 CentricSoftware™

**MIGLIORARE PRODOTTI GIÀ OTTIMI  
CON IL SISTEMA PLM  
UNA PARTNERSHIP DI SUCCESSO TRA  
CAMELBAK E CENTRIC SOFTWARE**

**CAMELBAK**

## L'OSSESSIONE PER L'INNOVAZIONE

Nel 1989, l'appassionato di ciclismo Michael Eidson si presentava alla linea di partenza dell'infernale corsa "Hotter'N Hell" (più calda dell'inferno), una gara di circa 160 chilometri che si svolge nella calura estiva del Texas. Non volendo portare con sé il carico delle bottiglie d'acqua, Michael, che all'epoca era un operatore di pronto soccorso, pensò di riempire d'acqua una sacca per infusione parenterale, avvolgerla in una calza e fissarla alla spalla. Mentre gli altri ciclisti si fermavano per arrembiare con i tappi delle bottiglie, il tubicino che arrivava direttamente alla bocca di Michael gli consentiva di continuare a pedalare, rimanere idratato e avere le mani libere. Il resto è storia.

Negli ultimi venticinque anni i prodotti di punta di CamelBak, gli zaini idratanti indossabili, sono passati dalla vendita di singole unità ai motociclisti, a guidare il mercato dell'idratazione per l'outdoor. Oggi a quegli zaini fanno da corollario borracce, kit di purificazione e altri sistemi di idratazione progettati per il ciclismo, lo sci e la neve, la corsa, il mountain biking e una vasta gamma di applicazioni militari e tattiche.

Con sede a Petaluma, California, nella regione nota per la produzione di vino, CamelBak fonda la propria cultura sul motto "migliorare prodotti già ottimi lavorando in modo intelligente", spiega Paul Rattay, Responsabile PLM dell'azienda. Concretamente tutto ciò si traduce in un'ossessione per l'innovazione e la qualità, in linea con il marchio di fabbrica Got Your Bak™ che sottende una garanzia a vita e una spinta costante a migliorare le prestazioni e ad introdurre nuovi prodotti.



## TSUNAMI E CONOSCENZE TRIBALI

Questa reinvenzione costante rende particolarmente complessi i cicli di creazione del prodotto di CamelBak, come spiega Rattay:

"In alcuni momenti ci troviamo ad avere in fase di sviluppo cinque collezioni diverse, distribuite nelle nostre varie linee di prodotto. Ogni collezione può includere diverse centinaia di stili diversi, per un totale di migliaia di referenze di prodotti finiti. Portare a termine tutti questi prodotti implica che gli stessi team funzionali lavorino sulle varie collezioni e che la comunicazione si dipani tra quattro differenti stabilimenti in tre paesi diversi".

CamelBak ha identificato alcuni colli di bottiglia critici nell'ambito dei processi di design e sviluppo dei prodotti che erano gestiti tramite fogli di calcolo non collegati tra loro. Con team interni e partner di produzione ubicati in tutto il mondo, la capacità dell'azienda di collaborare, in presenza di così tanti stili e referenze, poggiava sulle spalle di poche persone selezionate e Rattay e il suo team erano perfettamente coscienti del fatto che questa organizzazione non sarebbe stata sostenibile ancora a lungo.

"Un numero davvero esiguo di persone gestiva troppi dati tramite procedure manuali" afferma; "un team offline trasmetteva il proprio lavoro a un altro team, fino a farlo giungere nelle mani di una cerchia ristretta di persone che aveva il compito monumentale dare al tutto una sembianza di sistema da poter inviare ai fornitori e condividere con i reparti interni".

Tutto ciò si traduceva in ciò che Rattay definisce uno "tsunami di lavoro", in cui i dati dei prodotti e le attività chiave passavano di funzione in funzione, senza alcuna standardizzazione dei processi e con una condivisione estremamente limitata delle conoscenze.

"Le conseguenze involontarie di questo modo di lavorare davano vita a quella che io definisco 'conoscenza tribale', in cui alcuni individui chiave sono diventati, nel tempo, gli unici detentori delle modalità di gestione della parte del ciclo di vita del prodotto di propria competenza", spiega Rattay. "I fogli di calcolo erano davvero solo un ricettacolo di informazioni; i processi erano guidati solo dalle persone. E naturalmente per paralizzare tutto, era sufficiente che qualcuno si assentasse per un giorno".

“

**È stata per noi un'importante trasformazione, avvenuta in un momento molto delicato per la nostra attività", ricorda Rattay. "Avevamo appena lanciato un nuovo concetto di sacca per l'acqua che implicava la riprogettazione del 90% della nostra linea di zaini; tuttavia, malgrado questa sfida aggiuntiva, siamo riusciti a gestire l'avvio del nuovo sistema in sole 12 settimane. In base alla mia esperienza di implementazioni SaaS e di high technology, è un intervallo di tempo di tutto rispetto.**

”

### Sfide

- + Attività di pianificazione, design e sviluppo eseguite offline
- + Colli di bottiglia nei processi chiave e condivisione limitata delle competenze
- + Uso di un sistema informale per gestire i dati critici relativi alla conformità
- + Necessità di coinvolgere utenti senza una precedente esperienza del sistema
- + Implementazione nel rispetto dei termini di tempo prestabiliti

## TRASPARENZA E TIME-TO-MARKET

La necessità di una maggiore collaborazione e di una standardizzazione dei processi non era dettata esclusivamente da questi colli di bottiglia. La visibilità sulla filiera produttiva globale era un altro elemento critico nell'attività di CamelBak.

“Dobbiamo far fronte a una serie di specifiche sfide in termini di normative e conformità”, spiega Rattay. “Più del 90% dei nostri prodotti deve essere sottoposto a test per la sicurezza del contatto con l'acqua. Poiché siamo un'azienda globale, dobbiamo dimostrare di rispettare gli standard di sicurezza della FDA e dei beni di consumo a livello locale, così come le equivalenti normative europee, senza dimenticare il rispetto di alcune regole molto stringenti imposte a chi opera in contesti militari.”

Per poter effettuare la vendita dei propri prodotti su ogni canale, CamelBak deve sottoporsi regolarmente a una serie di verifiche da parte dei fornitori e mantenere traccia documentata di ogni singola linea guida, un'attività che stava diventando praticamente impossibile con una struttura informale di dischi collegati e l'obiettivo di una maggiore espansione sui mercati globali.

Allo stesso tempo, CamelBak doveva ridurre il proprio time-to-market, una sfida comune a molte altre aziende. “I mercati sui quali operiamo sono estremamente dinamici e quindi dobbiamo far crescere la nostra attività senza sacrificare il livello di qualità e innovazione che ci caratterizza da sempre”, sostiene Rattay. “Queste dinamiche in costante evoluzione implicano una spinta continua a reinventarci; era diventato indispensabile quindi trovare nuove modalità di coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali critiche: ridurre la duplicazione del lavoro e rendere visibili a tutte le persone interessate i metodi, il lavoro, l'impegno e i risultati. Lavorando offline, eravamo sempre alla ricerca di informazioni che invece una moderna soluzione PLM avrebbe potuto gestire online, rendendole disponibili a tutti, migliorando, al tempo stesso, la trasparenza e il time-to-market”.



## LA SOLUZIONE PLM IDEALE: FLESSIBILE E INTUITIVA

Sebbene CamelBak si fosse già dotata di un sistema PLM, i processi di sviluppo e progettazione critici venivano gestiti esclusivamente in Excel, e l'adozione da parte degli utenti risultava limitata.

“Il sistema precedente era imperniato sulle specifiche tecniche”, spiega Rattay. “Era utile alla fine del ciclo di vita del prodotto per la configurazione dei prodotti da inviare ai fornitori, tuttavia, era carente in termini di visibilità globale e non consentiva la gestione di più collezioni sovrapposte, due fattori estremamente importanti per noi. Abbiamo quindi analizzato la piattaforma PLM di Centric con l'obiettivo di sostituire il sistema in uso con una soluzione più completa.”

Come azienda, CamelBak aveva già esperienza in materia di PLM, ma Rattay e il suo team dovevano ora coinvolgere persone specializzate in design e sviluppo che non avevano mai sperimentato il sistema precedente; pertanto l'intuitività e l'esperienza utente sono diventati un altro fattore chiave nella scelta di Centric Software.

“Il percorso di adozione da parte dell'utente ha molte forme e l'usabilità è uno degli aspetti in cui Centric eccelle”, spiega Rattay. “Oltre a disporre di informazioni centralizzate e organizzate, come i piani delle collezioni e le distinte dei materiali, gli utilizzatori possono collaborare con gli specialisti in ergonomia per migliorare costantemente il flusso di lavoro e ottimizzare i passaggi necessari per eseguire le attività più comuni. Oggi siamo in grado di progettare visualizzazioni differenti in funzione dei diversi gruppi di utenti: una per i manager di prodotto, una per il reparto costi e così via, e rendere l'esperienza più significativa e efficiente per ognuno di loro”.

CamelBak ha anche valutato la configurabilità del modello dati della soluzione PLM di Centric, che consente di archiviare informazioni di conformità critiche a partire dal più alto livello di stile fino alla materia prima.

“Ci aspettavamo di incontrare un ottimo provider di soluzioni software, ma non pensavamo di trovare un partner di tale valore entrando in contatto con Centric”, continua Rattay. “I loro consulenti ci hanno aiutato ad analizzare le nostre esigenze e continuano a essere partecipi del nostro impegno quotidiano. Stiamo iniziando veramente a capire come possiamo migliorare il lavoro e non credo che avremmo potuto ottenere questo risultato senza il supporto della community di Centric”.

## DA OFFLINE A ONLINE IN SOLE DODICI SETTIMANE

CamelBak ha avviato l'implementazione del sistema PLM di Centric nel novembre del 2014 e ha iniziato a lanciare i nuovi processi nel marzo dell'anno successivo.

“È stata per noi un'importante trasformazione, avvenuta in un momento molto delicato per la nostra attività”, ricorda Rattay. “Avevamo appena lanciato un nuovo concetto di riserva d'acqua che implicava la riprogettazione del 90% della nostra linea di zaini; tuttavia, malgrado questa sfida aggiuntiva siamo riusciti a gestire l'avvio del nuovo sistema in sole 12 settimane. In base alla mia esperienza di implementazioni SaaS e di high technology, è un tempo di tutto rispetto”.

Oggi la pianificazione di tutte le linee avviene online e più di 10 collezioni sono già state pianificate con Centric PLM. Al momento CamelBak sta sviluppando 6 collezioni, gestisce circa 800 modelli e 2.000 referenze tramite PLM, e ha già integrato nel sistema tutti i principali fornitori.

### Risultati

- + Supporto completo dei processi per l'intero ciclo di vita del prodotto
- + Collaborazione senza ostacoli e condivisione dei dati tra team interni e fornitori
- + Documenti di conformità associati a stili, varianti di colore e materie prime
- + Interfaccia utente intuitiva che favorisce l'adozione da parte di tutti i principali utenti interni e dei partner della filiera produttiva
- + Implementazione iniziale completata in sole 12 settimane

## I VANTAGGI E UNA PROSPETTIVA PIÙ AMPIA

Il notevole miglioramento della collaborazione e l'aver messo online alcune funzioni essenziali, come la pianificazione, ha avuto un impatto immediato sul time-to-market di CamelBak. Attività che generalmente richiedono tempi lunghi, come la pianificazione stagionale, si gestiscono ormai nell'arco di minuti.

“Di straordinaria importanza è stato anche il portare online la libreria dei materiali”, aggiunge Rattay. “Il sistema PLM ad oggi contiene 3.000 diversi materiali; abbiamo ridefinito aziendali l'approccio alla loro gestione e questo ci offre ampio spazio per l'innovazione”.

Dopo l'implementazione della soluzione di PLM di Centric, CamelBak ha anche potuto automatizzare le attività legate ai costi. Formule di calcolo integrate al sistema gestiscono la complessità del modello di costi dell'azienda così come dell'equilibrio tra la produzione strettamente aziendale e quella derivante dai contratti con fornitori di fiducia.

Sono altrettanto importanti, aggiunge Rattay, la visibilità e la trasparenza fornite dal sistema PLM. “Lavorando offline, il personale riusciva ad avere solo una visione parziale del lavoro e non il quadro complessivo”, afferma. “È invece fondamentale poter vedere, in modo preciso e in un contesto online, lo stato di fatto, invece che saperlo da altri”.

Malgrado questo successo, Rattay ritiene che CamelBak stia solo sfiorando la superficie del potenziale della soluzione PLM di Centric: “La trasformazione è appena iniziata. Gli strumenti che abbiamo ora a nostra disposizione ci aiuteranno ad adeguarci al mercato ed essere allineati ai cambiamenti del settore. Ora abbiamo accesso a dati che ci consentono di stabilire dei parametri e di ottimizzare le modalità operative dei nostri team. Partendo dal successo ottenuto, siamo intenzionati a sfruttare fino in fondo l'insieme completo di funzionalità offerto da Centric.”

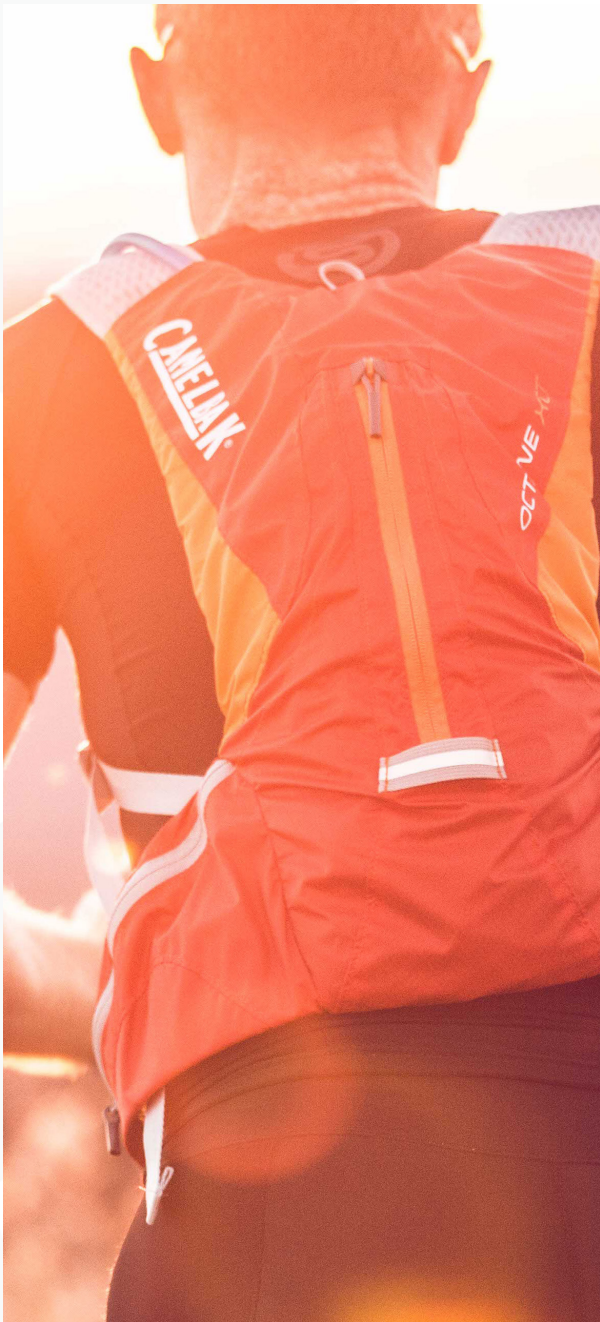
## INFORMAZIONI SU CAMELBAK

La mission di CamelBak è quella di continuare a reinventare e cambiare per sempre il modo in cui gli sportivi si idratano e si allenano. Siamo inventori proiettati al futuro che valorizzano le idee creative e fuori dagli schemi e le soluzioni insolite ai problemi comuni. Riteniamo che le soste siano frustranti. Puntiamo ad arrivare primi, ma anche a essere i migliori. Ci dedichiamo completamente a ciò che facciamo, al modo in cui lo facciamo, agli utenti a cui dedichiamo il nostro lavoro e all'impatto che tutto questo ha sulla vita delle persone e sull'ambiente. In fin dei conti, le persone appassionate realizzano prodotti significativi e di qualità superiore, e crediamo che gli utenti riescano a percepire la differenza.

## INFORMAZIONI SU CENTRIC SOFTWARE

Dalla sede nella Silicon Valley e dagli uffici situati nelle principali capitali mondiali, Centric Software crea tecnologie per i più prestigiosi marchi nel settore della moda, del retail, delle calzature, dei prodotti di lusso, e dei beni di largo consumo. Centric 8, la piattaforma PLM (Product Lifecycle Management) di punta dell'azienda, offre funzionalità per il merchandise planning, lo sviluppo di prodotti e materiali, il sourcing e la collaborazione fornitori, la qualità e compliance e la gestione di cataloghi di vendita e presa ordini, personalizzate per i dinamici settori dei beni di consumo. I pacchetti Centric SMB ampliano l'offerta PLM di Centric Software includendo tecnologie innovative e importanti best practice di settore, specifiche per le aziende di piccole dimensioni.

Centric Software ha ricevuto numerosi riconoscimenti del settore, tra cui il Global Product Differentiation Excellence Award di Frost & Sullivan nella categoria Retail, Fashion and Apparel PLM nel 2016 e il Global Retail, Fashion and Apparel PLM Product Differentiation Excellence Award di Frost & Sullivan nel 2012. Red Herring ha incluso Centric tra le prime 100 società al mondo nel 2013, 2015 e 2016.



 CentricSoftware™



Piazza IV Novembre, 7 | 20124 Milano | Italia  
Telefono: +39 02 87343489  
[www.centricsoftware.com](http://www.centricsoftware.com)