

حمایت های برتر، ابزار رقابتی زیراکس

Premier support provides Xerox with competitive edge

سیاوش فنایی

اطلاعات:

Xerox Office Group
Wilsonville, Oregon
www.xerox.com/office

صنعت: فناوری مدرن^۱

درآمد سالانه: ۷/۶ میلیارد دلار

در سال ۱۹۰۶ تحت نام Haloid تاسیس شد و به تولید و فروش کاغذهای عکاسی پرداخت. در سال ۱۹۵۸ به Haloid Xerox Co و در سال ۱۹۶۱ به Xerox Co تغییر نام یافت. در سال ۱۹۶۰ اولین دستگاه فوتوکپی^۲ را عرضه نمود و به چنان موفقیتی دست یافت که شرکت برای جلوگیری از تبدیل شدن برند Xerox به اصطلاحی عمومی وارد چالش جدی گشت! علاوه بر دستگاه های کپی، زیراکس امروزه انواع اسکنر، چاپگر، نمابر، نرم افزار و سرورهایی جهت چاپ شبکه ای را عرضه می نماید. دفتر مرکزی شرکت در شهر Stamford در ایالت Connecticut واقع است.



¹ High Tech

² Xerographic copier

Xerox Corporation

Oracle:

<u>Type</u>	Public (<u>NASDAQ: ORCL</u>)
<u>Founded</u>	<u>California, USA (1977)</u>
<u>Headquarters</u>	<u>Redwood City, CA</u> <u>Lawrence (Larry) J. Ellison, CEO</u>
<u>Key people</u>	<u>Jeffrey O. Henley, Chairman</u> <u>Safra A. Catz, President/CFO</u> <u>Charles Phillips, President</u>
<u>Industry</u>	<u>Software & Programming</u> <u>Oracle Database</u> <u>Oracle Rdb</u> <u>Oracle eBusiness Suite</u> <u>Oracle Application Server</u> <u>Oracle JDeveloper</u>
<u>Products</u>	<u>Oracle ADF</u> <u>Oracle Collaboration Suite</u> <u>Oracle Enterprise Manager</u> <u>Oracle Application Express</u> <u>Oracle Designer</u> <u>Oracle Developer Suite</u>
<u>Revenue</u>	\$17.996 billion <u>USD (2007)</u>
<u>Operating income</u>	\$5.974 billion USD (2007)
<u>Net income</u>	\$4.274 billion USD (2007)
<u>Employees</u>	68,236 (2007)
<u>Slogan</u>	Information driven
<u>Website</u>	<u>http://www.oracle.com/</u>



Oracle Corporation

"ارتقاء مستمر محصولات ما توسط پشتیبانی مادام العمر اراکل^۳ موجب بهره مندی ما از جدیدترین تکنولوژی و بهبود قابلیت های ما در رفع نیازهای حیاتی کسب و کار می گردد. ویژگی های پیشرفته^۴، بروزرسانی آسان^۵ و خدمات برجسته تیم پشتیبانی اراکل موجب شده است تا زیراکس مشخصاً خواستار شراکت با اراکل برای ارائه خدمات باشد." کورتیس چپمن (مدیر خدمات گروه اداری شرکت زیراکس)^۶

هرگاه بحث دستگاه های فتوکپی مطرح می شود، نام زیراکس فوراً در ذهن همه پدیدار می گردد. این شرکت با سابقه یک قرن فعالیت، رهبر بازار مدیریت اسناد^۷ در جهان است. طراحی و توسعه، تولید، بازاریابی، و خدمات رسانی مجموعه عظیمی از محصولات شامل تجهیزات اداری، راه حل ها^۸ و خدمات بخشی از کسب و کار این شرکت را دربر می گیرند. گروه اداری زیراکس دامنه وسیعی از محصولات شامل پرینترها و فتوکپی های رنگی و سیاه و سفید و دستگاه های فکس چندکاره را برای کلیه محیط های اداری از دفاتر یک نفره تا دپارتمان های بزرگ ارائه می دهند.

³ Oracle Lifetime Support

⁴ Advanced Features

⁵ Easy Upgrades

⁶ Curtis Chapman, Enterprise Service Manager, Xerox Office Group, Xerox Corporation

⁷ Document Management

⁸ Solution

در سال ۲۰۰۰ زیراکس برنامه های تجارت الکترونیک هماهنگ اراکل^۹ (برنامه های کاملاً جامع و یکپارچه کسب و کار در سطح جهانی) را برای بهبود پردازش سفارشات و افزایش کارایی به منظور کاهش هزینه های تولید و یکپارچه سازی کسب و کارش بر گزید.

همچنین بواسطه اهمیتی که زیراکس برای ارائه خدمات به مشتریان و جلب رضایت آنان در سراسر جهان قائل است، زیراکس حمایت های برتر شرکت اراکل^{۱۰} را نیز به همراه نرم افزارهای سفارش داد تا این دو مکمل یکدیگر باشند. بواسطه پشتیبانی بسیار پیشرفته اراکل شامل سیاست پشتیبانی مادام العمر، بروزرسانی مداوم، فرآیندهای یکپارچه و مداوم ارتقاء، ارائه ابزارهای خودکار پیشرفته و خدمات منحصر بفرد زیراکس قادر است هزینه های عملیاتی خود را به طرز چشمگیری کاهش دهد.

بواسطه حمایت های مادام العمر اراکل زیراکس سرمایه گذاری اش را به حداقل می رساند:

برای کسب ارزش کامل از سرمایه گذاری های انجام شده، زیراکس از ارتقاء به برترین تکنولوژی که توسط پشتیبانی مادام العمر اراکل فراهم می گردد، در جهت رهبری بازار بهره می برد. بواسطه این پشتیبانی زیراکس از فناوری کامل اوراکل، از پایگاه داده ای و میان افزارها^{۱۱} گرفته تا نرم افزارهای کاربردی بهره مند می شود. پشتیبانی مادام العمر به زیراکس این تضمین را می دهد که به روز رسانی و ارتقاء های مداوم و حمایت های فنی را برای کلیه محصولات اراکل، بدون پرداخت هزینه دریافت نماید.

"پشتیبانی مادام العمر اراکل منافع عظیمی برای ما دربردارد. ما می توانیم بر اساس آنچه که کسب و کار و تغییرات محیط به ما دیکته می کند فرآیندهای خود را به روزرسانی کنیم." سیندی ساترلند (مدیر برنامه های کاربردی، گروه اداری زیراکس)^{۱۲}

به روز بودن و کاهش هزینه ها از طریق ارتقاءهای مداوم و یکپارچه^{۱۳}:

حمایت های برتر اراکل همچنین شامل فرآیند مداوم بروزرسانی با ساده ترین قابلیت های به کارگیری می شود که برای شرکتی مانند زیراکس منجر به کاهش چشمگیر هزینه های مالکیت می گردد. چپمن بیان می دارد:

⁹ Oracle E-Business Suite

¹⁰ Oracle Premier Support

¹¹ Middlewares

¹² Cyndi Satherland, Applications Manager, Xerox Office Group, Xerox Corporation

¹³ Seamless Upgrades

"بکارگیری بسته سوئیت تجاری الکترونیک اراکل نه تنها یک پیشرفت به حساب می آید، بلکه ما را از یک شرکت بر مبنای لگاسی^{۱۴} به یک تولید کننده بر مبنای اراکل^{۱۵} تبدیل نمود. با این تحول ما قادریم فرآیندهایمان را بهینه ساخته و هزینه هایمان را کاهش چشمگیری بدهیم."

همچنین با پشتیبانی بروزرسانی شامل بهسازی ابزارها و فرآیندی که جدیدترین نوع تکنولوژی را پوشش می دهد، گروه اداری زیراکس قادر به حفظ جریان روان فعالیت ها و سیستم هایش بطور کامل خواهد بود. چپمن ادامه می دهد: "با بهره گیری از یک منبع برای رفع موانع که پایگاه های داده ای و نرم افزاری یکپارچه و بدون نقصی ارائه می دهد (اراکل) ما قادر خواهیم بود به سطوح بالاتری از نگهداری و پردازش یکپارچه داده ها بپردازیم. این سیستم یکپارچه رفع مشکلات، زیراکس را در کاهش زمان های توقف در فرآیند کسب و کارش یاری فراوانی رسانده است.

رفع سریعتر موانع از طریق پشتیبانی بی مانند جهانی:

در شرکتی در حد و اندازه های زیراکس بایستی همواره همه سیستم ها، حرکتی روان و عملکردی در سطح عالی داشته باشند. برای دستیابی به این هدف زیراکس زیرساخت های پشتیبانی برتر جهانی اراکل^{۱۶} را به یاری طلبیده است.

با بهره گیری از هجده مرکز در پنج قاره جهان، پشتیبانی برتر شرکت اراکل امکان دستیابی فوری به خدمات خود را با بیش از هفت هزار کارشناس که به بیش از بیست و هفت زبان مختلف صحبت می کنند، فراهم ساخته است. این کارشناسان برای ارائه خدمات بهتر توسط چهارده هزار طراح نرم افزارهای اراکل پشتیبانی می گردند. در واقع همانگونه که چپمن معتقد است: "پشتیبانی از رهبری تکنولوژی، به ما کمک کرده است تا بهترین سطوح بهره وری را حفظ کرده و هزینه های مالکیت نرم افزارها و محصولاتمان را کاهش دهیم."

برای دستیابی به موفقیت های بیشتر، زیراکس از برنامه متالینک اراکل^{۱۷} بهره گرفته است. پورتالی انحصاری برای پشتیبانی وب که دربرگیرنده ابزارهای مهندسی و ارائه دهنده راه حل های پیشرفته برای حل مشکلات بصورت سلف سرویس می باشد. از طریق متالینک زیراکس به منبعی غنی از اطلاعات و ابزارهای تشخیصی^{۱۸} دسترسی دارد و خدمات پشتیبانی ارائه می دهد که سالانه توسط بیش از سیصد هزار کاربر در سطح جهان مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین زیراکس می تواند از طریق یک سیستم ویدئو کنفرانس با ضریب امنیتی بسیار بالا، مستقیماً با مهندسين پشتیبان اراکل تماس برقرار کند که این امکان، ۳۰٪ سرعت کار پشتیبانی را بالا برده است. ساترلند می گوید:

¹⁴ Legacy Manufacturer

¹⁵ Oracle Manufacturer

¹⁶ Oracle Premier Support's Global Support Infrastructure

¹⁷ Oracle Metalink

¹⁸ Diagnostic Tools

"سیستم پشتیبانی اراکل هر لحظه در دسترس است. کارشناسان فنی به سرعت ایرادات را یافته و راه حل ها را در اختیار ما قرار می دهند که این نهایت مساعدت است."

مشاوره موثر^{۱۹}، راهنمایی شخصی^{۲۰}:

برای دستیابی به حمایت های موثر، زیراکس بر مدیریت شخصی مدیر عرضه حمایت^{۲۱} (SDM) تکیه دارد. SDM زیراکس دقیقاً کسب و کار شرکت و برتری آن در زمینه فناوری اطلاعات را درک کرده است و از طریق کمینه کردن زمان های توقف^{۲۲} به حفظ این جایگاه کمک می نماید.

چپمن معتقد است: "در طی ملاقات های ماهانه ما با SDM مان ما درمی یابم که گروه های دیگر زیراکس چه سیستم هایی پیاده کرده اند و موفقیت ها و چالش هایشان چیست." ساترلند می گوید: "هنگامیکه به مشکل پیچیده ای بر می خوریم SDM ما یک رابط عالی بین گروه ما و اراکل است و در هدایت ما و آموزش چگونگی کار با اراکل به کارکنان این گروه، نقش بسیار مهمی ایفا می نماید. در واقع ما با اعتماد به نفس از مسیر صحیح خویش مطمئنیم و SDM مان حامی ماست."

چرا اراکل؟:

شرکتی در ابعاد و اندازه های زیراکس نیازمند پشتیبانی قابل توجهی میباشد. با پشتیبانی برتر اراکل، گروه اداری زیراکس از خدمات آن در سطح رهبری صنعت بهره می گیرد. با بهسازی مستمر محصول توسط پشتیبانی مادام العمر اراکل، زیراکس قادر به کسب بیشترین ارزش ممکن از سرمایه گذاری هایش می باشد. فقط اراکل است که می تواند پوشش دائمی و به روز مستمر را برای تکنولوژی برتر زیراکس فراهم آورد. با رشد و توسعه تکنولوژی زیراکس از به روز رسانی بی وقفه و هزینه پائین مالکیت، مطمئن خواهد بود.

¹⁹ Proactive Advice

²⁰ Personalized Guidance

²¹ Support Delivery Manager (SDM)

²² Downtimes