

XEROX®

Αγορά

Η Xerox είναι πρωτοπόρος παγκοσμίως στη διαχείριση εγγράφων, παρέχοντας την πιο μεγάλη γκάμα τεχνολογιών, συμβουλευτικών υπηρεσιών και λύσεων στο χώρο αυτό. Στο σύγχρονο και έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, το διαρκές ζητούμενο για κάθε επιχείρηση είναι αφ' ενός μεν ο περιορισμός του κόστους και η αύξηση του περιθωρίου κέρδους της, αφ' ετέρου δε η βελτίωση της παραγωγικότητας μέσα από τη συγκέντρωση στο κύριο αντικείμενό της. Αυτό επιτυγχάνεται, μεταξύ άλλων, με την ολοκληρωμένη ανάθεση των υπηρεσιών διαχείρισης εγγράφων σε έναν έμπειρο, αξιόπιστο συνεργάτη. Και αυτήν ακριβώς την ανάγκη καλύπτει με απόλυτη επιτυχία η Xerox.

Η Xerox είναι παγκοσμίως γνωστή για την πλέον ολοκληρωμένη και καινοτόμο σειρά μηχανημάτων (hardware) και λογισμικού (software) που διαθέτει για τη διαχείριση και παραγωγή εγγράφων και εντύπων. Όμως τα τελευταία χρόνια η δραστηριότητά της επικεντρώνεται στην αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών βελτιστοποίησης της ροής εργασίας, υπηρεσίες που πλέον αποτελούν το 25% του συνολικού τζίρου της Xerox.

Η Xerox Corporation, με έδρα το Stamford, Connecticut (ΗΠΑ) κατατάσσεται στη θέση 145 του παγκοσμίου φήμης και εγκυρότητας καταλόγου "Fortune 500" με κύκλο εργασιών \$ 15,9 δισ. το 2006 και 53.700 εργαζομένους σε όλο τον κόσμο.

Η Xerox Hellas ιδρύθηκε το 1972. Σήμερα απασχολεί 130 ανθρώπους και διαθέτει εκτεταμένο δίκτυο πωλήσεων, τεχνικής εξυπηρέτησης και παροχής υπηρεσιών που καλύπτει όλη την Ελλάδα μέσω 20 εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων, 2 κοινοπραξιών και 3 διανομικών.

Επιτεύγματα

Ιδιαίτερα σημαντική διάκριση απέσπασε η Xerox Hellas το 2007, αφού πλέον συγκαταλέγεται ανάμεσα στις 100 εταιρείες με το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον στην Ευρώπη, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Great Place to Work Institute Ευρώπης, που δημοσιεύτηκαν το Μάιο του 2007 στους Financial Times. Προηγουμένως η Xerox είχε καταλάβει την 3η θέση στην αντίστοιχη ελληνική κατάταξη, θέτοντας έτσι αυτομάτως και την υποψηφιότητά της για τη λίστα των 100 καλύτερων εταιρειών στην Ευρώπη. Νωρίτερα, το 2005, η Xerox είχε αναδειχθεί και πάλι Superbrand της ελληνικής αγοράς.

Τα επιτεύγματα της Xerox παγκοσμίως εντοπίζονται κυρίως στην καινοτομία και στην ποιότητα. Μεταξύ άλλων καινοτομιών, πρώτη η Xerox ανέπτυξε τον προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή το

1973. Το 1977 δημιούργησε τον πρώτο εκτυπωτή laser (Xerox 9700) και το 1990 το πρώτο ψηφιακό παραγωγικό εκτυπωτικό σύστημα (DocuTech). Το 2002 η Xerox είχε ήδη συμπληρώσει την κατοχύρωση 15.000 ευρεσιτεχνιών!

Η τεχνολογική πρωτοπορία και υπεροχή της Xerox της έχουν εξασφαλίσει την κατάκτηση 25 κορυφαίων εθνικών βραβείων ποιότητας σε 20 χώρες του κόσμου, αλλά και τριών κορυφαίων διεθνών διακρίσεων ποιότητας: το Βραβείο Deming στην Ιαπωνία (Fuji Xerox) το 1980 και το Malcolm Baldrige National Quality Award το 1989 για τα Xerox Business Products and Systems και το 1997 για τη Xerox Business Services. Το 1992, έτος ίδρυσης του παγκοσμίου φήμης οργανισμού ελέγχου και διοίκησης ποιότητας European Foundation for Quality Management (EFQM), η Xerox ήταν η πρώτη εταιρεία που κατέκτησε το 1ο Βραβείο του θεσμού.

Για την περιβαλλοντική της δράση, η Xerox έχει κερδίσει το Χρυσό Μετάλλιο "International Corporate Environmental Achievement" από το World Environment Center (1992) και το "Environmental Achievement Award" του National Wildlife Federation (1995).

Ιστορία

Το 1938 ο Chester Carlson, δικηγόρος πατεντών και ερασιτέχνης εφευρέτης, δημιουργεί το πρώτο ξηρογραφικό αντίγραφο στο αυτοσχέδιο εργαστήριό του στην Αστόρια της Νέας Υόρκης. Ο Carlson ονομάζει κατ' αρχήν αυτή τη νέα τεχνολογία «ηλεκτροφωτογραφία» και επί πολλα χρόνια προσπαθεί να την πουλήσει, αλλά αντιμετωπίζει σθεναρή αντίσταση από τους επιχειρηματίες που τη θεωρούν περιττή, αφού το καρμπόν «δουλεύει μια χαρά»!

Το 1944, το Battelle Memorial Institute (Columbus, Ohio) συμφωνεί με τον Carlson να εξελίξει το σχετικά δύσχροστο πρωτότυπό του. Μερικά χρόνια αργότερα η Haloid Company, παραγωγός φωτογραφικού χαρτιού στη Νέα Υόρκη από το 1906, αποκτά όλα τα δικαιώματα της ευρεσιτεχνίας του Carlson και αναπτύσσει το πρώτο ξηρογραφικό φωτοαντιγραφικό μηχάνημα, το οποίο λανσάρει στην αγορά με την επωνυμία Xerox το 1948.

Το 1956 δημιουργείται στην Ευρώπη η Rank Xerox Limited ως κοινοπραξία της Haloid και της Rank Organisation plc. Το 1958 η εταιρεία Haloid μετονομάζεται σε "Haloid Xerox Inc", ενώ το 1961

και μετά την τεράστια επιτυχία του Xerox 914 (του πρώτου αυτόματου φωτοαντιγραφικού που χρησιμοποίησε απλό χαρτί), η εταιρεία ονομάζεται Xerox Corporation.

Το 1970 η Xerox εισέρχεται στον κλάδο των Computer Services και ιδρύεται το Ερευνητικό Κέντρο της Xerox στο Palo Alto της Καλιφόρνια. Στο κέντρο αυτό θα αναπτυχθεί το 1973 το πρωτότυπο του πρώτου προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή στον κόσμο, του Alto, που διατέθηκε εμπορικά με την επωνυμία 8010 Star. Η Xerox δραστηριοποιείται στην παραγωγή mainframe computers ως το 1975 και στην παραγωγή προσωπικών υπολογιστών ως το 1989.

Το 1997 η Xerox εξαγοράζει από το Ευρωπαϊκό εταίρο της "The Rank Group" το μερίδιό της στη Xerox Europe και η Rank Xerox μετονομάζεται Xerox Limited.



Προϊόν

Η Xerox κατέχει παγκόσμια ηγετική θέση στον τομέα της διαχείρισης και παραγωγής εγγράφων. Τα τελευταία 17 χρόνια δραστηριοποιείται στον κλάδο του ψηφιακού εγγράφου και διαθέτει την πλέον ολοκληρωμένη και πιο καινοτόμο σειρά προϊόντων και υπηρεσιών, από την απλή εκτύπωση και την αντιγραφή μέχρι τα πλέον εξελιγμένα συστήματα έκδοσης και δικτύωσης.

Σήμερα, η κύρια και ραγδαία αναπτυσσόμενη δραστηριότητα της Xerox σε όλο τον κόσμο αλλά και στην

Ελλάδα, είναι η παροχή υπηρεσιών, συμβουλευτικών και εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing). Η επιχειρησιακή μονάδα Xerox Global Services αποτελεί παγκόσμιο ηγέτη στον τομέα document outsourcing



και παρέχει μεταξύ άλλων τη βελτιστοποίηση της υποδομής διαχείρισης και παραγωγής των εγγράφων στο περιβάλλον γραφείου μέσω της Υπηρεσίας Γραφείου Xerox (Xerox Office Services), Υπηρεσίες Εξωτερικής Ανάθεσης Παραγωγής Εγγράφων (Document Production Outsourcing) και Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης και Διαχείρισης Εγγράφων (Imaging and Document Management Services) που επιτυγχάνουν τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών της εταιρείας αξιοποιώντας ψηφιακές εργασιακές ροές.

Στον τομέα του hardware και software, τα προϊόντα της Xerox ανήκουν σε δύο μεγάλες κατηγορίες: σε προϊόντα για το γραφείο (Office) και σε προϊόντα παραγωγής (Production).

Με τα προϊόντα Office η Xerox κατόρθωσε να αλλάξει τον τρόπο δουλειάς στο γραφείο, υποστη-





ρίζοντας τις ανάγκες σε κάθε περιβάλλον – από το μικρό γραφείο του ελεύθερου επαγγελματία ως το μεγάλο οργανισμό ή βιομηχανία – με ευρύτατη γκάμα από έγχρωμα ή ασπρόμαυρα ψηφιακά πολυλειτουργικά μηχανήματα, εκτυπωτές και φαξ. Οδηγεί τη μετάβαση της αγοράς στο περιβάλλον του γραφείου από την ασπρόμαυρη στην έγχρωμη εκτύπωση και



από τη μονή λειτουργία στην πολυλειτουργικότητα. Τα προϊόντα Office ενσωματώνονται στα δίκτυα της επιχείρησης και συμβάλλουν αποφασιστικά στην αύξηση της παραγωγικότητάς της. Η σειρά περιλαμβάνει τα επιτραπέζια και επιδαπέδια φωτοαντιγραφικά μηχανήματα (CopyCentre), επιτραπέζιους εκτυπωτές (Phaser) laser και στερεάς μελάνης, καθώς και πλήρη γκάμα από επιτραπέζια και επιδαπέδια πολυλειτουργικά συστήματα με δυνατότητα έγχρωμης εκτύπωσης, αντιγραφής, σάρωσης και αποστολής email και fax (σειρά WorkCentre και DocuColor).

Τα προϊόντα Production είναι επιδαπέδια ψηφιακά παραγωγικά συστήματα έγχρωμης και ασπρόμαυρης παραγωγής εντύπων μεγάλων δυνατοτήτων. Εκτός από τα DocuColor, DocuTech, Nuvera, DocuPrint, στη σειρά αυτή προστέθηκε πρόσφατα (2002) το ταχύτερο και παραγωγικότερο στον κόσμο πιεστήριο, το Xerox iGen3, που μπορεί να παράγει ως 6.600 έγχρωμες σελίδες την ώρα και περισσότερες από 1.200.000 σελίδες το μήνα, αλλά και η σειρά εκτυπωτών συνεχούς τροφοδοσίας για εκδόσεις και εκτυπώσεις μεταβλητών δεδομένων. Στην κατηγορία Production συγκαταλέγονται και τα μηχανήματα ψηφιακής παραγωγής Wide Format και η σειρά FreeFlow, ένας συνδυασμός λύσεων software, που βελτιώνουν και επιταχύνουν τις ροές εργασίας, μειώνουν το κόστος και βελτιώνουν την επιχειρηματική απόδοση.

Πρόσφατες Εξελίξεις

Το 2006 η Xerox εξέδωσε την πρώτη της αναφορά εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με τίτλο “Global Citizenship Report”. Η συγκεκριμένη έκθεση αναλύει για πρώτη φορά σε 70 σελίδες στοιχεία που αφορούν στις περιβαλλοντολογικές πρακτικές της εταιρείας, τις πολιτικές αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας, καθώς και σε γενικότερες εταιρικές, πελατειακές και κοινωνικές πρακτικές, αλλά και τους στόχους που έχει θέσει η εταιρεία ως ένα υπεύθυνο και ενεργό μέλος της κοινωνίας. Η αναφορά καταδεικνύει την

πεποίθηση της Xerox ότι «οι έννοιες καλή εταιρεία και καλές αξίες δε διέπονται απλά από σχέση συμβατότητας, αλλά και από σχέση συνέργειας», σύμφωνα με την Anne Mulcahy, Xerox Chairman and Chief Executive Officer.

Ταυτόχρονα με τη δημοσίευση του Global Citizenship Report, η Xerox ανακοίνωσε και την ύψους \$1 εκατομμυρίου δωρεά της προς τον οργανισμό “The Nature Conservancy” σε μια προσπάθεια για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των δασικών εκτάσεων παγκοσμίως. Η συνεργασία αυτή έρχεται να προστεθεί σε προϋπάρχουσες πρωτοβουλίες της Xerox για την ελαχιστοποίηση της επίδρασης στο περιβάλλον, όπως η εκούσια δήλωση δέσμευσης (2005) για τον περιορισμό των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου στις παραγωγικές της εγκαταστάσεις ανά τον κόσμο κατά 10% μεταξύ 2002 και 2012, η παραγωγή χαρτιού από 100% ανακυκλωμένο χαρτί, ο σχεδιασμός εκτυπωτών και αντιγραφικών με δυνατότητες εκτύπωσης διπλής όψης και η ανάπτυξη εργαλείων που βοηθούν τους πελάτες να μειώσουν την εξάρτησή τους από το χαρτί.

Πρωώθηση

Οι brand διαφημίσεις της Xerox είναι πρωτότυπες και κινούνται έξω από τα τετριμμένα. Η Xerox απευθύνεται κυρίως σε επιχειρηματικό κοινό και ως εκ τούτου δεν αξιοποιεί διαφημιστικά την τηλεόραση ή το ραδιόφωνο, αλλά κυρίως εφημερίδες και περιοδικά τεχνολογικού, χρηματοοικονομικού και επιχειρηματικού ενδιαφέροντος. Η δημόσια εικόνα της Xerox προβάλλεται κυρίως μέσα από δράσεις κοινωνικής προσφοράς και χορηγίες.

Από το 2004 η Xerox είναι χορηγός της Ομάδας Ducati World Superbike. Η επιλογή της Ducati βασίστηκε κυρίως στην κοινή αντίληψη των δύο εταιρειών και τη δέσμευσή τους στην τεχνική αριστεία, το πάθος του συναγωνισμού και τη δίψα για επιτυχία. Η Ομάδα Ducati Xerox είναι η επίσημη εργοστασιακή μονάδα της Ducati, η οποία τα τελευταία 19 χρόνια κυριαρχεί στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Superbike της FIM (Διεθνής Ομοσπονδία Μοτοσυκλέτας), με 12 τίτλους στην κατηγορία Αναβάτη και 14 στην κα-

τηγορία του Κατασκευαστή.

Αξίες

Οι αξίες της εταιρείας είναι ανθρωποκεντρικές, με τον πελάτη αλλά και τον εργαζόμενο στο επίκεντρο και περιλαμβάνουν την κοινωνική υπευθυνότητα, την προώθηση της διαφορετικότητας, την υψηλή ποιότητα, το πάθος για καινοτομία, ταχύτητα και προσαρμοστικότητα.

Στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας της εταιρείας να παρέχει υπηρεσίες που ανταποκρίνονται με ακρίβεια, ταχύτητα και απλότητα στις ανάγκες των πελατών, η Xerox υιοθέτησε το πρωτοποριακό και παγκοσμίως αναγνωρισμένο για την αποτελεσματικότητά του πρότυπο λειτουργίας “Lean Six Sigma”. Το “Lean Six Sigma” επελέγη ως τρόπος δουλειάς και μέσο αναδόμησης των διαδικασιών της, διότι εναρμονίζεται άριστα με τις βασικότερες εταιρικές της προτεραιότητες. Κάθε προσπάθεια ξεκινά με την ακριβή και στατιστικά τεκμηριωμένη καταγραφή των αναγκών των πελατών και τελειώνει με την αυστηρή και κατ’ εξακολούθηση καταγραφή της αποτελεσματικότητας της εκάστοτε διαδικασίας της.

Η Xerox επενδύει διαρκώς στις κεντρικές της αξίες και διαμορφώνει μια ξεχωριστή εταιρική κουλτούρα. Μέσα από τη νέα, σύγχρονη προσέγγιση του πλαι-



σίου High Performance Operating Environment (HPOE), στοχεύει στο να προσαρμόσει κατάλληλα και συνειδητά τη συμπεριφορά των ανθρώπων της, διαμορφώνοντας έτσι μια νέα κουλτούρα. Βασική επιδίωξή της είναι να γίνει, από μια καλή εταιρεία, μια μοναδική εταιρεία, μια

εταιρεία - σημείο αναφοράς, της οποίας βάση θα αποτελούν η εξωστρέφεια, η ταχύτητα, η ομαδικότητα και οι υψηλές προσδοκίες, αλλά πάντα με ρεαλισμό.

Ίσως δε γνωρίζετε ότι...

- Το fax, το Ethernet, η Laser εκτύπωση, το 1ο λογισμικό Desktop Publishing μέσω PC, το ψηφιακό πολυμηχάνημα, το OCR και άλλες καινοτομίες του 20ού αιώνα είναι εφευρέσεις της Xerox.
- Το όνομα Xerox προέρχεται από τη λέξη “xerography”, δηλαδή από την ελληνική λέξη «ξηρογραφία».
- Η Xerox διαθέτει τη μεγαλύτερη γκάμα ψηφιακών μηχανημάτων εκτύπωσης και αναπαραγωγής στην αγορά.
- Η Xerox επενδύει το 6% περίπου του ετήσιου τζίρου της σε έρευνα και ανάπτυξη.

