



# FOUR HANDS

FURNISHING STYLE

**FOUR HANDS FORNECE ESTILO + SUCESSO COM PLM**



**EMPRESA DE MÓVEIS PARA CASA FAZ PARCERIA COM A CENTRIC SOFTWARE®  
PARA REMODELAR OS FLUXOS DE TRABALHO**

 **CentricSoftware™**

©2021 Centric Software Inc. Todos os direitos reservados.

“Não havia uma única fonte de verdade para informações sobre o produto. Elas estavam dispersas em múltiplas planilhas e computadores locais abrigando atributos de produtos. Nunca se sabia quais informações eram precisas, qual era a versão mais recente.”

Douglas Estremadoyro, VP de Inovação Empresarial da Four Hands lembra seu processo de desenvolvimento de produtos de poucos anos atrás.

Hoje, todas as informações sobre o produto estão alojadas em um lugar acessível, a visibilidade e a eficiência do desenvolvimento do produto estão significativamente melhoradas, a precisão dos dados foi aumentada e a duplicação de trabalho foi reduzida. O que impulsionou esta transformação?

## TEXAS E ALÉM

Fundada em 1996 e sediada em Austin, Texas, a Four Hands tem escritórios na China, Vietnã, Índia e Indonésia. A empresa projeta e fabrica móveis para sala de estar, quarto de dormir, sala de jantar, escritório e exterior. Eles têm crescido rapidamente, especialmente durante os últimos anos. Hoje, eles têm +500 funcionários, +10.000 revendedores ativos, +100 fornecedores ativos e +5.000 SKUs ativos. Seus produtos são vendidos através de múltiplos canais, desde grandes varejistas de móveis até pequenas boutiques e, é claro, e-commerces.

Estremadoyro, diz, “No fundo, a Four Hands é uma empresa de produtos. Somos conhecidos por projetos que os clientes gostam. Produzimos móveis que são refinados e clássicos, porém inovadores e frescos”. Ele continua, “Nos bastidores somos uma empresa de sourcing, de armazenagem, de vendas e de distribuição. Em todos esses itens da cadeia de valor está a gestão de informações desde o projeto até o cliente.”

“Somos muito centrados no cliente e cultivamos essas relações. Tentamos ser flexíveis e dar sempre um passo a mais. Por exemplo, alguns querem etiquetas personalizadas e nós até trabalhamos com pedidos de mudança”, diz Estremadoyro. “Mas tendo crescido tanto, precisamos ter essa excelência operacional e ser eficientes em tudo que fazemos, especialmente no lado da distribuição das coisas”.

## MUDANDO PARA O PLM

Estremadoyro foi contratado em 2018 com o mandato de impulsionar a inovação e implementar sistemas de última geração na Four Hands, ao mesmo tempo em que se adotava uma abordagem de gerenciamento de projetos para lidar com projetos complexos e interfuncionais. Ele diz: “Temos uma equipe interna de desenvolvimento de TI muito forte e, tradicionalmente, nossos sistemas foram criados em casa, por isso queríamos mudar essa energia e o foco para sistemas de última geração”.

“Tínhamos várias divisões com trabalho em andamento e nenhuma consistência no processo”, diz Estremadoyro. Ele continua descrevendo os desafios da comunicação com os membros da equipe na Ásia e fornecedores através de infinitos e-mails e projetos em Power Point. Também não havia visibilidade no desenvolvimento de produtos. Estes fatores levaram a Four Hands a procurar um PLM.



“ A BELEZA É QUE AGORA TEMOS ESTA ÚNICA FONTE DA VERDADE PARA INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS QUE USAMOS EM TODOS OS NOSSOS SISTEMAS. ”

### DESAFIOS

- + Múltiplos sistemas, múltiplas fontes de dados/atributos
- + Nenhum processo consistente
- + Designs em PPT
- + Sem visibilidade para acompanhar o fluxo de trabalho do projeto
- + Processo lento de desenvolvimento de produtos
- + Duplicação de trabalho
- + Colaboração ineficiente com equipes estrangeiras

## SELEÇÃO SISTEMÁTICA

Um processo formal de seleção de software foi realizado em 2016. A equipe passou vários meses coletando as exigências do lado do desenvolvimento do produto, do processo de amostragem, do sourcing e muito mais. Diz Estremadoyro: "Levamos em conta as necessidades tanto dos EUA, quanto dos nossos escritórios internacionais. Depois houve uma avaliação formal de vários pacotes disponíveis no mercado na época, sendo a Centric um deles. O resultado final foi a seleção do Centric PLM."

## IMPLEMENTAÇÃO INDUSTRIAL

Estremadoyro diz sobre a implementação: "Como toda grande mudança em nossa organização, foi preciso esforço e foco, especialmente no lado da gestão da mudança. Foi um desafio que passou de planilhas Excel para um sistema muito estruturado". Mas nós temos o parceiro certo e a metodologia certa. Abordamos uma coisa de cada vez, começando com uma parte do fluxo de trabalho e terminando com ela, e passando para a próxima. Iterávamos assim e sempre que havia um problema que queríamos visitar, era fácil voltar atrás e fazer o ajuste, e depois continuar. Não era o tradicional lançamento em cascata". Ele também enfatiza a importância dos dados e da construção das bibliotecas.

## FATORES VENCEDORES

Estremadoyro explica que um dos fatores essenciais que levaram ao sucesso na implementação do Centric PLM foi não posicioná-lo como um projeto de TI. "Fomos muito intencionais em nomear representantes das áreas funcionais como desenvolvimento de produtos, sourcing, internacional". Era um projeto empresarial e foi enquadrado como tal. Essa era a perspectiva que tínhamos e provou ser a perspectiva correta. Os recursos-chave foram os especialistas no assunto (SME) das diferentes funções que dedicaram uma parte muito significativa de seu tempo durante vários meses a este projeto. Nós os capacitamos a tomar decisões sobre o projeto, configurar o sistema com a ajuda da equipe técnica da Centric, realizar testes, criar documentos de treinamento e realmente fazer o treinamento. Em última análise, acho que eles são os heróis desta implementação".

## OBTENDO OS BENEFÍCIOS

Four Hands foi ao ar em agosto de 2019. Estremadoyro lembra, "Um usuário me disse há alguns meses atrás, que antes do Centric PLM, todas as manhãs ele tinha que rever dezenas de e-mails, centenas de notificações de uma ferramenta de colaboração que tínhamos, só para saber o que fazer naquele dia! Mas agora, ele entra no sistema e sabe o status de cada projeto e exatamente o que precisa fazer, por isso tem sido uma tremenda melhoria desse ponto de vista."

Atualmente, existem 115 usuários ativos nos EUA, China e Vietnã. Os dados no sistema são impressionantes: mais de 45.000 colorways, mais de 100.000 atividades de calendário – etapas no processo de desenvolvimento que eles estão acompanhando, e mais de 20.000 cotações de fornecedores processadas. Estremadoyro diz: "A beleza é que agora temos esta única fonte da verdade para informações de produtos que usamos em todos os nossos sistemas. Temos um processo consistente para o desenvolvimento de produtos; ele está embutido diretamente na plataforma. Há passos específicos para executar, pontos de verificação específicos e marcos. A eficiência é maior, a redução dos e-mails é simplesmente incrível e a precisão dos dados melhorou absolutamente. Agora sabemos para onde ir para obter a altura de um braço de apoio, por exemplo. Estamos confiantes de que as informações no Centric PLM são precisas e as mais atualizadas."

## EFEITO PANDÊMICO

Como em qualquer empresa, a pandemia causou um abalo nos negócios como de costume. Inicialmente, a Four Hands entrou no modo de proteção de fluxo de caixa – viagens canceladas, contratações congeladas, despesas reduzidas. Uma ordem de permanência obrigatória em casa fechou a cidade de Austin em março. Felizmente, a Four Hands já havia implementado o Centric PLM e pôde ficar 100% remota. No final, 2020 terminou em crescimento de dois dígitos para a empresa, quebrando todos os recordes anteriores em termos de envios, pedidos, transações e caixas de papelão manuseadas no armazém. A Four Hands também viu um crescimento significativo em todos os canais de distribuição. A lição aprendida foi que eles ainda poderiam alcançar grandes resultados com o trabalho remoto e formas alternativas de introduzir o produto além dos mostruários de móveis convencionais.

## MELHORIAS FUTURAS

"Fizemos uma pesquisa após o início do lançamento, e a repetimos vários meses depois disso. Vimos melhorias em termos do que nosso pessoal pensa sobre a interface do usuário e flexibilidade para a elaboração de relatórios. Depois de um ou dois anos, os usuários se sentem confortáveis com o sistema e estão realmente tirando o máximo proveito dele", diz Estremadoyro. "Estamos seguindo o caminho tradicional da Centric de viver, estabilizar, otimizar... e agora podemos procurar melhorar".

## RESULTADOS

- + Fonte única de verdade para informações sobre produtos
- + Fluxo de trabalho embutido no software
- + Melhoria drástica da visibilidade e dos relatórios
- + Aumento da eficiência dos processos (sem duplicação de trabalho, uso de bibliotecas, etc.)
- + Melhor precisão dos dados
- + Mais de 20.000 cotações de fornecedores processadas sem problemas



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

Fundada em 1996 e sediada em Austin, Texas, a Four Hands tem escritórios na China, Vietnã, Índia e Indonésia. Projetamos e fabricamos mobiliário doméstico para sala de estar, quarto de dormir, sala de jantar, escritório e exterior. Temos tido um rápido crescimento, especialmente nos últimos anos com +500 funcionários, +10.000 clientes ativos, +100 fornecedores ativos e +5.000 SKUs ativos. Nossos móveis são vendidos através de múltiplos canais, desde os principais varejistas de móveis até pequenas boutiques e e-commerces.

Acreditamos que não há fim para o que os móveis podem fazer por um espaço. Nossa profunda curiosidade e amor pela experimentação criativa nos leva a diversos cantos do mundo. Somos obrigados a fazer mais do que projetar e descobrir móveis. Na Four Hands, mobiliamos estilo. Nenhuma oportunidade de design é perdida quando fundimos as culturas, experiências e materiais de nossas viagens na ampla gama de estilos pelos quais somos conhecidos.

Seja consumidor, designer ou varejista, nós valorizamos as relações acima de tudo. Nada do que fazemos é somente nosso. Cada uma de nossas peças é uma história e, no final dessa história, tem alguém como você.

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

De sua sede no Vale do Silício, a Centric Software® fornece uma plataforma de Transformação Digital do Conceito do Produto ao Consumidor para varejo para moda, varejo, calçados, luxo, produtos para uso ao ar livre e bens de consumo, incluindo cosméticos, beleza e alimentos e bebidas. A plataforma principal de Gestão do Ciclo de Vida do Produto (PLM) da Centric, Centric PLM™, oferece planejamento de mercadorias de classe empresarial, desenvolvimento de produtos, sourcing, qualidade e inovações de otimização de portfólio de produtos especificamente para indústrias de consumo de rápida movimentação. O Centric SMB concentra-se nas principais ferramentas e melhores práticas da indústria para marcas emergentes. Já os Painéis de Inovação Visual da Centric (CVIP), oferecem experiências de painéis digitais altamente visuais para colaboração e tomada de decisões. A Centric Software foi pioneira em mobilidade, introduzindo os primeiros aplicativos móveis para PLM, e é amplamente conhecida pela conectividade a dezenas de outros sistemas empresariais, incluindo ERP, DAM, PIM, e-commerce, planejamento e mais, bem como ferramentas criativas como Adobe® Illustrator e uma série de conectores CAD 3D. As inovações da Centric são 100% orientadas para o mercado, com a maior taxa de adoção do usuário e o tempo mais rápido de retorno do investimento na indústria. Todas as inovações Centric encurtam o time to market, impulsionam a inovação de produtos e reduzem os custos.

A Centric Software é de propriedade majoritária da Dassault Systèmes (Euronext Paris: # 13065, DSY.PA), líder mundial em software de design 3D, 3D Digital Mock Up e soluções PLM.

A Centric Software recebeu diversos prêmios e reconhecimentos da indústria, incluindo a nomeação pela Red Herring para sua lista dos 100 melhores globais em 2013, 2015 e 2016. A Centric também recebeu vários prêmios de excelência da Frost & Sullivan em 2012, 2016, 2018 e 2021.

 CentricSoftware™



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