اشتباهات زیراکس پس از رسیدن به اوج

ژان بقوسیان سایت مدیرسبز

در سال ۱۹۰۶ شرکتی به نام هالوید تاسیس شد و شروع به تولید کاغذهای عکاسی کرد. تنها ۶ سال بعد یعنی در سال ۱۹۱۲ ، این شرکت با قیمت ۵۰۰۰۰ دلار به شخصی به نام موشر فروخته شد. موشر ریاست شرکت را به عهده گرفت، ولی همچنان اداره کارهای روزانه را به موسسان آن واگذار کرد. موشر به توسعه شرکت پرداخت و تمرکز خود را بر روی تولید کاغذهای عکاسی باکیفیت گذاشت و در ۳ شهر مختلف دفاتر فروش دایر کرد. پس از جند سال شرایط سخت اقتصادی، در سال ۱۹۳۴ فروش شرکت به یک میلیون دلار رسید.

با آغاز جنگ جهانی دوم فروش کاغذ ناگهان به رشد بی‌سابقه‌ای دست یافت، زیرا نظامیان برای اکتشافات و گزارشات خود کاغذ زیادی را مصرف می‌کردند. وقتی جنگ پایان یافت شرکت هالوید چندین رقیب سرسخت داشت. شرکت نیاز به تولید محصولات جدید داشت تا بتواند به کار خود ادامه دهد. موشر تصمیم به فروش

شرکت گرفت ولی ویلسون – یکی از موسسین سابق شرکت – او را متقاعد ساخت تا به کارشان ادامه دهند.

از طرف دیگر ، شخصی به نام چستر کارلسون به عنوان وکیل ثبت اختراعات در نیویورک فعالیت می‌کرد. او نیاز به تهیه کپی از مدارک داشت و تا آن هنگام روشی آسان که توسط آن بتوان بر روی کاغذ معمولی کپی گرفت، وجود نداشت. او با انجام تحقیقات گسترده، سرانجام در سال ۱۹۳۸ موفق به اختراع روشی برای کپی گرفتن از کاغذ توسط الکتریسیته ساکن شد. او ۱۰ سال برای فروش اختراع خود تلاش کرد و به شرکت‌های زیادی مراجعه کرد تا سرانجام در سال ۱۹۴۷ اختراع او توسط شرکت هالوید خریداری شد. این اختراع زیروگرافی نامیده شده بود که ترجمه آن خشک‌نگاری است. شرکت هالوید بلافاصله دست به کار شد و در سال ۱۹۴۹ اولین دستگاه کپی با نام زیراکس به بازار عرضه شد. این دستگاه بسیار سنگین و کار با آن سخت و خسته‌کننده بود. همچنین در هنگام کار با خطاهای زیادی روبه‌رو می‌شد. بسیاری از افراد صاحب نظر، سرمایه‌گذاری بر این دستگاه را بزرگ‌ترین اشتباه شرکت هالوید دانستند؛ ولی کیفیت کپی این دستگاه مهندسان هالوید را امیدوار کرد و تمامی درآمد حاصل از فروش این دستگاه صرف ساخت نسل جدید دستگاه‌های زیراکس شد.

در سال ۱۹۵۳ آقای کارلسون – مخترع زیروگرافی – مدال افتخار بهترین اختراع را از موسسه فرانکلین دریافت کرد. در همین هنگام شرکت هالوید کار خود را توسعه داد و ۱۸ دفتر تاسیس کرد و ۲۰۰ کارمند برای فروش و نگهداری دستگاه‌های زیراکس استخدام کرد. در سال ۱۹۵۵ اولین کارخانه مستقل برای تولید دستگاه‌های زیراکس در نیویورک تاسیس شد. در سال ۱۹۵۸ نام شرکت به هالوید زیراکس تغییر یافت.

در سال ۱۹۶۰ ارایه دستگاه کپی زیراکس ۹۱۴ ، انقلابی عظیم ایجاد کرد. این دستگاه

اولین دستگاه کپی خودکار بود و با کاغذهای معمولی بدون مشکل کار می‌کرد. شرکت شروع به تبلیغ این دستگاه در مجلات و شبکه‌های تلویزیونی کرد تا صاحبان مشاغل با این پدیده آشنا شوند. قیمت بالای این دستگاه مانعی برای در دسترس قرار گرفتن آن بود، شرکت برای حل این مشکل امکان اجاره ماهانه این دستگاه را برای شرکت‌ها فراهم کرد. مجله فورچون این دستگاه ۳۰۰ کیلویی را «موفقیت‌آمیزترین دستگاهی که تا به حال در آمریکا فروخته شده» نام نهاد.

در سال ۱۹۶۱ نام شرکت به زیراکس تغییر کرد و از سال بعد شعبه‌هایی از شرکت در کشورهای دیگر تاسیس شد. شرکت زیراکس برای ساخت دستگاه «زیراکس ۹۱۴» ۱۲/۵ میلیون دلار سرمایه‌گذاری کرده بود که معادل درآمد ۱۰ سال اخیر شرکت بود؛ ولی از این کار پشیمان نشد زیرا فقط در سال ۱۹۶۸ ،فروش این دستگاه از مرز یک میلیارد دلار گذشت!

زیراکس پس از رسیدن به اوج موفقیت، شروع به انجام اشتباهات زیادی کرد. او چون در عرضه دستگاه‌های کپی موفق شده بود، تصور می‌کرد در هر زمینه دیگری نیز موفق خواهد شد؛ بنابراین شروع به توسعه پروژه شرکت الکترونیکی کرد. برای این کار در سال ۱۹۶۹ یک میلیارد دلار برای خرید شرکت دیتا سیستمز هزینه کرد و تنها ۶ سال بعد این شرکت ورشکست شد و زیراکس آن را تعطیل کرد. او همچنان در سال‌های بعد اقدام به خرید شرکت‌های دیگر کرد تا علاوه بر دستگاه کپی، تجهیزات رایانه‌ای تولید کند؛ ولی هیچ‌کدام از آن‌ها به موفقیت قابل‌توجهی دست نیافتند، زیرا اذهان عمومی زیراکس را دستگاه کپی می‌دانستند و نه چیز دیگر! ولی زیراکس چشم خود را بر این واقعیت بسته بود. به یاد یکی از تولیدکنندگان داخلی افتادم که با تلاش فراوان توانست فروش رب گوجه‌فرنگی خود را به حد قابل قبولی برساند و حال با درآمد حاصل از این کار اقدام به تولید خیارشور کرده است! و این یکی از بزرگ‌ترین اشتباهات تجاری است که تولیداتمان را به کالاهای نامربوط توسعه دهیم. این کار باعث کم اعتبار شدن محصول اصلی می‌شود.

شرکت زیراکس هنوز به عنوان یکی از موفق‌ترین شرکت‌های تجاری مطرح است؛ ولی تصمیمات اشتباه مدیران آن باعث تحمل میلیاردها دلار خسارت شد که به سادگی قابل جبران نیست.