Как Microsoft "роет яму" Skype

Пожалуй, Skype, некогда самый популярный сервис онлайн-звонков, в 2011 году приобретенный Microsoft за 8,5 миллиардов долларов, сегодня не ругает разве что ленивый. Бывшие поклонники Skype чуть ли не ежедневно сетуют в соцсетях, каким сложным стал софт в использовании. Как снежный ком множатся и отрицательные отзывы о мобильном приложении Skype в магазинах Apple App Store и Google Play. Жалуются буквально на все - от плохого качества связи при звонках до чрезмерного энергопотребления.

В марте 2018-го известный технологический инвестор и обозреватель Ом Малик (Om Malik) суммировал весь негатив в коротком, но ёмком твите:

> "Просто невероятно, что Microsoft, получив великолепный продукт, превратила его в дерьмо высочайшего качества. Это разрушение Skype и его опыта. Мне пришлось им сегодня пользоваться, но больше это никогда не повторится".

Хотя в Microsoft и говорят, что критика преувеличена, очевидно, что былая любовь пользователей к Skype, который 15 лет назад совершил настоящий переворот в телекоммуникации, сделав возможными онлайн-звонки, сильно померкла.

После покупки Skype Microsoft переориентировала его на корпоративный рынок, что и привело к изменениям, из-за которых сервис стал менее интуитивным и трудным в использовании. Это заставило многих заядлых "скайперов" перейти на аналогичные сервисы от Apple, Google, Facebook и Snap.

В последний раз Microsoft обнародовала данные о количестве пользователей Skype в 2016 году: тогда оно составляло 300 миллионов. Новых сведений с той поры не публиковалось, и некоторые аналитики подозревают, что в лучшем случае число держится на прежнем уровне. Есть и те, кто опасается снижения. Двое экс-сотрудников Microsoft, пожелавших остаться неизвестными, сообщили Bloomberg, что ни на одном из корпоративных мероприятий 2017 года в статистике о пользователях Skype не фигурировала цифра более 300 миллионов.

Skype Technologies, основанная в 2003 году парой скандинавских предпринимателей, освободила десятки миллионов людей от тирании телефонных компаний, предложив дешевые зарубежные звонки. Большинство пользовались сервисом бесплатно, а деньги Skype приносили предоплаченные звонки на обычные телефоны. За свою историю компания успела сменить нескольких владельцев, включая EBay. К 2011 году она находилась под контролем консорциума инвесторов во главе с фондом Silver Lake, а интерес к покупке сервиса проявляли Google и Microsoft.

Популярность Skype была настолько высока, что в английском языке появился одноименный глагол "to skype", означающий общение с помощью видеочата. Потенциал бренда привлек тогдашнего гендиректора Microsoft Стива Баллмера (Steve Ballmer), который стремился уменьшить зависимость корпорации от рынка ПК. Решив купить популярный сервис, Баллмер не стал экономить и заплатил за него на 40% больше оценочной стоимости.

После поглощения руководство Microsoft поначалу обещало сохранить Skype независимым от своего сервиса корпоративных коммуникаций Lync, однако двумя годами позднее началась интеграция платформ, в результате чего появился Skype for Business, который, в свою очередь, вошел в состав пакета Microsoft Office 365.

На сегодняшний день Microsoft фактически превратила Skype в инструмент для корпоративной видеоконференцсвязи с элементами мессенджера, искусственного интеллекта и социальной сети. В доказательство успешности выбранного курса Microsoft хвастает, что среди клиентов Skype for Business числятся промышленный гигант General Electric, консалтинговая компания Accenture и ведущие банки мира. Кроме того, аналитики Forrester провели опрос среди более чем 6 тысяч ИТ-сотрудников компаний и выяснили, что 28% из них предпочитают для конференц-связи Skype for Business и лишь 21% используют для этого конкурирующие продукты Cisco.

Однако все больше затачивая Skype под корпоративных клиентов, Microsoft отвращает от сервиса обычных потребителей. Если первые во главу угла ставят безопасность сервиса, его комплексность и многокомпонентность, то для вторых важнее всего простота и удобство. Хотя Microsoft сохраняет два отдельных приложения - для бизнес-клиентов и обычных пользователей, оба базируются на одной технологии, в основе которой теперь потребности корпоративных сотрудников.

Пытаясь подстроиться под всех одновременно, Skype практически везде проигрывает конкурирующим решениям, считает Мэтью Кулнайн (Matthew Culnane), эксперт в сфере пользовательского опыта и стратегии контента из Открытого университета (The Open University), Великобритания.

Не помогают и частые обновления приложения. После изменений в дизайне летом 2017 года рейтинг Skype резко упал. Авторитетный блогер Брайан Кребс (Brian Krebs) тогда едко заметил в Twitter, что редизайн стал худшим за историю сервиса.

> "Люди любили Skype таким, каким он был, простым и без излишеств. Теперь он уже не тот", - с сожалением констатировала аналитик Creative Strategies Каролина Миланези (Carolina Milanesi). В интервью Bloomberg она рассказа, что раньше часто пользовалась платной подпиской Skype, чтобы звонить родственникам в Италию, но затем ее мать купила iPad, и с тех пор они общаются с помощью приложения Apple Facetime.

Сосредоточившись на корпоративном рынке, Microsoft могла упустить из виду рост популярности мессенджеров, таких как WhatsApp, Facebook Messenger и WeChat. Корпорация "убила" собственный сервис Windows Live Messenger еще пять лет назад. В то время аудитория WhatsApp как раз "пошла в гору" и насчитывала сотни миллионов пользователей. Сегодня это число превышает 1,5 миллиарда человек, а среди функций мессенджера - ключевые возможности Skype. Кроме того, набирают силу и другие коммуникационные платформы, такие как Discord.

Те, кто все еще верен Skype несмотря на засилье альтернативных сервисов, чаще всего жалуются на

качество связи: невозможность соединения, частый обрыв аудио и видеозвонков, исчезновение списка контактов после обновлений. Как утверждает аналитик Forrester Ник Барбер (Nick Barber), со схожими проблемами сталкиваются и бизнес-пользователи.

> "Я нередко общаюсь с компаниями, использующими Skype for Business, и они в поиске других подходящих продуктов, поскольку этот их не устраивает. Как правило, претензии к устойчивости соединения и качеству связи", - пояснил специалист агентству.

Между тем, в Microsoft заявляют, что серьезно подходят к вопросу качества и отслеживают прерванные звонки, чтобы выяснить причину сброса соединения.

Генеральный менеджер Skype Лори Райт (Lori Wright), в 2017-м году перешедшая в команду от конкурирующего разработчика "облачной" службы видеоконференцсвязи Blue Jeans Network, отмечает, что порой сбои вызваны неполадками в сетях пользователей. Она также настаивает, что большинству компаний есть куда совершенствовать свой сервис. По ее словам, недовольные клиенты, переходящие на другие платформы, зачастую и там сталкиваются с аналогичными недочетами.

Лори Райт добавила, что Skype быстро исправляет ситуацию, и что число загрузок Android-приложения Skype в октябре 2017 года достигло 1 миллиарда (статистику реального использования приложения корпорация не раскрывает). Кроме того, по мере того, как пользователи привыкают к произошедшим изменениям в сервисе, рейтинг Skype улучшается.

> "Изменения в дизайне действительно были радикальными, и мы готовились к негативной реакции. Однако теперь мы видим, что пользователи больше не испытывают ненависти", - заявила она.