

Недавно Джон Фальсетто (John Falsetto), менеджер CorelDRAW® Graphics Suite, беседовал с Тони Северенюком (Tony Severenik), менеджером по взаимодействию с пользователями. Поводом для встречи стал двадцатый юбилей CorelDRAW®. Тони работает в корпорации Corel уже пятнадцать лет, и его имя широко известно в сообществе пользователей CorelDRAW.



Как вы пришли к взаимодействию с пользователями?

Начинал я в службе поддержки еще во времена четвертой версии CorelDRAW. Некоторое время я отвечал на телефонные звонки, затем стал менеджером службы поддержки. После этого перешел в отдел проектирования и занялся управлением программными продуктами. Это и привело меня к организации взаимодействия с пользователями.

Не могли бы вы пояснить, в чем заключается ваша роль?

Во-первых, я посещаю клиентов и наблюдаю, как они работают с нашими продуктами. Это помогает нам выяснить, что для пользователей легко, что трудно, а что им только предстоит открыть в наших программных продуктах. Кроме того, я посещаю специализированные выставки и осуществляю взаимодействие с сообществом пользователей через тематические конференции, бета-группы и консультативные советы. Информация, которую мы тщательно собираем на таких мероприятиях, используется затем при создании и обслуживании последующих версий программных продуктов.

Расскажите нам о самой первой версии CorelDRAW, выпущенной еще в январе 1989 года.

На самом деле идею CorelDRAW подсказали требования пользователей продукта Corel Headline, который был разработан специально для Ventura Publisher. Он давал возможность создавать шрифтовые эффекты на настольных издательских системах. Например, если дизайн информационного бюллетеня или газеты требовал чего-то более элегантного, чем просто заголовок шрифтом Helvetica, можно было при помощи Corel Headline добавить эффекты и улучшить стиль. Вот так все начиналось.

Шли годы, и количество дисков в пакете увеличивалось. Помните, в какой из версий их было больше всего?

Да, в шестой версии — там было шестьдесят восемь 3,5-дюймовых дискет высокой плотности. Он стоил на 250 долларов дороже стандартного пакета, и его можно было достать только по специальному заказу через службу поддержки клиентов. Сегодня весь пакет умещается на одном двухслойном DVD.

Когда этот программный продукт превратился в пакет?

В третьей версии, тогда в комплект впервые вошли Corel PHOTO-PAINT®, Corel Chart и Corel Show.

Среди миллионов клиентов во всем мире вы наверняка встречались со случаями необычного использования продукта. Навскидку, что вам запомнилось?

Ну, большинство рассматривает пакет как набор макетов и иллюстраций для дизайна рекламы. Но однажды я был сражен наповал, когда узнал, что сотрудники похоронного бюро разрабатывают на нашем ПО дизайн надгробий.

Они что, разрабатывают надгробия в CorelDRAW?

Да. Они пользуются наборами специальных макросов, которые автоматизируют процесс. Когда видишь, как разрабатывается дизайн таких сугубо личных вещей, создающихся на века, для тебя это настоящее откровение в плане возможностей применения продукта.

Учитывая то, как развивалось ПО и издательское дело, насколько изменилось использование продукта за все эти годы?

Для многих наших пользователей жизнь стала значительно проще. Изготовителям вывесок, к примеру, больше не приходится распускать виниловую ткань на полосы. Теперь в их распоряжении есть цифровые принтеры, которые наносят изображения прямо на винил, и теперь их работа большей частью автоматизирована. Раньше им приходилось разрезать винил на куски, а затем собирать из них вывеску. Сейчас вывески можно печатать в полном цвете, тогда как раньше полет фантазии дизайнеров был ограничен всего парой основных цветов на каждый фрагмент винила.

Теперь многие типографии располагают новыми печатными машинами, на вид похожими на большие четырехцветные фотокопировальные устройства, правда, теперь они печатают тысячи копий. Теперь, вместо того чтобы тратить время, настраивая машину и чернила, а затем печатая пробные экземпляры, они пользуются этими сверхскоростными аппаратами. Это позволяет сэкономить массу времени и усилий.

В вашей базе огромное количество клиентов со всего мира. Какое общее впечатление от продукта?

Пакет X4 выпущен на восемнадцати языках, и большинству нравится, что все в этом программном продукте живет и динамично развивается. С ним легко работать: удобно что-то изменять, добавлять эффекты. Пользователям не приходится создавать что-то на пустом месте. И независимо от отрасли большинство пользователей пользуются этим продуктом, будь то гравировка, изготовление вывесок, рекламных материалов или упаковки.

Отличаются ли друг от друга клиенты разных регионов в плане сфер или отраслей применения программных продуктов?

Да. Существует небольшое различие в использовании продукта в Северной Америке, Европе, Восточной Европе и странах Азиатско-Тихоокеанского региона. В Северной Америке огромное количество людей используют наше ПО для гравировки, растровой печати и идентификационных комплектов компаний (вывески, указатели и так далее). В Европе программные продукты используются в тех же целях, но более широкое применение они

находят в производстве рекламных материалов и составлении макетов, чаще всего объемом менее двенадцати страниц. Это изготовители журнальной рекламы, рекламы в телефонных справочниках, желтых страницах, бюллетенях и так далее. А вот в Японии вместо промышленности, как можно было бы ожидать, наши программные продукты используют в основном для себя: делают поздравительные открытки и другие безделушки.

Пакет CorelDRAW Graphics Suite всегда был пионером в своей отрасли. Какие функции стали самыми революционными за всю его историю?

Сразу приходит в голову концепция живых эффектов, которые пришли с первой версией CorelDRAW. Эти возможности позволили пользователям сразу видеть результаты применения любых эффектов, что освободило их от необходимости запоминать настройки, пробуя различные эффекты. Объекты просто обновлялись на экране.

Затем в версии 1.2 мы также добавили CorelTRACE®. Благодаря этому пользователи получили возможность конвертировать растровые объекты в векторные, редактируемые объекты. Это очень полезный инструмент, особенно для работы с логотипами и вывесками.

А в пятой версии мы впервые предоставили возможность работать со многими объектами в пределах одного изображения. Теперь не было необходимости постоянно сглаживать все, что добавлялось в изображение. Появилась возможность расположить живые элементы поверх остальных, что значительно упростило редактирование.

Теперь мы называем это слоями, не так ли?

Да. В более поздних версиях — шестой, седьмой и восьмой — мы сосредоточили свое внимание на этих, интерактивных инструментах, основная ценность которых заключалась в наглядности редактирования. Например, появились такие инструменты, как интерактивная заливка, интерактивное перетекание, интерактивная прозрачность и интерактивная тень. Благодаря им пользователь получил возможность видоизменять объекты при помощи эффектов, которые сами сменяют друг друга. Больше не нужно было открывать диалоговое окно, чтобы вспомнить использованные параметры.

Доведя эти функции до совершенства, мы начали работать над идеей сделать наши программные продукты международными. Мы хотели, чтобы продукт бесперебойно работал с японским, китайским, корейским, русским, греческим, турецким, шведским языками. И примерно с девятой по двенадцатую версию мы работали над поддержкой всех этих различных наборов символов.

Результат всей проведенной работы налицо — сегодня это программный продукт, с успехом применяемый во всем мире.

Да. Продаваемый графический комплект работает на восемнадцати языках. Кроме того, во многих других странах пакет продается на английском языке. Он повсюду — это по-настоящему международный программный продукт.

О каких еще особенных функциях или усовершенствованиях вы можете рассказать?

В версии 10, например, мы добавили инструмент заливки сетки. Это потрясающий инструмент. С его помощью можно создавать затенения, не похожие на градиенты, градиентные заливки или перетекания. Они выглядят более естественно и завоевали большую популярность в иллюстрировании. Затенение — это очень важный аспект дизайна, особенно при работе с изображениями людей и природы.

В версии 12 мы много работали над повышением точности при рисовании. В итоге получились такие инструменты, как привязка объектов и динамические направляющие, при помощи которых достижение симметрии и выравнивание стали проще и удобнее.

В версии X3 мы пересмотрели CorelTRACE и превратили его в Corel® PowerTRACE™. Мы сосредоточились на плавности результатов трассировки и снижении количества цветов после трассировки. Пользователи получили возможность выбирать цветовое пространство, например, если вместо RGB требуется специализированный цвет. Все это значительно экономит время, так как специализированные цвета очень популярны в работе с винилом и растровой печати.

Меня очень радует тот факт, что все содержимое пакета X4 уместилось на одном DVD-диске. Его можно установить на жесткий диск и легко осуществлять поиск по содержимому, шаблонам и шрифтам. Раньше содержимое находилось на отдельных CD. С появлением цифровых фотоаппаратов и однообъективных зеркальных фотоаппаратов мы добавили возможность открытия файлов RAW.

Уже несколько лет существует функция форматирования текста в реальном времени. Пользователи могут просматривать изменения на экране, работая с окном применения эффектов. Пользователь имеет возможность быстро и точно оценить, как будет выглядеть его текст и насколько применяемый эффект отвечает его замыслу.

Есть ли у вас в запасе парочка любимых советов для пользователей? Что-то такое, что пользователи, может быть, еще не открыли для себя в новом пакете?

Да, к примеру, я могу сразу дать две рекомендации по CorelDRAW и две по Corel PHOTO-PAINT. В CorelDRAW обязательно познакомьтесь с инструментами удаления виртуального сегмента и интеллектуальной заливки. Что касается Corel PHOTO-PAINT, откройте окно настройки параметров кисти и поищите орбиты в его нижней части. И еще одно: если вы пользуетесь PowerTRACE и никогда не использовали вкладку цветов, попробуйте! С ее помощью вы сэкономите массу времени.

Можете ли вы поделиться малоизвестными фактами о пакете CorelDRAW Graphics Suite?

Министерство образования России приобрело этот пакет для 65 000 школ. Теперь им пользуются тысячи и тысячи школьников.

Говоря о развитии программного продукта, как вы думаете, изменился ли этот процесс по прошествии стольких лет? Хотелось бы услышать о Corel и отрасли в целом.

Вначале развитие программного обеспечения было задачей инженеров. Сегодня существует промежуточная роль, связанная с проектированием, менеджментом продукта и изучением потребностей пользователей. Это не обязательно составление длинных списков пожеланий, а скорее сосредоточенность на конечной цели. Стараясь

максимально упростить творческий процесс для пользователей, мы не просто слушаем их, но со всех сторон смотрим на процесс их работы, чтобы найти то, что ни пользователям, ни нам еще не приходило в голову. Поэтому можно сказать, что раньше развитие программного продукта шло от разработчика к пользователю, а теперь — наоборот. Моя роль в этом — изучать потребности пользователей, а затем удовлетворять их.

