



Co-funded by
the European Union

STUDIJNÍ MATERIÁLY K TÉMATU:

ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE
VE FIREMNÍM PROSTŘEDÍ

ING. JAN TOBOLÍK



FUTURE FOR EDUCATION

Obsah

1. Úvod do elektronické komunikace	3
1.1. Co je to komunikace?	3
1.2. Kde vzniká informace?.....	3
1.3. Historie a význam.	3
1.4. Přechod od tradiční poštovní komunikace k digitálnímu prostředí.	3
1.5. Růst internetu a jeho vliv na komunikaci - od prvních e-mailů až po moderní komunikační platformy.	4
Vznik emailu	4
První email: neznámý.....	4
Spam, spam, spam	4
Usmívejte se, prosím	5
Problémy s háčkočárkami.....	5
Léta devadesátá: už se nás to týká.....	5
E-mailová etiketa	6
Časová osa e-mailu	6
1.6. Typy elektronické komunikace.....	7
E-maily	7
Chaty	8
Videohovory	8
1.7. Proč je elektronická komunikace dnes nezbytná pro většinu odvětví?.....	8
1.8. Nevýhody elektronické komunikace.	9
2. Význam elektronické komunikace (nejen) ve firemním prostředí.....	10
2.1. Rychlost.....	10
2.2. Efektivita	10
2.3. Globální dosah	11
3. Etiketa elektronické komunikace	12
3.1. Jak psát profesionální e-mail	12
Stručnost a jasnost	12
Vhodný tón a vyvarování se "křiklavého" textu	12
Odpovědět včas.....	12
Rozpoznání, kdy je lepší zavolat nebo domluvit osobní schůzku	12
Neposílat "bezpředmětné" e-maily.....	12
3.2. Správné chování při videohovorech	13
Příprava	13
Oblečení.....	13
Soustředění	13
4. Aktuální trendy v elektronické komunikaci	14
4.1. Pokročilé nástroje pro týmovou spolupráci.....	14
1. Trello	14
2. Asana.....	14
3. Basecamp	14

4. Miro.....	14
4.2. Integrované platformy pro komunikaci	15
1. Slack.....	15
2. Google Workspace (s důrazem na Meet).....	15
3. Microsoft 365 (s důrazem na Teams).....	15
4.3. Virtual Reality a Augmented Reality v komunikaci	16
1. Virtual Reality (VR).....	16
2. Augmented Reality (AR).....	16
5. Bezpečnost a ochrana osobních údajů.....	17
5.1. Chránění elektronické identity a citlivých informací	17
5.2. Význam silných hesel a dvoufaktorové autentizace	17
5.3. Jak rozpoznat phishingové útoky a jiné hrozby	17
6. Diskuze a závěr	18

Financováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evroské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenesou odpovědnost.

1. Úvod do elektronické komunikace

1.1. Co je to komunikace?

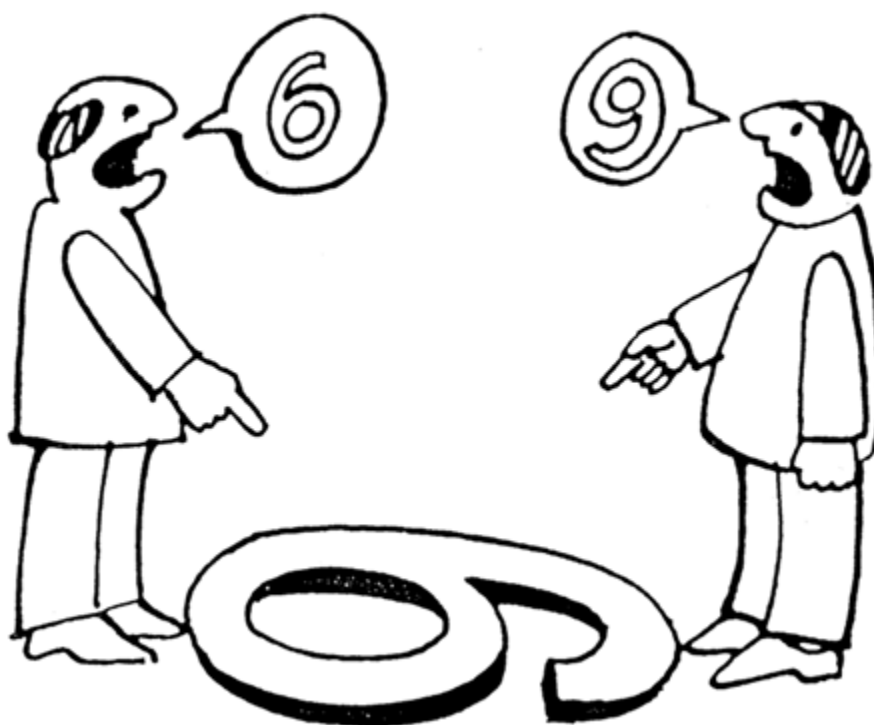
Komunikace je proces přenosu informací a myšlenek mezi jednotlivci nebo skupinami prostřednictvím různých metod a médií. To zahrnuje verbální, neverbální, psanou a elektronickou komunikaci. V širším kontextu je komunikace způsob, jakým jedinci vytvářejí a sdílejí svůj význam s ostatními.

1.2. Kde vzniká informace?

Na

straně

příjemce...



1.3. Historie a význam.

Komunikace je základním lidským fenoménem a je klíčová pro většinu aspektů našeho každodenního života, včetně vzdělávání, práce, rodiny a společenských vztahů. Vývoj technologie v posledních desetiletích dramaticky rozšířil naše schopnosti komunikovat na dálku a v reálném čase, což mělo hluboký dopad na společnost jako celek.

1.4. Přejchod od tradiční poštovní komunikace k digitálnímu prostředí.

Aneb od přenosu informací ústně, kouřovými signály přes poštovní holuby, listovní zásilky až po telegraf či dálnopis. Přejchod od tradičních metod komunikace k digitálnímu prostředí představuje fascinující cestu lidského vynalézavosti a potřeby sdílet informace.

Historie komunikace sahá do doby, kdy naši předkové předávali zprávy ústně nebo pomocí primitivních vizuálních metod, jako byly kouřové signály. Postupem času se objevily inovativní metody, jako poštovní holubi, kteří dokázali přenášet zprávy na velké vzdálenosti. Avšak skutečným průlomem bylo zavedení poštovních služeb, které umožnily přenos písemných zpráv mezi jednotlivci a komunitami.

V průmyslové revoluci přinesl telegraf a později dálnopis radikální změnu v rychlosti a dosahu komunikace, přičemž vzdálené oblasti byly nyní spojeny v reálném čase. Tyto tradiční metody položily základ pro dnešní digitální éru, kdy jsme svědky exploze technologií, které nám umožňují sdílet myšlenky a informace na globální úrovni během vteřin.

1.5. Růst internetu a jeho vliv na komunikaci - od prvních e-mailů až po moderní komunikační platformy.

Vznik emailu

Email je úzce spojen s počátkem samotného internetu, tehdy ještě ARPANETu. Ještě před jeho vznikem existovaly elektronické zprávy pro komunikaci s centrálním počítačem, nicméně historie elektronické pošty se začala odvíjet až o pár let později.

Společnost Bolt Beranek (BBN) pracovala v roce 1971 pro americké ministerstvo obrany, které tehdy ARPANET provozovalo a jeden z jejich zaměstnanců se zabýval přenosem souborů z jednoho počítače na druhý. Jmenoval se Ray Tomlinson a problém vyřešil tak, že s přenosem jednoduše propojil svůj první vynález – program pro ukládání zpráv. Mezi jméno uživatele a jméno počítače jednoduše přidal znak zavináče a bylo. Součástí zprávy tehdy musela být úplná cesta, přes které počítače se má zpráva směřovat. Všechny sítě totiž nebyly navzájem propojeny.

První email: neznámý

Úplně první zprávu poslal sám sobě z jednoho počítače na druhý v rámci jediné místnosti. Co bylo jeho obsahem se dnes již neví, protože to Ray okamžitě po odeslání pustil z hlavy. Tenkrát to pro něj nebyl ani pomyslný malý krok a za velký skok pro lidstvo to nepovažoval již vůbec.

Protože ARPANET byl armádní projekt, nebylo moc co komu psát, a tak se email příliš nerozšiřoval. Trochu mu pomohlo až rozšíření a zapojení univerzit. V roce 1976 poslala elektronickou zprávu také královna Alžběta II. Stalo se tak na jedné britské vojenské základně a obsah zprávy je opět neznámý. Mohlo jít o vojenské tajemství, příkaz nemačkat červené tlačítko, nebo také o zcela něco jiného. Královna dodnes mlčí.

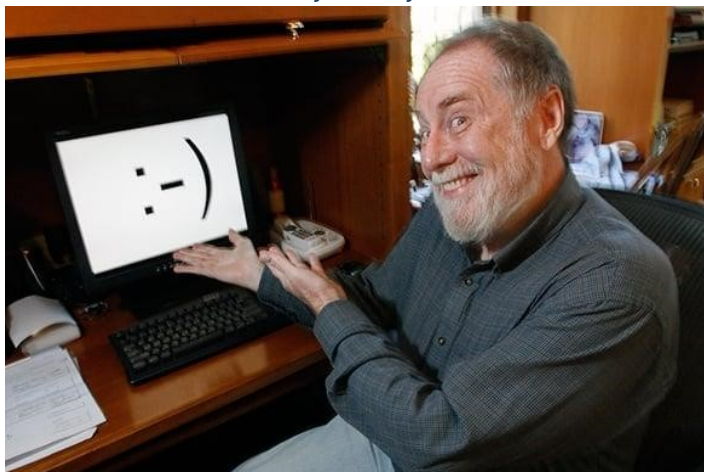
Spam, spam, spam

O dva roky později byl na tehdy známé počítače zaslán email obsahující reklamu. Tehdy si její možná uživatelé přečetli se zájmem jako novinku a nálada číst nevyžádanou reklamu na monitorech jim vydržela až do roku 1998, kdy se teprve začalo pro nevyžádanou poštu používat slovo spam. Dnes tvoří spam naprostou většinu veškeré zasláné pošty a naštěstí bývá zachycen již ještě před tím, než se dostane do vaší schránky. Nevyžádané zprávy, na které každé ráno nadáváte při otevření svojí schránky, tak tvoří naprosté minimum skutečného spamu.

Mluvíme tu o emailu, ale slovo email bylo použito teprve až v roce 1982. Jak se elektronickým zprávám říkalo do té doby, není zřejmé, ale pravděpodobně nijak. Tato okrajová technologie tenkrát zajímala asi jen pár inženýrů a královnu.

Usmívejte se, prosím

Ve stejném roce 1982 byl „vynalezen“ první počítačový smajlík (původní smajlík, tedy kulatá usměvavá žlutá hlavička je však ještě starší).



Překvapivě ho nevymyslel Forrest Gump otiskem své upocené běžecké tváře na tričko, ale Scott Fahlman, počítačový inženýr z univerzity Carnegie Mellon v Pittsburghu. Stručná elektronická komunikace neumožňovala jednoduše vyjádřit emoce a sarkasmus, a tak navrhnul používat symboly :-) a :-(. Stalo se tak 19. září 1982 a od té doby používá emotikony, neboli smajlíky, kromě firemní komunikace téměř každý.

Problémy s háčkočárkami

Tehdy se šetřilo na každém bitu a tak se ASCII znaky ve zprávě kódovaly jen 7bitově, což nám později způsobilo známé problémy. Do sedmi bitů bylo možné zakódovat pouze 128 znaků a tak na diakritiku místo nezbylo. Nejprve se to nijak neřešilo a psalo se bez diakritiky. Poté se používaly dvě metody založené na kódování chybějících znaků z původních sedmi bitů, což ale musely podporovat obě strany. Ale stačil jediný starší server na přenosové cestě, který kódování špatně pochopil, a diakritika byla ta tam. Hlavně starší generace tak dnes diakritiku občas ze zvyku stále nepoužívá.

Email byl dále rozšířen o standard MIME, díky kterému už nemusí jít jen o prostý text, ale zprávu lze poslat jako HTML stránku. Díky MIME také můžete vkládat přílohu.

Léta devadesátá: už se nás to týká

Největšího rozmachu dosáhnul email až s přerodem ARPANETu v internet a po zavedení doménového systému. Globální síť se počátkem devadesátých let dostala i k nám. Pamatujete první freemaily od IOL, Volný, Post.cz.




V roce 1997 koupil Microsoft za 400 milionů dolarů Hotmail a vydal první Outlook. Google zareagoval až o deset let později a to jen díky iniciativě několika svých zaměstnanců, kteří vyvinuli Gmail jako vedlejší projekt. Dnes je kvůli sociálním sítím emailová komunikace na ústupu. Mladí lidé mají často email jen jako přihlašovací údaj do Facebooku či Instagramu.

E-mailová etiketa

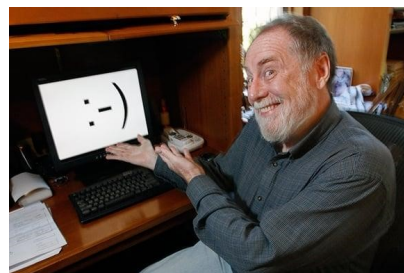
Ať už jde o osobní poštu, nebo o firemní, stojí za to dodržovat některá nepsaná pravidla. Vy si možná myslíte, že uděláte ostatním radost, když jim pošlete 20MB video stáhnuté z Youtube jako přílohu a nezapomenete všechny příjemce uvést do kopie, aby každý viděl adresy všech ostatních a z textu bylo poznat, že jde o podesáté přeposlaný email.

- Bez emailu se neobejdete, na mnoha službách dnes nahrazuje uživatelské jméno
- Takto se to opravdu nedělá. Velikost přílohy bývá u mnoha poštovních serverů omezena, není vhodné překračovat 5 MB, a pokud je to snadno stáhnutelný obsah, dejte raději do zprávy odkaz.
- Jestliže něco posíláte více lidem a není důležité, aby se navzájem viděli, dejte všechny příjemce do slepé kopie. Od toho se jmenuje slepá, protože příjemce neuvidí seznam lidí, kterým jste email poslali. Divili byste se, kolik firem vůbec neumí slepou kopii správně používat.
- Nezapomeňte ani na to, jak váš email vypadá, tedy jakou má adresu. Email je vaše unikátní jméno oddělené zavináčem, poté následuje jméno serveru a národní doména. Jakmile člověk trochu vyrostne, uvědomí si, že jeho email ve tvaru sluníčkobrouček@libimseti.cz není to pravé, čím by se chtěl prezentovat a zatouží po normální adrese. Časem vybroušená je kombinace jméno.příjmení@server.cz, ovšem taková adresa je často zabraná. V tom momentě nezoufejte a kupte si vlastní doménu. Email je tu 40 let a může se jmenovat stejně, jako vy.

Časová osa e-mailu

<p>Ray Tomlinson poslal první email z počítače na počítač. Nepřikládá tomu důležitost a okamžitě zapomněl, co bylo jeho obsahem. Taky se to ještě nejmenovalo email.</p>	
<p>Královna Alžběta II. poslala email. Dělalá to po celou dobu své vlády, ale samozřejmě je nepsala sama. Diktovala je služebnictvu.</p>	
<p>První nevyžádaný email s reklamou odeslán, ovšem asi to nikou nevadilo. Slovo spam se do slovníků dostalo až o 20 let později.</p>	

Teprve po jedenácti letech se tato forma elektronické komunikace začala nazývat e-mail. Není známo, jak tomu říkali do té doby. Ve stejném roce byl také poprvé použit první smajlík :-).



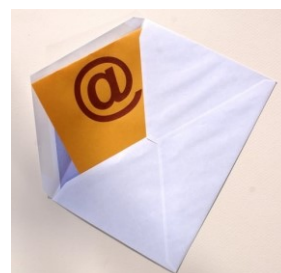
V seriálu Simpsonovi odhalil Homer svůj email: chunkylover56@aol.com. Kolik za tuto skrytou reklamu zaplatila společnost AOL není známo.



Jako vedlejší produkt několika zaměstnanců Google vzniká Gmail. Dlouho byl na pozvánky a nálepky beta se zbavil až nedávno.



Asociace AP Stylebook zavedla změnu v označení slova e-mail. Vypustila spojovník a nyní už se píše jen krátce: email.



1.6. Typy elektronické komunikace.

E-maily

Hlavní prostředek komunikace ve většině firem.

Chaty

rychlá komunikace v reálném čase, např. Slack, Teams. Mnoho firem kombinuje e-mail s těmito alternativními nástroji, protože oba způsoby komunikace mají své výhody. Zatímco e-mail je často preferován pro formálnější komunikaci, komunikační platformy poskytují rychlejší a flexibilnější interakci.

Videohovory

Zoom, Microsoft Teams, Google Meet - ideální pro setkání na dálku nebo pracovní pohovory.

1.7. Proč je elektronická komunikace dnes nezbytná pro většinu odvětví?

- **Rychlost a efektivita:** Elektronická komunikace umožňuje téměř okamžité doručení zpráv bez ohledu na vzdálenost. To vede k rychlejšímu rozhodování, reakcím a provádění změn. Předpokládá to ovšem zvládnutí dané technologie (psaní všemi deseti, znalost aplikace, ...)
- **Dostupnost:** S nástroji jako jsou smartphony a notebooky můžeme komunikovat odkudkoliv a kdykoliv, což podporuje flexibilitu práce a rychlý přístup k informacím.
- **Nízké náklady:** Oproti tradičním formám komunikace, jako jsou dopisy nebo fyzická setkání, může být elektronická komunikace nákladově efektivní, zejména při komunikaci na dlouhé vzdálenosti.
- **Zjednodušení spolupráce:** Aplikace a nástroje určené pro týmovou spolupráci umožňují sdílení dokumentů, společnou práci na projektech a brainstorming v reálném čase.
- **Globální dosah:** Elektronická komunikace zjednodušuje interakci mezi lidmi z různých koutů světa, čímž podporuje globalizaci obchodu a výzkumu.
- **Uchování záznamů:** Elektronická komunikace poskytuje možnost snadného uchování a archivace komunikace, což může být užitečné pro referenci, dokumentaci nebo soulad s právními předpisy.
- **Multimédia a flexibilita:** Elektronická komunikace umožňuje snadné začlenění obrázků, videí a dalších multimédií do komunikace, což může pomoci lépe vyjádřit myšlenky nebo prezentovat informace. Aneb jeden obrázek za 1000 slov.
- **Personalizace:** E-maily a další formy elektronické komunikace mohou být snadno přizpůsobeny specifickým cílovým skupinám, což umožňuje efektivnější marketingové kampaně.
- **Bezpečnost a soukromí:** I když elektronická komunikace přináší výzvy v oblasti bezpečnosti, moderní nástroje a protokoly nabízejí šifrování a ochranu dat, což může poskytovat vysokou úroveň ochrany osobních a obchodních informací.
- **Environmentální přínosy:** Omezením potřeby fyzických dokumentů a setkání může elektronická komunikace snížit ekologickou stopu společnosti, například snížením potřeby tisku nebo cestování.

1.8. Nevýhody elektronické komunikace.

- **Bezpečnostní rizika:** Elektronická komunikace může být náchylná k hackerům, virům, malware a phishingovým útokům. Pokud nejsou řádně zabezpečeny, citlivé informace mohou být kompromitovány.
- **Přetížení informacemi:** S růstem elektronické komunikace mnozí jednotlivci čelí "přetížení e-mailem" nebo obdržení příliš mnoha informací, což může být stresující a může snižovat produktivitu.
- **Nesrozumitelnost nebo chyby v komunikaci:** Bez fyzické přítomnosti může být těžké odhadnout tón a kontext zprávy, což může vést k nedorozuměním.
- **Závislost na technologiích:** Společnosti a jednotlivci se mohou stát závislími na technologii, což může způsobit problémy v případě výpadků nebo poruch a může mít negativní dopad na jejich duševní zdraví.

- **Sociální izolace:** Přílišná závislost na elektronické komunikaci může snížit osobní interakci a vytvářet pocit izolace mezi jednotlivci.
- **Náklady na technologii:** I když elektronická komunikace může být v některých ohledech nákladově efektivní, počáteční a provozní náklady na technologická zařízení a softwarové licencie mohou být významné.
- **Ztráta osobního kontaktu:** Elektronická komunikace může být vnímána jako méně osobní než face-to-face interakce, což může ovlivnit vztahy a důvěru. Ztráta emocí ve sdělení.
- **Problémy s work-life balance:** S přenosnými zařízeními a neustálým přístupem k elektronické komunikaci může být těžké oddělit pracovní život od osobního, což může vést k vyhoření.
- **Ztráta důvěrnosti:** Je snadnější nesprávně poslat informace nebo je sdílet s nežádoucími osobami, což může vést k úniku citlivých dat.

2. Význam elektronické komunikace (nejen) ve firemním prostředí

Elektronická komunikace, ať už prostřednictvím e-mailů, chatovacích aplikací, video hovorů nebo sociálních médií, představuje páteř mnoha současných podniků a organizací. Její význam je patrný ve všech aspektech moderní společnosti a kultury, a to jak v profesním, tak v osobním životě.

2.1. Rychlost

V dnešní době je schopnost rychle komunikovat a reagovat jedním z klíčových faktorů úspěchu. Ve světě, kde je informace výhodou, umožňuje elektronická komunikace téměř okamžité šíření a získávání informací.

- **Čas = peníze:** Ve firemním prostředí znamená rychlejší komunikace často efektivnější rozhodování, rychlejší obchodní transakce a zkrácené čekací doby. Když můžete rychle komunikovat s kolegy, zákazníky nebo dodavateli, můžete být vždy o krok napřed.
- **Komunikace v reálném čase:** Aplikace pro okamžité zprávy a video hovory umožňují týmům komunikovat v reálném čase, což zjednodušuje spolupráci, brainstorming a rychlé řešení problémů.
- **Offline noviny = včerejší zprávy:** V digitálním věku jsou tradiční média často krok za aktuálními událostmi. Elektronická komunikace nám umožňuje zůstat informováni v reálném čase.
- **Výhody a nevýhody být neustále "na příjmu":** Zatímco stálá konektivita má své výhody v podobě neustálého přístupu k informacím a schopnosti komunikovat kdekoli a kdykoli, má také své nevýhody. Být neustále "na příjmu" může způsobit přetížení informacemi, stres a vyhoření.
- **Digitální detox:** V reakci na tyto výzvy se mnoho lidí obrací k "digitálnímu detoxu" - období, kdy se vědomě vyhýbají elektronickým zařízením a online interakci, aby se regenerovali a znovu našli rovnováhu. To může zahrnovat věci jako omezení kontroly e-mailů mimo pracovní dobu, trávení víkendů bez sociálních médií nebo dokonce týdenní dovolené bez jakékoli elektronické komunikace.

Elektronická komunikace nám přinesla mnoho výhod v podobě rychlosti, efektivity a přístupu k informacím. Nicméně je také důležité být si vědom jejích potenciálních nevýhod a aktivně hledat způsoby, jak najít rovnováhu v našem stále více propojeném světě.

2.2. Efektivita

V současném rychlém obchodním prostředí hraje elektronická komunikace klíčovou roli v zvyšování efektivity firem a jednotlivců. Její význam je patrný nejen v profesním, ale i v osobním životě mnoha lidí.

- **Minimalizuje potřebu fyzických setkání:** V minulosti bylo nutné pořádat pravidelná setkání či konference, aby se všechny strany setkaly tváří v tvář a projednaly důležité

otázky. Díky elektronické komunikaci, zejména videokonferencím, mohou týmy z různých částí světa komunikovat a spolupracovat na projektech bez nutnosti cestování.

- **Šetří čas a náklady:** Elektronická komunikace výrazně snižuje náklady na cestování, ubytování a další související výdaje spojené s fyzickými schůzkami. Navíc šetří čas, který by jinak byl věnován přesunu na místo setkání. Tím umožňuje firmám a jednotlivcům věnovat více času a zdrojů jiným důležitým aktivitám.
- **Pravidlo 5 hopů:** Jedno z neformálních pravidel elektronické komunikace říká, že pokud se komunikace přes e-mail či chat stane příliš dlouhou a komplikovanou (např. pokud proběhne více než 5 výměn zpráv tam a zpět bez dosažení konsenzu), může být efektivnější a produktivnější sejít se osobně nebo alespoň uspořádat videohovor. Toto pravidlo zdůrazňuje skutečnost, že i přes všechny výhody elektronické komunikace existují situace, kdy osobní interakce nebo hovor může být vhodnějším řešením.

Závěrem, elektronická komunikace přináší mnoho výhod ve formě efektivity, rychlosti a nákladové účinnosti. Nicméně je důležité rozpoznat, kdy je lepší přejít z virtuálního prostředí do reálného světa, aby se dosáhlo optimálních výsledků.

2.3. Globální dosah

Díky rychlému technologickému pokroku se svět stal menším místem, což umožnilo podnikům expandovat na globální úrovni. Elektronická komunikace hraje klíčovou roli v tomto globálním propojení, protože umožňuje téměř okamžité spojení mezi jednotlivci a organizacemi napříč kontinenty.

- **Možnost komunikovat s partnery, kolegy nebo klienty po celém světě v reálném čase:** Bez ohledu na vzdálenost může nyní firma v Evropě snadno komunikovat s dodavatelem v Asii, zaměstnancem na pracovní cestě v Africe nebo zákazníkem v Severní Americe. Toto bylo před několika desetiletími téměř nemyslitelné. Dnes můžeme díky elektronické komunikaci dosáhnout okamžitého spojení, což umožňuje rychlé rozhodování, okamžitou zpětnou vazbu a hlubší mezikulturní vztahy.
- **Komplikace díky časovému posunu:** Přestože elektronická komunikace nabízí mnoho výhod, přináší také některé výzvy. Jednou z největších komplikací při globální komunikaci je časový posun. Pokud například evropská firma chce uspořádat videohovor s partnerem v Austrálii, musí brát v úvahu rozdíl v čase. Časový posun může způsobovat zpoždění v komunikaci a může vyžadovat plánování mimo standardní pracovní hodiny, což může znamenat práci v nekonvenčních hodinách pro některé zaměstnance.

Závěrem, elektronická komunikace umožnila firmám dosáhnout skutečného globálního dosahu a propojit se s trhy, partnery a klienty po celém světě. Ale jako s každou technologií i zde existují výzvy, které je třeba řešit, aby byla komunikace co nejefektivnější. Zodpovědné a uvážlivé plánování může pomoci minimalizovat potíže spojené s časovými posuny a jinými globálními komplikacemi.

3. Etiketa elektronické komunikace

3.1. Jak psát profesionální e-mail

Stručnost a jasnost

- **Jasný předmět:** Předmět e-mailu by měl být informativní a stručný. Informuje příjemce o obsahu e-mailu ještě předtím, než ho otevře, což mu pomáhá určit prioritu zprávy.
- **Být k věci:** V ideálním případě by e-mail měl být dostatečně stručný, aby se vešel na jednu obrazovku. Předejte zbytečné informace a soustředte se na hlavní bod.

Vhodný tón a vyvarování se "křiklavého" textu

- **Profesionální a zdvořilý tón:** Udržujte konzistentní, profesionální a zdvořilý tón, bez ohledu na to, s kým komunikujete.
- **Vyvarujte se velkým písmenům:** Psaní všemi velkými písmeny je v elektronické komunikaci vnímáno jako křik. Je důležité respektovat etiketu a nevyvolávat nepřátelské reakce.
- **Zbytečné vykřičníky:** Omezením používání vykřičníků se e-mail stává profesionálnější a méně emotivním.

Odpovědět včas

- **Reaktivita:** Pokud e-mail vyžaduje odpověď, měli byste se snažit reagovat v co nejkratším možném čase. To ukazuje úctu k času a potřebám odesílatele.
- **Označení "přečteno":** Pokud nemáte čas na okamžitou odpověď, může být dobré dát odesílateli vědět, že jste e-mail viděli, například krátkým potvrzením.

Rozpoznání, kdy je lepší zavolat nebo domluvit osobní schůzku

- Některé situace a diskuse mohou vyžadovat osobní interakci místo několika e-mailů. Pokud komunikace začne být komplikovaná, je často efektivnější a produktivnější vzít telefon a vyřešit problém hovorem nebo uspořádat osobní schůzku.

Neposílat "bezpředmětné" e-maily

- Přestože může být lákavé rychle odeslat e-mail bez předmětu, může to být pro příjemce matoucí. Bez předmětu může e-mail vypadat jako spam nebo může být přehlédnut.

E-mailová etiketa je nezbytná pro efektivní elektronickou komunikaci. Dodržování těchto pravidel zajišťuje, že vaše zprávy budou přijaty pozitivně a že vaše komunikace bude efektivní a profesionální.

3.2. Správné chování při videohovorech

Příprava

- **Kvalita zvuku a obrazu:** Před začátkem videohovoru byste měli ověřit kvalitu svého mikrofonu, reproduktorů a kamery. Měli byste se ujistit, že jste slyšetelní a viditelní bez zjevných problémů s technikou.
- **Vhodné prostředí:** Vyberte si místo s dobrým osvětlením, ideálně přirozeným, které osvětluje váš obličej ze přední nebo boční strany. Prostor by měl být klidný, bez rušivých prvků v pozadí. Pokud možno, zvolte neutrální pozadí.
- **Internetové připojení:** Ujistěte se, že máte stabilní a rychlé internetové připojení. Je doporučeno být připojen kabelově místo přes Wi-Fi pro stabilnější spojení.

Oblečení

- **Profesionální vzhled:** I když pracujete z domova a jste pohodlnější, je důležité na videohovory vypadat profesionálně. Vyvarujte se volnočasovému oblečení a zvolte něco, co byste normálně nosili do práce.
- **Vyvarujte se rušivým vzorům:** Některé vzory mohou způsobit optické iluze na kamerách. Jednoduché a neutrální barvy často vypadají nejlépe.

Soustředění

- **Budte duchem přítomni:** I když může být lákavé dělat více věcí najednou, je důležité být plně přítomni a zapojeni do videohovoru. To ukazuje respekt k ostatním účastníkům.
- **Minimalizujte rozptýlení:** Vypněte upozornění na svém počítači, telefonu a dalších zařízeních. Pokud nejste právě mluvčím, může být užitečné zapnout funkci "ztlumení" pro minimalizaci hluku z vašeho prostředí.
- **Přímý kontakt s kamerou:** Když mluvíte, dívejte se do kamery namísto na obrazovku. Tím vytváříte pocit očního kontaktu s ostatními účastníky.

Doba digitalizace a práce na dálku udělala videohovory nezbytnou součástí moderního pracovního života. Dodržování těchto nejlepších postupů zajišťuje, že vaše videohovory budou co nejefektivnější a profesionální.

4. Aktuální trendy v elektronické komunikaci

4.1. Pokročilé nástroje pro týmovou spolupráci

Pokročilé nástroje pro týmovou spolupráci se staly základem moderního pracovního prostředí, zejména pro týmy, které pracují na dálku nebo jsou rozmístěny na různých místech. Tyto nástroje nabízejí řadu funkcí, které usnadňují organizaci, komunikaci, plánování a sledování projektů. Podívejme se blíže na čtyři populární nástroje:

1. Trello

- Charakteristika: Trello je vizuální nástroj pro správu projektů založený na metodice kanban. Uživatelé mohou vytvářet karty pro jednotlivé úkoly a přesouvat je mezi sloupce, které reprezentují různé fáze procesu.
- Příklad použití: Tým vývojářů může mít sloupce jako "K diskuzi", "V práci", "Testování" a "Dokončeno", což jim umožní snadno sledovat pokrok jednotlivých úkolů.

2. Asana

- Charakteristika: Asana je flexibilní nástroj pro správu projektů, který umožňuje týmům sledovat úkoly, míle, zodpovědné osoby a termíny. Může být zobrazena ve formě seznamu, kanban desky, kalendáře nebo Ganttového diagramu.
- Příklad použití: Marketingový tým může vytvořit projekt pro nadcházející kampaň, kde každý člen týmu má přiřazené úkoly s termíny, a všechny úkoly lze zobrazit v kalendáři, aby bylo zřejmé, kdy je co plánováno.

3. Basecamp

- Charakteristika: Basecamp je vše v jednom řešení pro týmovou spolupráci, nabízející nástroje pro diskuzní fóra, správu úkolů, sdílení souborů, kalendářní události a automatické check-ins.
- Příklad použití: Agentura pro web design může vytvořit projekt pro každého klienta v Basecampu, kde mohou sdílet návrhy, sbírat zpětnou vazbu, plánovat schůzky a sledovat úkoly.

4. Miro

- Charakteristika: Miro je online kolaborativní bílá tabule, která umožňuje týmům vizualizovat své myšlenky, vytvářet myšlenkové mapy, prototypy, postupy a mnoho dalšího.
- Příklad použití: Skupina produktových manažerů může použít Miro k brainstormingu o nových funkcích produktu, kde každý člen může přidávat, upravovat a komentovat nápady v reálném čase.

5. Jira

- **Charakteristika:** Jira je robustní nástroj od společnosti Atlassian, který je široce využíván pro sledování chyb a správu projektů, zejména v agilním vývoji software.
- **Příklad použití:** Vývojový tým může v Jira sledovat postup projektu, reportovat a řešit chyby, a definovat sprinty a epiky pro organizovaný vývoj produktu.

Tyto nástroje představují jen zlomek dostupných řešení na trhu, ale všechny mají společný cíl: usnadnit týmovou spolupráci a zvýšit produktivitu. Jejich flexibilita a různorodost funkcí umožňuje firmám všech velikostí a odvětví optimalizovat své pracovní postupy a dosáhnout lepších výsledků.

4.2. Integrované platformy pro komunikaci

(kombinace chatu, videa a sdílení dokumentů)

Integrované platformy pro komunikaci se staly stěžejním nástrojem pro moderní firmy, protože nabízejí kombinované funkce pro chat, video a sdílení dokumentů. Tyto platformy zvyšují efektivitu týmové spolupráce, protože integrují různé komunikační kanály a nástroje do jednoho řešení. Představme si několik předních platforem:

1. Slack

- **Charakteristika:** Slack je komunikační platforma, která nabízí organizované chatové kanály, soukromé zprávy, videohovory a možnost integrace s mnoha jinými nástroji a aplikacemi.
- **Příklad použití:** Vývojový tým může mít samostatný chatový kanál pro každý projekt, kde diskutují o aktualizacích, sdílejí kódy a integrují upozornění z nástrojů pro sledování chyb nebo verzování kódu.

2. Google Workspace (s důrazem na Meet)

- **Charakteristika:** Google Workspace integruje řadu produktů jako Gmail, Kalendář, Disk, Dokumenty a Meet. Meet je platforma pro videohovory, která umožňuje konferenční hovory, prezentace a spolupráci v reálném čase.
- **Příklad použití:** HR oddělení může organizovat virtuální pohovory přes Google Meet a zároveň sdílet a spolupracovat na dokumentech s otázkami a hodnocením kandidátů v reálném čase.

3. Microsoft 365 (s důrazem na Teams)

- **Charakteristika:** Microsoft 365 je soubor produktů včetně Outlook, Word, Excel, PowerPoint a Teams. Teams je centrální komunikační platforma, která kombinuje chat, videohovory, sdílení souborů a integraci s ostatními produkty Microsoft 365.
- **Příklad použití:** Prodejní tým může vytvořit tým v aplikaci Teams pro konkrétního klienta, kde může komunikovat, sdílet prezentace, plánovat schůzky a kolaborativně pracovat na smlouvách v aplikaci Word.

Integrované platformy pro komunikaci nabízejí výhody v podobě centralizace komunikace a snadného přístupu k důležitým informacím a nástrojům. Umožňují týmům snadno a efektivně spolupracovat bez ohledu na jejich geografické umístění.

4.3. Virtual Reality a Augmented Reality v komunikaci

Virtual Reality (VR) a Augmented Reality (AR) představují dva inovativní způsoby, jakými technologie mění způsob, jakým komunikujeme, interagujeme a sdílíme informace. Oba tyto koncepty rozšiřují naše možnosti percepce a interakce s digitálním světem, přičemž každý z nich přináší unikátní vlastnosti a výhody.

1. Virtual Reality (VR)

Virtual Reality vytváří plně imerzivní digitální prostředí, do kterého jsou uživatelé "přeneseni". Díky speciálním VR brýlím a často i dalším doplňkům, jako jsou senzory pohybu nebo rukavice, mohou uživatelé prozkoumávat a interagovat s tímto prostředím.

Příklady VR v komunikaci:

- **Zasedací místnosti ve VR:** Firmy jako Spatial umožňují týmům setkat se ve virtuálních zasedacích místnostech, kde mohou sdílet prezentace, návrhy a další materiály jako by byli ve stejné místnosti.
- **Sociální VR platformy:** Aplikace jako VRChat nebo AltspaceVR umožňují uživatelům vytvářet avatary a interagovat s ostatními v virtuálním prostoru.
- **Vzdělávací simulace:** VR může být použito k vytvoření realistických vzdělávacích scénářů, například pro lékařský trénink nebo simulaci letu.

2. Augmented Reality (AR)

Na rozdíl od VR, AR nevytváří úplně nový svět, ale "rozšiřuje" reálný svět o digitální prvky. AR může být přístupná pomocí smartphone, tabletu nebo speciálních brýlí, jako jsou např. Microsoft HoloLens.

Příklady AR v komunikaci:

- **AR vizitky:** Klasické vizitky mohou být oživeny AR, kdy po nasměrování smartphonu na vizitku může uživatel vidět interaktivní obsah, jako je video nebo 3D model.
- **Interaktivní prezentace a semináře:** Přednášející mohou oživit své prezentace prostřednictvím AR, kde účastníci mohou vidět 3D modely nebo animace.
- **Kolaborativní nástroje:** AR aplikace mohou umožnit týmům, aby v reálném čase pracovaly na 3D návrzích a modelech ve fyzickém prostoru.

Jak VR, tak AR nabízejí obrovský potenciál v oblasti komunikace, ať už jde o podnikání, vzdělávání, zábavu nebo sociální interakci. Jejich schopnost překlenout fyzické bariéry a poskytnout intenzivní a interaktivní zážitky mění způsob, jakým vnímáme digitální komunikaci.

4.4. Využití umělé inteligence v elektronické komunikaci

Aplikace umělé inteligence ve firemní komunikaci

- **Zpracování přijatých e-mailů a návrh odpovědí:** Pokročilé systémy umělé inteligence mohou dokonce pročitat obsah e-mailů, identifikovat klíčové body a automaticky navrhnout odpovědi či akční body – nástroj Superflows.ai. Příkladem může být nástroj, který z e-mailů s požadavky na schůzky automaticky vytváří kalendářové události.
- **Chatboty pro rychlou zákaznickou podporu:** Mnoho firem využívá chatboty k okamžitému zodpovězení dotazů zákazníků, aniž by musely věnovat čas lidským operátorům. Příkladem je chatbot firmy IBM, Watson, který pomáhá řešit technické problémy zaměstnanců.
- **Automatická klasifikace a archivace e-mailů:** Umělá inteligence může výrazně usnadnit organizaci e-mailové komunikace tím, že rozpozná vzory a automaticky zařazuje e-maily do relevantních kategorií. Microsoft Outlook například rozděluje e-maily do složek jako "Prioritní" a "Ostatní" na základě analýzy chování uživatele.
- **Personalizace obsahu v e-mailových kampaních:** Na základě datové analýzy a umělé inteligence může firma lépe přizpůsobit svůj marketingový obsah potřebám a preferencím zákazníka. Například platforma Mailchimp využívá AI k optimalizaci e-mailových kampaní podle toho, jaký obsah nejlépe rezonuje s cílovou skupinou.

Bezpečnostní aspekty umělé inteligence v komunikaci

- **Detekce phishingových e-mailů:** Umělá inteligence pomáhá identifikovat a blokovat podezřelé e-maily, které mohou obsahovat phishingové útoky. Systémy jako ten v Gmailu analyzují miliony e-mailů denně a učí se rozpoznávat charakteristické znaky phishingových pokusů.
- **Ochrana citlivých informací:** Pokročilé algoritmy mohou skenovat obsah sdílený mezi zaměstnanci a identifikovat potenciálně citlivé informace, jako jsou kreditní karty či osobní údaje, a varovat uživatele před jejich sdílením. Příkladem může být funkce Data Loss Prevention v Microsoft 365, která monitoruje komunikaci v Teams a Outlooku.

Umělá inteligence v elektronické komunikaci nabízí mnoho výhod, zejména ve firemním prostředí, kde efektivita a bezpečnost hrají klíčovou roli.

5. Bezpečnost a ochrana osobních údajů

V dnešní době digitální technologie je ochrana elektronické identity a citlivých informací zásadní. Se zvyšujícím se počtem kybernetických útoků je důležité mít povědomí o tom, jak chránit své osobní a pracovní údaje.

5.1. Chránění elektronické identity a citlivých informací

- **Zabezpečení zařízení:** Ujistěte se, že vaše počítače, smartphony a tablety mají aktuální antivirový software a jsou pravidelně aktualizovány.
- **Bezpečné internetové připojení:** Vždy se připojujte k internetu prostřednictvím zabezpečeného, heslem chráněného Wi-Fi. Vyhněte se otevřeným sítím, např. v kavárnách nebo letištích, pokud to není nezbytně nutné.

Příklad: Pokud se musíte připojit k veřejné Wi-Fi, použijte VPN (virtuální privátní síť), která vaše data šifruje.

5.2. Význam silných hesel a dvoufaktorové autentizace

- **Silná hesla:** Hesla by měla být složitá, obsahovat kombinaci velkých a malých písmen, čísel a speciálních znaků. Vyhněte se používání snadno uhodnutelných hesel, jako jsou "password123" nebo "admin".

Příklad: Místo "bluecar" použijte "Blu3C@r!78".

- **Dvoufaktorová autentizace (2FA):** 2FA vyžaduje dva různé typy identifikace pro přístup k účtu. Typicky to zahrnuje něco, co víte (heslo) a něco, co máte (textová zpráva nebo aplikace na telefonu s kódem).

Příklad: Při přihlášení k e-mailovému účtu můžete dostat SMS s kódem, který musíte zadat spolu s heslem.

5.3. Jak rozpoznat phishingové útoky a jiné hrozby

- **Vědomí o phishingu:** Phishingové e-maily často vypadají jako legitimní, ale obsahují falešné odkazy, které vás přesměrují na podvodné stránky nebo vás žádají o citlivé informace.

Příklad: E-mail od "vaší banky", který vás žádá o zadání přihlašovacích údajů na falešné webové stránce, je typickým příkladem phishingového útoku.

- **Ověřování neznámých zpráv:** Pokud dostanete e-mail nebo zprávu, která vás žádá o citlivé informace nebo vás nějak naléhavě tlačí k akci, vždy to dvakrát zkontrolujte.

Příklad: Pokud dostanete e-mail od "PayPal" o podezřelé aktivitě, přihlaste se do svého účtu přímo z webové stránky PayPal, nikoli z odkazu v e-mailu.

Ochrana vaší elektronické identity a citlivých informací vyžaduje kontinuální opatrnost a povědomí o nejnovějších hrozbách. Vzdělávání se v těchto oblastech a aplikace osvědčených postupů mohou výrazně snížit riziko kompromitace.

6. Diskuze a závěr

- Otevřená diskuze o zkušenostech studentů s elektronickou komunikací.
- Shrnutí hlavních bodů a doporučení pro efektivní a bezpečnou elektronickou komunikaci.
- Představení dalších zdrojů a literatury pro hlubší studium tématu.

Financováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evroské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenesou odpovědnost.