avoir un endroit où vous pouvez parler entre vous de tout ce dont vous souhaitez !
- Aucune restriction dans ces salons.
- Seuls les membres de son serveur et les admins y ont accès.
- Vous n'êtes pas "surveillés" alors ne vous gênez pas. On ne sera pas derrière vous pour voir tout ce qui se dit dans ces salons :) ! Ils sont vraiment pour VOUS.

Builders

- Salon pour les builders. Ce sont les opérateurs / responsables qui feront généralement les demandes car ils sont chargés de définir les priorités, les tâches et peuvent connaître des builds + adaptés déjà existants :)

Salons Vocaux Staff

- Réunion tous les dimanches non obligatoire mais essaies de venir si tu le peux. En cas d'indispo, envoyer un petit message avec ce qui a été fait et ce qui va être fait.
- Administration 1 & 2 : Salon pour travailler, ne pas y aller comme un sauvage :)
- Entretiens : dédié aux entretiens rank - entretiens servs - staff
- Black Room : Salon pour les admins
- **/!\ AUCUN JOUEUR DANS CES SALONS SAUF POUR ENTRETIEN GUIDE**



Idées staff

- Salon regroupant les idées générales. Cela peut être sur une règle, ou sur tout sujet concernant tout le staff.
- Idées discutées en réunions. Coche / croix bleues = décision finale.
- Si idée spécifique à son serveur, à en discuter dans son bureau :)

Cr-réunions

- Comptes-rendus des **réunions** du **dimanche 18H**.
- Se référer à ce salon en cas d'absence à une réunion :)

Général staff

- Salon où tout est permis !
- Ne pas écrire des choses importantes dedans si on souhaite que le message soit vu : Privilégier le salon demandes ou annonces

Demandes ou annonces

- Salon plus sérieux, on essaie de le laisser le plus clair possible afin d'envoyer dedans les demandes de sanctions par exemple, etc.

Salons STAFF

Commandes sanctions

- **Messages épinglés** : Commandes de sanctions + infos importantes sur les durées.
- Toujours indiquer le pseudo à la fin de la raison afin de savoir qui a fait la sanction par la suite :)
- Se référer à la feuille aide sanction discord de la feuille staff.

Info : Les guides peuvent également bannir sur discord

Process ticket

DISCORD - PLAINTES OU RÉCLAMATIONS

1

Un joueur ouvre un ticket sur discord. Il s'affiche dans un salon sous les salons d'aide aux joueurs. Généralement, le joueur va expliquer son problème, mais si ce n'est pas le cas, il faudra lui demander comment nous pouvons l'aider.

2

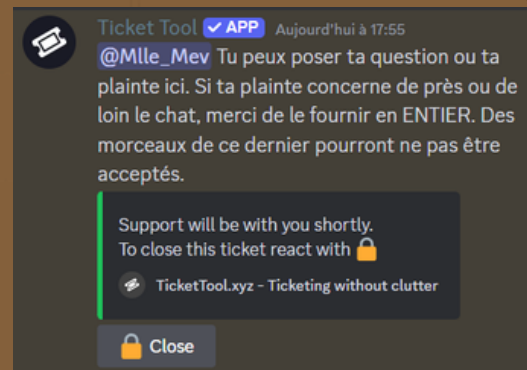
Si tu peux résoudre un ticket, vas-y ! :) Si tu ne peux pas, n'hésites pas à mentionner les personnes concernées. Cela montre au joueur que son ticket a été pris en compte.

3

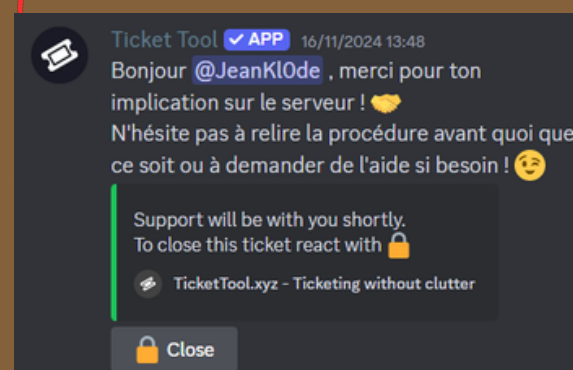
Une fois le ticket résolu, on demande au joueur si on peut fermer le ticket, si oui : on le ferme.

FAIRE LA DIFFÉRENCE DES TICKETS :

Message envoyé par le bot (1er message) :
question ou plainte = Ticket de plainte ou
réclamation



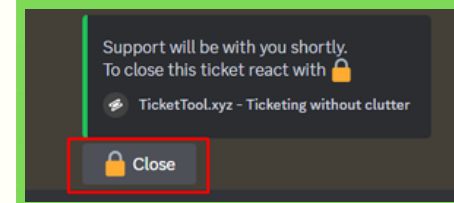
Message envoyé par le bot (1er message) : Implication = Tickets de bug



La fermeture d'un ticket

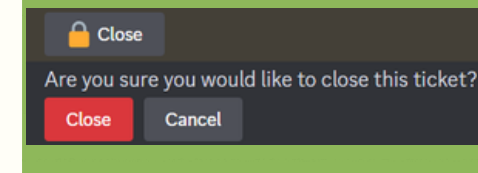
Début de fermeture

Si le joueur est ok pour fermer le ticket : aller en haut du ticket pour cliquer sur le bouton "CLOSE"



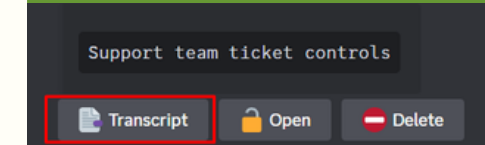
Confirmation

Il faut ensuite confirmer si on souhaite fermer le ticket. Il est possible en cas d'erreur / si le joueur parle encore, d'annuler l'opération.



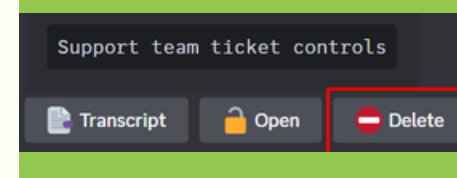
Sauvegarde

Il faut toujours sauvegarder les tickets afin de les retrouver dans les logs en cas de soucis. Pour ce faire, il faut cliquer sur le bouton "Transcript" dans le message apparu tout en bas du ticket



Fermeture

Il faut ensuite cliquer sur le bouton delete après le message de confirmation de sauvegarde du ticket.



Tout au long du process, il est possible d'annuler l'opération de fermeture.





INFORMATIONS GLOBALES

SALONS STAFF

Black room = Salon réservé aux admins
Entretien = Salon réservé aux entretiens
Admin 1 & 2 = Salons réservés aux staffs
pour travail / papotages / divers
Réunion = Salon réservé pour les réunions

PERMISSIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Permission de move les joueurs
(**TOUJOURS demander la permission de
move la personne avant --> VIE PRIVEE**)

ACCÈS AUX SALONS

L'accès aux salons staffs sont réservés aux staffs. Il est **strictement interdit** que des joueurs y soient move sans accord préalable des admins (en cas d'entretien ou de réunion staffs / joueurs)

HYTALE



Où se référer pour les sanctions ?

Feuille staff -> Onglet aide sanction
:/>\ Très important, surtout au début

Types de commandes

- Mute : Rendre muet sur tous les serveurs
- Kick : Exclure temporairement un joueur du serveur

Permissions

- En tant que guide, des permissions sont ajoutées par rapport à un joueur.

Il ne faut donc pas :

- Profiter de ses permissions / en abuser
- Donner ce qu'on a avec ses permissions de guide aux joueurs
- Abuser de son rôle (même en terme de sanction par exemple, pas 'd'abus de pouvoir"

Diverses INFORMATIONS

Les commandes

- Mute : /mute [pseudo] [durée] [raison] [screenshot]
- Kick : /kick [pseudo] [raison]
- Unmute : /unmute [pseudo]

Les durées des sanctions

- minutes : min
- heures : h
- Jours : d
- Mois : m

TRELLO



CONCEPT

Un projet = une carte
Les cartes permettent de définir
l'ensemble des tâches d'un projet et
ce que c'est via une description.

Les cartes

Fortement recommandées, les
checklists permettent de définir les
tâches claires pour chaque carte et
ainsi suivre l'avancée du projet.

Les checklists

Chaque tableau permet à l'équipe du
serveur de se retrouver dans les divers
projets en idée, à faire, en cours ou
terminés.

Les tableaux

Il est possible de définir des deadlines
sur les cartes trello afin de limiter
dans le temps un projet.

Deadlines

1 espace de travail par serveur, avec
un tableau pour chacun.
Un espace de travail Moncube global
(avec le tableau réseaux, global et bug
reports) : réservé aux responsables
des serveurs.

**Les espaces
de travail**

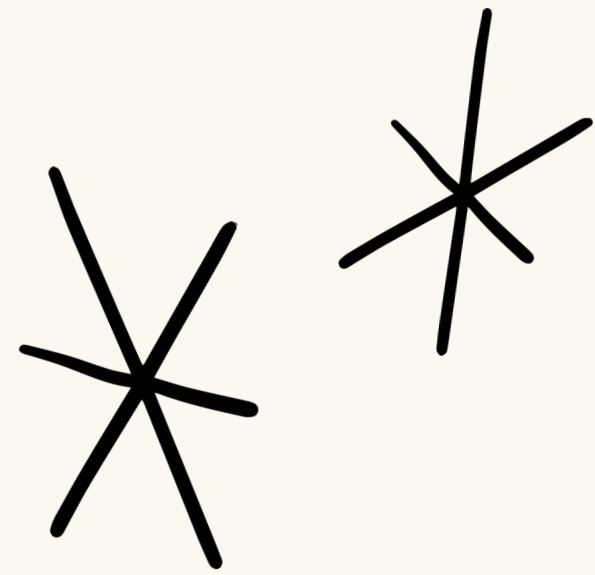
Il est possible d'ajouter ou de
rejoindre une carte trello. Cela permet
d'attribuer les tâches à chacun.

**Les membres
d'une carte**

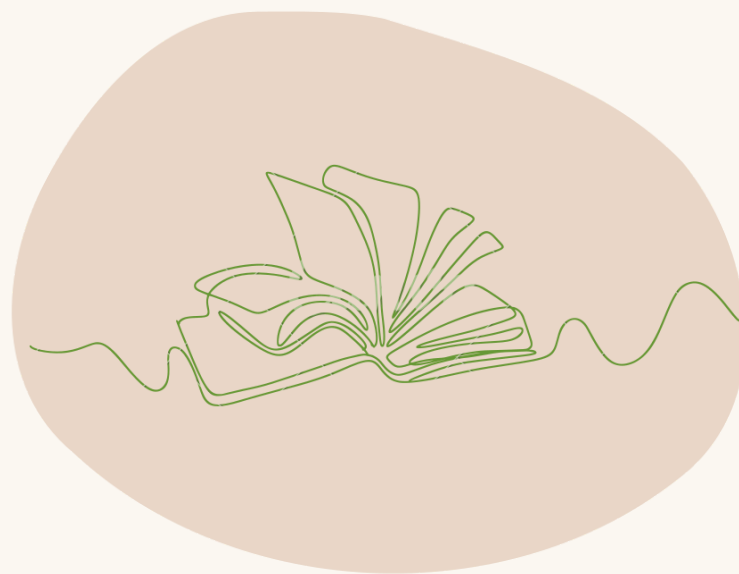


GOOGLE
WORKSPACE





Le google drive



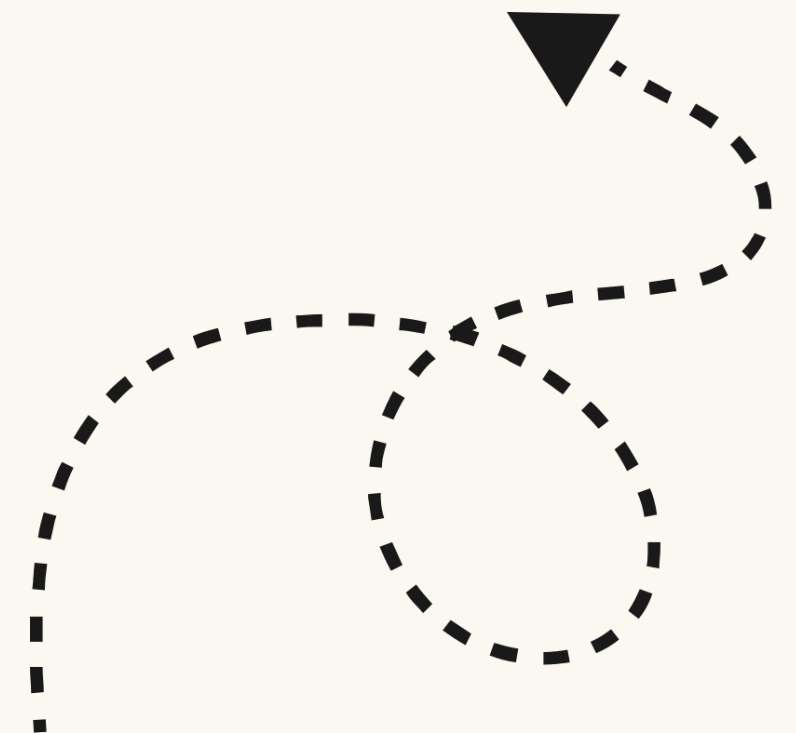
Ressources

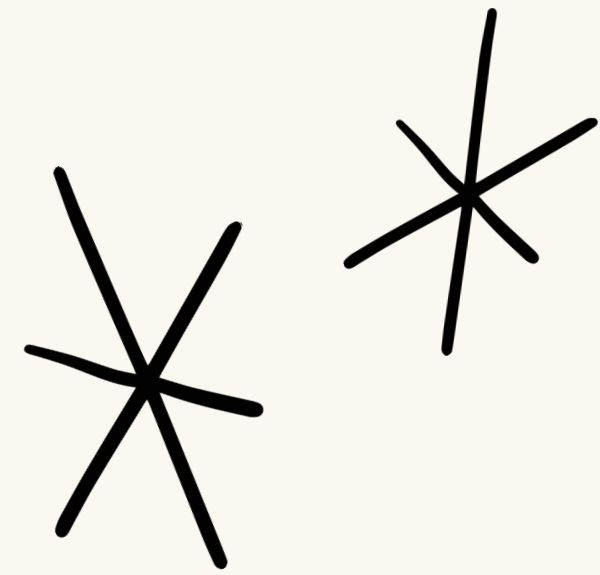
- Formations
- Charte graphique
- Divers



Serveur

- Drive dédié à ton serveur
- Entretiens mensuels
- Documents divers





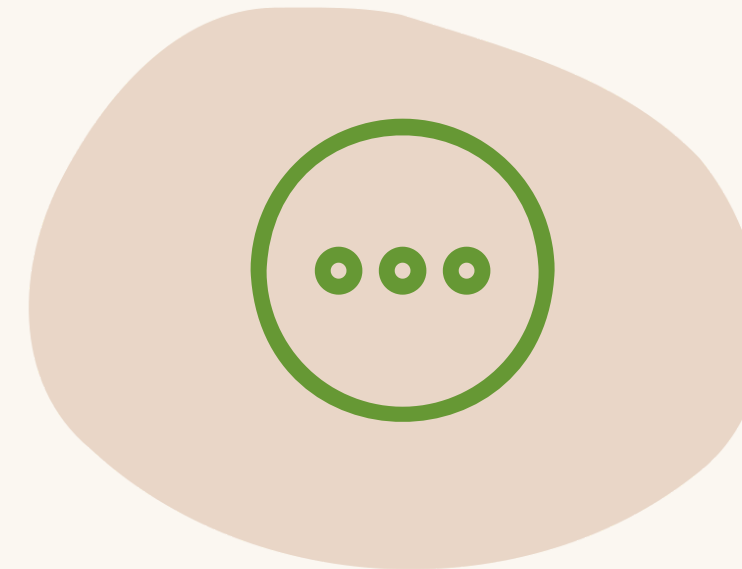
Les divers sheet



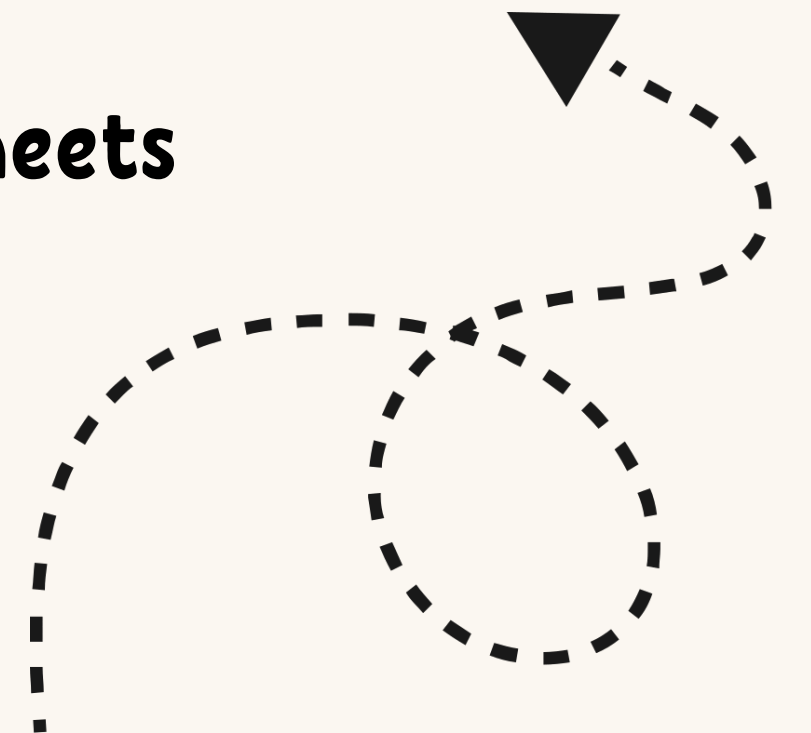
Feuille Staff



Feuille recrutement



Autres sheets



Aide sanction

- Cette feuille permet de t'aider lorsqu'une sanction est à mettre. Elle t'aidera notamment au début et **doit absolument être respectée**.
- Elle indique la sanction à donner, la durée et si des avertissements doivent être donnés au préalable.

Absences

- Cette feuille te permet d'indiquer tes dates d'absences. La raison n'est pas obligatoire. Cela nous permet de savoir si tu n'es pas là que tout va bien pour toi.

Feuilles IMPORTANTES Staff



```
graph TD; A[Feuilles IMPORTANTES Staff] -.-> B[Aide sanction]; A -.-> C[Absences]; A -.-> D[Pré-requis grades]; A -.-> E[Statistiques];
```

Pré-requis grades

- Cette feuille regroupe l'intégralité **des pré-requis de chaque grade** (sauf développeur car les plugins sont de durée variable).
- Elle aide notamment à définir les rôles de chacun et les admins se réfèrent également à ces pré-requis pour savoir si un staff a le rôle adapté à ce qu'il fait (en plus d'autres éléments qui sont pris en compte)

Statistiques

- Cette feuille permet de rassembler diverses statistiques pour l'ensemble des serveurs. Les statistiques sont analysées chaque mois durant l'entretien mensuel serveur.

Recrutement

- Cette feuille regroupe les avis des staff lorsqu'il y a une nouvelle candidature.
- Les avis doivent être **basés sur les pré-requis** : par exemple, pas d'avis sur l'âge "trop jeune" mais peut être basé sur la maturité

Confidentialité

- Comme tout ce qui concerne le staff reste dans le staff, il est **strictement interdit** de donner son avis sur une candidature d'un joueur aux joueurs. Cet avis reste interne au staff, quoi qu'il arrive. Idem pour les avis des autres staffs, ils ne doivent pas être donnés à des joueurs.

Entretien

- Cette feuille rassemble les questions posées lors d'un entretien et permet de noter la personne lors de ce dit entretien.
- **Attention**, en cas de rank toutes les notes doivent être retirées : la personne ne connaît pas sa note.

Les réactions

- Afin de rester neutre, nous **déconseillons fortement** de mettre une réaction à une candidature postée

Liste staff - Entretien

- Cette feuille définit les règles de groupe d'entretien et des démarches à suivre.
- Elle regroupe également les staffs pour le suivi de la réalisation d'entretien et l'aptitude à en faire seul.

Les réponses

- Ce sera un admin ou un responsable qui refusera ou acceptera les candidatures sur discord en donnant une réponse générale et adaptée de refus.

Informations Sheet Recrutement

Création

- Vous pouvez créer d'autres feuilles ressources propres à votre serveur, mais afin d'éviter toute perte éventuelle, il vous est demandé de mettre un **admin propriétaire** de ce sheet / doc.

Informations

Autres sheets / docs

MAJ

- Il faudra veiller à ce que ces autres feuilles soient tenues à jour régulièrement, notamment par rapport aux permissions d'accès lors d'un rank / dérank d'un staff.
- Pensez donc à demander à l'admin propriétaire de faire la modification souhaitée

Confidentialité

- Comme les autres feuilles, ces sheets / docs devront également être confidentiels vis-à-vis des joueurs.



CONCLUSIONS

DISPONIBILITÉS

Nous restons **entièrement disponible si besoin**, en cas de problème ou de questions, n'hésitez pas à nous en parler.

Vous pouvez vous confier à un autre staff qui viendra au besoin, suivant la situation, nous en parler.

Sans être au courant, nous ne pouvons pas agir, alors n'hésitez absolument pas :)

CONFIDENTIALITÉ

Tout ce qui est dit dans le staff ou concerne le staff **reste dans le staff**. En aucun cas une information confidentielle devra être révélée aux joueurs.

Tout ce qui concerne Moncube **reste** sur Moncube.

Tout staff se doit de **rester neutre** en toute situation :)

LES ERREURS

Les erreurs, ça arrive. Pas de problème, on peut certainement trouver une solution. Faute avouée, à moitié pardonnée. Il vaut donc mieux venir nous en parler et l'assumer afin de faire avancer les choses plutôt qu'attendre que nous découvriions cette erreur :)



MERCI !

