



Ajude a Autodesk a ajudar você – Março de 2007

Este cenário soa familiar? Uma nova versão do AutoCAD é lançada e uma das características que você usava frequentemente, como a 3DSOUT por exemplo, foi removida. Isso faz você pensar se a Autodesk ouve seus usuários.

A verdade é que a Autodesk nem sempre sabe, de maneira detalhada, como seus produtos são usados em ambientes do dia-a-dia. Laboratórios de garantia de qualidade, testes de usabilidade, pesquisas com consumidores e versões beta todos ajudam, mas eles não tocam uma fração dos ambientes do usuário do mundo real. Ainda bem que isso vai mudar graças ao novo Programa de Envolvimento com o Consumidor da Autodesk (Customer Involvement Program – CIP).

O Programa de Envolvimento com o Consumidor (CIP) é uma característica na maioria dos produtos de 2008 da Autodesk que permite a você compartilhar de forma anônima suas informações sobre o uso do produto e as informações sobre a configuração do sistema com a Autodesk. De maneira semelhante ao programa de Melhoria da Experiência do Consumidor da Microsoft, o CIP da Autodesk pergunta se você quer participar por uns dias após instalar seu produto 2008. Se você selecionar sim, essa característica vai começar a relatar as características que você usa e quaisquer erros que você encontrar nos produtos da Autodesk e nas configurações do seu sistema. Mais ou menos uma vez por dia, quando seu sistema e sua rede não estiverem ocupados, o CIP vai enviar de forma transparente um arquivo de 100KB para os servidores CIP da Autodesk.

Brian Souder da Autodesk, observa que, "Ao construir um entendimento mais preciso de quais características são mais frequentemente usadas ou quais características são mais frequentemente usadas em conjunto, a Autodesk vai ser capaz de otimizar ainda mais o software. Igualmente, ao desenvolver um entendimento mais detalhado sobre a configuração do sistema dos consumidores, a Autodesk pode antecipar as necessidades dos clientes e responder de maneira mais apropriada".

Um programa no qual você opta por participar

Para aqueles que acham que a Autodesk está "de olho em você", a empresa é rápida em assegurar aos clientes que o CIP é um sistema anônimo que coleta apenas informações sobre o uso dos comandos e a configuração do sistema. Ele não coleta informações pessoais como: o nome, o endereço ou o telefone dos usuários. Especificamente, os seguintes itens listados na política de privacidade do CIP como relatados são:

- Nomes das características, frequência e duração do uso.
- Nome e versão dos produtos Autodesk instalados no sistema.
- Nome e versão do sistema operacional.
- Informações de configuração do sistema como o processador, a memória, e a placa gráfica.
- O formato dos dados importados ou exportados do seu produto Autodesk.
- As condições dos erros encontrados no software da Autodesk.
- O endereço IP (usado para estimar o país de origem).

Se você não estiver confortável ao saber que a Autodesk recebe essas informações, você pode optar por não participar do programa. Ou, uma vez participando, você pode sair do



programa a qualquer momento, clicando no link *Customer Involvement Program* no arquivo de ajuda. Além disso, os serviços podem ser desligados completamente durante o uso da rede ou através da *CAD Manager Control Utility*.

Preocupação com a Performance

Os usuários do software 2008 da Autodesk que optarem por participar do CIP não vão notar nenhuma lentidão como consequência. A Autodesk observa que o CIP foi feito para operar em plano de fundo e permanecer transparente ao usuário. Testes de melhoria sugerem que isso é verdadeiro em todos os casos, exceto quando grandes rotinas automatizadas estão em andamento. Diz Souder, "Em situações normais, você pode ligar o CIP e esquecer dele. Entretanto, se você for automatizar o AutoCAD, para atualizar 1.000 desenhos, por exemplo, você deve desligar o CIP para ganhar uma execução um pouco mais rápida".

Em última análise, softwares melhores

Da mesma maneira como a Lista de Pedidos (Wish List) do AUGI indica para a Autodesk como os usuários querem usar seus softwares no futuro, o CIP relata como eles estão sendo usados hoje. Entre a Wish List do AUGI e o CIP, melhores produtos softwares são seguramente o resultado. Então, quando a caixa de diálogo do CIP aparecer (ao lado), por que não participar?

