

«НАДО УМЕТЬ СЛУШАТЬ» ПРОШЕДШИЙ ГОД ТРУДНО НАЗВАТЬ ГОДОМ NOKIA: КОМПАНИЯ НЕОДНОКРАТНО ПОДВЕРГАЛАСЬ КРИТИКЕ ЗА ОТНОСИТЕЛЬНОЕ БЕЗДЕЙСТВИЕ НА ФОНЕ БОЛЕЕ АКТИВНЫХ КОНКУРЕНТОВ APPLE И GOOGLE. НО ОСЕНЬЮ 2010-ГО У ШТУРВАЛА КОМПАНИИ ВСТАЛ СТИВЕН ЭЛОП, ЧЕЛОВЕК, ИМЕЮЩИЙ ОГРОМНЫЙ ОПЫТ РАБОТЫ В КОМПАНИЯХ—РАЗРАБОТЧИКАХ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А НЕ КОММУНИКАЦИОННОГО ОБОРУДОВАНИЯ. И NOKIA ПЕРЕВЕРНУЛАСЬ С НОГ НА ГОЛОВУ. О ТОМ, КАК КОМПАНИЯ ПЕРЕЖИВАЕТ ПЕРЕХОДНЫЙ ПЕРИОД, С НОВЫМ ПРЕЗИДЕНТОМ NOKIA ПОБЕСЕДОВАЛ ЕВГЕНИЙ ЧЕРЕШНЕВ.

— На выставке World Mobile Congress в Барселоне вы объявили о начале эпохи сотрудничества Nokia и Microsoft. По сути, это отказ от годами продвигаемой стратегии компании — развития операционной системы Symbian и приложений под нее. Вы говорите о грандиозных перспективах нового сотрудничества. Выгоды, которые получит Microsoft, действительно очевидны. Но какой смысл в этом партнерстве для Nokia?

— Это очень выгодное партнерство для обеих сторон: и Nokia, и Microsoft выигрывают от этого альянса, так как открывают друг другу доступ к самым передовым технологиям. Nokia получит в свое распоряжение современную операционную систему Windows Phone 7, способную конкурировать со всеми существующими рыночными аналогами. Кроме того, Nokia получит возможность совместно с Microsoft создать уникальную экосистему, ключевыми составляющими которой будут наши сервисы, такие как навигация и карты Nokia, равно как продукты Microsoft — Office, игры и многие другие приложения. Таким образом, у нас появится успешная и конкурентоспособная экосистема нового поколения и, как результат, новые продукты.

— Разве магазин Nokia OVI Store при данном раскладе не окажется под угрозой? Что будет с ним? У Microsoft есть собственный магазин приложений Microsoft Marketplace, и вряд ли ваш партнер будет отказываться от развития собственных сервисов.

— Верно. И у нас, и у Microsoft имеются сильные позиции в данной области. Мы планируем усилить свою онлайн-платформу, постоянно предлагая пользователям новый контент — как для устройств на базе Symbian, так и приложения для Windows Phone 7. Потребители увидят новые девайсы, сервисы и приложения Nokia как для Symbian, так и для Windows Phone 7.

— Вы все время говорите про две платформы. Значит ли это, что вы продолжите развитие Symbian как операционной системы?

— Мы продолжаем инвестировать в Symbian. Мы уже продемонстрировали, как работает новый интерфейс Symbian, скоро появится новая процессорная технология, выйдут новые устройства на Symbian, вы увидите новые приложения на этой системе. Но Windows Phone 7 станет нашей основной платформой для будущих смартфонов Nokia. Несмотря на трансформацию, которая в настоящее время происходит в компании, мы будем продолжать работать над тем, чтобы люди продолжали пользоваться Nokia независимо от того, какая операционная система будет использоваться в наших смартфонах.

— Вы не боитесь запутать пользователей наличием нескольких операционных систем? И Apple, и Google предлагают единые платформы для всех категорий продуктов — и low-end, и hi-end. В этом случае при апгрейде устройства пользователю не приходится переучиваться и привыкать к новому интерфейсу и функционалу. С Nokia все иначе: пользователь может столкнуться со сложностью выбора — купить новый смартфон на системе MeeGo, на Symbian или Windows Phone 7. Не лучше ли иметь одну общую для всех девайсов Nokia операционную систему, производимую самой Nokia?

— Через некоторое время мы окончательно перейдем от Symbian к WP7. Поэтому если говорить о единой платформе для всех смартфонов, ей станет Windows — это и есть путь, что мы избрали. Но полный переход на эту систему



займет определенное время. И продолжительность этого перехода будет зависеть от двух факторов. Во-первых, насколько быстро девайсы на Windows Phone 7 будут доступны во всех ценовых сегментах, так как в первую очередь эти девайсы выйдут только в сегменте hi-end, но со временем они будут представлены во всех доступных ценовых категориях. Во-вторых, конечно, потребители сыграют большую роль в процессе перехода от Symbian к WP7, так как именно потребитель определяет конкретный момент, когда он готов перейти с Symbian к WP7. Мы также будем создавать все условия для этого перехода, создавая новые сервисы, в частности для российского рынка, чтобы потребители здесь могли получить именно то, что актуально для них в конкретной стране. Кроме того, одним из главных обещаний Nokia в процессе перехода от Symbian к WP7 является последовательность такого перехода. Мы будем максимально аккуратно совершать переход от одной платформы к другой, чтобы потребителям было комфортно.

— Когда вы включаете смартфон на базе Windows Phone 7, вам не нужно создавать или импортировать новые контакты — достаточно один раз зайти в свою почту Gmail или Facebook, чтобы база контактов закачалась оттуда автоматически. В Европе и США люди привыкли хранить свои персональные данные в сети, используя подобные социальные сервисы. В России иная ситуация: нам не нравится регистрироваться в сети, используя личный номер сотового телефона, рабочей электронной почты и реальные фотографии, а друзья в Facebook далеко не всегда таковыми являются. Выходит, что реализация как минимум одной важнейшей функции WP7 противоречит российскому менталитету. Вам не кажется, что это может стать проблемой?

— Одним из самых больших вкладов со стороны Nokia в развитие Windows Phone 7 является знание и понимание локальной специфики. Сейчас у Nokia очень сильные позиции в России. И мы очень тщательно работаем, чтобы отвечать ожиданиям российских пользователей. Мы очень активно работаем над тем, чтобы пользователи

остались довольны реализацией абсолютно всех сервисов и приложений для локальных рынков. Вы видели Windows Phone 7 и могли составить впечатление о ее работе, но вы не видели пока смартфонов Nokia Windows, которые будут поставляться в Россию. Они будут отличаться от всего, что вы видели, так как будут специально заточены под локальный рынок.

— А когда будут первые поставки телефонов на Windows Phone 7?

— Что касается сроков поставок первых смартфонов Windows Phone 7, то мы ожидаем существенных объемов в 2012 году. Хотя рынок оказывает давление на нас, так как уровень ожиданий очень высок, поэтому мы постараемся что-то показать уже в этом году.

— Все игроки рынка любят бравировать цифрами, свидетельствующими о росте количества приложений в своих онлайн-магазинах. Это хороший PR-ход, но с точки зрения пользователя это совершенно пустая информация, потому что ему не нужен миллион приложений — ему нужно 20, но действительно качественных и покрывающих все его потребности. Как пользователь, я бы хотел зайти в магазин и увидеть уже отобранные для меня локальные приложения высшего качества. Вы планируете делать что-то подобное или нам следует ожидать уже ставшей классической модели развития?

— У Nokia есть понимание необходимости активной работы с локальными разработчиками для того, чтобы пользователи получали по-настоящему качественный и релевантный локальный контент.

Nokia будет фокусироваться на работе с локальными девелоперами в России, Индии, Китае и других странах с целью создания действительно релевантных приложений для конкретных рынков.

Я согласен с вами, что количество приложений далеко не лучшая характеристика онлайн-магазина. Если у вас слишком много приложений, то это становится похожим на турецкий базар, где сложно что-либо понять. Вопрос не в количестве приложений, а в их качестве, в том, насколько они актуальны именно для вас. Так что здесь я абсолютно согласен с вашей позицией.

— Планируете ли вы как-то отбирать эти приложения на своем уровне? Система, при которой контент отбирается и рейтингуется самими пользователями, по сути, саботирована наличием огромного количества инструментов накрутки статистики и публикацией «заказных» комментариев — вывод в топ рейтинга можно банально купить. В итоге пользователь вынужден копаться в горах мусора в поисках жемчужин. Вы не планируете влиять на процесс отбора приложений, дабы изменить положение вещей?

— Мы модерлируем и будем модерлировать цифровое пространство своих онлайн-сервисов.

В данном случае для нас очень важно соблюсти здесь баланс, то есть, с одной стороны, должны быть комментарии пользователей по приложениям, а с другой стороны — модерация Nokia по рекомендации приложений. Необходимо отразить все точки зрения, поэтому существуют и пользовательские рейтинги, и программы, рекомендованные нами. Отвечая на ваш вопрос, я еще раз могу подтвердить, что мы намерены играть активную роль в том, что касается модерации приложений для нашего онлайн-магазина.

— Когда вы объявили сотрудникам компании о грядущем альянсе с Microsoft, как они отреагировали? Старая команда поддерживает ваше видение?

— Разная была реакция. Но главное не в том, какой ситуация была на момент моего прихода, а какова она сейчас. Самое главное в подобной ситуации — суметь донести до своих ключевых сотрудников причины тех или иных действий, мотивацию компании на конкретные поступки и показать четкие выгоды от реализации новой стратегии. Я не могу общаться с каждым сотрудником индивидуально, но я стараюсь: у меня много внутренних встреч, веб-конференций, я охотно слушаю все вопросы сотрудников, их идеи и, наоборот, опасения — в итоге коллектив становится сильнее. Кто-то из сотрудников смог быстро принять мое видение, кому-то для этого потребуется время. Не важно, сколько времени — час, неделю или месяц, важно то, что сотрудники получают ответы на все свои вопросы, даже самые жесткие, и понимают, что работают в компании, способной изменить мир.

— Болезнь любой крупной компании — склонность сотрудников к созданию позитивных отчетов, страх расстроить руководство. В то время как именно сбор негативного фидбэка позволяет делать продукты лучше. Nokia, если верить активности компании в социальных сетях, не исключение. Вы планируете что-то менять в данном аспекте работы компании? Разве лояльная аудитория не кладет бесценного и бесплатного маркетинга?

— Мы получаем огромное количество отзывов о наших продуктах — от пользователей, фокус-групп и так далее. Мое мнение: нет ничего важнее, чем отзывы. Надо уметь слушать своих клиентов, пользователей, собственных инженеров и разработчиков, ибо только этими действиями можно достичь подлинного понимания своего продукта и его потенциала. Мы многое сделаем для усовершенствования системы сбора фидбэка. Я лично получаю множество сообщений от конечных пользователей и сотрудников о том, что нужно сделать лучше, и все их читаю. Наша компания всегда открыта для предложений, мнений, отзывов. Отлаженность и прозрачность этих процессов — один из столпов, на которых стоит наша компания. ■