



FOUR HANDS

FURNISHING STYLE

FOUR HANDS 퍼니싱 스타일 + PLM을 통한 성공

홈 퍼니싱 기업 **FOUR HANDS, CENTRIC SOFTWARE®**
와 협력하여 워크플로우를 리모델링하다

 CentricSoftware™

©2021 Centric Software Inc. All rights reserved.

“제품 정보에 대한 단일 소스가 없었죠. 하우스 제품 속성들이 여러 스프레드 시트와 로컬 컴퓨터에 흩어져 있었습니다. 어떤 정보가 정확한지, 어떤 것이 최신 버전인지 전혀 알 수 없었습니다.”

Four Hands의 비즈니스 혁신 부사장인 Douglas Estremadoyro는 몇 년 전의 제품 개발 프로세스를 이렇게 회상합니다.

오늘날 모든 제품 정보는 액세스 가능한 한 곳에 보관되고 있으며, 제품 개발 가시성과 효율성, 그리고 데이터 정확도가 향상되고 작업 중복이 감소하였습니다. 이 변화의 원동력은 무엇일까요?

텍사스와 그 너머

텍사스 오스틴에 본사를 두고 1996년에 설립된 Four Hands는 중국, 베트남, 인도 및 인도네시아에 지사를 두고 있습니다. 이 회사는 거실, 침실, 식당, 사무실 및 실외용 가구를 디자인하고 제조하고 있으며 특히 지난 몇 년 동안 빠르게 성장했습니다. 현재 500명 이상의 직원, 10,000명 이상의 딜러, 100여 곳 이상의 공급업체 및 5,000가지 이상의 활성 SKU를 보유하고 있으며, Four Hands의 제품은 주요 가구 리테일 업체부터 소규모 부티크 및 전자상거래에 이르기까지 여러 채널을 통해 판매됩니다.

Estremadoyro는 “Four Hands는 핵심적으로 제품 기업입니다. 고객들이 좋아하는 디자인으로 유명하죠. 우리는 세련되고 고전적이면서도 혁신적이고 멋진 가구를 생산합니다.”라고 설명합니다. “실제로 우리는 소싱에서부터 보관, 판매 및 유통을 모두 총괄합니다. 가치 사슬의 모든 항목을 관통하는 것은 디자인에서부터 고객에 이르기까지 정보에 대한 관리입니다.”

Estremadoyro는 “우리는 매우 고객 중심적이며 이러한 관계를 육성해 나가고자 합니다. 유연성을 가지고 추가 단계를 수행하려고 노력하고 있는데, 예를 들어 일부 사용자는 사용자 정의된 레이블을 원하며 주문 변경을 원할 때가 있죠.”라고 말합니다. “하지만 회사의 덩치가 너무 많이 커졌기 때문에 우리는 운영상의 탁월함이 있어야 하고, 특히 배포 측면에서 우리가 하는 모든 일에서 효율적이어야 합니다.”

PLM으로 피벗하다

Estremadoyro는 2018년에 Four Hands에서 혁신 주도 및 차세대 시스템 구현 담당자로 고용되었으며, 복잡한 기능 간 교차 프로젝트 처리를 위해 프로젝트 관리 접근 방식을 취했습니다. 그는 “우리는 매우 강력한 사내 IT 개발 팀을 보유하고 있으며, 우리 시스템은 자체적으로 성장해왔기 때문에 이 에너지를 그대로 차세대 시스템에 실어 주고 싶었습니다.”라고 말합니다.

Estremadoyro는 “여러 부서들이 계속해서 작업을 진행 중이었고 프로세스의 일관성이 없었습니다.”라고 설명합니다. 이어서 그는 끝없는 이메일과 수많은 파워포인트 디자인 속에서 아시아 내 팀원들과 벤더들 사이에 소통하는 데 따르는 어려움을 설명합니다. 제품 개발에 대한 가시성도 없었습니다. 결국 이러한 요인들로 인해 Four Hands는 PLM을 찾게 되었습니다.

체계적인 선택

소프트웨어 선택 프로세스는 2016년에 공식적으로 수행되었습니다. 각 팀은 제품 개발 측면, 샘플링 프로세스, 소싱 등의 요건을 하나로 모으는 데 몇 달을 소비했습니다. Estremadoyro는 “우리는 미국과 각국 사무소의 요구 사항을 모두 고려했죠. 그런 다음 당시 시장에서 사용 가능한 여러 패키지에 대한 공식 평가를 진행했고, Centric은 그 중 하나였습니다. 그리고 최종적으로 선택된 것은 Centric PLM이었습니다.” 라고 설명합니다.



“ 이제 우리는 모든 시스템에 대해 전반적으로 사용하는 제품 정보에 대한 단일 소스의 사실 정보를 보유하게 되었습니다. ”

문제점

- + 분산된 여러 시스템과 데이터 소스/속성
- + 일관된 프로세스가 없음
- + PPT를 통한 디자인
- + 디자인 워크플로우를 추적할 수 있는 가시성 부족
- + 느린 제품 개발 프로세스
- + 작업 자가 복제
- + 해외 팀과의 비효율적인 협업

부지런한 구현

Estremadoyro는 구현에 대해 다음과 같이 말합니다. “우리 조직의 모든 주요 변경과 마찬가지로, 특히 변경 관리 측면에서 노력과 집중이 필요했습니다. Excel 스프레드 시트에서 벗어나 고도로 구조화된 시스템으로 이동하는 것은 어려운 일이었죠. 그러나 우리는 올바른 파트너와 올바른 방법론을 가지고 있었습니다. 워크플로우의 한 부분에서 시작해서 이를 완료한 다음, 후속 단계로 넘어가 한 번에 하나씩 문제를 해결했습니다. 우리는 이를 반복했고, 재검토하고 싶은 문제가 있을 때마다 손쉽게 뒤로 돌아가 이를 조정하고 계속 진행할 수 있었습니다. 기존의 폭포형(waterfall) 롤아웃과는 전혀 달랐죠.” 그는 또한 데이터와 라이브러리 구축의 중요성을 강조합니다.

성공 요인

Estremadoyro는 Centric PLM을 성공적으로 구현한 핵심 요소 중 하나는 이를 IT 프로젝트로 포지셔닝하지 않은 덕분이라고 설명합니다. “제품 개발, 소싱, 인터내셔널 등의 기능 영역에서 스폰서 이름을 명명할 때 우리는 매우 의도적인 스탠스를 취했죠. PLM 구현은 비즈니스 프로젝트였고 이에 따라 프레임링되었습니다. 우리가 취해 온 관점은 옳은 것으로 판명되었습니다. 핵심 자원은 이 프로젝트에 몇 달 동안이나 매우 많은 시간을 할애했던 여러 부서의 주제 전문가(SME)였습니다. 우리는 그들로 하여금 디자인에 대한 결정을 내리고, Centric 기술 담당자의 도움을 받아 시스템을 구성하고, 테스트를 수행하고, 교육 문서를 만들어 실제로 교육을 수행할 수 있는 권한을 부여했습니다. 궁극적으로 그들이 이 구현의 영웅이라고 생각합니다.”

혜택을 누리다

Four Hands는 2019년 8월에 구현을 완료하였습니다. Estremadoyro는 다음과 같이 회상합니다. “Centric PLM이 구현되기 몇 달 전, 한 사용자는 그날 할 일을 파악하기 위해 매일 아침 수십 개의 이메일, 수백 개의 알림과 우리가 보유한 협업 톨을 검토해야 한다고 하더군요! 하지만 이제 그 사용자는 시스템에 로그인하여 각 프로젝트의 상태와 수행해야 할 작업을 정확히 파악할 수 있죠. 이러한 관점에서 보자면 이는 엄청난 개선이 이루어진 것입니다.”

현재 미국, 중국 및 베트남에는 115명의 활성 사용자가 있습니다. 시스템 내 데이터는 매우 인상적입니다. 45,000가지 이상의 색상, 추적중인 개발 프로세스 단계가 담긴 100,000개 이상의 캘린더 작업, 20,000건 이상의 공급업체 견적 처리 등이 그 예입니다. Estremadoyro는 다음과 같이 말합니다. “이제 우리는 모든 시스템에 대해 전반적으로 사용하는 제품 정보에 대한 단일 소스의 사실 정보를 보유하게 되었습니다. 우리는 제품 개발을 위한 일관된 프로세스를 가지고 있으며 이는 플랫폼에 바로 내장되어 있죠. 실행할 특정 단계, 특정 체크포인트 및 마일스톤이 존재합니다. 효율성이 향상되었으며, 줄어든 이메일 양은 그저 놀라울 뿐이고 데이터 정확도가 절대적으로 향상되었습니다. 예를 들어 이제 팔걸이(arm rest)의 높이를 보려면 어디서 찾을 수 있는지 바로 아는 것이죠. Centric을 통한 정보는 정확하고 최신의 내용이라는 것을 확신합니다.”

팬데믹의 영향

모든 기업들과 마찬가지로 FourHands 또한 코로나 사태로 인해 평소의 비즈니스에 타격을 받았습니다. 초기에 Four Hands는 출장 취소, 고용 동결, 비용 절감 등 현금 흐름 보호 모드로 전환되었습니다. 3월에 오스틴 시에는 집에서 의무적으로 머물러야 하는 락다운 조치가 실행되었습니다. 다행히 Four Hands는 이미 Centric PLM을 구현했으며, 100% 원격 작업을 수행할 수 있었습니다. 2020년 말에 이르러 Four Hands는 두 자릿수 성장을 기록했으며 선적, 주문, 거래 및 창고에서의 물류 처리량 모두 이전 기록을 갱신했습니다. Four Hands는 또한 모든 유통 채널에서 상당한 성장을 보였습니다. 여기서 얻은 교훈은 결국 원격 작업, 그리고 기존의 가구 전시 컨벤션을 대체할 다른 제품 소개 방법을 통해 여전히 훌륭한 결과를 얻을 수 있다는 것입니다.

향후 개선 사항

Estremadoyro는 “우리는 구현 후에 설문조사를 실시했으며, 몇 달 후에 이를 다시 반복했습니다. 사용자 인터페이스에 대한 사람들의 생각과 보고의 유연성 측면에서 개선점을 확인했죠. 1~2 년이 지난 후 사용자는 시스템에 익숙해졌으며 실제로도 시스템을 최대한 활용하고 있습니다.”라고 말합니다. “우리는 실행, 안정화, 최적화라는 Centric의 전통적인 경로를 따르고 있으며 이제 더욱 강화된 모습을 기대합니다.”

결과

- + 제품 정보에 대한 단일 소스
- + 소프트웨어 내장 워크플로우
- + 가시성 및 보고 기능 대폭 개선
- + 프로세스 효율성 향상
(작업 복제 없음, 라이브러리 사용 등)
- + 데이터 정확성 향상
- + 20,000건 이상의 공급업체 견적이 원활하게 처리됨





FOUR HANDS (www.fourhands.com)

텍사스 오스틴에 본사를 두고 1996년에 설립된 Four Hands는 중국, 베트남, 인도 및 인도네시아에 지사를 두고 있습니다. 우리는 거실, 침실, 식당, 사무실 및 실외용 가구를 디자인하고 제조합니다. 우리는 특히 지난 몇 년 동안 500명 이상의 직원, 10,000명 이상의 활성 고객, 100개 이상의 활성 공급업체 및 5,000가지 이상의 활성 SKU 등 빠르게 성장했습니다. 우리 가구는 주요 가구 리테일 업체부터 소규모 부티크 및 전자상거래에 이르기까지 다양한 채널을 통해 판매됩니다.

가구가 공간을 위해 할 수 있는 일에는 끝이 없다고 생각합니다. 창의적인 실험에 대한 우리의 깊은 호기심과 사랑은 우리를 세계 곳곳으로 인도합니다. 우리는 가구를 디자인하고 발견하는 것 이상의 가치를 선사해야 합니다. Four Hands는 스타일을 제공합니다. 여행으로 얻어진 문화, 경험 및 자료를 우리가 알려진 다양한 스타일에 통합하여 새로운 디자인 기회를 발굴하고자 합니다.

소비자, 디자이너 또는 리테일 업체 모두와 우리는 무엇보다 관계를 중요하게 생각합니다. 우리가 하는 일은 우리만의 것이 아닙니다. 우리의 각 작품은 하나의 이야기이고, 그 이야기의 끝에는 당신과 같은 사람이 있습니다.

ABOUT CENTRIC SOFTWARE (www.centricsoftware.com)

실리콘 밸리에 본사를 둔 Centric Software®는 리테일, 소비자, 패션, 식음료는 물론 건강 및 뷰티 기업을 위한 소비자 디지털 전환 플랫폼에 제품 컨셉을 제공합니다. Centric의 대표적인 제품 수명주기 관리(PLM) 플랫폼인 Centric PLM은 빠르게 변화하는 소비자 산업에 맞춤형 엔터프라이즈급 상품 계획, 제품 개발, 소싱, 품질 및 제품 포트폴리오 최적화 혁신을 제공합니다. Centric SMB는 신흥 브랜드를 위한 핵심 도구 및 업계 모범 사례에 중점을 둡니다. CVIP (Centric Visual Innovation Platform)는 협업 및 의사결정을 위해 고도로 시각적인 디지털 보드 경험을 제공합니다. Centric Software는 PLM을 위한 최초의 모바일 앱을 도입하여 모빌리티를 개척하였으며, ERP, DAM, PIM, e-com, 플래닝 등 수십 가지의 다른 엔터프라이즈 시스템과 Adobe® Illustrator 등의 크리에이티브 툴과의 연결성, 3D CAD 커넥터 호스트 등으로 널리 알려져 있습니다. Centric의 혁신은 업계에서 가장 높은 사용자 채택률과 가장 빠른 가치 창출 시간을 자랑하며 100% 시장 주도적입니다. 모든 Centric의 혁신은 출시 시간을 단축하고 제품 혁신을 촉진하며 비용을 절감합니다.

Centric Software는 3D 디자인 소프트웨어, 3D 디지털 목업 및 PLM 솔루션의 세계적인 리더인 Dassault Systèmes (Euronext Paris: #13065, DSY.PA)가 과반수를 소유하고 있습니다.

Centric Software는 2013년, 2015년 및 2016년에 Red Herring이 선정한 100대 글로벌 기업으로 선정된 것을 포함하여 업계 내 여러 상과 인정을 받았습니다. 또한 Centric은 2012년, 2016년, 2018년 및 2021년에 Frost & Sullivan으로부터 다양한 우수상을 수상했습니다.

 CentricSoftware™



www.centricsoftware.com

©2021 Centric Software Inc. All rights reserved. Centric Software는 Centric Software Inc.의 등록 상표입니다. 기타 모든 브랜드 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.