

مدیریت دانش در شرکت زیراکس

تهیه شده در واحد توسعه مدیریت

آقای مهندس غلامرضایی (کارشناس توسعه مدیریت)



شرکت زیراکس، در سال ۱۹۰۶ فعالیت خود را با نام هالوید در زمینه تولید تجهیزات مورد نیاز برای عکاسی آغاز کرد. در سال ۱۹۵۸ شرکت هالوید نام خود را به هالوید زیراکس تغییر داد و در سال ۱۹۵۹، نخستین دستگاه کپی زیروگرافیک را معرفی کرد.

- معرفی به عنوان یکی از اخلاقی‌ترین شرکت‌های جهان در سال ۲۰۰۷؛
- سرمایه‌گذاری ۶/۱ میلیارد دلار در تحقیق و توسعه در سال ۲۰۰۶؛
- کسب ۲۵ جایزه ملی کیفیت در ۲۰ کشور جهان از سال ۱۹۸۰؛
- دریافت جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج در سال‌های ۱۹۸۹ و ۱۹۹۷؛
- دریافت اولین جایزه کیفیت اروپا توسط زیراکس اروپا در سال ۱۹۹۲؛
- دریافت جایزه دمینگ توسط فوجی زیراکس در سال ۱۹۸۰.

استراتژی مدیریت دانش زیراکس

در سال ۱۹۹۶، مدیریت دانش یک موضوع جدیدی بوده. و سه استراتژی اصلی برای مدیریت دانش وجود داشت که عبارتند از:

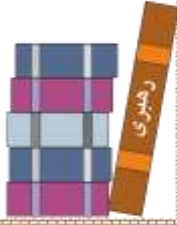
- ❖ استراتژی بالا به پایین؛
- ❖ استراتژی Middle-out؛
- ❖ استراتژی پایین به بالا.

زیراکس استراتژی پایین به بالا را انتخاب نمود، که این استراتژی به چشم‌انداز مدیریت دانش شرکت لینک شده بود.

دلایل انتخاب استراتژی پایین به بالا در زیراکس عبارتند از:

- ❖ ریسک کم و پتانسی زیاد جهت دست یافتن؛
- ❖ می‌تواند به محصولات و بازارهای جدید منجر شود؛
- ❖ می‌تواند کمک کند تا به یک سند بالا دستی برای شرکت تبدیل شود؛
- ❖ مناسب‌ترین استراتژی نسبت به فرهنگ سازمانی زیراکس؛

شرکت حدود ۳۰ تا ۴۰ کارمند برای انتشار کلمه مدیریت دانش بین کارکنان استفاده نمود.



در راستای پیاده‌سازی مدیریت دانش، سه پروژه تعریف گردید که عبارتند از:

- پروژه Eureka؛
- پروژه Code X؛
- پروژه Docushare.

پروژه Eureka:

- ✓ پروژه بر روی نمایندگی‌های خدمات متمرکز شد؛
- ✓ زیراکس تجارب مهمی در مورد آنچه که نمایندگی‌های خدمات انجام می‌دهند را بدست آورد؛
- ✓ زیراکس کشف کرد که مسائل و ایراداتی وجود دارد که در دستورالعمل نگهداری و تعمیرات لحاظ نشده است؛
- ✓ نمایندگی‌های خدمات به این نتیجه رسیدند که راه‌حل‌های مواجهه با مسائل و ایرادات را به اشتراک بگذارند.

پروژه Code X:

- ✓ طراحی شده برای توسعه دهندگان نرم افزار؛
- ✓ امکان دسترسی و مشاهده تمام کدهای منبع؛
- ✓ کپی و توزیع آزادانه؛
- ✓ بهبود نرم افزار موجود؛
- ✓ تبادل اطلاعات در پروژه‌ها.

پروژه Docushare:

- ✓ طراحی شده برای محققان و پژوهشگران؛
- ✓ امکان به اشتراک‌گذاری تحقیق و یافته‌های محققان؛
- ✓ بهبود نرم‌افزار برای محققان و پژوهشگران؛
- ✓ توسعه و گسترش نرم‌افزار به سایر بخش‌ها و دپارتمان‌ها.

موفقیت‌های حاصل شده از سه پروژه عبارتند از:

- صرفه‌جویی ۱۳ میلیون دلاری سالانه؛
- حل ۳۵۰۰۰۰ مسئله و ایراد در سال ۲۰۰۱؛
- ایجاد ۵۰۰۰۰ راهنمای حل مسائل؛
- افزایش سطح ارتباطات و تعاملات در سازمان.

ریک تومان مدیر اجرایی زیراکس در سال ۲۰۰۰ می گوید:

برای پیروزی در اقتصاد دانش بنیان، باید دانش را از پایگاه‌های داده استخراج، از دانش‌های گذشته استفاده و استفاده مجدد کرد، و راه‌هایی برای ایجاد دانش جدید پیدا و سپس آن را در سازمان به اشتراک بگذاریم. در عصر دیجیتال، دانش مانند خون و مستندات DNA دانش هستند.

