

Rečnik manje poznatih reči i izraza

Trening „Kako do superionog korisničkog iskustva?“

Pojam	Definicija	Pojam na srpskom
A		
Agile	Metodologija koja se zasniva na iterativnom razvoju pri čemu se zahtevi i rešenja razvijaju kroz saradnju samoorganizujućih krosfunkcionalnih timova. Čine je principi, prakse i okviri rada (frameworks) koji su usmereni ka unapređenju agilnosti u organizaciji.	Agilno
Agile Coach	Osoba odgovorna za kreiranje/uvođenje i unapređenje agilnih procesa na nivou kompanije.	Agilni coach (kouč)
Agile Manifesto	Deklaracija sa definisane 4 ključne vrednosti i 12 principa agilne metodologije, koja služi kao osnov i vodič za razvoj agilnog načina razmišljanja i ponašanja u praksi.	Agilni manifest
Artefacts	Artefakti su dokumenti definisani u okviru Scrum-a koji timu i svim zainteresovanim stranama pružaju uvid u sve informacije neophodne za razumevanje samog projekta kao i aktivnosti koje su preduzete/planirane u okviru njega. Glavni cilj koji se nastoji ostvariti uvođenjem artefakta jeste maksimizacija transparentnosti informacija, kako bi svako u timu bio upućen	(Scrum) Artefakti
B		
Backlog (Product Backlog)	Lista funkcionalnosti koja nikad nije finalna a koja se zna da je potrebna u određenom proizvodu/usluzi koja se razvija. Jedinstvena specifikacija funkcionalnosti koja predstavlja glavni izvor koji tim koristi za definisanje radnih zadataka koje će preuzeti na sebe. To znači, da tim radi samo na stavkama koje su u okviru product backlog-a, ništa osim toga nije predmet njihovog delanja. S druge strane, prisustvo neke stavke na ovoj listi funkcionalnosti ne znači da će ona nužno biti isporučena. Ona predstavlja opciju pre nego nužnost.	Product backlog
C		
Customer Centricity	Fokus na korisnika je pristup poslovanju koji se fokusira na stvaranje pozitivnih iskustava za korisnika, obezbeđujući ponudu proizvoda/usluga koji ispunjavaju i nadmašuju očekivanja, stvarajući dugoročan odnos.	Fokus na korisnika
Customer Experience (CX)	Korisničko iskustvo je skup svih iskustava koje korisnik ima sa kompanijom, tokom trajanja njihovog odnosa.	Korisničko iskustvo
Customer journey map	Mapa puta korisnika opisuje sve povezane korake i interakcije kroz koje korisnik prolazi sa određenim brendom i kompanijom.	Mapa puta korisnika
Customer promise	Obećanje korisniku je izjava koja ističe iskustvo koje brend nastoji da obezbedi svojim postojećim i budućim korisnicima. Ono što korisnik može da očekuje od brenda/kompanije.	Obećanje korisniku
D		
Daily standup ili Daily Scrum	Timski sastanak na dnevnom nivou koji traje do 15 minuta i održava se <i>stojeći</i> . Služi za deljenje informacija koje su vitalne za koordinaciju tima: svaki član ukratko opisuje svoje kompletirane aktivnosti kojima doprinosi ciljevima tima i prepreke na koje nailazi.	Dnevni scrum sastanak
Definition of Done	Definicija urađenog posla kreirana je od strane tima, skraćeno DoD. Ako kažemo da je nešto <i>urađeno</i> ili završeno, to znači da su svi uslovi ili kriterijumi prihvatljivosti koje proizvod/usluga/projekat treba da ispune zadovoljeni i spremni da budu isporučeni korisniku, kupcu, timu ili ko god da predstavlja krajnjeg korisnika. Definicija urađenog mora biti ispunjena kako bi se osigurao kvalitet onoga što se razvija.	Definicija urađenog

Definition or ready	Stavke koje se nalaze na vrhu product backlog-a koje će tim preuzeti za Sprint moraju ispunjavati definiciju spremnog. Ako su stavke označene kao <i>spremnne</i> to znači da su izvodljive i da se na njima može momentalno početi raditi. Tim mora biti sposoban da odredi šta je potrebno da se uradi kao i obim posla kako bi se finalizirali zadato u product backlog-u.	Definicija spremnog
Design thinking	Način razmišljanja karakterističan za svet dizajnera i takav pristup rešavanju problema koji svaki posmatra kao priliku i podstiče kreiranje najrazličitijih idejnih rešenja kroz timsku saradnju i kontinuiranu komunikaciju sa krajnjim korisnicima. Design thinking kao metodologija izuzetno je korisna za <i>hvtanje u koštac</i> sa kompleksnim problemima, koji su nedovoljno istraženi ili loše definisani, kroz: suštinsko razumevanje potreba ljudi na koje treba odgovoriti, redefinisane problema na način koji čoveka stavlja u prvi plan, kreiranje velikog broja idejnih rešenja kroz brainstorming sesije i timsku saradnju i kontinuirano prototipiranje i testiranje rešenja sa krajnjim korisnicima.	Dizajnersko razmišljanje
E		
F		
Facilitator	Fasilitator je osoba koja je odgovorna za kreiranje takvog okruženja za rad tima u kome se svaka individua ohrabruje da uzme učešće u aktivnostima, sposobna je da stvari sagleda iz ugla drugoga i razume ih, kao i da deli odgovornost. Fasilitator je tu da podrži grupu ljudi sa kojom radi i svakom pomogne da dostigne maksimum svojih potencijala, pritom tražeći najelegantnija rešenja koja su održiva za dati tim.	Fasilitator
Features	Prepoznatljiva karakteristika proizvoda ili usluge koja je razdvaja u odnosu na druge slične stavke. Definisane tako da donesu vrednost krajnjem korisniku.	Karakteristike
G		
Guild	Grupa ljudi okupljena oko zajedničkih interesa, sa ciljem deljenja znanja, iskustava i razgovora o zajedničkim predmetima interesovanja između različitih timova.	Guild - esnaf, udruženje
I		
Impediment / Blocker	Sve što koči ili čini napredak, obavljanje nekog zadatka ili ostvarenje nekog cilja teškim ili nemogućim za tim.	Prepreka / bloker
Increment	Inkrement je skup svih Product Backlog stavki koje su završene tokom Srinta, zajedno sa vrednošću inkremenata iz svakog prethodnog Srinta. Na kraju Srinta, novi inkrement mora biti završen što znači da mora biti u upotrebljivom stanju i u skladu sa Definition of Done (definicijom završenoga) tog Scrum tima. Inkrement mora biti upotrebljiv bez obzira na to da li će ga Product Owner dati u upotrebu ili ne.	Inkrement / priraštaj
Iteration	Vremenski okvir u okviru koga se radni zadatak/posao odvija. Dužina trajanja može varirati od projekta do projekta i uglavnom je fiksna, a maksimalno traje mesec dana.	Iteracija
K		
L		
M		
Minimum viable product	Tehnika u kojoj se razvija novi proizvod sa dovoljno karakteristika da zadovolji prve korisnike.	Minimalni razvijen proizvod
N		
Net Promoter Score (NPS)	Net Promoter Score (NPS) je merilo lojalnosti i zadovoljstva korisnika, koje se izvodi iz odgovora korisnika na pitanje koliko je izvesno da bi proizvod ili uslugu preporučili drugima, na skali od 0 do 10.	Net Promoter Score (NPS)
P		

Pain point	Trenutak u iskustvu klijenta koji izaziva frustracije, emotivne reakcije ili neprilike na njegovom korisničkom putu.	Bolna tačka
Persona	Persone su hipotetički arhetipi, odnosno profili, konstruisani na osnovu istraživanja tako da predstavljaju određenu grupu korisnika koji imaju zajedničke interese, potrebe i obrasce ponašanja	Persona
Prototype	Prototip je jednostavan, eksperimentalni model predloženog rešenja koji se korsiti za brzo i jeftino testiranje i validaciju ideja i hipoteza.	Prototip
Product Owner	Product Owner je uloga odgovorna za upravljanje zadacima koji još nisu počeli da se rade kako bi se postigao željeni ishod koji tim želi da postigne. Upravlja obimom posla, vremenom i budžetom.	Vlasnik Proizvoda

S

Scrum	Scrum je procesni okvir (framework) koji se koristi za upravljanje razvojem proizvoda i drugim radom na znanju. Scrum je empirijski po tome što timovima omogućava da uspostave hipotezu o tome kako misle da nešto funkcioniše, isprobaju, osvrnu se na iskustvo i izvrše odgovarajuća prilagođavanja. Odnosno, tako je kada se okvir pravilno koristi.	Scrum
Scrum Master	Scrum Master je uloga tima odgovorna za osiguravanje da tim živi agilne vrednosti i principe i prati procese i prakse za koje se tim složio da će ih koristiti.	Scrum Master
Scrum Team	Sastoji se od ljudi koji isporučuju prirast projekta unutar Srinta. Glavna odgovornost Scrum tima je da pruži priraštaj koji donosi vrednost svakog Srinta.	Scrum Tim
Sign Up for Tasks	Članovi agilnog tima obično biraju na kojim zadacima će raditi, umesto da im menadžer dodeljuje posao.	Prijava za taskove
Sprint	Sprint je vremenski okvir od mesec dana ili manje tokom kojeg tim proizvodi potencijalno uvećani proizvod koji se može isporučiti.	Sprint
Sprint backlog	Predstavlja podskup zadataka koji još nisu počeli da se rade, a koje tim cilja da isporuči tokom srinta kako bi postigao cilj srinta i napredovao ka željenom ishodu.	Sprint backlog
Sprint Goal	Cilj Srinta koji se može postići radom na zadacima koji su postavljeni unapred. Srint ciljevi su rezultat pregovora između vlasnika proizvoda i Scrum tima. Srint ciljevi treba da budu specifični i merljivi.	Cilj Srint-a
Sprint planning	Tim započinje Srint diskusijom da bi utvrdio na kojim stavkama iz spiska svih zadataka će raditi tokom Srinta. Rezultat planiranja srinta je spisak zadataka za taj Srint.	Sprint planiranje
Sprint retrospective	Na kraju Srinta, tim (uključujući vlasnika proizvoda) treba da razmisli o tome kako su se odvijale stvari tokom prethodnog srinta i da identifikuje prilagođavanja koja bi mogao da izvrši u budućnosti. Rezultat ove retrospektive je najmanje jedna aktivnost uključena u spisak zadataka za sledeći Srint a sa fokusom na unapređenje procesa.	Sprint retrospektiva
Sprint review	Na kraju Srinta, čitav tim (uključujući vlasnika proizvoda) pregleda rezultate srinta sa zainteresovanim stranama proizvoda. Svrha ove rasprave je da se raspravi, demonstrira i potencijalno da zainteresovanim stranama prilika da iskoriste priraštaj (trenutnu verziju proizvoda) kako bi dobili povratne informacije.	Sprint review

T

Task board / Kanban board	Može se nacrtati na beloj tabli ili čak na delu zida (može i online). Koristeći lepljive trake ili olovke za suvo brisanje tabla je podeljena u tri kolone sa natpisima „To Do“- "za uraditi", „In Progress“- "U toku" i "Done"- „Gotovo“. Lepljive beleške ili indeksne kartice, po jedna za svaki zadatak na kojem tim radi, stavljaju se u kolone koje odražavaju trenutni status zadataka.	Tabla sa zadacima
---------------------------	--	-------------------

Tasks	Koriste ih timovi za razlaganje korisničkih priča (pojedinačni zadaci) ili razlaganje spiska svih zadataka na sastanku za planiranje sprinta na detaljniji nivo.	Zadatak
Team	Tim u agilnom smislu je mala grupa ljudi, raspoređenih u isti projekat ili sa istim trudom, gotovo svi na puno radno vreme.	Tim
Timebox	Predstavlja prethodno dogovoreni period tokom kojeg osoba ili tim stabilno radi na postizanju nekog cilja.	Vremenski okvir
Tribe	Timovi su okupljeni u plemenima. Sva plemena imaju jasno definisanu viziju i svrhu.	Tribe
Tribe lead	Zadužen je za definisanje vizije plemena i vođenje ljudi ka njemu. Takođe, on / ona definiše prioritete unutar plemena.	Lider Tribe-a
U		
User story	Definicija zahteva na vrlo visokom nivou koja sadrži tek toliko informacija da članovi tima mogu da naprave razumnu procenu napora za njegovu primenu. Ima format: • Kao (ko želi nešto postići) • Želim (ono što oni žele postići) • Tako da (zašto to žele postići)	Priča korisnika
V		
Velocity	Ukupan procenat napora povezan sa korisničkim pričama koje su završene tokom iteracije. Ukupna kalkulacija se vrši na kraju iteracije samo za tu jednu iteraciju. Može se koristiti za procenu vremena koliko će projekat biti završen	Velocity