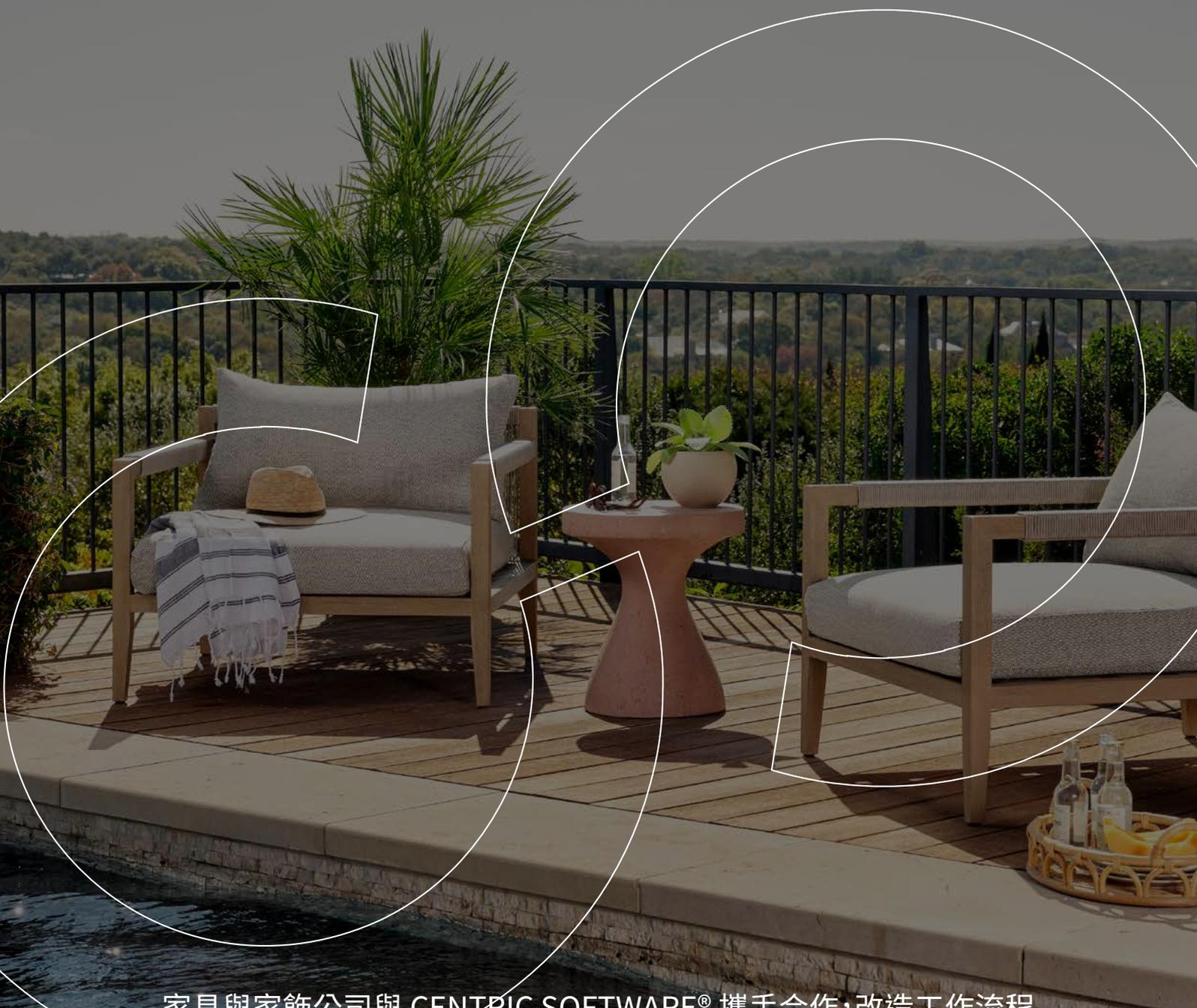




FOUR HANDS

FURNISHING STYLE

FOUR HANDS 利用 PLM 打造品味空間與成功策略



家具與家飾公司與 CENTRIC SOFTWARE® 攜手合作,改造工作流程

 CentricSoftware™

©2021 Centric Software Inc. All rights reserved.

「缺乏產品資訊的單一資料源，資訊分散在多個包含產品屬性的試算表和本地電腦中。您永遠不知道哪個資訊才是正確，哪個才是最新版本。」

Four Hands 商業創新副總裁 Douglas Estremadoyro 回顧起過去幾年的產品開發過程。

現今，所有產品資訊都儲存在單一可存取的位置，顯著改善產品開發的能見度和效率、提升資料準確性，並減少重複工作。是什麼推動了這樣的轉變？

深耕德州，佈局全球

Four Hands 成立於 1996 年，總部位於德州奧斯汀，在中國、越南、印度和印尼設有營業據點。該公司專門設計和製造各式家具與家飾，用於客廳、臥室、餐廳、辦公室和戶外空間。公司發展迅速，近幾年來更是飛速成長。現今，他們擁有 500 多名員工、10,000 多個活躍經銷商、100 多個活躍供應商，以及 5,000 多件活躍 SKU。其商品透過大型家具與家飾零售商、小型精品店等通路銷售，當然也包括電子商務通路。

Estremadoyro 表示：「Four Hands 的本質是一家販賣產品的公司，我們以推出顧客喜歡的設計聞名。我們生產的家具與家飾既精緻又經典，同時不失創新和酷炫風格。」他繼續說道：「在幕後，我們是一家採購公司，也是一家倉儲公司、銷售公司和分銷公司。價值鏈涵蓋的所有項目之中，關鍵在於從設計到顧客端的資訊管理。」

Estremadoyro 表示：「我們非常重視顧客，致力於持續維繫關係。我們嘗試變通行事，並為此付出更多努力。比如說，有些客人會要求客製化標籤，我們甚至也設法處理訂單變更的情形。然而，有鑑於公司的巨幅成長，我們必須擁有卓越的營運能力，並在各方面都維持高效率，尤其是對於分銷這一塊。」

轉向 PLM

Estremadoyro 於 2018 年成為 Four Hands 的一員，其職責是推動創新並實施新一代系統，同時採用一套專案管理方法來因應複雜的跨部門專案。他說：「我們擁有非常強大的內部 IT 開發團隊，一直以來我們的系統都是自行開發，因此我們希望能將投入其中的精力和重心轉移至新一代系統。」

Estremadoyro 說：「我們多個部門都有正在進行中的專案，但彼此之間流程完全不一致。」他接著說明，透過沒完沒了的電子郵件和 PowerPoint 簡報，與亞洲團隊成員和供應商就設計進行溝通所面臨的挑戰。此外，對產品開發也沒有任何能見度。綜合以上因素，Four Hands 決定開始實施 PLM。

系統化選擇

2016 年，公司經歷正式的軟體選擇過程。團隊花了數個月時間，蒐集從產品開發、樣品製作到採購等層面的需求。Estremadoyro 說：「我們同時考慮美國和國際營業據點的需求。接著，我們針對當時市面上幾款軟體套件進行正式評估，Centric 便是其中之一。最終，我們選擇 Centric PLM™。」



「巧妙之處在於，我們現在擁有單一資料源，可全面掌握用於所有系統的產品資訊。」

挑戰

- + 多個系統，多個資料/屬性源
- + 缺乏一致的流程
- + 使用 PPT 提出設計
- + 缺乏追蹤設計工作流程的能見度
- + 產品開發流程緩慢
- + 重複工作
- + 與海外團隊的合作效率低下

努力實施

Estremadoyro 談起實施的經過：「就如組織中每個重大變更，這也需要相當的投入和專注，尤其是對於如何管理變更這方面。從 Excel 試算表過渡到結構明確的系統，著實為一大挑戰。但是，我們有合適的合作夥伴和對的方法。我們一次只專心應付一件事，從工作流程的一部分開始，等到完成後再進行下一個。透過這樣的反覆做法，即使遇到問題需要重新審視，也能輕鬆回過頭來進行調整，然後再繼續下一步，這有別於傳統的瀑布式部署。」他還強調了資料和建立資料庫的重要性。

致勝因素

Estremadoyro 說明道，成功實施 Centric PLM™ 的重要因素之一，在於不將其定位為 IT 專案。「我們非常有意識地從產品開發、採購、國際業務等職能領域選擇贊助商。這是一項商業專案，並且以此為架構。我們從這樣的觀點切入，事實也證明這是正確的選擇。關鍵資源是來自不同部門的主題專家 (SME)，連續數個月以來，他們為此專案付出大量時間。我們授權他們做出關於設計的決策、在 Centric 技術人員的協助下配置系統、執行測試、制定培訓文件並實際主導培訓過程。最終，我認為他們才是成功實施的最大功臣。」

獲得效益

Four Hands 於 2019 年 8 月正式上線。Estremadoyro 回憶道：「幾個月前，有一位使用者告訴我，在實施 Centric PLM™ 之前，他每天早上必須查看數十封電子郵件、數百條通知，以及我們原先採用的協作工具，這一切只為掌握當天有什麼工作要做！現在，他只要登入系統，就能知道每個專案的狀態和確切的代辦事項，因此從這個角度來看，這著實是很大的進步。」

目前，在美國、中國和越南共有 115 名活躍使用者。系統的資料處理能力非常出色：45,000 多種配色、100,000 多個行事曆活動（追蹤中開發流程所涵蓋的步驟），以及超過 20,000 筆供應商報價。Estremadoyro 說：「巧妙之處在於，我們現在擁有單一資料源，可全面掌握用於所有系統的產品資訊。我們擁有一致的產品開發流程，直接內建於平台之中。有具體的執行步驟、檢查點和里程碑。效率提升、電子郵件量大幅減少，且資料準確性獲得充分改善。現在，舉例來說，我們知道該從哪裡查找椅子扶手的高度。我們相信，Centric 提供最新且最準確的資訊。」

疫情影響

正如每一家公司，其日常營運也受到疫情影響。最初，Four Hands 進入現金流保護模式：取消差旅、停止招聘、削減費用。在強制性的居家指令下，奧斯汀於 3 月全面進入封城狀態。幸運的是，Four Hands 早已實施 Centric PLM™，能夠 100% 遠距辦公。到 2020 年底，公司實現了兩位數的成長，打破以往在倉庫中處理運輸、訂單、交易和裝箱的所有記錄。Four Hands 在所有分銷通路中取得顯著成長。藉此經驗，他們發現可以透過遠距辦公繼續締造出色成果，並透過不同的方式將產品推廣至傳統家具展以外的地方。

未來改進方向

Estremadoyro 說：「我們在上線之後進行了一項調查，然後在幾個月後展開追蹤調查。民眾對於使用者介面及報告的彈性，均表示有所進步。一兩年後，使用者就會對系統愈加上手，並從中獲得最大效益。我們遵循 Centric 上線、穩定、最佳化……的傳統途徑，現在我們可以開始思考改進方向。」

成果

- + 為產品資訊提供單一資料源
- + 將工作流程建入軟體中
- + 大幅提升能見度和報告能力
- + 提高流程效率
(避免重複工作、使用資料庫等)
- + 提高資料準確性
- + 順暢處理 20,000 多筆供應商報價





FOUR HANDS (www.fourhands.com)

Four Hands 成立於 1996 年，總部位於德州奧斯汀，在中國、越南、印度和印尼設有營業據點。我們專門設計和製造各式家具與家飾，用於客廳、臥室、餐廳、辦公室和戶外空間。我們在近幾年達到更快速的成長，目前擁有 500 多名員工、10,000 多名活躍顧客、100 多個活躍供應商，以及 5,000 多件活躍 SKU。我們的家具透過大型家具與家飾零售商、小型精品店和電子商務等通路銷售。

我們相信，家具可以為一個空間帶來永無止境的變化。我們對創新實驗的濃厚好奇心與熱愛，將我們帶到了世界的各個角落。我們不甘於只是設計和發掘家具，在 Four Hands，我們更要打造品味空間。我們將旅行中所見到的文化、體驗和材料融入大眾熟悉的多種風格中，不錯過任何設計機會。

無論是消費者、設計師或零售商，我們都將彼此之間的關係視為最重要的考量。我們的一切成就，並非完全歸功於我們。我們的每一件作品都是一個故事，而在故事的結尾，是一個像您一樣的人。

CENTRIC SOFTWARE (www.centricsoftware.com)

Centric Software 公司總部位於美國加州矽谷，專為時尚業、零售業、鞋業、奢侈精品、戶外休閒業和包含化妝品、保養品和餐飲在內的消費性商品產業等眾多知名品牌提供數位轉型平台。Centric 的旗艦產品 Centric 8 產品生命週期管理 (PLM) 平台提供企業級的商品規劃、產品開發、採購、品質與當季新品管理功能，能滿足變動快速的消費產業需求。Centric SMB 能為新興品牌提供創新的 PLM 技術與關鍵的產業知識。Centric Visual Innovation Platform (VIP) 提供最新完全視覺化且數位化的協作與決策體驗，其中包含可轉型內部採購作業並將零售價值提升到最高的 Centric Buying Board，以及可激發創意和改良產品概念的 Centric Concept Board。所有 Centric 創新技術皆能縮短上市時程、帶動產品創新，同時降低成本。

Centric Software 的主要控股公司為 Dassault Systèmes (巴黎 Euronext 代碼：#13065，DSY.PA)，該集團在 3D 設計軟體、3D Digital Mock Up 與 PLM 解決方案領域之專業與實績均已領先全球。

Centric Software 多次贏得產業獎項與肯定，包括在 2013、2015 和 2016 年榮獲 Red Herring 選入全球百強企業。此外，Centric 也曾在 2012、2016、2018 和 2021 年榮膺 Frost & Sullivan 頒發的卓越企業獎。

 CentricSoftware™



www.centricsoftware.com