

# LEXMARK™

## Mercado

Lexmark International, Inc., es una empresa enfocada al desarrollo y manufactura de soluciones de impresión –impresoras láser e *inkjet*, suministros y servicios asociados– para empresas y hogares, con operaciones en más de 150 países.

Lexmark, marca reconocida mundialmente por el acercamiento a sus clientes para el desarrollo de su gran variedad de productos galardonados, satisface ampliamente la creciente demanda, derivada del constante cambio de las empresas de hoy, además de que brinda desempeño y conveniencia para los consumidores caseros.

Así, Lexmark se ha transformado en tan sólo 10 años de una compañía con ganas de progresar a una empresa valuada en US\$5,300 millones (2004), la cual ha reportado un crecimiento consecutivo del 12% en los últimos 6 años y ha experimentado un notable incremento en el precio de su acción: de US\$0.58 en 1996 a US\$4.28 en el 2004. Sus accionistas se empezaron a beneficiar de este éxito financiero a partir de noviembre de 1995, cuando la compañía comenzó a ser cotizada públicamente (NYSE: LXX).

Las proyecciones de crecimiento a largo plazo de Lexmark son propiciadas por varias tendencias del mercado y de la industria, que incluyen una rápida expansión a mercados emergentes, como son América Latina y Asia Pacífico... Uno de los principales impulsores es el gran incremento de la impresión a color en oficinas, en especial por el impacto de Internet como un vehículo global para el comercio.

## Logros

La estrecha relación que mantiene con clientes y proveedores le ha permitido a Lexmark posicionarse



como líder tecnológico en el mercado mundial de impresión, con el aval de sus primicias en la industria, como:

- La primera impresora de 1,200 ppp (puntos por pulgada).
- La primera *inkjet* 2,400 ppp.
- La primera *inkjet* 3,600 ppp.
- La primera *inkjet* 4,800 ppp.
- La primera fotoimpresora independiente.
- El primer indicador de medida de tinta.
- Manejo de cabezal de impresión gráfica *inkjet*.
- Primer *driver inkjet* Linux.



Lexmark es también la única compañía que ofrece tablas de colores geoespecíficos y otorga la garantía LexExpress, líder en la industria, además de que cuenta con el sistema Accufeed, con el que se obtiene una impresión virtualmente libre de atascos.

## Historia

Desde que la compañía fue inaugurada en 1991 ha mantenido los fundamentos que la han llevado al éxito operativo y financiero: la innovación, la implementación de su propia tecnología y una manera única de comercializar sus productos.

Su constante siempre ha sido el ser pionera en la industria...

Lexmark fue la primera compañía en comercializar *inkjet* con resolución de 4,800 x 1,200 y de 3,600 x 1,200 puntos por pulgada (ppp); en desarrollar impresoras láser e *inkjet* de 1,200 ppp; en producir copadoras *standalone*, y en ofrecer impresoras por menos de US\$100.00.



Este tipo de innovaciones sentaron las bases para la creación de la reputación de calidad que Lexmark sustenta, así como del liderazgo que la ha llevado a aumentar sustancialmente su participación en el mercado en los últimos años.

El 2005 es un año significativo para Lexmark México, ya que cumple 10 años de la apertura de sus oficinas principales en la Ciudad de México. Durante esta década de presencia en nuestro país la compañía ha logrado fortalecer sus operaciones a través de sucursales en las ciudades más importantes del país y una extensa cartera de distribuidores y clientes.

También en este tiempo ha establecido cinco plantas de manufactura en el país, de entre las que destacan: la más grande en la ciudad de Chihuahua, Chih., y el centro de manufactura de productos *inkjet* en Ciudad Juárez, Chih., además de un centro de atención a clientes de impresoras *inkjet* en Monterrey, N.L., el cual presta servicios a usuarios de toda Latinoamérica y El Caribe. Estas instalaciones apoyan a las economías locales con miles de empleos.

## Producto

Lexmark está consciente de que lo más importante es atender lo mejor posible las necesidades de sus clientes, por lo que se esfuerza en innovar para ofrecer cada vez mejores productos y servicios, los cuales son desarrollados y comercializados a través de dos divisiones principales: su División de Productos para Consumidores (CPD), que desarrolla productos innovadores y accesibles de inyección de tinta a color para el hogar y la pequeña y mediana empresa, y su División de Soluciones y Servicios Corporativos (PS&SD), que brinda soluciones de alto poder, servicios y suministros para cubrir las necesidades de su gran variedad de clientes, desde pequeñas hasta grandes corporaciones.

A diferencia de algunos de sus competidores, Lexmark desarrolla e instala su propia tecnología, lo que le otorga una ventaja competitiva y le permite reducir los tiempos destinados a la investigación e implementación de productos de manera constante.

Y debido a que siempre toma en consideración la opinión de sus clientes al momento de diseñar y

desarrollar productos nuevos, la oferta de Lexmark está centrada 100% en el consumidor y maneja tres tipos de mercado:

- Para el mercado de consumo: impresoras *inkjet*, impresoras “todo-en-uno” e impresoras fotográficas.
- Para las PYMES: Impresoras y multifuncionales láser monocromáticos.
- Para el mercado corporativo: impresoras láser de negocios e impresoras multifuncionales, soluciones de aplicación y software para el manejo de la impresión y de dispositivos, además de manejo distribuido de flojilla.

Todos estos productos para los diferentes mercados se complementan con los suministros originales Lexmark.

Recientemente Lexmark lanzó al mercado sus impresoras fotográficas, que simplifican la impresión de fotos digitales en el hogar y la oficina, conjugando simplicidad y alta tecnología de impresión. El fabricante estrenó tres avanzados dispositivos: Lexmark P6250 Home Photo Center todo-en-uno, Lexmark P915 Home Photo Printer y Lexmark P315.

Para la concepción de estos productos, Lexmark tuvo en cuenta los resultados de extensas investigaciones de mercado con opiniones de grupos de enfoque y pruebas de los usuarios, que arrojaron la necesidad de mejorar casi todos los aspectos del actual proceso de impresión fotográfica en el hogar.

Los equipos Lexmark P6250 Home Photo Center todo-en-uno y Lexmark P915 Home Photo Printer cuentan con opciones muy atractivas frente a impresoras de otros fabricantes, como sus controles ubicados al frente y la pantalla de LCD a color de 2.5 pulgadas con software inteligente, que incluye cronómetro, previsualización de impresiones, instrucciones de video y *photo scan guide*, entre otras muchas funcionalidades que desafían a su competencia, por su simplicidad y versatilidad, en los actuales kioscos de impresión de fotografías ubicados en grandes tiendas y cadenas minoristas.

Mientras que la P315 Snapshot es una impresora de fotos que ofrece lo más reciente en características amigables para simplificar la producción de imágenes de alta calidad en tamaño de 4X6 pulgadas... Un auténtico laboratorio fotográfico ambulante que no necesita conectarse a ninguna computadora. Los usuarios pueden imprimir imágenes sin bordes, con calidad fotográfica de 35mm, directamente desde cualquier cámara digital o tarjeta de memoria, además de que esta impresora facilita la edición de las imágenes para crear impresiones personalizadas con una rapidez de 38 segundos.

Así, con estos y otros productos innovadores, Lexmark mantiene su misión de simplificar las necesidades de impresión de sus clientes.

## Desarrollos Recientes

Lexmark ha desarrollado un sistema de tinta híbrido, que se basa en una combinación de tintas y pigmentos, para impresiones sorprendentes, cuyos colores pueden conservar sus atributos de brillo, saturación y nitidez por periodos de 60 a 200 años, o incluso más, dependiendo de la forma en que se almacene la imagen.

La tinta EverColor™ es resultado del constante enfoque de Lexmark en la optimización de procesos de impresión en función de las necesidades específicas

del consumidor. De hecho, para desarrollar esta fórmula, la compañía realizó una investigación de los principales factores ambientales que afectan una fotografía, como el polvo, la humedad y el exceso de luz.

EverColor™ es resistente al deterioro del tiempo y factores ambientales, especialmente cuando se imprime sobre el papel recomendado por el fabricante, con lo que el usuario se beneficia significativamente, pues resuelve una de sus principales inquietudes al momento de imprimir fotografías: su conservación. Para verificar su estabilidad y grado de preservación, investigadores del Wilhelm Imaging Research sometieron a rigurosas pruebas fotos impresas con



tecnología de tinta y papel genuinos de Lexmark, que alcanzaron los más altos puntajes, con calificación de 65 años de resistencia o durabilidad si se preservan bajo un cristal, y de 200 años o más si las fotos se archivan en un álbum, lo que corrobora las recomendaciones del fabricante en este sentido.

## Promoción

En su campaña mundial más reciente, Lexmark resumió en una sola palabra su oferta de soluciones: “Descomplicque”, la cual comunicaba de la siguiente manera: Descomplicque: Su Impresión. Su Organización. Su Vida.

Así, la misión de Lexmark es simplificar, tanto a empresas como a consumidores domésticos, todo el proceso de



manejo de documentos entre dos mundos: el impreso y el digital. Es una empresa que comprende lo que realmente desean los clientes: soluciones y... ¡simplicidad!

Ésta es la mejor manera que Lexmark encuentra

para “descomplicar” la impresión, los negocios y la vida en general.

## Valores de Marca

Lexmark posee varias fortalezas que realmente la distinguen en el mercado:

- Es la única compañía grande en la industria que está enfocada 100% a impresión distribuida. No subsidia ni se distrae en negocios que estén fuera de su objetivo.
- En contraste con muchos de sus competidores, Lexmark desarrolla sus tres tecnologías de impresión primarias: láser monocromática, láser color e *inkjet*, y vende su tecnología a través de equipos enfocados a los consumidores.
- Lexmark es la única compañía grande que está enfocada 100% en las necesidades de impresión del cliente y ofrece un nivel de respuesta y flexibilidad que no tiene paralelo en la industria, con soluciones a la medida.

Estas fortalezas dan a Lexmark la confianza de capitalizar tendencias clave del mercado para continuar con el crecimiento y expansión de su base de productos.

Por otro lado, Lexmark es una empresa con responsabilidad social que participa activamente en la conservación del medio ambiente y procura reciclar lo más posible, por lo que adquiere materiales reciclados y utiliza embalaje reciclable, participa con The United Way, Habitat for Humanity y otras organizaciones ambientales y mantiene programas como Operations Resource y Prebate, que ayudan a mantener materiales fuera de los vertederos de basura, además de que los empleados de Lexmark a nivel mundial donan su tiempo, talento y apoyo financiero a una gran cantidad de causas nobles.



## Cosas Que Usted No Sabía Sobre Lexmark

- Gracias a la tecnología Lexmark, los alumnos de la Universidad de las Américas no necesitan estar en el laboratorio de cómputo para imprimir sus trabajos: envían órdenes de impresión de manera inalámbrica al servidor de la universidad, donde el documento es archivado hasta que tienen tiempo de visitar uno de los 30 módulos de impresión (que concentran cerca de 600 equipos con hardware y software Lexmark) instalados en puntos estratégicos del campus. Los estudiantes acceden a sus trabajos y los imprimen tantas veces como lo necesiten; los cargos por impresión se les hacen automáticamente a sus cuentas.