

WOOLWORTHS

WOOLWORTHS 借重 CENTRIC PLM™
處理龐雜行政作業節省 15%-20% 寶貴時間

知名多類別零售商善用 PLM 耀眼實作成果，
全面促進協作、提升能見度及增進成本效率



 CentricSoftware™

©2021 Centric Software, Inc. 版權所有。

「打從一開始，我們就不只是採用 PLM 系統，而是一併重新檢視各種流程，確認其中出現哪些落差跟契機，從中理解如何確保系統及流程運作更趨完善。」

Woolworths 改善專案經理 Moira Alexander 回想起公司的產品生命週期管理 (PLM) 專案，任務龐雜艱鉅，成果亦非僅限於一隅，而是同時影響眾多部門及團隊，足以推動全公司層級的轉型與升級。

如今，Woolworths 透過與 Centric Software 合作，明確體驗了跨團隊協作大幅增加，能見度與成本效率也隨之提升。身為南半球最具規模的零售事業，他們如何實作如此成效斐然的數位轉型專案？

屢次締造創舉的指標事業

Woolworths 提供獨特的多樣化產品，涵蓋食品、時尚及美妝用品、家用品及金融服務。1931 年 10 月，首家 Woolworths 在南非開普敦正式創立；Woolworths 向來以追求價值至上為傲，屢次率先推動關鍵產品上市。

「對於不了解 Woolworths 的顧客，最理想的介紹詞是這樣的：我們專門提供食品、服飾、家用品以及美妝產品。不但是南非的頂級零售事業，更懷抱萬丈雄心，秉持親切態度，歡迎所有民眾蒞臨，」Woolworths 童裝事業總經理 Stacy-Anne Scholtz 如是說。

南非境內員工總數超過 31,000 人，整個集團在南半球計有超過 43,000 位員工，提供全方位的多樣產品組合；如此龐雜而廣泛的經營模式亦堪稱罕見。

採用 PLM 之前的各種挑戰

Woolworths 固然以悠久歷史在市場上佔有一席之地，仍然遭遇了不少的市場挑戰，是以為了因應現今高度競爭的零售業情勢，必須採用快速、靈活、精簡扼要的商業流程。在真正採用 PLM 之前，Woolworths 團隊採用多種不同的系統，分散作業且慣例各異，浪費了許多寶貴時間。

Scholtz 表示：「Woolworths 是相當大型而複雜的事業體，如何確保從概念發想開始即持續掌握產品進度，挑戰不可謂小；另外，我們也經歷了不少重複作業、白費資源的問題。」



挑戰

- + 可追溯性
- + 重複作業
- + 供應鏈能見度匱乏
- + 流程有待標準化
- + 仰賴電子郵件與 Excel
- + 過時老舊的 PDM 系統

在採用 PLM 之前，產品應該如何歸類、編碼及管理，涉及到各種複雜的問題。同時 Woolworths 更在多種產業倚重多家不同的供應商，這也增添了複雜程度，此外集團內部也尚未研擬真正標準化的品質管理標準。

尤有甚者，公司採用的產品資料管理 (PDM) 系統過時且老舊，導致了作業過度依賴電子郵件及 Excel，重複作業在所難免，更缺乏可追溯、標準化的高效率作業流程，前述種種狀況迫使 Woolworths 深切體認，落實數位轉型的時機，已經迫在眉睫。

對此 Alexander 直指：「坦白講，當時我們的 PDM 系統早就過時了；世界不斷變動，我們必須順應世界變遷，隨之改變行動，才能跟上未來的潮流。」

由於 Woolworths 事業規模龐大且複雜，選擇適合的數位轉型解決方案有賴深思熟慮，相關歷程勢必涉及一定程度的複雜狀況與難題。

“

「針對繁重龐雜的行政事務，像是建立項目、報價及確認成本估算，我們絕對締造了更優越的效率... 至少節省 15% 到 20% 的寶貴時間」

”



WOOLWORTHS 如何開始追尋PLM?

「為了尋找合適的PLM,的確花了不少時間,Woolworths 乃是產品組合龐雜多元的大型零售商,必須確保系統有能力處理所有複雜的問題,以及掌握產品組合的細微差異,才能算是最恰當的選擇,」Alexander 透露。

Woolworths 之所以選用 Centric PLM™ 乃是基於許多考量因素,包含 Centric Software 具備的時尚業及零售產業專業知識、其他客戶的推薦,以及有機會藉此享有真正本地化的專案支援作業。

Alexander 也說:「我們希望合作對象也了解時尚及零售業的複雜狀況與本質,再者,我們做了不少功課,跟全球各地的零售同業進行了比較及討論,關於 Centric 是否有能力支援公司,我們獲得了非常正向的反饋意見。最後,我們對於本地的實作夥伴 Cogworks 也相當熟悉,深知他們有能力提供充分支援。」

重訂事業航向

Woolworth 的 PLM 實作不但準時完成、低於預算,還比原先預期的應用範圍更廣泛。由於公司規模龐大,加上業務複雜,謹慎規劃、流暢溝通、以終為始乃是成功關鍵。

「我們從 Centric 和 Cogworks 團隊獲得了許多指導,」Alexander 解釋道:「我們已經有了既存的系統,所以必須先找到既有功能的替代品,再評估自己需要哪些新增功能。我們也不會只替換一小部分的產品研發流程,全部汰舊換新之後,才能捨棄不合用的原有系統。」

確立成功的因素應歸功於一開始就先行設定好 KPI,在整個專案期間時刻留意,同時提出策略性規劃。

Alexander 表示:「我們活用 KPI,持續追蹤改進情況,包含如何提升產品利潤、提升能見度、改善追溯和追蹤關鍵路徑,以及提升人員效率等。我們決定一邊大步邁進,一邊解決每個業務單位及群組的問題。當然,有條理、分階段進行,改變才能腳踏實地完成,升級並不是轟然一聲就能全盤到位的奇幻魔法。」



Scholtz 更補充：「Centric 和 Cogworks 總讓我們感覺自己是南非境內最受重視的企業客戶，給了許許多多的建議，指導我們如何建構並落實專案。」

Alexander 進一步解釋 Woolworths 如何透過各部門的高階權限使用者 (superusers) 順利完成專案實作。

「我們在專案的設計階段，希望可以確立跨組別的代表人員，因此，每個小組都設有高階權限使用者，橫跨設計、採購、規劃及科技等領域。接下來則在作業過程裡活用疊代式方法，持續獲得各種珍貴的回饋意見。專案上線之後，我們針對各小組逐一推動，同樣有機會進行方向的修正與微調。」

“

「CENTRIC SOFTWARE
以及 (當地實作夥伴)
COGWORKS 給了許許多
多的建議，指導我們如何建
構並落實專案」

”



數位化及企業轉型

踏上數位轉型之旅並非僅僅是實作了新的 PLM 系統，整個歷程更在 Woolworths 內部造就了更深刻的正向影響，從而進一步改變了整體的經營方式。

「這項專案剛好成了契機，讓我們重新審視公司的營運方式，」Alexander 解釋道：「所以這絕不是單純的系統實作，而是持續改變的過程，確保我們的工作模式得以長期演進改善。」

採用新系統後，Woolworths 顯著提升投資報酬率，包含節省時間、流暢溝通及協作、消除重複作業、實現成本效率並且提升能見度。

Alexander 透露：「針對繁重龐雜的行政事務，像是建立項目、報價及確認成本估算，我們絕對因此締造了更優越的效率，至少節省 15% 到 20% 的寶貴時間，不致遭到各種瑣事拖累工作重點。Centric PLM™ 協助我們更有效使用材料，簡化成本估算流程，並增進流程效率，從而提升產品獲利率達 0.2% 之多。」

先前的 Woolworths 乃是將本地供應商及國際供應商的成本採行不同方式分別予以計算，至於今後只要借重 Centric PLM™，就能洞察完整的供應鏈，提升能見度。

Alexander 補充說道：「今後，直接透過新系統，就可以計算出更大量的批量成本，協助我們迅速判定哪一家的報價最理想。」

Scholtz 也分享了 Centric PLM™ 為 Woolworths 帶來的進一步優勢：「其中一大好處源自於系統本身，畢竟它採用的是雲端技術，現在我們的同仁無論置身何處都能隨時存取系統。另一個重要好處在於關鍵路徑的能見度大有進步，我的確很高興看到越來越多同仁透過新系統完成跨部門協作。時至今日，所有資訊全數集中於一處，所有利害關係人員都能輕鬆存取，這也絕對減少了我們過往經歷過的某些重複作業，避免白費力氣。」



多類別零售業者不可不知

在大型、複雜的多類別零售服務業領域，Woolworths 集團的經營堪稱黃金標準，在此也提供幾項誠摯建議，專供有意採用新 PLM 系統的同業參考。

「你必須清楚自己打算改換哪些流程，乃至於想要成就什麼樣的改變，此外也要先行決定優先考量的領域是什麼，像是區分不同類別的產品，或將相似的產品類型組成群組，」Alexander 指出：「舉例來說，我們到了最後才完成美妝事業的實作，並沒有把它們併入服飾類別一同進行，因為我們不想把工作變複雜，反而搞到自己頭暈腦脹。」

他們提供的最佳建議，莫過於將最終目標銘記在心，再展開專案，並切記過程才是關鍵所在。

Alexander 總結說：「我個人的信仰是，實質的進展才是真正的重點，如無必要絕不過度苛求，完美無暇可不是變革上路的第一天就必須鎖定的目標。」

與 CENTRIC 攜手同行

「在我看來，往後的下一步，永遠都有再改進的空間，打個比方來說，潘朵拉的寶盒已經開了一條縫，接下來當然必須持續升級進步，」Alexander 說：「先前我們已經把商品銷售模組準備就緒，接下來則是針對規劃系統展開投資。PLM 專案乃是持續攜手並進的合作關係，協助我們的事業再創高峰，也確保對於使用者而言更容易上手。」

成果

- + 實作準時完成、低於預算，應用範圍甚至更加廣泛！
- + 極高的使用者採用率
- + 遠距協作
- + 行政作業時間節省 15% 到 20% 之多
- + 成本效率
- + 能見度
- + 支持永續商業模式



WOOLWORTHS (www.woolworths.co.za) 簡介

Woolworths 根植於絕佳品質，這不但是我們的核心理念，更是串連全體的信念。從 1931 年起，我們持續深信並奉行品質至上，這是我們的熱忱、執著，以及對於顧客及自身許下的不變承諾。

公司經營係由價值主導，我們服務的每位顧客、販售的每件產品、做出的每個決定，都是為了將高品質的體驗帶入日常生活。我們在價值至上的理念引領之下，持續誠信經營，憑藉價值導向的領導團隊，以及熱情的品牌宣傳，致力將價值深植於公司的所有面向。Woolies 集團各大事業提供了獨特的多樣化產品，涵蓋食品、時尚及美妝用品、家用品及金融服務，立志成為南半球最頂尖的時尚零售事業。為了將這樣的願景化為現實，我們在南非僱用超過 31,000 位員工，以及分佈於南非、非洲及澳洲的集團員工總計超過 43,000 人。Woolworths 的營運核心理念在於確保一切均能公開透明、行事負責，符合道德倫理。永續發展不但是我們擁護的價值之一，更是策略規劃中的當務之急。廣納人才是創意及創新的泉源，優秀員工足以擔任公司核心，同時我們也提倡將永續發展融入公司一切活動。只要我們的員工、供應商及客戶一齊努力、承諾並且相互支持，就能為社區乃至整個世界開創更美好的未來，持續在前行坦途上大步邁進。

關於 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和個人護理品、餐飲等消費性商品產業提供數位轉型平台，涵蓋產品概念到消費者端等所有環節。Centric 的旗艦產品 Centric PLM™ 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、品質與產品組合最佳化創新，尤其能滿足變動快速的消費產業需求。Centric SMB 聚焦於新興品牌的核心工具與業界最佳實務。Centric Visual Innovation Platform (CVIP) 提供高度視覺化的數位白板協作與決策體驗。Centric Software 在行動領域領先業界，不僅推出首款適用於 PLM 的行動應用程式，更以強大的相容性享譽各界，能夠連線至其他數十種企業系統，例如 ERP、DAM、PIM、電子商務、規劃系統、Adobe® Illustrator 等創意工具，以及多款 3D CAD 連接器。Centric 的各種創舉均為 100% 市場導向，在業界享有最高的使用者採用率，以及最短的實現價值時間。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

©2021 Centric Software, Inc. 版權所有。Centric Software 為 Centric Software, Inc. 的註冊商標。所有其他品牌與產品名稱皆為個別所有權人的商標。