



# FOUR HANDS

FURNISHING STYLE

## FOUR HANDS ESQUIPA ESTILO + ÉXITO CON LA PLM



**EMPRESA DE MUEBLES PARA EL HOGAR SE ASOCIA  
CON CENTRIC SOFTWARE® PARA REMODELAR FLUJOS DE TRABAJO.**

 CentricSoftware™

©2021 Centric Software Inc. Todos los derechos reservados.

“No había una única fuente de verdad para la información de producto. Estaba toda repartida en múltiples planillas y computadoras locales que albergaban los atributos de producto. Nunca se sabía qué información era precisa o cuál era la última versión”.

Douglas Estremadoyro, vicepresidente de Innovación Empresarial de Four Hands, recuerda el proceso de desarrollo de producto de pocos años atrás.

Hoy toda la información de producto está alojada en un lugar accesible, la visibilidad del desarrollo de producto y la eficiencia han mejorado significativamente, la precisión de los datos ha aumentado, y la duplicación de trabajo reducido. ¿Qué impulsó esta transformación?

## TEXAS Y MÁS ALLÁ

Four Hands se fundó en 1996, tiene su sede en Austin, Texas, y oficinas en China, Vietnam, India e Indonesia. La empresa diseña y fabrica muebles para el hogar para salones, dormitorios, comedores, oficinas y exteriores. El negocio ha crecido rápidamente, especialmente en los últimos años. Hoy tienen más de 500 empleados, más de 10 000 distribuidores activos, más de 100 proveedores activos, y más de 5 000 unidades de mantenimiento de stock activas. Sus mercancías se venden a través de múltiples canales, de Retailers principales de muebles a tiendas pequeñas y, por supuesto, a través del comercio electrónico.

Estremadoyro dice: “Four Hands es fundamentalmente una empresa de productos. Se nos conoce por los diseños que gustan a los clientes. Producimos muebles refinados y clásicos y a su vez innovadores y geniales. Detrás de la escena somos una empresa de suministro, una empresa de almacenamiento, una empresa de ventas, y una empresa de distribución. A través de estos puntos de la cadena de valor está la gestión de información, desde el diseño hasta el cliente”.

“Somos una empresa muy centrada en el cliente, y cuidamos esas relaciones. Intentamos ser flexibles y tomar ese paso extra. Algunas personas, por ejemplo, quieren marcas personalizadas e incluso trabajamos con órdenes cambiadas. Pero hemos crecido mucho y necesitamos tener esa excelencia operacional y ser eficientes en todo lo que hacemos, especialmente en el aspecto de distribución”, dice Estremadoyro.

## CAMBIO A LA PLM

A Estremadoyro se le contrató en 2018 con el encargo de impulsar la innovación e implementar en Four Hands sistemas de próxima generación, teniendo un enfoque de gestión de proyecto en el que se abordan proyectos complejos e interdisciplinarios.

Dice: “Tenemos un equipo de desarrollo de tecnología informática interno muy sólido y nuestros sistemas tradicionalmente han sido propios, por eso queríamos cambiar esa energía y enfocarnos en sistemas de próxima generación”.

Estremadoyro continúa diciendo: “Teníamos múltiples divisiones con trabajo en curso sin ninguna consistencia en los procesos”. Describe, además, los retos de comunicación con los miembros de los equipos en Asia y con los vendedores, cuyo intercambio de mensajes se daba a través de correos electrónicos interminables y de diseños en PowerPoint. Tampoco había visibilidad del desarrollo de producto. Todos estos factores llevaron a Four Hands a buscar una PLM.



“ LA BELLEZA DE ESTE SISTEMA ES QUE AHORA TENEMOS ESTA ÚNICA FUENTE DE VERDAD DE LA INFORMACIÓN DE PRODUCTO QUE USAMOS DE FORMA GENERALIZADA PARA TODOS NUESTROS SISTEMAS. ”

### RETOS

- + Sistemas múltiples, fuentes de datos/ atributos múltiples
- + Ausencia de proceso coherente
- + Diseños en PPT
- + Ausencia de visibilidad para rastrear flujo de trabajo de diseño
- + Proceso de desarrollo de producto lento
- + Duplicación de trabajo
- + Colaboración ineficiente con equipos en el exterior

## SELECCIÓN SISTEMÁTICA

En 2016, se llevó a cabo un proceso formal de selección de software. El equipo dedicó varios meses juntando requisitos desde el aspecto de desarrollo de producto, el proceso de muestreo, suministro y más. Estremadoyro dice: "Tomamos en cuenta las necesidades de EE UU y también de nuestras oficinas internacionales. Después hubo una evaluación formal de diversos paquetes disponibles en ese momento en el mercado, siendo Centric uno de ellos. El resultado final fue la selección de la PLM de Centric".

## IMPLEMENTACIÓN LABORIOSA

Estremadoyro se expresa sobre la implementación: "Como todos los cambios grandes que realizamos en nuestra organización, este tomó esfuerzo y enfoque, especialmente en el área de gestión de cambio. Fue un reto pasar de planillas de Excel a un sistema muy estructurado. Pero tenemos al socio correcto y la metodología correcta. Abordamos las cosas una a la vez, comenzando con una parte del flujo de trabajo, terminándola después, y luego a lo siguiente. Reiteramos y cuando había un problema que queríamos a revisar era fácil volver y corregirlo, y luego seguíamos avanzando. No fue el tradicional lanzamiento tormentoso". Estremadoyro también destaca la importancia de los datos y la construcción de bibliotecas.

## FACTORES GANADORES

Estremadoyro explica que uno de los factores esenciales que llevaron al éxito de la implementación de la PLM de Centric fue el hecho de no posicionarla como un proyecto de tecnología informática: "Tuvimos la sólida intención de nombrar a patrocinadores de las áreas funcionales como de desarrollo de producto, suministro e internacional. Este fue un proyecto empresarial y enmarcado como tal. Esa fue la perspectiva que mantuvimos y probó ser la correcta. Los recursos clave fueron los expertos en el tema (SME por sus siglas en inglés) de las diferentes funciones quienes dedicaron a este proyecto una gran parte de su tiempo durante varios meses. Les dimos el poder de tomar decisiones con respecto al diseño, configurar el sistema con la ayuda del personal técnico de Centric, llevar a cabo la prueba, crear documentos de entrenamiento e incluso hacer el entrenamiento. En definitiva, creo que son ellos los héroes de esta implementación".

## COSECHA DE LOS BENEFICIOS

Four Hands realizó su lanzamiento en agosto de 2019. Estremadoyro recuerda: "Un usuario me dijo hace unos meses que antes de la PLM de Centric tenía que revisar cada mañana docenas de correos electrónicos, cientos de notificaciones más una herramienta de colaboración que teníamos, ¡todo solo para saber lo que se tenía que hacer ese día! Ahora simplemente entra al sistema y sabe el estatus de cada proyecto y exactamente lo que necesita hacer, así que ha sido una gran mejora desde ese punto de vista".

Actualmente hay 115 usuarios activos en EE UU, China y Vietnam. Los datos en el sistema son impresionantes: más de 45 000 colores, más de 100 000 actividades de calendario –pasos en el proceso de desarrollo que se están rastreando, y más de 20 000 cotizaciones procesadas. Estremadoyro dice: "La belleza de este sistema es que ahora tenemos esta única fuente de verdad de la información de producto que usamos de forma generalizada para todos nuestros sistemas. Tenemos un proceso consistente para el desarrollo de producto que está incorporado en la plataforma. Hay pasos específicos que ejecutar, al igual que controles y metas particulares. La eficiencia ha incrementado, la reducción de correos electrónicos es impresionante y la precisión de los datos ha mejorado sin lugar a dudas. Ahora sabemos adónde ir para, por ejemplo, obtener la altura del reposabrazos. Confiamos en que la información en Centric es exacta y perfectamente actualizada".

## EFEECTO DE LA PANDEMIA

Como a todas las empresas, esta pandemia sacudió la normalidad del negocio. Al principio, Four Hands recurrió al modo de protección de flujo de caja, canceló los viajes, congeló los contratos, frenó costos, etc. En marzo, una orden obligatoria de quedarse en casa cerró la ciudad de Austin. Afortunadamente, Four Hands ya había implementado la PLM de Centric y pudo trabajar al 100 % de manera remota. Finalmente, 2020 terminó para la empresa en un crecimiento de doble dígito, rompiendo todos los récords previos en cuanto a envíos, órdenes, transacciones y cajas manejadas en el almacén. Four Hands también percibió un gran crecimiento en todos los canales de distribución. La lección aprendida fue que aun se podía lograr grandes resultados a través del trabajo remoto y de maneras alternativas de introducir el producto más allá de los shows convencionales de muebles.

## MEJORAS FUTURAS

"Hicimos una encuesta después del lanzamiento y la repetimos unos meses después. Notamos mejoras en cuanto a lo que nuestra gente piensa sobre la interfaz del usuario y la flexibilidad para informar. Después de un año o dos de uso, los usuarios se sienten cómodos con el sistema y lo están aprovechando al máximo. Estamos siguiendo el camino tradicional de Centric de lanzamiento, estabilización, optimización, etc., y ahora podemos preocuparnos por mejorar", dice Estremadoyro.

## RESULTADOS

- + Una única fuente de verdad para la información de producto
- + Flujo de trabajo integrado al software
- + Visibilidad e información notablemente mejoradas
- + Eficacia de proceso mejorada (no duplicación de trabajo, uso de bibliotecas, etc.)
- + Precisión de datos mejorados
- + Más de 20 000 cotizaciones de proveedores procesadas a perfección



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

Four Hands se fundó en 1996, tiene su sede en Austin, Texas, y oficinas en China, Vietnam, India e Indonesia. Diseñamos y fabricamos muebles para el hogar para salones, dormitorios, comedores, oficinas y exteriores. Hemos crecido rápidamente, especialmente en los últimos años. Hoy tenemos más de 500 empleados, más de 10 000 clientes activos, más de 100 proveedores activos, y más de 5 000 unidades de mantenimiento de stock activas. Nuestras mercancías se venden a través de múltiples canales, de Retailers principales de muebles a tiendas pequeñas y comercio electrónico.

Creemos que lo que los muebles pueden hacer para un espacio no tiene fin. Nuestra curiosidad profunda y nuestro amor por la experimentación creativa nos lleva a diversas esquinas del mundo. Estamos abocados a crear más que diseños y descubrir muebles. En Four Hands otorgamos estilo. No perdemos ninguna oportunidad de diseño mientras fusionamos culturas, experiencias y materiales de nuestros viajes en una amplia gama de estilos por los que somos conocidos.

Valoramos las relaciones por encima de todo, sea consumidor, diseñador o Retailer. Nada de lo que hacemos nos pertenece solo a nosotros. Cada una de nuestras piezas es una historia y, al final de la historia, es alguien como tú.

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

Desde su sede central en Silicon Valley, Centric Software proporciona una plataforma de transformación digital para las marcas más prestigiosas de moda, Retail, calzado, lujo, material deportivo y bienes de consumo, incluyendo cosméticos, belleza y alimentación y bebidas. Centric 8, la plataforma insignia de gestión del ciclo de vida del producto (PLM) de Centric, ofrece servicios de clase empresarial de planificación de mercancías, desarrollo de productos, suministro, calidad y funcionalidad de gestión de colecciones adaptados a sectores de consumo en constante cambio. Centric SMB, la solución de PLM para pymes, incluye una tecnología innovadora y conocimientos clave del sector dirigidos a empresas emergentes. La plataforma de innovación visual Centric VIP ofrece una nueva experiencia digital y completamente visual que mejora la colaboración y la toma de decisiones. También incluye los paneles digitales Centric Buying Board, que transforman las sesiones internas de compra y aumenta el valor de venta, y Centric Concept Board, que fomenta la creatividad y la concepción de productos. Todas las innovaciones de Centric reducen el Time-to-Market, impulsan la innovación de productos y reducen costos.

Centric Software es propiedad mayoritaria de Dassault Systèmes (Euronext Paris: #13065, DSY.PA), líder mundial en software de diseño 3D, maquetación digital 3D y soluciones de PLM.

Centric Software ha obtenido múltiples premios y reconocimientos del sector, como figurar en la lista Top 100 Global de Red Herring en 2013, 2015 y 2016. También ha recibido varios premios a la excelencia por parte de Frost & Sullivan en 2012, 2016, 2018 y 2021.



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