



# FOUR HANDS

FURNISHING STYLE

**FOUR HANDS MENGHADIRKAN GAYA + SUKSES DENGAN PLM**



**PERUSAHAAN PENYEDIA PERABOTAN RUMAH BERMITRA DENGAN CENTRIC SOFTWARE® UNTUK MENGATUR ULANG MODEL ALUR KERJANYA**

 CentricSoftware™

©2021 Centric Software Inc. Hak cipta dilindungi undang-undang.

“Kami tidak memiliki sumber tunggal kebenaran terkait informasi produk. Informasi tersebar di banyak spreadsheet dan komputer lokal yang memuat atribut produk. Kami kesulitan mengetahui informasi mana yang akurat, mana yang merupakan versi terbaru.”

Douglas Estremadoyro, VP Business Innovation di Four Hands mengenang proses pengembangan produk mereka dari beberapa tahun sebelumnya.

Sekarang, semua informasi produk dikumpulkan di satu tempat yang mudah diakses, sehingga efisiensi dan visibilitas pengembangan produk menjadi jauh lebih baik, akurasi data meningkat, dan duplikasi pekerjaan berkurang. Apa yang telah mendorong transformasi ini?

## TEXAS DAN LEBIH LUAS

Didirikan pada tahun 1996 dan bermarkas besar di Austin, Texas, Four Hands memiliki kantor di Tiongkok, Vietnam, India, dan Indonesia. Perusahaan ini mendesain dan memproduksi perabot rumah untuk ruang tamu, ruang keluarga, kamar tidur, ruang makan, kantor, dan luar ruangan. Perusahaan ini tumbuh dengan amat pesat, terutama dalam beberapa tahun terakhir ini. Kini mereka memiliki lebih dari 500 karyawan, 10.000+ dealer aktif, 100+ pemasok aktif, dan 5.000+ SKU aktif. Produk mereka dijual melalui berbagai saluran, dari peritel furnitur besar hingga butik kecil, dan tentu saja, toko online.

Estremadoyro mengatakan, “Four Hands pada intinya adalah perusahaan pencipta produk. Kami dikenal dengan desain-desain yang disukai pelanggan. Kami memproduksi perabotan yang halus dan klasik, namun inovatif dan keren.” Dia melanjutkan, “Di belakang layar, kami adalah perusahaan pengadaan, kami adalah perusahaan pergudangan, perusahaan penjualan, dan perusahaan distribusi. Pada semua mata rantai nilai itu ada manajemen informasi dari desain dan berlanjut hingga mencapai pelanggan.”

“Kami sangat memomorsatukan pelanggan, dan memupuk hubungan baik dengan mereka. Kami berusaha untuk bersikap luwes dan mau melayani lebih. Misalnya, ada pelanggan yang menginginkan label kustom, dan kami bahkan bisa mengerjakan pesanan yang diubah,” ujar Estremadoyro. “Tetapi karena kami telah bertumbuh sangat besar, kami harus memiliki kesempurnaan operasional dan efisien dalam segala sesuatu yang kami lakukan, terutama pada sisi distribusi.”

## BERALIH KE PLM

Estremadoyro direkrut pada 2018 dengan mandat untuk mendorong inovasi dan menerapkan sistem generasi masa depan di Four Hands, sembari menerapkan pendekatan manajemen proyek untuk menangani proyek-proyek lintas-fungsi yang kompleks. Dia mengatakan, “Kami memiliki tim pengembangan TI internal yang sangat kuat dan secara tradisional, sistem kami telah dikembangkan di dalam perusahaan saja, jadi kami ingin menggeser energi dan fokus itu ke sistem generasi masa depan.”

“Kami memiliki beberapa divisi yang sama-sama menggarap pekerjaan dan tidak ada konsistensi dalam prosesnya,” ujar Estremadoyro. Dia selanjutnya menguraikan tantangan komunikasi dengan para anggota tim di Asia dan para vendor melalui email dan desain di powerpoint, yang tidak ada habisnya. Juga tidak ada visibilitas atas pengembangan produk. Faktor-faktor ini mendorong Four Hands untuk mencari PLM.



“ YANG LUAR BIASA ADALAH KAMI SEKARANG MEMILIKI SUMBER TUNGGAL KEBENARAN UNTUK INFORMASI PRODUK YANG KAMI GUNAKAN DI SELURUH BAGIAN UNTUK SEMUA SISTEM KAMI. ”

## TANTANGAN

- + Multi-sistem, banyak sumber data/ atribut
- + Tidak ada proses yang konsisten
- + Desain di PPT
- + Tidak ada visibilitas untuk melacak alur kerja desain
- + Proses pengembangan produk lambat
- + Duplikasi kerja
- + Kolaborasi dengan tim di luar negeri tidak efisien

## PEMILIHAN SISTEMATIS

Proses resmi pemilihan perangkat lunak dilakukan pada tahun 2016. Tim menghabiskan beberapa bulan untuk mengumpulkan persyaratan dari sisi pengembangan produk, proses pengambilan sampel, hingga pengadaan, dan banyak lainnya. Estremadoyro berujar, “Kami memperhitungkan kebutuhan dari AS dan dari kantor-kantor internasional kami juga. Kemudian ada evaluasi formal atas beberapa paket yang tersedia di pasaran pada waktu itu, dan Centric adalah salah satunya. Hasil akhirnya adalah, kami memilih Centric PLM.”

## IMPLEMENTASI TAK KENAL LELAH

Estremadoyro menerangkan perihal implementasinya, “Seperti setiap perubahan besar dalam organisasi kami, dibutuhkan upaya dan fokus, terutama di sisi manajemen perubahan. Berpindah dari spreadsheet Excel ke sistem yang sangat terstruktur adalah hal yang cukup menantang pada waktu itu. Tetapi kami memiliki mitra yang tepat dan metodologi yang tepat pula. Kami menangani semuanya satu demi satu, dimulai dari satu bagian alur kerja, lalu menyelesaikannya, dan kemudian lanjut ke bagian berikutnya. Kami melakukannya begitu terus-menerus dan setiap kali ada masalah yang ingin kami periksa lagi, kami bisa mundur dengan mudah dan melakukan penyempurnaan, dan kemudian melanjutkan lagi. Implementasinya bukanlah model tradisional yang langsung mengganti semuanya.” Dia juga menekankan pentingnya data dan membangun pustaka.

## FAKTOR PENENTU KEMENANGAN

Estremadoyro menjelaskan bahwa salah satu faktor esensial yang menentukan keberhasilan implementasi Centric PLM adalah dengan tidak memosisikannya sebagai proyek TI. “Kami sangat sengaja menyebutkan nama-nama sponsor dari bidang fungsional seperti pengembangan produk, pengadaan, internasional. Itu merupakan proyek bisnis dan digaungkan demikian. Itu adalah perspektif yang kami pegang sejak awal, dan itu terbukti benar. Sumber daya kuncinya adalah ahli bidang (SME) dari berbagai fungsi yang mendedikasikan sangat banyak waktu mereka selama beberapa bulan untuk proyek ini. Kami memberdayakan mereka untuk mengambil keputusan tentang desain, mengonfigurasi sistem dengan bantuan personel teknis Centric, melakukan pengujian, membuat dokumen pelatihan, dan menjalankan pelatihannya. Pada akhirnya, menurut saya, merekalah pahlawan dari implementasi ini.”

## MENUAI MANFAAT

Four Hands akhirnya go live, berjalan penuh, pada bulan Agustus 2019. Estremadoyro mengenang, “Seorang pengguna mengatakan beberapa bulan lalu bahwa, sebelum menggunakan Centric PLM, setiap pagi dia harus memeriksa lusinan email, ratusan notifikasi, plus alat kolaborasi yang kami gunakan, hanya untuk mengetahui apa yang harus dikerjakan hari itu! Tetapi sekarang, dia cukup login ke sistem dan langsung tahu status setiap proyek dan apa tepatnya yang harus dia kerjakan; jadi ini benar-benar peningkatan yang luar biasa dari sudut pandang itu.”

Saat ini, ada 115 pengguna aktif di AS, Tiongkok, dan Vietnam. Data di dalam sistem ini benar-benar impresif: 45.000+ paduan warna, 100.000+ aktivitas dalam kalender—langkah-langkah dalam proses pengembangan yang mereka lacak, dan lebih dari 20.000 penawaran pemasok diproses. Estremadoyro mengatakan, “Yang luar biasa adalah kami sekarang memiliki sumber tunggal kebenaran untuk informasi produk yang kami gunakan di seluruh bagian untuk semua sistem kami. Kami memiliki proses yang konsisten untuk pengembangan produk; proses tersebut dikembangkan langsung di dalam platform ini. Ada langkah-langkah spesifik yang harus dilakukan, poin pemeriksaan spesifik, dan tonggak pencapaian. Efisiensi terdorong naik, pengurangan jumlah email sangat luar biasa, dan akurasi data jelas menjadi lebih baik. Sekarang kami langsung tahu harus ke mana untuk mengetahui ketinggian sandaran tangan, misalnya. Kami yakin bahwa informasi di Centric akurat dan paling diperbarui.”

## EFEK PANDEMI

Seperti pada setiap perusahaan, pandemi telah menimbulkan guncangan pada kegiatan bisnis normal. Pada mulanya, Four Hands menerapkan mode perlindungan arus kas—membatalkan perjalanan, membekukan perekrutan, menekan pengeluaran. Pemerintah wajib untuk tinggal di rumah praktis membekukan kota Austin pada bulan Maret. Untungnya, Four Hands sudah menerapkan Centric PLM dan dapat bekerja jarak jauh 100%. Pada akhir 2020, perusahaan akhirnya berhasil menorehkan pertumbuhan dua digit, memecahkan semua rekor sebelumnya dalam hal pengiriman, pesanan, transaksi, dan karton yang ditangani di gudang. Four Hands juga mengalami pertumbuhan yang signifikan di semua saluran distribusinya. Pelajaran yang didapat adalah bahwa mereka masih bisa meraih hasil yang hebat dengan bekerja dari jarak jauh dan menggunakan cara alternatif untuk memperkenalkan produk selain pameran furnitur konvensional.

## PENINGKATAN DI MASA DEPAN

“Kami mengadakan survei setelah implementasi berjalan, dan kemudian mengulanginya beberapa bulan sesudahnya. Kami melihat peningkatan dalam hal apa yang dipikirkan oleh orang-orang kami tentang antarmuka pengguna dan fleksibilitas pelaporan. Setelah setahun atau dua tahun, pengguna merasa nyaman dengan sistem tersebut dan benar-benar mendapatkan manfaat maksimal daripadanya,” lanjut Estremadoyro. “Kami mengikuti jalur tradisional Centric yaitu go-live, stabilisasi, optimalisasi... dan kini kami dapat berupaya untuk lebih meningkatkannya lagi.”

## HASIL

- + Sumber tunggal kebenaran untuk informasi produk
- + Alur kerja langsung tertanam di dalam perangkat lunak
- + Visibilitas dan pelaporan menjadi jauh lebih baik
- + Efisiensi proses meningkat (tidak ada duplikasi kerja, penggunaan pustaka, dll.)
- + Akurasi data meningkat
- + 20.000+ penawaran pemasok diproses tanpa kendala



## FOUR HANDS ([www.fourhands.com](http://www.fourhands.com))

Didirikan pada tahun 1996 dan bermarkas besar di Austin, Texas, Four Hands memiliki kantor di Tiongkok, Vietnam, India, dan Indonesia. Kami mendesain dan memproduksi perabot rumah untuk ruang tamu, ruang keluarga, kamar tidur, ruang makan, kantor, dan luar ruangan. Kami mengalami pertumbuhan yang pesat, terutama dalam beberapa tahun terakhir dengan lebih dari 500 karyawan, 10.000+ pelanggan aktif, 100+ pemasok aktif, dan 5.000+ SKU aktif. Furnitur kami dijual melalui berbagai saluran, dari peritel furnitur besar hingga butik kecil dan toko online.

Kami percaya bahwa kemampuan furnitur untuk membenahi sebuah ruangan adalah tidak terbatas. Keingintahuan dan kecintaan kami yang mendalam akan eksperimen kreatif membawa kami ke berbagai penjuru dunia. Kami terdorong untuk melakukan lebih dari sekadar mendesain dan menemukan furnitur. Di Four Hands, kami menghadirkan gaya. Peluang desain tak ada yang terlewatkan saat kami menggabungkan budaya, pengalaman, dan bahan dari perjalanan kami menjadi beraneka ragam gaya yang memang sudah dikenal sebagai ciri kami.

Apakah itu dengan konsumen, desainer, maupun peritel, kami sangat menghargai relasi di atas segalanya. Yang kami kerjakan bukanlah karya kami sendirian. Setiap perabot kami adalah sebuah kisah, dan di ujung kisah itu, adalah seseorang seperti Anda.

## CENTRIC SOFTWARE ([www.centricsoftware.com](http://www.centricsoftware.com))

Dari markas besarnya di Silicon Valley, Centric Software menyediakan Platform Transformasi Digital untuk nama-nama paling bergengsi dalam bidang fashion, ritel, produk alas kaki, barang mewah, barang-barang outdoor dan konsumen, termasuk kosmetik, kecantikan, makanan, dan minuman. Platform Product Lifecycle Management (PLM) (Manajemen Siklus Hidup Produk) utama Centric, yaitu Centric 8, menyajikan perencanaan produk bisnis kelas enterprise, pengembangan produk, pengadaan, fungsionalitas manajemen kualitas dan koleksi yang disesuaikan untuk industri konsumen yang bergerak cepat. Centric SMB menyediakan teknologi inovatif PLM dan pembelajaran pokok industri untuk merek yang sedang berkembang. Centric Visual Innovation Platform (VIP) menawarkan pengalaman baru yang sepenuhnya visual dan digital untuk kolaborasi dan pengambilan keputusan serta meliputi Centric Buying Board untuk mengubah sesi pembelian internal dan memaksimalkan nilai ritel dan Centric Concept Board untuk mendorong kreativitas dan mengembangkan konsep-konsep produk. Semua inovasi Centric mempersingkat waktu masuk ke pasar, mendongkrak inovasi produk, dan memangkas biaya.

Centric Software dimiliki secara mayoritas oleh Dassault Systèmes (Euronext Paris: #13065, DSY.PA), pemimpin dunia dalam perangkat lunak desain 3D, 3D Digital Mock Up, dan solusi PLM.

Centric Software telah menerima banyak penghargaan dan pengakuan industri, termasuk disebut oleh Red Herring dalam daftar Top 100 Global pada tahun 2013, 2015, dan 2016. Centric juga menerima berbagai penghargaan keunggulan dari Frost & Sullivan pada tahun 2012, 2016, 2018, dan 2021.



[www.centricsoftware.com](http://www.centricsoftware.com)