



**TRANSFORMANDO BONS PRODUTOS
EM ÓTIMOS PRODUTOS COM O PLM
UMA PARCERIA DE SUCESSO ENTRE A
CAMELBAK E A CENTRIC SOFTWARE**



CAMELBAK

INOVAÇÃO OBSESSIVA

Em 1989, o amante do ciclismo Michael Eidson se aproximou da linha de largada da "Hotter'N Hell", maratona de ciclismo de 160 km que ocorre no verão quente do Texas. Para não carregar o peso de uma garrafa de água, Michael, que trabalhava como paramédico na época, encheu uma bolsa de terapia intravenosa com água, enrolou-a em uma meia e a fixou no ombro. Enquanto outros corredores paravam para beber água de garrafas, um tubo que chegava à boca de Michael permitia que ele continuasse correndo e se mantivesse hidratado e com as mãos livres. O resto é história.

Nos últimos 30 anos, os principais produtos da CamelBak (mochilas de hidratação) deixaram de ser vendidos um a um por um vendedor ambulante em sua motocicleta e passaram a liderar o mercado da hidratação ao ar livre. Hoje, essas mochilas se juntaram às garrafas, kits de purificação e outros frascos para líquidos criados para ciclismo, esqui, neve, corrida, mountain biking e diversas aplicações militares e táticas.

Sediada na região vinícola de Petaluma, Califórnia, a cultura da CamelBak tem a ver com "transformar bons produtos em ótimos produtos trabalhando de maneira mais inteligente", de acordo com Paul Rattay, Gerente de PLM. Na prática, isso significa uma obsessão por inovação e qualidade, combinando a garantia vitalícia da marca registrada Got Your Bak™ com uma vontade insistente de melhorar o desempenho e introduzir novos produtos.

TSUNAMIS E CONHECIMENTO TRIBAL

Essa reinvenção constante aumenta a complexidade dos ciclos de criação de produtos da CamelBak, como explica Rattay.

"A qualquer momento, pode haver cinco estações diferentes sendo desenvolvidas ativamente e espalhadas por nossas diferentes linhas de produtos. Cada estação pode abranger centenas de estilos diferentes, totalizando milhares de SKUs (unidades de manutenção de estoque) de produtos acabados. Levar todos esses produtos para a linha de chegada envolve as mesmas equipes funcionais cruciais que trabalham em várias estações e se comunicam de quatro locais diferentes em três países."

A CamelBak identificou etapas lentas problemáticas em seus processos de projeção e desenvolvimento de produtos que estavam sendo gerenciados em planilhas separadas. Com equipes internas e parceiros de fabricação espalhados pelo mundo, a responsabilidade da empresa de colaborar com vários estilos e SKUs recaía sobre alguns funcionários selecionados. Rattay e sua equipe sabiam que isso não era sustentável.

"Pouquíssimas pessoas gerenciavam muitos dados manualmente", diz ele, "sendo que uma equipe autônoma passava o trabalho para outra, até que as informações chegavam a esse grupo reduzido que tinha a tarefa monumental de colocar tudo em um projeto de sistema para enviar aos fornecedores e compartilhar com nossos departamentos internos."

Isso resultava no que Rattay chama de "tsunami de trabalho", no qual os principais dados do produto e as tarefas importantes eram passados de função para função, sem padronização dos processos e com um compartilhamento de conhecimento extremamente limitado.

"A consequência não intencional desse tipo de trabalho era que tínhamos um grande conhecimento tribal, no qual os principais indivíduos se tornam as únicas pessoas que sabem como lidar com seu segmento do ciclo de vida do produto", diz Rattay. "Nossas planilhas eram simplesmente receptáculos de informações, e nossos funcionários eram os únicos que conduziam os processos. É claro que quando um deles entrava de férias, tudo ficava paralisado."

TRANSPARÊNCIA E TEMPO DE COMERCIALIZAÇÃO

A necessidade de maior colaboração e padronização do processo não era motivada apenas por esses gargalos. A visibilidade em toda a cadeia de fornecimento ampliada também era crucial para a CamelBak.



Foi uma transformação enorme para nós, que aconteceu em um momento extremamente delicado para a empresa. Tínhamos acabado de iniciar o projeto de um novo depósito, e isso exigia recriar 90% de nossa linha de mochilas. Mesmo com este desafio conseguimos fazer nosso lançamento inicial em apenas 12 semanas. Em minha experiência com implantações de alta tecnologia e SaaS, 12 semanas é um número incrível.



DESAFIOS

- + Planejamento, criação e desenvolvimento realizados de modo autônomo e off-line
- + Gargalos nos principais processos e compartilhamento limitado de conhecimento
- + Sistema informal dificultava a gestão de dados de conformidade críticos
- + Necessidade de integrar usuários sem experiência com o sistema
- + Implementação com prazo específico

“Enfrentamos alguns desafios regulamentares e de conformidade muito específicos”, explica Rattay. “Mais de 90% dos nossos produtos precisam ser testados para verificarmos a segurança do contato com a água. Como somos uma empresa global, precisamos cumprir as normas americanas da FDA e de Segurança dos Produtos ao Consumidor, além das normas equivalentes da UE e algumas regras de auditoria militar bastante rigorosas.”

Para poder vender a quase todos os canais, a CamelBak precisa passar por auditorias regulares dos fornecedores e manter um arquivo da documentação de cada diretoria individual, algo que estava se tornando impossível devido à estrutura informal das unidades em rede e ao objetivo de expandir para mercados ainda mais globais.

Ao mesmo tempo, a CamelBak enfrentava o desafio de reduzir seu tempo de comercialização. “Nossos mercados estão sempre mudando, e precisamos ampliar nosso negócio sem sacrificar o nível da qualidade e inovação pelos quais nos tornamos conhecidos”, diz Rattay. “Essa estrutura dinâmica significa que sempre somos forçados a nos reinventar; portanto, era vital que encontrássemos uma nova maneira de nos envolver com todas as funções cruciais, reduzindo a duplicação de esforços e tornando métodos, trabalhos, esforços e resultados visíveis para todos os envolvidos. Ao trabalharmos de modo autônomo, estávamos sempre procurando por informações que poderiam ser integradas e disponibilizadas on-line para todos por meio de uma solução de PLM moderna, aumentando nossa transparência e velocidade de comercialização.”

O PLM CERTO: FLEXÍVEL E INTUITIVO

Embora a CamelBak tivesse um sistema de PLM antigo, seus processos críticos de projeção e desenvolvimento eram gerenciados exclusivamente no Excel, e a adesão pelos usuários era limitada.

“Nosso sistema anterior era voltado para especificações de engenharia”, explica Rattay. “O sistema era útil no final do ciclo de vida dos produtos, para configurá-los e enviá-los aos fornecedores, mas ele não continha o quadro geral e não conseguia gerenciar múltiplas sessões sobrepostas, o que era muito importante para nós. Desse modo, o Centric PLM era um substituto mais abrangente para nosso sistema antigo.”

Embora a CamelBak tivesse experiência com PLM, Rattay e sua equipe precisavam fazer os funcionários de projeção e desenvolvimento aderirem à ideia, mesmo sem terem tido um sistema antes. Portanto, uma experiência de usuário acolhedora foi um critério-chave na decisão de trabalhar com a Centric Software.

“A adesão do usuário acontece de várias formas, e a usabilidade é um dos destaques da Centric”, explica Rattay. “Além de ter informações centralizadas e organizadas como planos de linhas e listas de materiais, a Centric trabalha com designers de usabilidade para continuar aprimorando o fluxo de trabalho e simplificar as etapas necessárias para realizar tarefas comuns. Agora conseguimos criar diferentes visualizações para diferentes clientes (por exemplo, uma para gerentes de produtos, outra para o orçamento e assim por diante), dando sentido e mais eficiência à experiência de cada usuário.”

A CamelBak também valoriza a configurabilidade do modelo de dados do Centric PLM, que permite o armazenamento de informações de conformidade críticas, desde o nível dos principais estilos até as matérias-primas.

“Esperávamos obter um ótimo provedor de soluções de software, mas não imaginávamos o quanto valorizaríamos a Centric como parceira comercial”, Rattay afirma. “Os consultores ajudaram a analisar nossas necessidades e continuam sendo parte dos nossos esforços contínuos. Estamos começando a entender de verdade como podemos trabalhar melhor, e não acho que isso seja algo que conseguiríamos ter feito sem a ajuda da comunidade da Centric.”

DE AUTÔNOMO PARA INTEGRADO EM APENAS 12 SEMANAS

A CamelBak começou a implementar o Centric PLM em novembro de 2014 e o lançou em março do ano seguinte.

“Foi uma transformação enorme para nós, que aconteceu em um momento extremamente delicado para a empresa”, diz Rattay. “Tínhamos acabado de iniciar o projeto de um novo depósito, e isso exigia recriar 90% de nossa linha de mochilas. Mesmo com este desafio conseguimos fazer nosso lançamento inicial em apenas 12 semanas. Em minha experiência com implantações de alta tecnologia e SaaS, 12 semanas é um número incrível!”

Hoje, todo o planejamento da linha já está integrado, e mais de dez estações já foram planejadas com o Centric PLM. Atualmente, a CamelBak está desenvolvendo 6 estações e gerenciando cerca de 800 estilos e 2.000 SKUs no PLM, além de ter integrado todos os fornecedores mais importantes.

RESULTADOS

- + Integração dos processos em todo o ciclo de vida do produto
- + Colaboração constante e compartilhamento de dados entre equipes internas e fornecedores
- + Documentação de conformidade associada a estilos, variações de cores e matérias-primas
- + A interface do usuário intuitiva garantiu a adesão pelos principais usuários internos e parceiros da cadeia de fornecimento
- + Implementação inicial concluída em apenas 12 semanas





BENEFÍCIOS E QUADRO GERAL

Aprimorar drasticamente a colaboração e integrar as funções críticas em um ambiente on-line, como o planejamento de linhas, causaram um impacto imediato na velocidade de comercialização da CamelBak. As tarefas demoradas e o planejamento sazonal de antes passaram a ser realizados em questão de minutos.

“Integrar nossa biblioteca de materiais também foi muito importante”, adiciona Rattay. “Agora temos mais de 3.000 materiais especificados no PLM, e isso redefiniu a maneira como abordamos a gestão de materiais em todo o nosso negócio e nos deu espaço para inovarmos.”

Desde a implementação do Centric PLM, a CamelBak conseguiu automatizar a maior parte de seus orçamentos, com cálculos orientados pelo sistema que consideram o modelo de orçamento complexo da empresa, além do equilíbrio entre a fabricação totalmente própria e contratos com fornecedores confiáveis.

Igualmente importante, explica Rattay, é o aumento da visibilidade e da responsabilidade final possibilitado pelo PLM. “Ao trabalharem de modo autônomo, as pessoas conseguiam ver apenas sua própria parte e não o quadro geral” explica ele. “Não há nada como conseguir ver com precisão em um ambiente on-line a situação das coisas em vez de apenas ouvir falar sobre elas.”

Apesar desse sucesso, Rattay acredita que esta é apenas a ponta do iceberg para a CamelBak em relação ao potencial do Centric PLM: “Nossa transformação está apenas começando. As ferramentas que temos agora ajudarão a nos adaptar ao mercado e a mudar junto com o setor. Temos acesso a dados que nos ajudarão a estabelecer uma referência e otimizar o funcionamento das nossas equipes. Pretendemos continuar nosso sucesso funcional e aproveitar todos os recursos da Centric.”

SOBRE A CAMELBAK

Na CamelBak, nossa missão é continuar reinventando e mudando a maneira como as pessoas se hidratam e exercitam. Somos inventores que pensam no futuro e valorizam ideias criativas e não convencionais e soluções incomuns para problemas comuns. Acreditamos que as paradas para descanso são superestimadas. Queremos ser os primeiros, mas também os melhores. Dedicamos-nos totalmente ao que fazemos, como fazemos, para quem fazemos e a maneira que impactamos a vida das pessoas e o meio ambiente. Pessoas apaixonadas fabricam produtos superiores e relevantes. Acreditamos que você sentirá a diferença.

SOBRE A CENTRIC SOFTWARE

A partir de sua sede em Silicon Valley e dos escritórios em grandes capitais do mundo todo, a Centric Software cria tecnologias para as mais renomadas empresas de moda, varejo, calçados, artigos de luxo, itens para atividades ao ar livre e bens de consumo. Sua principal plataforma de gestão de ciclo de vida de produtos (Product Lifecycle Management, PLM), o Centric 8, proporciona funcionalidades corporativas de planejamento de mercadorias, desenvolvimento de produtos, aquisição, planejamento de negócios, qualidade e gestão de coleções, feitas sob medida para setores de consumo que passam por mudanças rápidas. O Centric Small Business conta com recursos ampliados de PLM, incluindo tecnologias inovadoras e os principais ensinamentos do setor, sob medida para pequenas empresas.

A Centric Software recebeu diversos prêmios do setor, entre eles, o Global Product Differentiation Excellence Award in Retail, Fashion and Apparel PLM, concedido pela Frost & Sullivan. A Red Herring incluiu a Centric na lista Top 100 global em 2013 e 2015.

 CentricSoftware™



655 Campbell Technology Parkway, Suite 200 | Campbell, CA 95008 USA
Phone: 1 408 574 7802 | Fax: 1 408 377 3002 | centric@centricsoftware.com

www.centricsoftware.com