

## SIEMENS PLM SOFTWARE: НАЛАЖЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ МЕЖДУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ И РАЗРАБОТЧИКАМИ ПОЗВОЛЯЕТ ДОСТИЧЬ ВЫДАЮЩИХСЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

В интервью Порталу машиностроения Карстен Ньюбери (Karsten Newbury), старший вице-президент и генеральный управляющий линейки Velocity Series (Siemens PLM Software, США), Билл Маклюр (William H. "Bill" McClure), вице-президент по разработке набора решений Velocity Series (Siemens PLM Software, США) и Виктор Беспалов, генеральный директор (Siemens PLM Software, Россия) рассказали о новом релизе Solid Edge ST4 и тенденциях в разработке программного обеспечения для проектирования, особенностях разработки ПО, механизмах взаимодействия с пользователями и партнерами и работе компании на российском рынке.

*- Выступая на семинаре 25 октября, Вы упомянули о тесном сотрудничестве между командой разработчиков и специалистами маркетинга и продаж. Не могли бы Вы подробнее рассказать об этом сотрудничестве?*



**Б.МакКлюр:**

- Прекрасным примером такого сотрудничества может являться внедрение в релиз SolidEdge ST4 поддержки российских стандартов. Российская команда специалистов по продажам, маркетингу определила потребности, существующие у российских заказчиков. Техническими специалистами, знакомыми с требованиями ЕСКД к оформлению чертежей, пожелания российских заказчиков были уточнены, описаны, сформулированы. Затем подключились члены команды разработчиков, которые смогли реализовать эти требования в продукте и, в дальнейшем, отслеживать, насколько эти требования соответствуют изначальным запросам и потребностям российских пользователей. Мы провели бета-тестирование в России, и один из моих сотрудников также приезжал в Россию для получения откликов от бета-пользователей. На основании этой обратной связи мы продолжили совершенствовать продукт. Подобное тесное сотрудничество не прекращается, и пожелания пользователей через специалистов по маркетингу и продажам передаются команде разработчиков.



**К. Ньюбери:**

- В дополнение с моей стороны: для того, чтобы обеспечить эту непрерывную коммуникацию, обмен информацией, обмен мнениями, мы внедрили целый ряд способствующих им процессов.

Во-первых, у нас четко разграничены сферы ответственности. В частности, я отвечаю на глобальном уровне за линейку продуктов Velocity, в которую входит и SolidEdge. То есть моей задачей является обеспечение слаженной работы команд с разными функциональными задачами, а также обмена опытом между странами. В.Беспалов и сотрудники российской команды, в свою очередь, решают задачи, которые ставит перед ними российский рынок. В частности, заботятся о том, чтобы обратная связь от клиентов была получена, зафиксирована, передана тем, кто занимается разработкой. И, в свою очередь, процесс идет в обратном направлении — российская команда представляет все наши предложения на российском рынке и доносит их до потребителей.

Мы считаем что коммуникация — это ключевой фактор успеха. Если она обеспечивается, если существует живой информационный обмен, то результаты будут замечательные. И для этого мы проводим регулярные "круглые столы". Примерно раз в квартал специалисты из команды разработчиков созваниваются с представителями из регионов: как со специалистами по продажам, так и с техническими специалистами, сопровождающими процесс продаж. Ведется обсуждение: каковы отклики, что беспокоит, что волнует, чего хотелось бы. Кроме того, мы увеличили бюджет на командировки для наших разработчиков, и у них теперь есть возможность чаще общаться с представителями на местах: с техническими специалистами, с клиентами в конкретных регионах, для того чтобы "в живом контакте" обсуждать те темы, которые являются наиболее насущными.

**- Как отбираются пожелания пользователей? Как каждый пользователь может быть "услышан"?**

**К. Ньюбери:**

- Для начала хотелось бы разграничить сегменты рынка программного обеспечения. Если, например, говорить о корпоративном секторе — крупные интегрированные PLM-решения для корпораций, то здесь каналы между компаниями-разработчиками и конкретными потребителями вполне понятны. Возьмем, например, таких крупных заказчиков как Daimler или ГП "АНТОНОВ". Здесь коммуникация проходит очень легко и просто, потому что клиентов немного, и каждый из них представляет собой крупную компанию или корпорацию. Как правило, в данном секторе очень сильно взаимодействие между высшим менеджментом, IT-специалистами и владельцами бизнеса.

Линейка Velocity, между тем, покрывает потребности рынка, который можно назвать массовым —

рынка компаний малого и среднего бизнеса, отдельных подразделений крупных компаний. На данном рынке у нас просто нет физической возможности беседовать индивидуально с каждым конкретным пользователем. Но, для того чтобы, тем не менее, голоса потребителей были услышаны, мы используем и поддерживаем целый ряд механизмов.

Во-первых, мы рассматриваем рынки в целом, глобально — смотрим, где, в каких регионах будет наибольший потенциал для роста, а наши продукты смогут принести наибольшую пользу. В частности, в России и странах СНГ существует очевидная и четкая потребность в подобном программном обеспечении и видно, что наши продукты востребованы и приносят совершенно конкретную выгоду и реальную пользу клиентам. Именно поэтому этот регион для нас один из приоритетных. Мы уделяем большое внимание ознакомлению с нуждами и потребностями этого рынка. Во-вторых, любой пользователь через службу технической поддержки может подать запрос на улучшение и расширение функционала программного продукта. Есть еще и форум, с помощью которого можно как обмениваться информацией, так и представлять информацию разработчикам.

Кроме того, мы регулярно проводим опросы существующих пользователей. То есть прежде чем приступить к планированию следующего релиза, мы опрашиваем пользователей, узнаем их мнения: чтобы им хотелось, что лучше бы сделать иначе. Используем методики определения приоритетов этих пожеланий, потребностей, запросов от клиентов и выбираем те из них, которые будут наиболее полезными, наиболее эффективными, принесут наибольшую пользу. И, поскольку, программные продукты, входящие в линейку Velocity, требуют очень тесного взаимодействия с нашими партнерами, то мы проводим так называемые партнерские советы. Это съезды, совещания по партнерской сети, когда раз в год собираются команды из разных регионов и проводят совместное обсуждение. Еще одно средство, позволяющее услышать голоса наших клиентов — это пользовательские конференции. Таким образом, мы стараемся максимально удалить барьеры, которые разделяли бы нас, как разработчиков ПО, и пользователей, которые будут использовать это программное обеспечение в своей практической работе. И считаем, что пользователи вносят огромный вклад в разработку нашего программного обеспечения.

***- Кроме мнений пользователей, какие еще факторы Вы учитываете при разработке?***

**Б. Маклюр:**

- Кроме голосов отдельных пользователей мы также отслеживаем глобальные макроэкономические тенденции, смотрим, что появляется нового, какие новые технологии поступают в наше распоряжение. И мы очень внимательно относимся к тому, чтобы понимать целостный процесс проектирования, конструирования, который используют наши потребители. Важно понимать, как происходит сам процесс, а не только учитывать нужды отдельных пользователей. И такой комплексный подход позволяет нам предоставлять в распоряжение пользователей инновации, которые не только отвечают их текущим потребностям, но и предвосхищают их будущие потребности. Используя знания о новых технологиях, новых тенденциях, мы предоставляем возможности, о которых, может быть, наши пользователи пока и не задумывались.

***- Вы упомянули макроэкономические тенденции — можете ли Вы привести пример?***

**Б. Маклюр:**

- Да. Хорошим примером может служить синхронная технология. Глобальной тенденцией, которую мы наблюдали на тот момент, когда задумывались над разработкой этой технологии, была потребность в повышении производительности. Каждому конструктору, проектировщику

необходимо выполнять работу быстрее, используя время более продуктивно. Еще одной глобальной тенденцией было отсутствие локализации компаний в определенном регионе. Компании имеют поставщиков по всему земному шару или рассредоточенные филиалы и офисы. Бизнес становится глобальным у любого из наших заказчиков, и им приходится справляться с данными, полученными из разных источников. Причем, существует потребность не только в том, чтобы эти данные каким-то образом конвертировать, но и в том, чтобы их потом можно было редактировать и использовать в своей дальнейшей работе. И третий аспект, на который мы обратили внимание — это технологические возможности, имевшиеся на тот момент. И из всех этих частичек мозаики мы как раз и сложили нашу технологию синхронного моделирования.

**- Можете ли Вы охарактеризовать тенденции, связанные с разработкой программного обеспечения? Так, синхронную технологию называют самым значительным прорывом в 3D моделировании, возможно ли еще что-то подобное?**

**Б. Маклюр:**

- Да, что-то конечно ожидается, но я не знаю что это будет. Если посмотреть на всю историю развития программного обеспечения, то видно, что развитие идет неравномерно. Есть периоды довольно спокойного, плавного, эволюционного развития, когда усовершенствование идет небольшими шагами. И, примерно раз в 10 лет, случается какой-то большой прорыв, который выводит всю сферу программного обеспечения на новый уровень. Такой скачок происходит раз в 10 лет, начиная с 70-х гг. прошлого века. Тогда впервые была представлена технология трехмерного проектирования. Появились САПР, где работа могла вестись не в двухмерной, а в трехмерной среде. В 80-х гг. прошлого века прорывом стало появление параметрического моделирования, основанного на истории построения, на дереве построения. В середине 90-х были представлены САПР на базе Windows. Синхронное моделирование появилось в 2008 г. Так что к 2020 г. следует ожидать очередной большой шаг вперед.

**- Если вернуться к ближайшей перспективе, что нового пользователи могут ожидать в SolidEdge ST5?**

**Б. Маклюр:**

- В июле 2012 г. у нас будет выпущен SolidEdge ST5 и в июне 2012 г. будет представлена более конкретная информация о том, что пользователи могут ожидать от этой версии. В любом случае, ожидается, что развитие синхронной технологии останется в фокусе. Будут представлены дополнительные улучшения, связанные с производством конструкторской документации, для повышения производительности работы и усиления функции по генерированию чертежей согласно международным стандартам.

**К. Ньюбери:**

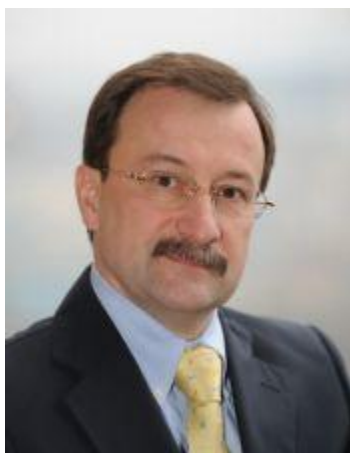
- Но, кроме того, и в части донесения программного продукта до пользователя можно ожидать улучшений и изменений. Несколькими примерами подобного улучшения процесса можно считать возможности бесплатного тестирования и оценки программного продукта, когда пользователь может получить он-лайн доступ и оценить ПО, а также предоставление на бесплатной основе программного продукта студентам.

**- С точки зрения функционала: может ли Solid Edge подойти не всем пользователям? Как бы вы описали пользователя именно вашего продукта?**

**К. Ньюбери:**

- Мы очень четко концентрируем свои усилия на том, чтобы предлагать продукт для

производительной, эффективной работы конкретных конструкторов, проектировщиков. Мы видим, что очень сильны наши позиции в сфере машиностроительного проектирования, в сфере промышленного дизайна. При этом сложно выделить какую-то конкретную частную отрасль, потому что наши продукты используются для разработки широкого спектра изделий – от корпусов мобильных телефонов до проектирования целых транспортных средств. В ряде случаев большую пользу клиенту приносит интегрированное решение, а не отдельный инструмент для проектирования. В таких случаях имеет смысл рассматривать системы высокого уровня, такие, как NX и Teamcenter. Между тем, наша линейка ориентирована на массовый рынок. А он состоит из отдельных конструкторов и инженеров, которым ежедневно требуется решать специфические задачи проектирования. То есть если у пользователя есть задачи более высокого уровня, то имеет смысл обратить внимание на системы более высокого уровня. А мы ориентируемся на тот сегмент рынка, который называется mainstream — это массовые пользователи, конкретные инженеры, решающие конкретные конструкторские задачи в повседневной работе.



**В. Беспалов:**

- Несмотря на то, что на российском рынке PLM нет официальных данных о позициях того или иного поставщика решений PLM, мы сегодня четко и ясно осознаем, где находятся наши конкуренты в части тех продуктов, о которых говорил Карстен — сегмента рынка mainstream. Очевидно, что на данный момент мы занимаем в сегменте решений для СМБ не лидирующие позиции, НО мы уверены, что нам удастся изменить наше нынешнее положение, и произойдет это не только за счет тех заказчиков, которые не имеют сейчас ничего. А также за счет тех заказчиков, которые сегодня используют продукты наших конкурентов.

***- Расскажите, пожалуйста, подробнее о реализации в SolidEdge ST4 поддержки российских стандартов.***

**Б.Маклюр:**

- Что касается документации, то любой чертеж имеет несколько видов. В стандарте ЕСКД очень четко прописано, как и что должно обозначаться, располагаться на чертеже, какие должны быть надписи. Эти обозначения основаны на содержании самого чертежа. И мы предоставили нашим пользователям инструментарий, который позволяет конфигурировать параметры оформления чертежной документации и генерировать чертежи в соответствии с этими требованиями. Кроме того, мы значительно улучшили возможности форматирования текста: в надписях, комментариях чертежа. Причем не только на чертежах, но и на спецификациях, на ведомостях материалов. Также мы внесли изменения общего характера, которые позволяют компоновать и форматировать спецификации именно в соответствии с требованиями ЕСКД. Это всего лишь краткий перечень наиболее важных изменений, есть еще целый список улучшений различного характера.

## ***Почему российские заказчики выбирают SolidEdge? На что делается упор при продвижении?***

### **В. Беспалов:**

- Во-первых, Siemens PLM Software на сегодняшний день является безусловным лидером в таких отраслях как авиация, авиационное двигателестроение, автомобилестроение и энергетическое машиностроение. В то же время, остается большой сегмент машиностроительных и приборостроительных предприятий, где мы на сегодняшний день представлены не столь широко. И здесь существуют достаточно хорошие возможности для роста, т.к. у этих предприятий есть очень большая потребность в повышении производительности. И это достаточно большой сегмент. Если выше я перечислил индустрии, в основном работающие в государственном секторе, то остается еще большое количество компаний коммерческого сектора, где вопрос, связанный с доступностью свободных средств для инвестиций выглядит несколько иначе, чем в госсекторе. Поэтому, в первую очередь, для нас интересны предприятия, которые, затратив разумные средства, хотели бы добиться хорошего результата достаточно быстро: улучшить свою производительность и повысить качество выпускаемой продукции. Это основной критерий, по которому мы определяем, будет ли это интересно заказчику.

Как мы позиционируем продукты заказчику? Во-первых, это сама синхронная технология, о которой говорил Б. Маклюр — это то, что называется Hi-tech в области 3D моделирования. На сегодняшний день лучше ничего просто нет с точки зрения последнего и самого современного. Она разработана в 2008 г., а мы уже это продаем.

Второй момент — это то, что мы являемся одной компанией, Siemens PLM Software. На сегодняшний день Siemens PLM Software на российском рынке обладает колоссальным авторитетом. Есть примеры реализаций сложнейших проектов с использованием нашего программного обеспечения, представляющие собой новейшие научные разработки. Новые авиационные российские программы разрабатываются полностью в наших технологиях. Официальный релиз выпустило ГКНПЦ им. Хруничева: новые изделия делаются с помощью нашего ПО, есть также примеры и в атомной промышленности. Это говорит об очень высоком уровне экспертизы, которым обладает именно российский офис, потому что заказчики выбирают не просто продукт, а выбирают партнера — надежного партнера на долгие годы. Поэтому в этом плане у нас есть колоссальная поддержка в виде реальных примеров, работающих на сегодняшний день. И этот фактор будет, очевидно, оказывать влияние на выбор заказчиков.

Третий момент, на который мы обращаем внимание: компании, которые продвигают тот или иной продукт на российском, да и на любом рынке должны обладать необходимой инфраструктурой. Это не только связь функциональных подразделений, работающих с заказчиком (продажи, техническая поддержка и маркетинг), а выстроенная инфраструктура, в том числе внутренняя, в самой компании по взаимодействию с разработчиками. И то, что мы сегодня сидим за этим столом и при этом говорим о выполнении требований и пожеланий именно российских заказчиков, говорит о многом.

### ***- Что помогает вам продвигать программное обеспечение?***

### **В. Беспалов:**

- Может быть несколько неожиданный ответ. На сегодняшний день у пользователей, помимо типовых требований, которые предъявляются к программному обеспечению, к функционалу (наличие той или иной функции, позволяющей лучше выполнять определенные вещи), есть и другие. Заказчики на сегодняшний день требуют проектов, реализация которых позволила бы

существенно улучшить производительность труда. Это комплексный вопрос, который решается не только возможностями продукта. Очень важно, насколько специалисты, предлагающие продукт, хорошо понимают, как он работает, и как они могут это понимание транслировать в потребности заказчика. Это очень важно для конкретного предприятия в конкретной отрасли. Потому что на сегодняшний день заказчику не интересно, когда вы приходите и говорите: вот я могу сделать такое скругление, построить такую фаску или какую-то форму. Заказчик говорит: хорошо, у вас есть такой функционал, но покажите, как этот функционал будет использоваться в моей предметной области, за счет чего я получу дополнительный эффект, который позволит мне повысить свою производительность. И это как раз очень интересная связка, которая у нас хорошо работает. Sales-менеджеры, которые могут понять эти потребности и объяснить их нашим консультантам. Наши консультанты, которые смогут "пропустить" это через себя, и показать возможности продукта наилучшим образом. Плюс, при необходимости, мы всегда можем обратиться к нашим разработчикам с просьбой учесть очень специфические требования наших российских пользователей. Это, я считаю, наше уникальное конкурентное преимущество. И еще один важный момент я бы хотел отметить – это очень хорошо продуманная стратегия развития партнерского канала продаж. Наши партнеры знают, что мы - очень надежный партнер, поскольку мы это демонстрировали в очень сложных проектах с нашими флагманскими продуктами NX и Teamcenter. И вполне очевидно, что они ожидают от нас подобного с Solid Edge. Собственно, что мы и делаем, создавая эффективную партнерскую сеть.

***- Вы сосредотачиваетесь на экономическом эффекте при презентации руководству?***

**В. Беспалов:**

- Обязательно, потому что мы готовы прямо с карандашом и бумагой или в Excel показать, где можно добиться экономического эффекта с использованием нашего программного обеспечения.

***- Что сдерживает процесс внедрения на российских предприятиях?***

**В. Беспалов:**

- Я бы сказал, это не всегда достаточно глубокое понимание того, что дает внедрение программного обеспечения. Данное понимание в определенной мере зависит и от нас. Мы должны лучше отрабатывать подобные вещи. И как бы это не звучало немного иронично — воля нужна со стороны заказчика.

Беседовала Елена Абашева ([Портал машиностроения](#))