**Кармен Нобель, 10 причин, по которым клиенты могут отказаться от Windows 8**

Microsoft стала слишком новаторской? Профессор Розабет Мосс Кантер, лидер в области перемен Management обсуждает причины, по которым люди могут не спешить с переходом на Windows 8.

Софтверный гигант Microsoft на этой неделе запускает версию своей операционной системы для Windows 8, и достаточно сказать, что она радикально отличается от Windows 7. Знакомая кнопка и меню «Пуск» ушел, например, заменен серией больших красочных плиток. И есть новая функция под названием "Шарм Бар".

Воздайте должное Microsoft за инновации. Но поспешат ли корпоративные клиенты принять изменения или будут они сопротивляются этому сначала? Знаки указывают на сопротивление, согласно Розабет Мосс Кантер, Эрнесту Л. Арбакл, профессор делового администрирования в Гарвардской школе бизнеса и лидер в области управление изменениями. "Даже в эпоху, когда молодые технические специалисты стремятся получить самое лучшее и новейшее, люди сопротивляются изменениям », - говорит она.

Microsoft запускает новую операционную систему одновременно с выпуском нового планшетного ПК - Surface. RT, который составит конкуренцию Apple iPad. И отраслевые обозреватели отметили сходство между Жестко контролируемая маркетинговая тактика Apple и маркетинговая кампания Microsoft на предстоящий период ОС - Microsoft даже использует инди-рок в своей рекламе Windows 8.

Но то, что работает для Apple, может не работать для Microsoft. Увы, когда дело доходит до использования последних технологии, потребительское оборудование и корпоративное программное обеспечение столь же разные, как яблоки и апельсины... ну, как разные как яблоки и корпоративный софт. "Программное обеспечение - это метод, с помощью которого люди выполняют свою работу, и Если вы требуете радикального изменения того, как они выполняют свою работу, спросите о многом, - говорит Кантер.

«ЕСЛИ ВАМ ТРЕБУЕТСЯ радикальное изменение того, как они выполняют свою работу, ЭТО МНОГО СПРАШИВАТЬ"

В сентябрьском сообщении в блоге Harvard Business Review Кантер обсуждает 10 наиболее распространенных причины, по которым люди сопротивляются изменениям в контексте лидерства. На этой неделе Кантер сел с HBS Рабочие знания, чтобы обсудить, как эти же причины могут помешать корпоративному внедрению Windows 8.

1. Потеря контроля. Незапрашиваемое изменение, естественно, мешает автономии, и ИТ-директора и руководители других отделов в мире могут не оценить, что на них сверху навязывают совершенно иную операционную систему. "Людям не нравится, когда их заставляют менять свои планы, а не определяют изменения, которые они хотят внести », - говорит Кантер.

2. Чрезмерная неопределенность. «Люди часто предпочитают оставаться в нищете, чем идти навстречу неизвестному», - объясняет Кантер в своем блоге. «Будут вопросы по Windows 8», - говорит Кантер. «Это сработает? Поможет ли мне? требуются дальнейшие обновления, поскольку Microsoft исправляет ошибки? Люди могут подождать, пока не станет больше уверенности, рассуждая о том, что если текущее программное обеспечение работает хорошо, то почему они должны меняться? "

3. Сюрприз, сюрприз! - Внезапные изменения почти всегда наталкиваются на сопротивление, - говорит Кантер. С этой целью Microsoft поставила перед собой задачу подготовить публику к Windows 8, проинформировать прессу за несколько месяцев до этого и даже предложить загружаемую предварительную версию. Тем не менее, Кантер задается вопросом: «Было ли достаточно времени? чтобы влиятельные лица привыкли к этому и помогли другим людям привыкнуть к этому? А почему запуск 26 октября? В мире сейчас много всего происходит ".

4. Everything seems different—Drastic change is more uncomfortable than incremental change, Kanter explains. And early reviews indicate that Windows 8 feels like a journey into the unknown. She cites the Wall Street Journal's Walt ossberg, who reports, "even its most devoted users won't recognize the venerable computer operating system in this new incarnation."

5. и 6. Потеря лица и беспокойство по поводу компетентности - не говоря уже о том, чтобы иметь дело с изменением, которое не было их идеей, людям не нравится, когда изменение заставляет их чувствовать себя некомпетентными. И некоторые ранние обзоры Windows 8 указывает на то, что это не особо усиливает эгоизм. В разделе комментариев к обзору на cnet.com учитель бета-тестирования информатики jabnipnip сказал: «Конечно, он загружается быстро, но вы теряете время производительности, просто пытаясь понять, как делать такие вещи, как печать! Не шутка. Откройте PDF-файл в собственном средстве просмотра, и вы должны «интуитивно» знать, что нужно нажать ctrl + p, чтобы распечатать файл. Я не могу тебе сказать как много раз я сидел и злился, пытаясь понять, как что-то сделать. Я не идиот, когда дело касается компьютеров, но эта ОС заставила меня почувствовать себя таковым».

«Ваше программное обеспечение не должно заставлять никого чувствовать себя идиотом», - советует Кантер.

7. Больше работы - это неизбежный важный момент. Изменение обычно требует работы. Это может показаться иронией, когда дело доходит до обновления программного обеспечения, которое рекламируется как инструмент, облегчающий работу. Даже самые положительные отзывы о Windows 8 подтверждают необходимость обучения, что, вероятно, побудит некоторое раздражение среди усталых корпоративных масс.

«Мы говорим о невероятно перегруженной группе людей, которым не нужно больше работать», - говорит Кантер. «Им нужно что-то делать за них, например Siri».

8. Эффект ряби - «Как камешек в пруд, изменение создает рябь, достигающую отдаленных точек в постоянно расширяющихся кругах», - пишет Кантер в своем сообщении в блоге HBR.

«ВАШЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕ ДОЛЖНО НИКОГО ЧУВСТВОВАТЬ ИДИОТА»

По ее словам, переход на совершенно иную операционную систему приводит к возникновению ключевых волновых эффектов. Сбитые с толку отдельные пользователи могут перегрузить ИТ-отдел запросами «как сделать». Менеджеры могут опаздывать на собрания, поскольку тщетно пытаются найти свои календари с новым пользовательским интерфейсом. Так что на. Некоторые проблемы более вероятны, чем другие, но «беспокойство по поводу эффекта пульсации может привести к значительному затягиванию, когда дело доходит до изменений», - говорит Кантер.

9. Прошлое негодование - «Лидерам следует подумать о жестах, чтобы исцелить прошлое, прежде чем плыть в будущее», - пишет Кантер. «Призраки прошлого всегда подстерегают нас, чтобы преследовать нас». У нас есть два призрачных слова для обозначения Microsoft: Windows Vista. С момента запуска этой версии Windows прошло почти шесть лет, но измученные ИТ-менеджеры могут никогда не забыть о сбоях. (Журнал PC World оценил Vista как самое большое разочарование 2007 года.) «У Microsoft были проблемы в прошлом, - говорит Кантер.

«Компания изо всех сил пытается сделать что-то разрушительное, но в итоге все, что ей удается, - это разрушать пользователей».

10. Иногда угроза реальна. В своем сообщении в блоге Кантер объясняет, что многие люди боятся перемен, потому что они могут быть по-настоящему опасными, угрожая не только старым идеям, но и работе. В случае запуска Windows 8 существует угроза для конкурентов Microsoft, включая Apple, Google Inc. и Amazon.com, которые могут потерять долю рынка, если операционная система и новый планшет окажутся успешными. «Конкуренты, безусловно, сопротивляются изменениям», - говорит Кантер. «Они сделают все, что в их силах, чтобы попытаться извлечь выгоду из любого настороженного клиента и раздуть пламя сопротивления пользователей».

И кардинальный пересмотр операционной системы также является риском для Microsoft, которой для успеха нужна Windows 8, чтобы сохранить свою долю рынка, особенно среди потребителей. «Microsoft произвела смелое нововведение в Windows 8, и компания заслуживает аплодисментов», - говорит Кантер.

«Но его рыночный успех будет зависеть от того, готовы ли пользователи к такому гигантскому скачку. Не активирует ли это большое изменение слишком много классических источников сопротивления? Вот в чем вопрос».