

[ССЫЛКУ](#)

{youtube}kcuGttrod4Q|231|130|0{/youtube}

Разверните видео на весь экран

В этом видео:

На вопросы Тимура Бутакова отвечает генеральный директор компании "ПолиСОФТ Консалтинг"

- Что входит в техническую и консультационную поддержку?
- В чем отличие между технической и консультационной поддержкой?
- Какова стоимость технической и консультационной поддержки?
- Срок предоставления технической и консультационной поддержки?

Тимур Бутаков: Привет, Андрей.

Разговор мой сегодня вот о чём пойдёт. Все наши предыдущие встречи были посвящены вопросам программного комплекса bCAD, мы поговорили об ИТМ, мы поговорили о связке bCAD с ИТМ. Мы поговорили о библиотеках, мы поговорили о программе «Модуль раскрыя bCUT». Мы говорили о различных программных пакетах, которые предлагает ваша компания.

Сегодня я бы хотел задать вот какой вопрос тебе и предложить вот какую тему на обсуждение. В последнее время на различных форумах, связанных с мебельным производством, я натыкаюсь периодически на различные комментарии пользователей - часто это, прямо-таки скажем, восторженные комментарии - связанные с некой технической поддержкой, которую оказывает ваша компания в вопросах использования программ, которые я перечислил. И вот здесь я бы хотел задать тебе вопрос: о чем именно идёт речь? Что такого особенного в этой технической поддержке?

Андрей Пронько: Спасибо. Я бы не назвал в целом какой-то особенной эту техническую

поддержку. А вообще мы этому уделяем очень большое внимание.

Начиная с процесса установки программы и в течение всей работы, когда пользователь работает с нашими программными продуктами, мы стараемся его максимально поддерживать. Вся эта поддержка начинается непосредственно с момента установки. Хотя программный пакет устанавливается очень просто. Ты знаешь, по сути это, в общем, запустить один единственный файл. Но дело в том, что некоторые люди просто, можно так сказать, побаиваются устанавливать новые программы на свой компьютер. Кроме того, существует объективная особенность. Всё-таки мы же ставим не на пустой компьютер программу. На компьютере всё-таки уже к этому времени что-то установлено, установлены какие-то программы, установлены операционные системы, установлены определённые драйверы и так далее, и так далее. И в принципе, теоретически могут быть если не проблемы, то какие-то особенности установки с тем или иным программным окружением на имеющемся компьютере. Поэтому иногда, даже начиная с процесса установки, к нам обращаются с вопросом. В большинстве случаев, конечно, достаточно просто телефонного разговора. Многие спрашивают о том, как можно помочь в установке, общаясь по телефону. На самом деле всё очень просто. Повторюсь, процесс установки совсем несложный, поэтому просто по телефону рассказываем, что делать, и параллельно пользователь это делает. На весь процесс установки уходит 2-3 минуты, поэтому телефонный разговор в большинстве случаев решает этот вопрос. Иногда бывает другая ситуация, когда пользователь просто не хочет сам участвовать в установке: нет времени, занят, по каким-то другим причинам. В этом случае он даёт нам удалённый доступ к своему компьютеру. Это тоже запуск одной программы, запуск одного файла. И мы, используя этот удалённый доступ, заходим на компьютер пользователя и всё ему за эти же пять минут устанавливаем. Поэтому, несмотря на простоту, иногда требуется наше подключение уже в процессе установки. А после уже установки программы начинается полноценная работа. И несмотря на то, что, конечно, у пользователя есть огромное количество учебных материалов, начиная от различных учебников, видеуроков – огромный список, там более пяти часов видео – и так далее, и так далее. То есть все необходимые учебные пособия, конечно, есть, но тем не менее периодически возникает необходимость нашей консультационной и технической поддержки. Вот с этого она, в общем, начинается.

Тимур Бутаков: Интересно. А ты сказал «консультационная и техническая поддержка». То есть ты как бы разделяешь эти виды поддержки. Расскажи подробнее, в чём разница?

Андрей Пронько: На самом деле, конечно, жёсткой границы между ними нет, но всё-таки это немножко разные вещи.

Когда мы говорим про техническую поддержку, речь идёт о том, что что-то не работает, что-то сломалось. Это может быть, в конце концов, просто какие-то проблемы или ошибки в работе самой программы. И здесь в большинстве случаев виновата не программа, а, как я уже сказал, возможный конфликт с чем-то, что установлено на

компьютере. Большинство этих ошибок или большинство этих проблем нам известно, и мы чётко знаем, как помочь пользователю их решить. Поэтому очень часто бывает такая ситуация, что пользователь только задаёт вопрос, а мы уже знаем на него ответ и понимаем, как здесь помочь. В этом случае, во-первых, очень удобно просто помощь-подсказка по телефону. Иногда используются заранее заготовленные шаблоны писем, которые мы отправляем пользователю, и так далее так далее. Повторюсь, в подавляющем большинстве это не ошибка программы, а просто часто встречающийся конфликт с тем или иным программным окружением, который мы знаем, как решать. Поэтому это решается очень-очень быстро. Реже, но тем не менее случаются ситуации, когда мы по описанию пользователя не можем понять, что у него случилось и в чем причина ошибки. В этом случае мы просим пользователя прислать нам пример по электронной почте, чтобы именно на нём посмотреть, в чём может быть причина. Либо опять же используем удалённый доступ – зайти на компьютер пользователя и непосредственно посмотреть у него, и помочь решить этот вопрос. Это что касается технической поддержки и технической поддержки с точки зрения каких-то ошибок. Но отдельно надо сказать про физические поломки. Что может вот здесь сломаться в этом комплекте. Как правило, речь идёт либо о поломке диска, либо о поломке программного ключа. В этом случае вне зависимости от того, когда пользователь покупал, – только что, либо это произошло давно – и вне зависимости от того, кто виноват в этой поломке, – ключ мог сгореть от перепада напряжения, то есть пользователь не виноват, или он в сердцах ударил его молотком и разбил его на мелкие кусочки, то есть прямая вина пользователя, – не имеет никакого значения – в любом случае, если произошла физическая поломка диска или ключа, мы готовы их заменить на другой. При этом понятно, что не все пользователи живут рядом с нашим офисом или с офисом наших представительств. Это тоже не имеет значения. Если необходима замена, то другой диск или другой ключ мы отправляем в службу экспресс-доставки непосредственно пользователю. Естественно, в этом случае все расходы, всё ложится на нашу сторону. Поэтому для пользователя это абсолютно бесплатно. Но здесь очень важно отметить один вопрос. Речь идёт именно о замене сломанного ключа. Слово «замена» подразумевает то, что вы нам возвращаете сломанный ключ. И мы вместо сломанного выдаём вам другой, абсолютно такой же, какой был. Но, если пользователь не может нам вернуть сломанный ключ, например, такая ситуация, что он ключ потерял, или он сгорел дотла, или его украли, или его смыло волной – здесь не имеет никакого значения, – если нет возврата сломанного ключа, к сожалению, выдать другой на замену мы не можем. Это обусловлено и техническими, и организационными вопросами, и так далее. То есть в любом случае, если ключ сломался, не выбрасывайте, пожалуйста, сломанный ключ. Мы, естественно, в любом случае вам его бесплатно обменяем. Но если ключ потерялся, то здесь речь идёт уже о приобретении лицензии на дополнительное рабочее место и так далее, и так далее. Мы об этом можем поговорить позже.

Тимур Бутаков: С технической поддержкой понятно. Но что включает в себя консультационная поддержка?

Андрей Пронько: Тут всё очень просто. Если техническая поддержка, если говорить коротко, – это когда что-то не работает, то консультационная поддержка нужна в том случае, когда всё работает, но пользователь не понимает, как решить те или иные конкретные задачи.

Если говорить коротко, то это вопрос, начинающийся со слов: «всё здорово, но я не понимаю, как мне это сделать...» В этом случае, конечно, мы тоже готовы помогать нашим пользователям. Опять же в большинстве случаев достаточно телефонного разговора, потому что вопросы, а особенно на начальной стадии, достаточно просты. И нам не обязательно даже быть у компьютера в этот момент, чтобы ответить на те или иные вопросы. Но всё-таки бывают ситуации, когда удобнее не ответить по телефону, а именно показать. Это и нагляднее, и быстрее, и так далее. И в этом случае мы используем общение по Скайпу. Потому что можно сделать так, что пользователь видит наш монитор, и мы практически имитируем ситуацию, когда мы вместе сидим рядом у компьютера и показываем всё это пользователю. Бывают ситуации, когда вопрос требует достаточно большого количества информации. То есть пользователь не знает не какой-то узкий, локальный вопрос, а пользователь не знает, как в принципе поступать в подобном случае. В этой ситуации удобно, конечно, адресовать пользователя вот к этим: либо к руководству пользователя, к учебникам, либо к видеоурокам для того, чтобы он получил вот эту информацию из соответствующей страницы, из соответствующего раздела учебника. Поэтому в данном случае мы начинаем ответ на вопрос со слов, что наиболее подробно это описано на странице номер такой-то вот этой вот книжечки. А дальше, когда пользователь уже получил какой-то нужный объём информации, для того чтобы показать или рассказать, как это правильнее применить, мы можем опять подключиться к решению этого вопроса.

Тимур Бутаков: Хорошо, но какой график работы технической поддержки?

Андрей Пронько: Вот тут как раз очень интересно. Дело в том, что он практически круглосуточный. Нет, конечно, в два часа ночи вряд ли кто-то ответит на ваши вопросы, но тем не менее вне рабочее время техническая и консультационная поддержка тоже оказывается. Почему это очень важно. Дело в том, что, особенно когда речь идёт о начальном этапе освоения программы, пользователи часто занимаются этим вопросом в свободное от рутинных задач время. То есть это бывает вечером, это бывает в выходные, это... вот у нас сейчас скоро большие каникулы. В это время люди начинают изучать программу. И, естественно, именно в это время у них возникают вопросы. Поэтому мы всегда просим, как только у вас возникает вопрос, неважно, рабочее это время или это выходные, обязательно связывайтесь с нами и задавайте вопросы. Не нужно ждать, что называется, понедельника. Дело в том, что самый простой вопрос, ответ на который займёт несколько секунд, может поставить начинающего пользователя в тупик, и он не может продвинуться дальше. Он откладывает этот вопрос

до понедельника, потому что ему неудобно беспокоить людей в выходные. А в понедельник у него уже начинается обычная бытовая деятельность, и этот вопрос переносится на совсем более дальний срок. А достаточно было просто набрать номер, получить конкретный ответ – в большинстве случаев не туда поставлена какая-нибудь галочка – и продолжать дальше работать. Поэтому вот то, что наша техническая и консультационная поддержка оказывается в постоянном режиме, без ссылок на рабочее время, это, на наш взгляд, достаточно важно.

Тимур Бутаков: Мне нравится эта фраза: «Все ваши проблемы с биКадом сводятся к неумению пользоваться телефоном».

Андрей Пронько: Это да, это действительно так. И иногда это выглядит смешно, и мы это говорим постоянно новым пользователям, они в ответ все улыбаются, смеются. И, когда доходит дело до конкретики, мы уже вынуждены повторять заново. Крайне мало таких вопросов, которые требуют большого обстоятельного решения. В подавляющем большинстве случаев, я повторяюсь, особенно на начальном этапе, вопрос действительно в неправильно установленной галочке.

Тимур Бутаков: Это хорошо, но тогда возникает вопрос: а консультационная поддержка, техническая поддержка – они бесплатны? Сколько они стоят? Сколько они будут стоить пользователям?

Андрей Пронько: Они абсолютно бесплатные – это раз. А во-вторых, они абсолютно бессрочны.

Тимур Бутаков: С технической поддержкой всё понятно, а вот консультационная поддержка? Мой опыт лично говорит о том, что человек в какой-то момент перестаёт нуждаться в консультационной поддержке. Почему? Потому что человек осваивается, он набирается опыта и, в общем-то, даже может сам начать кого-то консультировать в этих вопросах. Но это означает, что со временем потребность в такой поддержке, в общем-то, исчезает. Правильно?

Андрей Пронько: Это не совсем так. С одной стороны, действительно правильно, что пользователь осваивается с программой. И, поскольку у него есть конкретный опыт

конкретной работы, наступает время, когда он действительно свою специфику знает лучше, чем наши специалисты, которые, в общем, консультировали его на начальном этапе.

Но дело в том, что, во-первых, периодически меняется специфика работы специалистов. То есть он полностью освоился с теми задачами, которые он решал в своё время. Но наступает необходимость решить какие-то принципиально другие задачи. Например, он работал, он знает все нюансы работы с корпусной мебелью, но компания, расширяя свою деятельность, взялась за работу с массивом. А особенности проектирования изделий из массива имеют место. И вот этот суперквалифицированный пользователь, имеющий огромный опыт работы с корпусной мебелью, оказывается, простите, дилетантом в вопросах работы с массивом. И в этом случае он опять же обращается к нам за некой консультационной поддержкой. Это первый момент.

Второй момент. Часто появляются новые сотрудники. То есть компания расширяется, в дополнение к опытному конструктору появляются новые сотрудники. Они начинают осваивать программу, и очень часто им нужна помощь. И помощь, конечно, может оказать этот опытный сотрудник, но ему удобнее переложить это на нас, чтобы мы оказали ему эту помощь.

И третий вариант, когда тоже бывает нужна наша поддержка. Здесь, кстати, её можно назвать посреднической. Дело в том, что у нас много же опытных пользователей, с которыми очень часто общаемся. И, когда появляются какие-то совсем специфические вопросы, практического опыта в которых может не быть и у нас, в этом случае иногда мы можем по согласованию сконтактировать одного пользователя с другим, который имеет опыт решения подобных задач. И таким образом, пользователи начинают уже общаться между собой. Вроде бы при чём здесь мы? Но тем не менее нам надо понимать, с кем нужно соединить данного пользователя, когда у него возник такой вопрос. И в конце концов, договориться с другим опытным конструктором, чтобы он мог его проконсультировать.

Поэтому говорить о том, что консультационная поддержка со временем перестает быть необходимой, я бы не стал. Её объём, естественно, уменьшается, но тем не менее периодически она нужна.

Тимур Бутаков: Даже не знаю, зачем я согласился на это интервью с тобой и поднял эту тему, потому что получается так, что вы оказываете бесплатное обучение.

Андрей Пронько: Нет, это совсем не так. Но действительно вопрос важный, действительно это часто путают. Поэтому правильно, что задал этот вопрос. Я считаю, что это надо проговорить.

Дело в том, что, когда мы говорим о консультационной поддержке, это всё-таки ответ на какой-то конкретный вопрос. То есть, когда человек обращается к нам и говорит: «Я делаю вот это, а у меня не получается», – чётко понятно, как ему ответить на этот вопрос. Когда человек говорит, что «я не понимаю, как решить вот эту конкретную задачу», чётко понятно, к каким материалам, к каким страницам книжки или к каким

роликам его направить, чтобы он это посмотрел. Но когда человек задаёт глобальный вопрос: «Я не понимаю, как в программе строить корпусную мебель», – то здесь его надо учить с самого начала до самого конца. И это уже не консультация, это уже обучение. И мы очень благодарны твоей Школе, которая является центральным по России учебным центром, именно за то, что весь вопрос обучения вы берёте на себя. Потому что, повторюсь, всё-таки существует большая разница между консультацией, то есть ответом на какой-то конкретный вопрос, и плановым полноценным обучением по установленному графику, которое даёт людям представления об общих принципах работы с программой.

Тимур Бутаков: Давай вернёмся к вопросу о консультационных и технических услугах, которые оказывает «ПолиСОФТ Консалтинг». Я бы хотел сейчас уточнить детали термина «бессрочная поддержка». Обновление программного продукта входит в это понятие?

Андрей Пронько: Спасибо большое за вопрос. На самом деле эти вещи действительно очень часто путают. Нет, обновление – это особый процесс, о котором скажем чуть позже.

Действительно мы уже привыкли к такому вопросу. Когда говорим про программное обеспечение, люди спрашивают: «А техническая поддержка у вас в течение года или как-то она имеет более длительные сроки?» Мы начинаем объяснять, что техническая и консультационная поддержка бессрочна, и очень часто выясняется, что под этим термином пользователь имел в виду именно обновления. Вот здесь надо чётко эти вещи разграничить. То, о чём мы говорили и говорим, – это наша помощь в освоении программы.

А обновления – это немножко другое. Пользователь действительно имеет право в течение года после приобретения на получение всего нового, что выходит по программе. Опять же что касается новых библиотек, фурнитуры, материалов, комплектующих. Здесь обновление тоже бессрочно. И даже в принципе здесь такого особого процесса нет. Пользователь может с нашего сайта в любой момент скачать нужные ему библиотеки.

Но то, что касается обновления программ, здесь есть определённое ограничение. Об этом, насколько я понимаю, был отдельный [ролик](#). Я думаю, наверное, детально об этом говорить не нужно. Но стоит просто напомнить о том, что бесплатное обновление – в течение года после приобретения программы. Через год вы перестаете получать новые версии, точнее, ваш программный ключ просто перестанет работать с версиями, которые вышли после указанного срока. Но, я повторюсь, это никоим образом не сказывается на возможности технической, консультационной поддержки. Она действительно бессрочна. И эти процессы – обновления и техническая поддержка – не связаны напрямую. То есть, когда у вас закончится срок обновления, это абсолютно не означает, что мы перестаем вас поддерживать.

Другое дело. Конечно, нужно понимать, что поддерживать старые версии гораздо

сложнее, чем поддерживать современные версии. Почему? Если мы говорим о консультационной поддержке, мы пытаемся объяснить пользователю, как правильно решить его задачи, а он работает в более старой версии, часто случается такая ситуация, когда те инструменты, которые мы предлагаем использовать, просто отсутствуют в этих старых версиях. Они появились позже, чем та версия, с которой работает пользователь. Поэтому, конечно, мы стараемся объяснить на тех инструментах, которые у него есть, но это получается дольше, медленнее и для нас, в общем, тоже немножко тяжелее. Но это не самое страшное. Хуже с технической поддержкой. Мы с вами уже говорили о том, что всё – замена сломанного, – конечно, бессрочна, бесплатна и так далее. Но, когда мы говорим о взаимодействии программы с программным окружением – вышла, например, новая операционная система – та версия биКада, которая есть у пользователя, не работает с обновлённой операционной системой. К сожалению, когда производители операционной системы выпускают её, они с нами пока не советуются. Мы, конечно, должны обязательно приспособиться к новым реалиям, в которых мы работаем, к новым особенностям операционной системы и так далее. Но это всё происходит в новых версиях. Мы готовы подстроить нашу программу под работу современной операционной системы. Это обязательно происходит в новых версиях. А, если пользователь не имеет возможности получить эту новую версию, то есть у него закончился срок обновления, в этом вопросе мы вам помочь не сможем. Таким образом, обновление программных пакетов и техническая поддержка напрямую организационно не связаны. Но, конечно, они связаны опосредованно по той простой причине, что поддерживать современные версии гораздо проще, чем старые. И что касается обновлений, я уже сказал выше, на твоём канале есть подробный [ролик](#), описывающий все процессы продления срока обновления. Поэтому, наверно, тем, кому интересно, правильно обратить внимание на него.

Тимур Бутаков: Я оставлю ссылку в описании, безусловно. Бывает ли так, что человек задал вопрос, и этот вопрос остался без ответа?

Андрей Пронько: Совсем без ответа, конечно, не бывает. Тогда какой же смысл всей технической поддержки? Нет, такого, конечно, не бывает. Бывают ситуации, к сожалению, когда ответ может немножко задержаться. И это бывает в том случае, если вопрос задан либо на нашем сайте, либо по электронной почте и так далее. К сожалению, такое бывает. Письмо может затеряться. Это бывает крайне редко, но бывает. Поэтому мы всегда просим, если вопрос срочный и вы не получаете на него быстрого ответа, лучше всё-таки позвонить. Хотя бы для того, чтобы обратить наше внимание на то, что вы задали нам вопрос, а ответа до сих пор нет. Телефонов у нас достаточно много. Существуют офисные телефоны, существуют мобильные номера, существует номер 8-800-7700602, который бесплатный для любых звонков по России, и так далее. Конечно, на вопрос, заданный по телефону, вы получаете ответ мгновенно. Может ли быть такая ситуация, что человек не дозвонился? Это совсем маловероятно. Но всё-таки давайте это тоже не исключать. Может быть и такое. Но в этом случае все

наши телефоны имеют определитель номера. Поэтому, если вы не дозвонились, мы вам обязательно перезвоним. И в связи с этим есть небольшая просьба – необязательная, но тем не менее – к нашим пользователям. Если такая возможность есть, лучше звонить с мобильного номера. Естественно, все эти номера определяются. И в том случае, если мы не ответили мгновенно, у нас есть возможность перезвонить. Конечно, мы можем перезвонить и на офисный, здесь, естественно, тоже никаких проблем нет. Но часто бывает такая ситуация, что, перезванивая на офисный номер, мы попадаем на секретаря. И здесь нам бывает тяжело объяснить, кто нам звонил, с кем нас соединить, потому что мы сами этого не знаем. Поэтому, если есть такая возможность, звоните с мобильного номера. Если вас смущает вопрос междугородней и международной связи, пусть вас это не беспокоит. Достаточно просто позвонить, сказать, что у вас есть какой-то вопрос, и мы обязательно вам на этот же номер перезвоним, и уже более подробно на эту тему поговорим.

Поэтому, резюмируя эту часть твоего вопроса, я хотел бы просто повторить. Если вопрос у пользователя терпит с ответом, то, естественно, его можно задавать по электронной почте, через наш сайт, описав какие-то подробности, прислав какие-то примеры, и так далее. Но, если вопрос срочный, лучше всё-таки позвонить.

Тимур Бутаков: Итак, вопрос с обновлением понятен. Вопрос с консультационными услугами, с технической поддержкой тоже, в общем-то, понятен. Но я хочу задать тебе сейчас провокационный вопрос.

Андрей Пронько: Интересно!

Тимур Бутаков: Зачем всё это вам нужно? Я имею в виду, что поддержка оказывается на этапе, когда программа пользователем уже приобретена. То есть человек отдал деньги. Я понимаю, что на этапе продажи вы обещаете, что вы будете поддерживать, вы будете консультировать. Но к этому же можно подойти формально. Только я прошу тебя, не надо сейчас говорить о том, что у вас бескорыстная любовь к клиенту и так далее...

Андрей Пронько: Во-первых... извини, я тебя перебыю. Во-первых, это так.

Тимур Бутаков: Всё-таки речь идёт о бизнесе, правильно? То есть мы говорим о деньгах. Мне чего-то не верится в бескорыстность ваших порывов.

Андрей Пронько: Во-первых, это зря. Мы действительно очень любим наших пользователей.

Но, с другой стороны, правильно. И в принципе, это многих пользователей тоже немножко смущает на этапе, когда мы это обещаем. Именно вот как раз твоими словами, что «вы сейчас обещаете техническую поддержку, а после того, как я программу уже куплю, я вам перестану быть нужным». На самом деле в этом есть ошибка.

Дело в том, что очень часто на предприятии ни один конструктор. Я уже не говорю о том, что существуют менеджеры по продажам, которым наша программа тоже очень сильно помогает. То есть специалистов несколько. А вот приобретается, как правило, одно, максимум два рабочих места. Почему? Этому есть несколько различных причин: люди опасаются, люди не готовы сразу приобретать много и так далее. Поэтому то, как быстро пользователь, вот этот один человек на предприятии, которому дали сейчас в работу программ, как быстро он освоит программу и как быстро программа начнёт приносить ощутимые результаты, очень сильно влияет на дальнейшее приобретение вот этих дополнительных рабочих мест для остальных пользователей. Отсюда наша прямая финансовая выгода. Чем быстрее пользователь начал работать, тем быстрее начнётся приобретение дополнительных рабочих мест. Это первое.

А второе – я вернул бы тебя к началу разговора. Именно эта информация, это мнение в интернете нам тоже очень важно. Ведь наши потенциальные пользователи видят так же, как и ты, эти отзывы реальных пользователей, их мнение об уровне технической поддержки после приобретения. Следовательно, это будет играть положительную роль в том числе при принятии ими решения о приобретении программного пакета. Таким образом, несмотря на, конечно, нашу полную бескорыстность в этом вопросе, мы всё-таки имеем некую финансовую заинтересованность именно в такой технической поддержке.

Тимур Бутаков: Я бы хотел вернуться к тому, о чём мы уже поговорили немного выше. Мы проговорили, мы сказали, что часто люди медлят с тем, чтобы задать вопрос. И, по моему опыту, люди иногда не задают вопросы, потому что боятся выглядеть глупо с теми вопросами, которые задают. Что ты скажешь на это?

Андрей Пронько: Во-первых, «глупых вопросов не бывает» – это известная фраза. Бывают вопросы простые. Но на простые вопросы есть простые ответы. Этот вопрос может быть простым для отвечающего, для специалиста. Но для начинающего этот вопрос может служить камнем преткновения в его дальнейшем продвижении. Поэтому, конечно, этот простой вопрос следует быстро задать, быстро получить на него ответ и идти дальше. И ни в коем случае не должно быть никакого стеснения. Человек не может выглядеть глупо, задавая вопрос. Поэтому ни о каких глупых вопросах речи идти не может. Задавайте любые вопросы в любое время.

Тимур Бутаков: То есть я правильно понимаю тебя: никакие вопросы от пользователя не могут вывести вас из себя?

Андрей Пронько: Если говорить для записи, то конечно. Если говорить откровенно и не для записи, то, конечно, есть некоторые вещи, которые злят иногда при разговоре с некоторыми пользователями.

И, если делать на этом акцент, не знаю, надо ли, но тем не менее. Бывает такая ситуация, что, особенно когда это не очень опытный пользователь, у него что-то не получается, у него возникает соблазн свалить свои неудачи на программу. И, начиная, задавая вопрос, начинается разговор с того, что «мы купили программу, а она сырая, она недоделанная». Начинаешь выяснять, в чём проблема, и выясняется, что это он что-то делает неправильно. Но признать, что он неправ или он чего-то не знает, человеку достаточно сложно. Поэтому самое простое – всё свалить на недоделанность программ.

Конечно, когда человек начинает разговор не с того, что «у меня не получается», а с того, что «у вас сырая программа», достаточно тяжело не разозлиться, если можно так сказать. Конечно, у наших специалистов это замечательно получается, и пользователь не видит этого раздражения. Но я вам честно признаюсь, вот такая постановка, такое начало разговора – оно, конечно, раздражает.

Что ещё? Бывает такая ситуация, когда пользователь находит всё-таки какие-то шероховатости в программе. Тут надо понимать, что любая программа имеет какие-то шероховатости. Не бывает идеальных программ, и никогда не будет. Потому что, даже если отшлифовать программу в том виде, в котором она есть сейчас, но она же обновляется. То есть появляется что-то новое, что сразу начинает требовать дальнейшей шлифовки. Поэтому, конечно, какие-то шероховатости есть. Нет глобальных проблем, но шероховатости есть. И естественно, очень неприятно, когда звонит, когда обращается тот или иной пользователь и говорит, что «я нашёл такую ужасную проблему, из-за которой я не могу работать». Начинаем спрашивать. Выясняется, что кнопка, которая ему нужна, находится не там, где ему было бы удобно. Я даже готов согласиться, что он прав, что эту кнопку надо действительно перенести в другое место. Но это же не означает, что это является ключевой проблемой, из-за которой нельзя использовать программу.

Вот эта постановка вопроса не очень приятна. Я бы это сравнил, наверно, с ситуацией, когда вас вызывают в школу к вашему ребёнку и начинают спокойно говорить о каких-то его недостатках, каком-то его неправильном поведении и так далее. Это побуждает вас поговорить с ним, повлиять на него, как-то исправить эту ситуацию. А, когда вас вызывает преподаватель и начинает с порога говорить, что ваш ребёнок недоумок и моральный урод, единственное, что вызывает – это желание убить этого преподавателя, простите.

Вот похожая ситуация в какой-то степени здесь. То есть, конечно, могут быть шероховатости. Мы очень заинтересованы в том, чтобы наши пользователи указывали нам на них, потому что именно это и позволяет усовершенствовать нашу программу

дальше. Но когда разговор начинается с того, что «это такая смертельная проблема, из-за которой я не могу работать», тут сразу возникают некие сомнения в адекватности спрашивающего. Но я хочу подчеркнуть: даже когда это в какой-то степени, может быть, раздражение или недопонимание возникает у наших специалистов, это ни в коем случае не видит наш пользователь. И это ни в коем случае не относится – я немножко вернусь обратно – это ни в коем случае не относится к глупым вопросам.

Любые вопросы мы готовы рассматривать, мы готовы на них отвечать, мы готовы помогать. То, о чём я говорю с точки зрения того, что раздражает, это может быть не сам вопрос, а его постановка в каких-то случаях.

Но тем ни менее, если всё-таки по каким-то причинам вас не полностью удовлетворил ответ наших специалистов технической поддержки, убедительная просьба, пожалуйста, сообщите нам об этом. Это нам поможет усовершенствовать этот процесс. То есть не таите в себе, может быть, какого-то недовольства, скажите нам об этом. Мы это, во-первых, исправим, более подробно пояснив вам все вопросы. А во-вторых, поработаем с нашими специалистами на этот счёт.

Тимур Бутаков: Андрей, спасибо за интервью.

Андрей Пронько: Абсолютно не за что. Приезжайте в любое время.