



ОТКРЫТОЕ ПИСЬМО КОМПАНИЯМ-ПРОИЗВОДИТЕЛЯМ САПР

В каком инструментарии САПР мы нуждаемся и чего хотим от компаний, разрабатывающих и продающих САПР

В течение многих лет я получаю письма, в которых специалисты, использующие САПР, делятся своим мнением о том, что компании-производители САПР должны сделать, чтобы их программное обеспечение стало лучше. За эти годы я прочел огромное количество жалоб, куда меньше комплиментов

и множество ругательств. Но главный вывод, к которому я пришел: специалисты, использующие САПР, считают, что компании-производители их не слушают. Недовольство еще более возросло с появлением и популяризацией "облачных" САПР.

Сведя воедино мнения множества специалистов, использующих САПР, я составил их общую точку зрения, которую и привожу здесь. Надеюсь, что компании-производители ее услышат.



Уважаемые руководители компаний-производителей САПР!

Мы, специалисты по САПР, находимся отнюдь не в идеальных условиях: работаем сверхурочно, общаемся с раздраженными пользователями, имеем ограниченные полномочия и небольшой бюджет. И при этом от нас требуют, чтобы программное обеспечение САПР/ВМ всегда работало. Мы должны обеспечивать своим компаниям строгое соблюдение сроков и получение прибыли. А кроме того — обязаны обучить всех наших пользователей, чтобы от нашего "автобуса САПР" не отвалились колеса. Это отнюдь не легкая и "не гламурная" работа. Но мы делаем ее, поскольку любим технологии САПР и желаем успеха своим компаниям.

Мы — одни из ваших главных фанатов, потому что вы производите программное обеспечение, с которым мы работаем каждый день. К сожалению, нам часто приходится прилагать огромные усилия, чтобы управлять инструментами, которые вы создаете, и добиваться от них хорошей работы. Если бы вы прислу-

шались к нам и выслушали несколько просьб, чтобы лучше понять причины нашего недовольства, мы были бы счастливы петь вам дифирамбы.

Вот лишь немного, что вы могли бы сделать для помощи нам.

Не решайте за нас, что нам нужно!

В прошлом компании-производители САПР указывали нам, в каком программном обеспечении мы нуждаемся для выполнения своей работы. Нас убеждали в крайней необходимости интернет-услуг, собственных утилит и форматов для просмотра, "облачных приложений", аренды ПО и др. Действительно, некоторые из этих опций (такие как доступность САПР через Интернет) стали реальностью. Однако для того, чтобы внедрить их и сделать элементом нашей ежедневной работы, потребовался не один год. С другой стороны, многие вполне оправданные нововведения, такие как собственные форматы для просмотра, так и не смогли убедить наши компании в необходимости использовать промышленные стандарты. Поэтому мы до сих пор в основном публикуем файлы и обмениваемся ими в формате PDF. Отсюда вывод: выбор используемого нами программного обеспечения определяют не ваши маркетинговые отделы, а рынок и требования наших заказчиков. Следующая просьба связана именно с этим.

Перестаньте ловить нас на специально придуманные слова-приманки!

На заре Интернета каждый маркетинговый материал компаний-производителей САПР буквально трубил об "изменчивой парадигме" процесса проектирования. Когда этот термин всем до смерти надоел, ему на смену пришли слова "совместная работа". Еще недавно процесс проектирования вызывал стойкую ассоциацию с термином "информационная модель здания" (ВМ). А сейчас вы практически на каждом сайте любой компании-производителя САПР раз шесть наткнетесь на слово "облачный" (хуже только "облачное взаимодействие"). Я уже не говорю об "оптимизированной информационной модели здания, основанной на облачном взаимодействии"! Но мне не нужны яркие броские картинки — я хочу научиться лучше проектировать здания!

Я прошу лишь об одном: пожалуйста, выбросьте вашу глянцевую маркетинговую рекламу и направьте потраченные на нее деньги на выпуск материалов, помогающих более эффективно использовать ваши инструменты. Не пытайтесь убедить нас

купить что-нибудь с помощью ваших придуманных слов-приманок, а научите нас лучше проектировать! Уверю вас, мы будем более заинтересованы в покупке ваших инструментов, если сможем использовать их эффективнее.

Обеспечьте скорость и стабильность!

Помимо знаний, как лучше использовать ваши инструменты, мы нуждаемся в их усовершенствованиях. А именно, нам нужно быстрое, стабильное и экономичное программное обеспечение. Еще никто не жаловался на то, что его ПО подвергается слишком быстрому рендерингу или позволяет проектировать без "падений" программы.

Если вы действительно хотите, чтобы специалисты САПР играли на вашей стороне, обратите внимание на выпуск обновлений программного обеспечения более компактных, несложных в установке, не допускающих вылет программы и просто более быстрых, чем предыдущая версия. Сделайте так, и я буду стоять перед рабочим столом начальника, пока он не подпишет заказ на приобретение ваших обновлений, а я установлю их в ту же минуту, как только получу.

Уделите внимание простоте функционала!

Поскольку программное обеспечение постоянно совершенствуется, в пользовательском интерфейсе регулярно появляется все больше иконок, всплывающих диалоговых окон, системных компонентов. В результате на экране может возникнуть столько компонентов пользовательского интерфейса, что для работы остается лишь небольшая часть экранного пространства. Если бы пользовательский интерфейс занимал меньше места и действительно хорошо работал, пользователи избавились бы от необходимости проходить курс обучения каждый раз заново, а для работы оставалось бы больше пространства.

Иногда ловишь себя на мысли, что программные интерфейсы обновляются лишь затем, чтобы заставить нас думать, что последнее обновление совершеннее, чем предыдущие. Каждое изменение в интерфейсе порождает у пользователей массу вопросов, поэтому я должен уделять обучению все больше времени. А это, в свою очередь, не позволяет мне уделить надлежащее внимание поиску способов упрощения проектирования. Все время уходит на обучение пользователей навигации в обновленном интерфейсе.

Сделайте техническое обслуживание программного обеспечения проще, намного проще!

Приходилось ли вам устанавливать за ночь обновления на 60 рабочих мест и быть готовым к новой работе в 6.00 утра? А мне приходилось... И не только мне, но и многим специалистам САПР. Уверю вас, это отнюдь не просто.

Не нужно быть IT-специалистом, чтобы установить обновление САПР. Однако не должно ли само программное обеспечение отслеживать появление такого обновления и сообщать о необходимости его установки? Этот вопрос уже решен в компаниях Microsoft, Adobe и Intuit. На мой взгляд, и вам надо последовать их примеру.

Будет несправедливо, если я не похвалю компании-производители САПР за успехи в области разработки специальных инструментов (kits), проверяющих служебный пакет программ (service

packs) во время установки. Но как обстоит дело с послеустановочной проверкой? Обладая сведениями о том, какие служебные пакеты доступны для моей операционной системы и графических карт, я могу работать намного эффективней.

Воспользуйтесь своим секретным оружием!

Пользователи обычно ценят сокращение числа нажатий на кнопки или появление новых необходимых опций и команд. И специалист в области САПР, как правило, единственный, кто может помочь в этом непростом деле. Именно я, обнаружив такие новшества, обучаю пользователей работе с ними и, соответственно, продвигаю ваше ПО. Поэтому я и являюсь вашим секретным оружием.

Почему бы вам не использовать специалистов САПР в качестве дополнительного преимущества, обеспечивая нас вышеописанным функционалом, а также качественной документацией, чтобы нам было проще давать советы своим пользователям, как в совершенстве овладеть вашим программным обеспечением? Без сомнения, мой начальник скорее заплатит за функционал, позволяющий повысить производительность, чем за слова-приманки. Лучшее, что вы можете сделать — обеспечить стабильную работу своего программного обеспечения и простоту его сопровождения, избавив меня от излишних услуг техподдержки и тренингов. Такое программное обеспечение я буду рад купить и продвигать.

Помогите мне убедить своего начальника!

Когда я прошу у руководства денег на обмен или покупку подписки на ПО, мне всегда задают следующий вопрос: "Зачем нам это нужно?" И мне приходится объяснять начальнику, почему компания должна потратить деньги на ваш программный продукт. Гарантирую вам, что вы продадите больше копий ПО, если снабдите вашего "адвоката покупки", специалиста САПР, экономическими инструментами, обосновывающими покупку. Запомните: не обладая, как правило, выделенным бюджетом, я должен убеждать своего начальника инвестировать в техподдержку и обновление инструментария САПР. Неужели вы не можете помочь мне на надлежащем уровне представить ваши технологии своему боссу, чтобы убедить его в необходимости покупки?

В заключение

Конечно, это письмо может стать для вас неожиданностью, но я искренне пытаюсь установить с вами рабочие отношения, основанные на реальных показателях производительности САПР, что предусматривает простоту использования, меньшие затраты на обучение, легкость поддержки и лучшее быстрое действие. Буду рад обсудить с вами проблемы САПР. Остается только надеяться, что вы пожелаете продолжить разговор со мной, вашим пользователем.

С почтением,
Роберт Грин,

от имени специалистов САПР всего мира

Оригинал: <http://www.cadalyst.com/management/open-letter-cad-software-companies-18527>



Что вы думаете по поводу этого письма? Что вы могли бы добавить?

Поделитесь с нами своими мнениями. Присылайте их по адресу: kaznacheeva@cadmaster.ru