

施乐产品—世界最佳品质

近十年来，施乐公司大力进行业务改组，成功地将自己从一个以黑白模拟复印机为主要产品的公司转型成为一个数字化、彩色、和文件解决方案的供应商。施乐公司在文件的制作和管理方面的专长无人能出其右：彩色和黑白文件、纸张和数字文件、网络文件、供小型办公室/家庭办公室或者跨国企业使用的文件等。施乐公司以及其业务伙伴——日本的富士施乐株式会社，提供了全行业最齐全的文件处理产品和服务：复印机、打印机、传真机、扫描仪、桌面软件、数码打印和出版系统、消耗材料、以及从现场文件生产到系统集成的一系列文件管理服务。在施乐公司 1999 年的总营业额 192 亿美元当中，美国市场的营业额达到了 104 亿美元；在欧洲的分公司——施乐有限公司的营业额为 53 亿美元；拉丁美洲和加拿大为 35 亿美元。数码产品的营业额在 1999 年增长了 53%，第一次超过了黑白复印机的总营业额。

施乐公司简史

切斯特卡尔逊(Chester F. Carlson)——一个专利事务律师和业余发明家，于 1938 年 10 月 22 日，在纽约市的阿斯多利亞(Astoria , Queens , New York City)的简易实验室中，首次成功地制作出了第一个静电复印图像。他用了几年 的时间，试图出售这个发明专利，但未能成功。当时的公司管理人员和企业家们不相信有了碳素复写纸， 复印机 还会有什么市场，况且当时复印机的原型产品是那么的笨重难看。当时有大约 20 家公司，包括 IBM 和通用电器公司，都以卡尔逊称之为“毫无兴趣”的态度拒绝了这项发明。最后在 1944 年，俄亥俄州的巴特尔研究院 (Battelle Memorial Institute)和卡尔逊签订了合同，资助他改进这项被他叫做“电子图像复制技术”(electrophotography)的发明。三年后，纽约州罗彻斯特一家生产相纸的哈罗依德公司来到了巴特尔，购买了开发并销售卡尔逊发明的复印机的许可。哈罗依德公司后来获得了卡尔逊这项发明的全部专利权。卡尔逊和哈罗依德公司都认为“电子图像复制技术”这个词过于晦涩难懂。于是他们接受了俄亥俄州立大学的一位古典语言教授的建议，将其改为“静电复印术(xerography)”，这个词源于希腊词根“干”和“书写”。哈罗依德公司又创造出了另一个单词“Xerox”(施乐)作为新的复印机的商标。“静电复印术”(用于形容复印过程)和“施乐”(标识产品)这两个词在 1948 年同时推向了市场。在最初浅尝施乐复印机的成功之后，哈罗依德公司于 1958 年改名为“哈罗依德施乐公司”。

1961 年，当全世界都接受了首台使用普通纸的自动办公复印机—施乐 914 复印机的时候，公司又再次改名为“施乐公司(Xerox Corporation)”。

1999 年 9 月是施乐 914(因为它所使用的纸张为 9x14 英寸而得名)复印机的四十周年庆典。从 1959 年到 914 复印机停产的 1976 年，施乐公司一共生产了超过 200,00 台这个型号的复印机。1985 年，推出 914 复印机的 26 年之后，施乐公司宣布不再续签 914 复印机的全保维修合同。对于仍然在运行之中的 6,000 台 914 机器，施乐公司将采取材料和人工单独收费的维修服务方式。今天，施乐 914 复印机已经成为 Smithsonian 中的展示品，成为美国历史的一部分。在世界的有些地方，914 机器仍然在客户的公司中使用，在南美洲，施乐公司还在维修着若干台 914 复印机。

施乐公司的质量。施乐产品一直被许多独立的测试机构评定为“世界最佳品质”。从 1980 年起，施乐公司和富士施乐在世界 20 个国家获得了 25 个国家质量大奖，其中包括世界上最高级别的三项质量奖项：在美国，施乐公司两次荣获美国国家质量大奖(Malcolm Baldrige National Quality Award)，第一次是 1989 年施乐商业产品和系统，第二次是 1997 年施乐商业服务；1992 年，施乐欧洲解决方案集团(前身是兰克施乐)荣获第一个欧洲质量大奖(European Quality Award)；1980 年，富士施乐获得了日本的最高质量大奖戴明奖(Deming Prize)。施乐公司是第一家从日本竞争对手手中夺回失去的市场份额的大型美国企业，这正是全公司致力于改进质量所产生的结果。

施乐公司和环境保护

通过各种环保措施，施乐公司每年可以节约大约 2 亿美元的成本，这充分证明环境保护工作可以改进公司业绩。大多数复印机，打印机和多功能设备都设计成为可以翻新再用的产品，而施乐的产品及其部件极高的质量和耐久性使之成为可能。施乐只使用可再生的热熔塑料和金属进行生产。公司还采用了部件拼合的设计，以简化组装和拆卸工序，便于部件的清洁，测试和重新使用。客户可以免费地将某些施乐复印机上的墨粉仓退回，进行重新利用、翻新和回收，这项措施使得重新利用率达到了 60%。1994 年，施乐推出了含有 20%的回收废物，而质量等同于标准纸张的复印和打印用纸。施乐公司的产品全部用可以回收的材料包装。1997 年，施乐公司推出了 Document Centre265 数码复印机，这是第一台从产品开发的最初阶段就充分考虑了环保需要的同类产品。其 97%的部件被设计成为能够再生处理，84%可以回收重新使用。265 数码复印机成为施乐公司“为环境而设计”计划的基石。每一年，施乐公司在全球主要的制造工厂中都保持着国际标准组织颁发的 ISO 14001 认证资格，不断巩固她在

“财富 500 家” 企业中，作为环保先锋的领导地位。施乐公司的所有适用产品都符合“能源之星”标准的要求。

施乐公司的形象

“施乐(Xerox)”是一个著名商标和品牌。作为商标，“施乐”只用来标识施乐公司的各种产品和服务。“施乐”商标应在名词的前面起到形容的作用：如施乐复印机、施乐打印机等。施乐商标不可用作动词。“施乐”同时还是企业全称“施乐公司(Xerox Corporation)”的简称。为了更好地体现施乐的核心业务—文件管理，1994 年，公司采用了新的企业标识“The Document Company Xerox”。施乐还采用了像素化的“X”进行市场推广活动。这个标记右上角的马赛克图案表示数码成像技术以及文件在纸张和电子世界的运动。XEROX、施乐、“The Document Company”和像素化的“X”标记是施乐公司的注册商标。

施乐公司的研究和技术开发

为了帮助客户在现有和未来的市场中进行竞争，施乐公司必须开发多种技术专长。这就是施乐研究和技术部(XR&T)的任务。在一个不断变化的数字化、网络、基于知识的世界中，XR&T 研究并开发施乐客户所需的新技术。XR&T 研究的范围包括四个主要的领域：材料、纸张成像、数字式成像和系统。其主要技术包括普遍存在的彩色、网络和先进的数字式技术。XR&T 的很多发明都是源于那些为了理解人们如何使用技术和文件所进行的研究工作。XR&T 目前的研究重点是基于文件的知识管理解决方案，该方案能够有效地促进机构中知识的形成、捕捉和沟通。XR&T 的研究内容具有以下的特点：风险，从高度不确定性到确定的数量时间，从支持现有产品的技术，到未来多年以后才能应用的技术业务需要，从在当前的市场中获得竞争优势，到在未来的市场中树立领导地位。

XR&T 的研究是在美国、加拿大、和欧洲的研究中心中，与富士施乐在日本和帕洛阿图的研究合作进行的。尖端技术的开发在四个技术中心中展开。在 1999 年，施乐公司在研究和开发中投入了超过 9.79 亿美元—即 1999 年总营业额 192 亿美元的 5.1%。加上富士施乐在研究和开发上所投入的 5.55 亿美元，施乐公司 1999 年在研究开发方面总共投入了超过 15 亿美元。通过许可证协议，XR&T 的研究和技术成果也正在不断对其他公司开放。1970 年，施乐公司建立了帕洛阿图研究中心，这个中心以其简称 PARC 闻名全球。PARC 所面临的挑战

是构造出未来的办公室，并建立施乐的领导地位。该中心的科学家接收了这个挑战：他们开发出了图形用户界面(graphicuser interface)、客户机/服务器结构和以太网网络，从而改变了计算机的本质。随着激光打印技术的问世，他们革命性地改变了文件打印的方式，并为施乐公司创造出一个数十亿美元的激光打印业务。

今天，PARC 仍然保持着她创新的传统，在以下几个领域中继续其研究工作： Smart Matter，探索设计和生产多种设备的新方式。新近出现的文件类型(Emerging Document Types)，研究生成、查看、和使用文件的新技术。知识生态学(Knowledge Ecologies)，研究文件中的知识如何可以得到充分利用，有效地促进机构和个人获取知识。网络设备和文件服务(Network Devices and Document Serices)，利用施乐公司在纸张文件和数码文件领域的专长，扩展文件解决方案和服务。文件信息组织(Document Information Fabric)，建立标准和协议，定义未来的国际互联网络，并形成施乐数码产品和服务主干的运算结构。

发明和专利。作为全球第四大数字与信息技术产品生产商，施乐公司在其半个多世纪的发展历程中创造了无数个发明：

Windows 下拉菜单

鼠标

个人电脑

图形用户接口 (GUI)

静电复印机

普通纸复印机

桌面传真机

彩色复印机

激光打印机

以太网局域网系统

第一套商用数字出版系统

第一台全彩色网络激光打印机

世界最快的数码彩色复印机

施乐公司有与其他的领先企业结成企业联盟的良好历史，她将在今天快速变化的高科技全球市场中，更好地服务客户。联盟方式令合作双方都能够专注于自身的核心优势，为客户管理复杂的信息需求提供有效的解决方案。这些合作确保了商业用户的文件管理系统的各个组成部分的一致性，集成性，并实现了信息在纸张和电子形式之间的自由流动。施乐公司拥有 300 多个第三方合作协议(包括和同一家公司签订的多份协议)，涉及多种特定的产品系列、技术、和分销渠道。有的协议超过了单个项目的范围，而包含了广泛的知识产权的互换、合作开发和销售等。

对于未来增长和施乐公司的竞争力有重大意义的关键伙伴关系被称作企业联盟(Corporate Alliances)，由企业联盟计划总监负责管理。施乐为这些联盟的企业带来了有关客户如何使用文件、知识管理、文件服务和技术等方面无可比拟的丰富经验。我们与这些企业联盟，施行合作战略，共同开发和推广知识共享解决方案。施乐公司目前与以下的企业联盟：奥多比系统有限公司(Adobe Systems Inc.)。奥多比系统公司是在页面描述语言和文件 workflow 方面树立标准的行业领导者。这一合作提高了施乐公司为企业中各个级别所使用的文件生产系统的开发能力。

思科系统有限公司(Cisco Systems, Inc.)

思科公司在互联网络和因特网解决方案领域处于领导地位。思科公司和施乐公司合作，为共同的网络分布式解决方案客户优化集成的产品解决方案。康柏电脑系统 (Compaq Computer Systems) 康柏公司是个人电脑、网络服务器、和信息技术服务行业的领导者。施乐和康柏合作，将康柏产品集成到施乐产品中，从而为双方的客户提供工业标准平台上的优化解决方案。

IBM 公司

IBM 公司在硬件、软件、服务、电子商务和网络计算领域具备专长。施乐和 IBM 正在集成 IBM 的 Lotus Notes/Domino 结构和施乐 Document Center 系列产品的项目上进行合作。英特尔公司(Intel Corporation) 英特尔公司在提供尖端技术的处理器结构领域处于领先地位。英特尔和施乐合作，为施乐的客户 provide 强大的数据处理功能，并优化企业中的图像处理。

微软公司(Microsoft Corp.)

微软公司在操作系统、商业应用软件和因特网领域具备专长。这个联盟将改进当与微软产品集成时，施乐文件系统和服务的兼容性、可操作性、和拥有者总成本。诺威公司(Novell Inc.) Novell 在联网软件方面处于领先地位，她拥有领先业界的目录服务和全球 8000 万用户。

而施乐公司拥有在文件服务、生产等领域的技术专长，这一合作将确保施乐的产品和服务与 Novell 环境的兼容性。太阳微系统公司 (Sun Micro systems, Inc.) Sun 公司在企业级客户机/服务器运算、因特网/内部网、和 Java 编程语言领域具备专长。施乐与 Sun 之间的广泛而且紧密的互补联盟为客户带来了企业级解决方案。