



FOUR HANDS

FURNISHING STYLE

FOUR HANDS FAIT MATCHER STYLE ET SUCCÈS GRÂCE AU PLM

L'ENTREPRISE D'AMEUBLEMENT FAIT ÉQUIPE AVEC
CENTRIC SOFTWARE® POUR RÉNOVER SES WORKFLOWS

 CentricSoftware™

©2021 Centric Software Inc. Tous droits réservés.

« Nous n'avions aucun référentiel unique commun pour l'information produit. Nos données et nos attributs produit étaient éparpillés dans une multitude de feuilles de calcul et d'ordinateurs locaux. Nous ne savions jamais quelle information était juste et quelle version prendre en compte. »

Voici comment Douglas Estremadoyro, VP of Business Innovation chez Four Hands, décrit le processus de développement produit de l'entreprise il y a quelques années à peine.

Aujourd'hui, toutes les informations produit sont hébergées en un seul et même endroit accessible, le développement produit a considérablement gagné en visibilité et en efficacité, la précision des données augmente et les doublons de tâches sont en baisse. Comment expliquer une telle transformation ?

CROISSANCE ET CONSÉQUENCES

Fondée en 1996 à Austin au Texas, où son siège se situe toujours, Four Hands possède des bureaux en Chine, au Vietnam, en Inde et en Indonésie. Salon, chambre, salle à manger, bureau, espaces extérieurs... L'entreprise conçoit et fabrique des meubles pour toutes les pièces de la maison. Après une croissance rapide, en particulier ces dernières années, Four Hands compte aujourd'hui plus de 500 collaborateurs, plus de 10 000 clients actifs, plus de 100 fournisseurs actifs et plus de 5000 SKU actifs. Ses pièces sont commercialisées via de nombreux canaux différents, des grands distributeurs d'ameublement aux petites boutiques indépendantes, en passant bien sûr par l'e-commerce.

« Le produit est au cœur de Four Hands, explique Douglas Estremadoyro. Nous sommes connus pour notre capacité à imaginer des designs que les consommateurs aiment. Mais nous sommes aussi une entreprise de sourcing, d'entreposage, de vente et de distribution. Et d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur, à chaque maillon, on retrouve la question de la gestion de l'information de la conception au consommateur. »

« Nous sommes très orientés client et nous cultivons avec soin cette relation. Nous essayons d'être souples et de toujours aller plus loin dans le service. Certains nous demandent des étiquettes personnalisées, par exemple, poursuit Douglas Estremadoyro, et nous gérons même les avenants. Mais notre croissance est telle, qu'il nous faut de l'excellence opérationnelle et de l'efficacité dans tout ce que nous faisons, en particulier côté distribution. »

LE CHOIX DU PLM

Douglas Estremadoyro est arrivé chez Four Hands en 2018, avec pour mission de stimuler l'innovation et de mettre en place les systèmes nouvelle génération de l'entreprise, tout en adoptant une approche gestion de projet pour mener à bien des projets transverses et complexes. Il raconte : « Nous avons une équipe de développement IT très solide en interne, et historiquement, nous avons toujours développé nos systèmes nous-mêmes. Nous voulions transposer et focaliser cette énergie sur les systèmes nouvelle génération. »

« Nous avons de nombreux services et projets en cours différents, sans processus cohérent, » explique Estremadoyro, qui décrit ensuite les défis liés au fait de communiquer avec les équipes de Four Hands en Asie et avec ses fournisseurs via des emails sans fin et des designs sous powerpoint. Tout cela, sans visibilité sur le développement produit. Autant de facteurs qui ont poussé Four Hands à se mettre en quête d'une solution de PLM.



« LA BEAUTÉ DE CE PROJET, C'EST CETTE « SOURCE DE VÉRITÉ UNIQUE », CE RÉFÉRENTIEL COMMUN POUR L'INFORMATION PRODUIT, QUE NOUS UTILISONS DE FAÇON GÉNÉRALISÉE POUR TOUS NOS SYSTÈMES. »

ENJEUX

- + Systèmes et sources de données/attributs multiples
- + Pas de processus cohérent
- + Designs sous PPT
- + Aucune visibilité pour suivre le workflow de conception
- + Processus de développement lent
- + Doublons de tâches
- + Collaboration inefficace avec les équipes hors États-Unis

UNE SÉLECTION RIGOUREUSE

En 2016, Four Hands s'est lancée dans un processus de sélection de logiciel rigoureux. L'équipe a passé de nombreux mois à réunir les exigences de chacun, du développement produit à l'échantillonnage en passant par le sourcing et plus encore. « Nous avons pris en compte aussi bien les besoins de nos équipes US que ceux de nos bureaux internationaux, se souvient Douglas Estremadoyro. Après quoi, nous avons évalué de façon formalisée plusieurs offres disponibles sur le marché à l'époque, dont celle de Centric. À l'issue de ce processus, nous avons retenu Centric PLM. »

UNE IMPLÉMENTATION MÉTICULEUSE

Concernant l'implémentation, Estremadoyro commente : « Comme pour toute évolution majeure dans notre organisation, ce projet a exigé des efforts et de la concentration. En particulier côté management du changement. Passer des feuilles Excel à un système très structuré a été un vrai challenge. Mais nous avons le bon partenaire et la bonne méthodologie à nos côtés. Nous y sommes allés pas à pas, en commençant par une partie du workflow, avant de passer au reste puis à l'étape suivante. Nous avons procédé par itération, et quand nous repérons un élément à revoir, il était facile de revenir en arrière et de l'affiner avant de passer à la suite. Ça n'avait rien du déploiement en cascade classique. » Estremadoyro souligne également l'importance des données et de la construction de bibliothèques.

DES ATOUTS GAGNANTS

D'après Douglas Estremadoyro, l'un des facteurs clés de la réussite de Centric PLM côté implémentation a été de ne pas positionner le projet comme un projet IT. « Nous avons pris soin d'intégrer des parrains issus de différentes fonctions, comme le développement produit, le sourcing ou l'international. Ce projet était un projet business, pensé comme tel. Ça été notre approche dès le départ, et la suite a prouvé que c'était la bonne. Les experts-métiers qui ont consacré à ce projet un temps considérable pendant plusieurs mois ont été des ressources clés pour nous. Nous leur avons donné le pouvoir de prendre des décisions de conception, de configurer le système avec l'aide des équipes techniques de Centric, d'effectuer les tests, de créer les supports de formation, et même d'être formateurs eux-mêmes. Au final, je considère que ce sont eux, les héros de cette implémentation. »

LE TEMPS DES BÉNÉFICES

En août 2019, le projet était live. « Il y a quelques mois, raconte Douglas Estremadoyro, un utilisateur m'a confié qu'avant Centric PLM, il recevait chaque matin des dizaines d'emails et des centaines de notifications, en plus de l'outil de collaboration qu'il utilisait, juste pour savoir ce qu'il avait à faire dans la journée ! Aujourd'hui, il lui suffit de se connecter au système pour connaître le statut de chaque projet et savoir exactement quoi faire. De ce point de vue, l'amélioration est énorme. »

La plateforme compte actuellement 115 utilisateurs actifs aux États-Unis, en Chine et au Vietnam. Les données contenues dans le système sont impressionnantes : plus de 45 000 coloris, plus de 100 000 activités calendrier (des étapes du développement produit suivies par Four Hands), et plus de 20 000 devis fournisseurs traités. « La beauté de ce projet, c'est cette « source de vérité unique », ce référentiel commun pour l'information produit que nous utilisons de façon généralisée pour tous nos systèmes. Nous avons un processus de développement cohérent, intégré directement dans la plateforme. Nous avons des étapes claires à suivre, des repères et des checkpoints spécifiques. Notre efficacité a augmenté, le volume d'emails a chuté de façon spectaculaire, et la précision de nos données s'est indéniablement améliorée.

Aujourd'hui, nous savons exactement où aller pour connaître la hauteur d'un bras de fauteuil, par exemple. Et nous savons que l'information que nous avons est fiable et totalement à jour. »

L'EFFET PANDÉMIE

Comme toutes les entreprises, Four Hands a vu son quotidien secoué par la pandémie. L'entreprise a d'abord enclenché le mode protection de la trésorerie : déplacements annulés, recrutements gelés, baisses des dépenses. Et en mars, toute la ville d'Austin a été placée en confinement. Four Hands avait heureusement déjà mis en place Centric PLM à l'époque. Elle a donc pu adopter un fonctionnement 100% à distance. Au final, l'année 2020 s'est terminée par une croissance à deux chiffres, battant tous les records en termes d'expéditions, de commandes, de transactions et de cartons manipulés en entrepôt. Et Four Hands a enregistré une croissance significative sur l'ensemble de ses canaux de distribution. L'entreprise a découvert qu'elle pouvait obtenir de très bons résultats à distance, et via d'autres moyens d'introduire ses produits que les habituels salons d'ameublement.

ET LA SUITE ?

« Nous avons mené une étude juste après le lancement, puis la même plusieurs mois plus tard. Et nous avons constaté une amélioration dans la façon dont nos utilisateurs perçoivent la plateforme et dans la souplesse de reporting. Après un ou deux ans d'utilisation, ils sont à l'aise avec le système et en tirent même le meilleur, commente Douglas Estremadoyro. Nous suivons la méthodologie typique de Centric, à savoir lancer, stabiliser, optimiser... Et aujourd'hui, nous sommes prêts pour de nouvelles améliorations. »

RÉSULTATS

- + Un référentiel unique pour toute l'information produit
- + Un workflow intégré au logiciel
- + Une amélioration radicale de la visibilité et du reporting
- + Des processus plus efficaces
(pas de doublons de tâches, utilisation de bibliothèques, etc.)
- + Des données plus précises
- + Plus de 20 000 devis fournisseurs traités en toute fluidité



FOUR HANDS (www.fourhands.com)

Fondée en 1996 à Austin au Texas, où notre siège se situe toujours, Four Hands possède des bureaux en Chine, au Vietnam, en Inde et en Indonésie. Salon, chambre, salle à manger, bureau, espaces extérieurs... Nous concevons et fabriquons des meubles pour toutes les pièces de la maison. Nous avons connu une croissance rapide, en particulier ces dernières années, et notre entreprise compte plus de 500 collaborateurs, plus de 10 000 clients actifs, plus de 100 fournisseurs actifs et plus de 5000 SKU actifs. Nos meubles sont commercialisés via de nombreux canaux différents, des grands distributeurs d'ameublement aux petites boutiques indépendantes, en passant par l'e-commerce.

Nous sommes convaincus qu'un meuble peut absolument tout faire pour un espace. Notre grande curiosité et notre amour de l'expérimentation créative nous mène d'un coin du monde à l'autre. Nous sommes animés par l'envie de faire bien plus que de concevoir et découvrir des meubles. Chez Four Hands, nous fournissons du style. À l'affût de toutes les sources d'inspiration design, nous fusionnons les cultures, les expériences et les matériaux ramenés de nos voyages pour vous proposer cette grande variété de styles qui fait notre réputation.

Consommateurs, designers, distributeurs... Pour nous, la relation compte plus que tout. Rien de ce que nous faisons n'appartient qu'à nous. Chacune de nos pièces est une histoire en soi. Et au bout de cette histoire, il y a quelqu'un comme vous.

CENTRIC SOFTWARE (www.centricsoftware.com)

Depuis son siège dans la Silicon Valley, Centric Software® fournit une plateforme de transformation digitale, du concept produit au consommateur, aux entreprises de la mode, de la distribution, de la chaussure, du luxe, des loisirs de plein air et des produits de grande consommation, notamment les cosmétiques et les soins, l'alimentation et les boissons. Fleuron de Centric, la plateforme de gestion du cycle de vie des produits Centric PLM™ offre aux entreprises des innovations en matière de planification, de développement produit, d'approvisionnement et d'optimisation de la qualité et des portefeuilles produit, spécifiquement conçues pour répondre aux mutations rapides de l'industrie de consommation. Centric SMB embarque des fonctionnalités stratégiques et des bonnes pratiques sectorielles au service des marques émergentes. Centric Visual Innovation Platform (Centric VIP) propulse collaborateurs et décideurs dans l'ère du digital grâce à ses écrans totalement graphiques. Centric Software a été le fer de lance de la mobilité du développement produit avec l'introduction des toutes premières applications PLM mobiles. Sa compatibilité avec de nombreux systèmes d'entreprise – ERP, DAM, PIM, sites de e-commerce, planification, etc. –, ainsi qu'avec des logiciels de création, notamment Adobe® Illustrator et une série de connecteurs 3D associés à différentes solutions de CAO lui valent une réputation internationale. Les innovations de Centric sont totalement alignées sur les besoins du marché et affichent les meilleurs taux d'adoption et délais de rentabilité du secteur. Toutes les innovations de Centric sont conçues pour écourter les délais de commercialisation, booster l'innovation produit et réduire les coûts.

Centric Software est détenue en majorité par Dassault Systèmes (Euronext Paris : #13065, DSY.PA), le leader mondial des logiciels de conception 3D, du maquettisme 3D et des solutions PLM.

Centric Software a reçu de nombreux prix et récompenses. Classée au Top 100 Global de Red Herring en 2013, 2015 et 2016, Centric s'est également vu décerner divers prix d'excellence par Frost & Sullivan en 2012, 2016, 2018 et 2021.

 CentricSoftware™



www.centricsoftware.com

©2021 Centric Software Inc. Tous droits réservés. Centric est une marque déposée de Centric Software. Tous les autres noms de produits et de marques peuvent être des marques commerciales, propriété de leurs détenteurs respectifs.