

# RAVEN

| 第 8 期 |

激情与创新

格伦雷文 (Glen Raven) 观点

市场支持

营销战略

时间视角



第 8 期

2009 年春



平安度过经济衰退

尊敬的读者：

本期 **Raven** 杂志的目的是提供一份有关低迷经济时期的出版物，帮助您拓展思维，实现业务改造和发展。

没人能给出所有答案，格伦雷文也与我们所有客户一样正对所面临的困难做斗争。不过，通过分享我们近期的一些经验，我们希望能够鼓励所有人进行创造性思维。

#### 激情与创新

TUUCI (创新遮阳结构的领先者) 的首席执行官 **Dougan Clarke** 讨论了在经济周期的所有阶段中成功商业模式的核心要素：工作激情和产品创新。 **Dougan** 的观点是对成功所需基本要素的一个提醒。

#### Glen Raven 的观点

当今 **Glen Raven** 观点的一个核心要素是我们的 **Tri Vantage** 子公司及其日益重要的作用，通过创新的新产品和以客户为核心的营销计划来推动行业发展。**Tri Vantage** 的新任总裁 **Steve Ellington** 讲述了自己优先考虑的问题是为客户提供支持。并在本部分中，**Glen Raven** 的首席财务官 **Gary Smith**，一位资深财务经理和战略家，讨论了 **Glen Raven** 遵循的财务方法，其中的很多方法可能与您的业务有关。

#### 市场支持

**Glen Raven** 没有忽略自己在所服务行业中的领先作用，我们继续为客户的长期成功而投资。您将读到我们通过对遮阳篷节能作用的法规认可来支持遮阳篷市场。本刊中还包括一篇讲述我们为船舶行业卓越设计提供支持的文章。

#### 营销战略

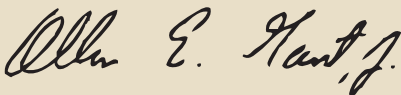
在本部分中，我们提供了创造性营销战略的一些实例，其中的一些战略您也许可以应用于自己的业务。这些实例基于 **Glen Raven** 的近期经验，包括 **Glen Raven Logistics** 采用的收益分享方法、**Dickson-Constant** 根据确认客户需求提供的新产品、**Dickson Coatings** 的游击营销以及我们 **Technical Fabrics** 团队的质量创新。

#### 时间视角

本期的结束语是对 **Glen Raven** 的前总裁 **Roger Gant, Jr.** 的专访，他在幼年时经历过大萧条。**Roger** 认为我们的民族具备应变能力，而困难时期将改变人们对生活的基本观念。他的时代观是我们所有人如今所需要的。

接下来的几个月将对我们公司和您的公司构成前所未有的挑战。通过关注创新、合作伙伴关系和客户服务，我相信，我们将平安度过这段经济衰退期，因为我们有其他人的支持。

感谢您的业务和您的支持。我要向各位保证：我们将始终坚持我们对市场和我们有幸服务的客户所做出的坚定承诺。



Glen Raven, Inc.  
总裁兼首席执行官  
Allen E. Gant, Jr.



激情与创新

2-3

GLEN RAVEN 的观点

4-7

市场支持

8-11

营销战略

12-16

时间视角

17

# TUUCI

## 船用性能与 尖端设计的结合

“在这个动荡起伏的经济时期，毫无疑问，创新将推动我们的成功。”

Dougan Clarke

**T**UUCI 的经历读起来就像一个经典的美国创业故事。一位年轻人以装配船艇起家，在此他接触到如何建造船舶使其能够简单可靠地运行的实践和理论方法。这些早期印象成为后来的激励。

位于迈阿密的顶级创新遮阳结构公司的首席执行官 Dougan Clarke 说：“TUUCI 源自船舶行业，我拥有将近 10 年的船艇装配经验，并在高性能、船用级材料的使用和船舶建造的关键需求方面积累了宝贵知识。我还为迈阿密的一家户外家具零售商工作过许多年。我的目标是将这种独特的专业经验应用到一家创业企业之中。”

Clarke 于 1998 年实现了 401K，开始在家乡迈阿密创办其新公司。公司的名字 Ultimate Umbrella Company (TUUCI) 概括了它的使命。TUUCI 的所有产品和服务都明显体现出创新激情和与环境的关联。TUUCI 的 Manta™ 阳伞流线柔和。Razor™ 阳伞可以使遮阳膜沿着桅杆的垂直轴“升起”并旋转 360 度，以便根据阳光的照射进行调整。Zero Horizon™ 阳伞利用一个完美的平坦零倾斜遮篷（可最大限度地提供遮阳功能）来尽可能减少其视觉影响。

Clarke 说：“我们已经证明，有比传统市场阳伞更好的遮阳结构。创新推动着我们的事业，它就像是我们的赖以生存的氧气。”

TUUCI 的核心市场包括专用度假村，创建令人难忘的遮阳环境。该公司还关注游乐园、公共机构以及船舶和食品服务业。2001 年，TUUCI 实现了新的突破，创建了首批自己署名的遮阳平台和专利操作系统。

除了其在迈阿密 50,000 平方英尺的制造厂，该公司还在全球拥有三个分销点，其中最新的分销点位于欧洲，面积为 20,000 平方英尺。公司在欧洲的发展势头强劲，在亚洲、中东和非洲也是如此。TUUCI 还与巴西萨尔瓦多的一家装配厂合作，开拓南美市场。

Clarke 说：“我们没有典型的客户，我们的客户可能是法国南部的一家精品酒店、迪拜的一个大规模娱乐场所，或是棕榈滩上某个单独的住宅。我们的一些客户选择为‘怀旧时光’的传统配置提供的产品，而另一些客户则拓展了当代遮阳与休闲设计的界限。”

TUUCI 的所有产品都是在迈阿密工厂设计和制造的，该厂拥有 110 多名员工。尽管部件在迈阿密制造，但公司也意识到从全球开放市场购买商品（如不锈钢和铝）的价值。战略供应商关系，包括与 Glen Raven 的合作，帮助 TUUCI 在推动创新的同时保持高品质的标准。

Clarke 说：“我们的合作关系是从 Allen Swers（Glen Raven 在佛罗里达州的市场经理）开始的。Allen 非常出色，从我们起步之初，他就一直在帮助我们。他为我们提供织物样品，帮我们与 Sunbrella 织物分销商牵线搭桥。然后，我们立刻意识到 Sunbrella 织物正是我们所需要的，因为它拥有超级品质和广泛的品牌认可度。使用 Sunbrella 品牌有助于我们打响知名度。”

自从 Swers 退休后，在 Glen Raven 团队多名成员的支持下，TUUCI 与 Glen Raven 的合作关系变得更加多样化。两家公司经常在营销、设计和产品开发方面开展合作。

Clarke 说：“Glen Raven 慷慨地提供技术知识和资源，这是在合作关系中我们最看重的一点”。

10 年后，Clarke 那富有感染力的热情丝毫未减当年。最近，Clarke 创建了一个恰如其分地名为“Shadow Works”的创意部门。该团队的近期创新包括 Crescent Lounge™（该作品赢得了芝加哥休闲市场的设计奖）、Cabo™ 阳伞（一个 100% 复合遮阳结构），以及若干其他计划于 2009 年末 / 2010 年推出的产品。

Clarke 说：“对我而言，前方的道路似乎没有止境，我看到了我们整个行业的机会，从材料创新到操作系统，直至创造性地利用遮阳材料来提供舒适休闲的体验。在这个动荡起伏的经济时期，毫无疑问，创新将推动我们的成功。”

**对页图** TUUCI 的产品灵感与船用环境密切相关，同时也与公司将重点放在制造操作简单、性能可靠的产品上密不可分。TUUCI 管理团队秉承这一理念，从左到右：销售与营销副总裁 Ward Usmar；总裁 Tom Parker；首席运营官 Charles Munroe 以及首席执行官 Dougan Clarke。



# TRI VANTAGE

致力于市场增长  
提高供应链效率

“我的目标是，Tri Vantage 全面关注客户，不仅倾听我们客户的需求并做出响应，还要预见到需求并提供领先能力。”

Steve Ellington

4



如今，在业务的各个方面，效率的重要性超过以往任何时期，这是 Glen Raven 的子公司 Tri Vantage 在今年的主要销售季度所关注的一个主要方面。

在业内资深人士 Steve Ellington 的领导下，Tri Vantage 正利用其组合资源来确保供应链比以往任何时候都更快速、更高效和更可靠。Tri Vantage 的使命还包括执行计划，以推动所有客户利益的长期增长。

Glen Raven, Inc. 的总裁 Allen E. Gant, Jr. 说：“我们生活在一个前所未有的时期，我们的经济基础发生了变化。这些变化意味着每个要素都必须尽可能高效。Tri Vantage 能够很好地把我们的供应链提升到一个全新的效率水平，同时推动未来的增长。”

Glen Raven 在 2007 年 5 月收购了 Astrup Company 和 John Boyle & Company，并将这两家公司合二为一组成新的机构 Tri Vantage。Glen Raven、Astrup 和 John Boyle 之间的贸易合作伙伴关系已有 100 多年，曾为上百家遮阳篷和船舶制造商提供服务。

Gant 说：“Astrup Company 和 John Boyle & Company 都是非常优秀的公司，曾为我们行业提供出色的服务。不过，这两家公司都达到了一个历史阶段点，没有后续和发展计划。将这两家公司合并起来符合 Glen Raven 以及我们所有客户的最佳利益，这样可以提供市场稳定性所需的资源并为创新和发展奠定基础。经济衰退显示了拥有一家可以对这些挑战和机遇作出响应的分销组织的重要性。”

负责领导初步合并过程的是 Harry Gobble，他是一位在 Glen Raven 工作了 30 年的资深人士，作为 Glen Raven Custom Fabrics 的营销总监，他曾参与 Sunbrella® 品牌的打造工作。Gobble 及其团队通过产品线的合并、部门的合并以及共享信息技术系统的实施将 Astrup 和 Boyle 这两家公司整合到一起。一月，Gobble 宣布他从 Glen Raven 退休，此时 Glen Raven Custom Fabrics 的全球总裁兼总经理 Ellington（一位在 Glen Raven 工作了 26 年的资深人士）被任命为 Tri Vantage 的总裁兼总经理。

Gant 说：“由 Steve 担任 Tri Vantage 的最高领导，表明我们对我们的分销子公司及其所服务的客户的坚定承诺。我想不出 Glen Raven 中还有哪个人能具备 Steve Ellington 的精深知识、良好的客户关系和毋庸置疑的卓越表现。”

Ellington 曾在 Glen Raven 担任过多年的销售代表和其后的全国销售经理；在此期间，他与全国各地的遮阳篷和船舶制造商直接打交道。在担任 Tri Vantage 总裁之前，他曾任 Glen Raven Custom Fabrics 的总裁兼总经理。

对于不久的将来，Ellington 和他的管理团队主要关注目前的销售季节，以确保客户获得所有可能的支持。

Ellington 说：“如果我们希望帮助客户增长业绩，那么，提高供应链效率就是绝对必要的，并且增长业绩是我们的首要目标。在 Tri Vantage，我们与客户以及产品的最终消费者之间的合作关系比以往任何时候都要密切。我们致力于通过创新新产品和为创造销售领先机会而设计的营销计划来促进客户业绩的增长。”

Glen Raven 坦承，合并过程并非始终像计划的那样顺利，但是管理层已经着手解决前进道路上的每一个挑战。作为一支紧密相连的团队，Tri Vantage 的员工齐心协力，在整个机构确定并采用最佳方法。近期对客户的一些有利举措包括：

- 推出一个关注消费者的新网站 — [www.peopleloveshade.com](http://www.peopleloveshade.com) — 创办该网站的目的是为遮阳篷制造商提供销售机会。
- 推出一个外部网网站，该网站可令 Tri Vantage 客户轻松获取营销支持材料和信息。
- 指派经验丰富的人员为各类遮阳种类制订营销计划和开发新产品。
- 降低 Sunbrella® 遮阳篷、船用和家具织物的价格，包括为在线订单提供额外折扣。
- 增强可伸缩遮阳篷和太阳隔热产品的供应，帮助客户实现其市场多样化及市场拓展。
- 在旺季开始之前召开部门内研讨会，评估新产品和营销机会。

Ellington 说：“我的目标是，Tri Vantage 全面关注客户，不仅倾听我们客户的需求并作出响应，还要预见需求并提供领先能力。我们相信自己的客户、员工、产品，也相信我们可以为消费者生活增加价值。虽然这不太容易，但我们度过这段时期，并为美好的明天做准备。”

**对页图** Steve Ellington（一位在 Glen Raven 工作了 26 年的资深人士）担任 Tri Vantage（Glen Raven 的分销服务分支机构）的最高领导。Ellington 的工作重点包括提高供应链效率以及营销战略，帮助扩大遮阳篷和船用产品市场，为 Glen Raven 的客户带来效益。

经济  
低迷时期  
关注  
基本要素



6





**G**len Raven 首席财务官 Gary Smith 指出，成功度过经济低迷时期需要稳步关注资产负债表管理的基本要素，并且近乎完美地执行每个业务战略。

在公共会计和财务管理方面拥有 30 年经验的 Smith 说：“经济中有很多变数不在您的掌控范围之内，因此必须对自己能够掌控之因素的管理有一种强烈的紧迫感。您还必须保持管理成本之间的平衡，同时确保在经济形势好转时为未来投资。”

作为首席财务官，Smith 与 Glen Raven 高级管理团队的其他成员紧密合作。该团队负责一个极具挑战的财务平衡任务，要求 Glen Raven 能够稳步地实施战略，着手解决几乎在每个业务部门都存在的销售业绩严重下降问题。Glen Raven 的很多基本财务战略适用于各种规模的公司。

Smith 说：“在经济衰退期，管理层的一项主要目标是：在您权力范围内竭尽全力使资产负债表尽可能保持强劲，以便在走出衰退期时能为充分利用未来的发展做好准备。这意味着对现金流的密切关注、为资本投资制订严格的标准以及人力和财力资源的优化高效应用。当今的企业需要做出迅速、高效的决策以及完美地执行这些决策。”

作为一名资深财务经理，Smith 认为这次衰退期在很多方面与以往有所不同。

“以往的衰退期是由具体的经济调整或者事件引发的，如能源供应中断、市场矫正或者恐怖分子袭击等，” Smith 说。“而我们今天经历的衰退是系统性的，银行、住宅、汽车、服务、娱乐和休闲等等，每个行业都感受到经济衰退。考虑到这些因素，我们的经济正在寻求一个可持续、在根本上稳定的性能水平。”

Glen Raven 正在控制两个极为重要的领域：库存和资本投资。这两个领域对 Glen Raven 的客户都有重要影响，因此在经济低迷期之前就予以认真考虑。

在库存控制方面，Glen Raven 已经实施流程改进，如缩短生产周期，使客户可以在其需要时获得织物而 Glen Raven 无需保持大量库存。该战略的一个方面表现在行动中就是在 Glen Raven 位于南卡州安德森的 Sunbrella® 制造中心创建“革新团队”。在工厂收到客户订单数小时内，这些由具有丰富经验的技术人员组成的团队就可以令新织物式样投入生产。

“我们的 Tri Vantage 公司使我们得以迅速和全面地了解我们的几个关键市场渠道的库存，” Smith 说。“从这个角度来看，Tri Vantage 为我们提供了一个了解市场的窗口。我们无需为了解发生于订单的问题和消费者层次的市场活动而等待，也无需考虑通常因接收二手或者二手数据而产生的解释与判断方面的差异。我们可以亲身直接并更早地看到市场信息，这使我们能够更快地作出反应。”

Smith 建议企业在可能的情况下应该继续投资，但应仔细关注投资回报率。Glen Raven 继续投资于其优质品牌，并为提高质量、效率和生产力而进行资本投资。

“您还必须保持管理成本之间的平衡，同时确保在经济形势好转时为未来投资。”

Gary Smith

他指出：“您不想关闭投资之门，因为您要为未来做准备，但需要谨慎行事。这是一种微妙的平衡，因而所有公司针对各种类型的投资采用更为严格的标准。我们将继续投资于 Glen Raven 的业务和品牌，但眼下我们将更多的精力放在可产生立即影响和更快投资回报上。”

为帮助确保拥有一个跨整个企业的视角，Glen Raven 成立了代表每个业务部门的委员会。这些团体审查整个公司的运营，寻找降低成本、改进流程、利用资源和维护高水平客户服务的机会。尽管 Glen Raven 管理团队非常关注经济衰退，但仍对长期前景保持总体乐观和信心。

“我们不能过于强调当前局势的紧迫性，以至于忽视长期前景，” Smith 指出。“Glen Raven 与我们的客户已很多次逆流而上，我们知道如何正确行事。我们每天必须保持积极的态度，知道这次衰退将会结束，并且在衰退结束时，我们必须为引领自身和客户的未来发展做好准备。”

GLEN RAVEN  
积极寻求将遮阳篷  
作为节能产品的  
市场认同





让任何遮阳篷制造商列出织物遮阳篷的优点，节能通常位于榜单的前几位。有遮阳篷的房主们也会证明一点：遮阳篷可减少通过窗户吸收的热量，从而降低夏季的电费开支。科学研究已经证明，遮阳篷可减少高达 50% 的热量吸收，具体数值因住宅的地理位置而异。

由于遮阳篷的能效受到制造商、房主和研究人员的广泛认可，您会希望在节能窗和装置旁安装一排遮阳篷，这是当今环保世界到处普遍采用的最佳方法。

“我们的目标是与能够提供官方认可的专业人员和同业组织密切合作，提升遮阳篷的地位。”

John Gant

Glen Raven Custom Fabrics 遮阳市场开发经理 John Gant 说：“遗憾的是，遮阳篷作为节能装置没有获得其应得的正式认可。我们的目标是与能够提供官方认可的专业人员和同业组织紧密合作，提升遮阳篷的地位。”

过去两年来，在 Glen Raven 和其他遮阳篷市场领先企业努力建立与专业建筑机构的合作关系的过程中，Gant 起了关键作用。这样做的目的是为这些团体提供信息，使其了解为何应该正式承认遮阳篷是一种业界认可的节能装置。这是一个长期过程，但已经有了令人鼓舞的可能成功迹象。

国家门窗等级评定委员会 (NFRC)，一家负责评定窗户产品能效的政府认可机构，已经组建了一个遮阳篷工作组 (Awning Task Group)，由 Gant 担任该工作组主席。该委员会聘请伯克利国家实验室 (Berkeley National Lab)，帮助开发用于计量织物遮阳篷能效的方法，这是建立一个类似于用于窗户的评级系统的第一步。多家机构，包括专业遮阳篷制造商协会 (Professional Awning Manufacturers Association) 和 Glen Raven 已经承诺为该项研究提供财政支持。

通过 NFRC 进行的能源评级令产品制造商能够为消费者提供更多信息，以便做出购买决策，并在有些情况下，该能源评级导致节能产品可享受能源税抵减。用于遮阳篷的评级系统也可使遮阳篷被列入绿色产品建筑名单和数量日益增多的绿色建筑标准和指南中。

Gant 指出：“在许多方面，我们与窗户行业二十年前面临的局面是相同的。通过与 NFRC 合作，窗户行业创建并采用了一个通用的窗户评级体系，从而催生了更好的产品以及惊人的节能效果。我们想为遮阳篷做同样的事情。”

作为节能装置，遮阳篷的价值正在获得其他专业机构的认同。全美住宅建筑商协会 (National Association of Home Builders) 已经开发了一项《绿色住宅建筑标准》，其中包括了遮阳篷的使用。美国绿色建筑委员会 (United States Green Building Council)，其受到广泛认可的用于能源与环境设计 (LEED) 的绿色建筑评级系统™，对商用和住宅建筑作出了能效要求，将窗户遮阳描述为一种可提高能效的公认方法。

美国室内设计师协会 (American Society of Interior Designers) 的基金会和美国绿色建筑委员会已经将遮阳篷参考文献包含在其最佳实践指南 (名为 Re-Green Program) 的开发工作中。Gant 与其他厂商的目标是说服美国采暖、制冷与空调工程师协会 (American Society of Heating, Refrigeration, and Air-Conditioning Engineers)，该协会的住宅建筑法规已经在全美的市政府得到广泛采用。

在欧洲可以找到关于遮阳篷节能作用的正式认可先例。2004 年，欧盟通过了“高效能建筑指令” (EPBD)，该指令要求成员国更改其国家建筑法规，以要求更节能的措施。结果，许多国家要求住宅和商用建筑商在使用室外遮阳装置，其中包括遮阳篷和卷帘遮阳装置。

Gant 说：“遮阳篷在欧洲更为流行，欧洲已采取措施，在官方建筑法规中包括遮阳装置。在美国，对遮阳篷的认可最终是一个法规问题。我们的目标是将遮阳篷和其他遮阳装置包含在建筑师、工程师和建筑承包商在为住宅和商用建筑施工选择产品时使用的指南和标准中。这是一个复杂的过程，需要多年时间，但是它促进遮阳篷市场的发展所起到的潜在影响可能是惊人的。”

对页图 遮阳市场开发经理 John Gant 已成为用于绿色和节能建筑产品的各种监管标准的专家。目标是使作为节能装置的遮阳篷获得业界认可。

## 船舶行业 通过设计提高 对消费者的吸引力

“客户始终追寻新事物，对于我们将自身定位为‘必选’织物来说，任何我们可以用来引导客户、帮助发展其业务的观念或者概念都是极为重要的。”

Paige Mullis

在访问 Paige Mullis 位于 Glen Raven 的办公室时，最引人注目的就是那些披着美丽礼服的人体模型。因 Mullis 对卓越设计（每个细分市场的重要卖点）的热情，任何有关一家知名高性能织物公司与时装相关性的疑问都会迅速得到答案。

Glen Raven 的高级设计与产品专家 Mullis 说：“时尚是一种有趣、令人兴奋的东西，它会吸引每个人的注意力。在为家庭和娱乐场所设计新织物时，我们通过密切关注如何使织物与时装相协调，学到了很多关于卖点的知识。伸展台时装、家居装饰和船艇织物之间的纽带从未像今天这样紧密过。”

Mullis 致力于在时装中寻找灵感，这始于其职业生涯早期第一个专业工作：为一家全国模特公司担任时装设计师和产品设计师。她的工作是确保顶级品牌（如 Ann Taylor、Gap 和 Russell Athletic）能够将其设计灵感应用到实际产业和消费者时装表演之中，并通过印刷媒体反映自己的品牌形象。

在时装界连续工作两年之后，Mullis 于 1991 年加入了 Glen Raven，担任 Sunbrella® 品牌的设计师。近几年，Mullis 的工作重点在船舶行业，鼓励在甲板内外采用富有设计感的织物。在其目前装饰织物资源经理这个岗位上，Mullis 注重通过用户产品目录编制、“同业”织物收集、船用装饰计划和其他关注资源的举措，来推进作为装饰资源的 Sunbrella 品牌。Mullis 始终关注时装业中可以应用于客户需求的新闻和趋势。

Mullis 说：“时装始终影响着所有消费者产品的颜色和设计，从家居装饰到汽车。有一段时间，从伸展台时装模特身上看到的颜色和设计与其他消费市场之间存在着严重的时间滞后，有时长达数年。如今，随着大量信息可以‘按需提供’以及人们对流行文化和时尚的重视，这一滞后时间已经大为减少。”

过去几年中，Mullis 一直关注船艇制造商和售后供应商，因为船舶行业已经意识到时尚潮流设计对于提高销售量的重要性。她帮助主要船艇制造商制作新船艇包装，并且是船舶设计资源联盟（Marine Design Resource Alliance，一家鼓励优秀设计的行业协会）的理事会成员。在船舶贸易活动中，Mullis 与展位中的船艇制造商合作，招聘来自服装和其他有影响力行业的发言人并举办时装表演，利用时装与船艇之间的联系打动船舶制造商。

Mullis 说：“客户始终追寻新事物，对于我们将自身定位为‘必选’织物来说都是极为重要的。”

“传统上，船舶行业关注的是发动机、船体设计和电子装置的设计以及船艇的营销，”Mullis 说。“如今，通过织物来提供船艇设计的‘软件’正在得到越来越多的认可。船艇作为拥有设计师品牌的枕头、靠垫和盖毯的‘浮动庭院’的概念正在扎根。这个‘软’视角的目标是一个完全不同的市场，该市场对于船艇购买有着令人难以置信的强大影响力。”

为鼓励在船艇中更多地使用时尚织物，Mullis 加入了创建 Sunbrella 游艇系列的团队，Sunbrella 游艇系列是一组家具织物，结合了为船艇内部、驾驶舱和甲板而特别提供的性能和样式。这些经典、永恒的织物是为船舶装配商和船艇制造商提供的。Mullis 还是创建“高端系列（High Point Collection）”的团队成员，高端系列是一组精选的家具织物，供家具制造商和定制工作室使用。

支持装饰资源计划的其他活动包括作为 Sunbrella® 船舶视频播客的联合主持和设计评论员并管理特殊设计项目。在这些特别任务中最重要的一项是对“Sunbrella 梦之船（Sunbrella Dream Boat）”的制造，这条 110 英尺长的游艇是完全采用 Sunbrella 织物。

Glen Raven 继续为其设计和促销领域的所有客户提供广泛支持。Glen Raven Custom Fabrics 的设计与创意总监 Gina Wicker 的主要职责是为 Sunbrella fabrics 提供设计指导、与其设计团队一起研究全球的设计趋势并与客户直接合作。与此同时，Mullis 和 Glen Raven 的其他员工还提供特别客户支持服务。

Mullis 说：“我们必须找到与消费者联系的新方法，而设计是最有力的方法之一。设计是一种强大的沟通方式，可帮助促进品牌识别并反映个人风格。在 Sunbrella 品牌背后，是很多有创造力的人才使我们成为提供时尚产品的引领者。我们的设计师、市场和促销团队共同努力，确保客户能为消费者提供最出色的创新产品。”

对页图 Glen Raven 的装饰织物资源经理 Paige Mullis 敏锐捕捉可以为船用和家庭装饰织物提供灵感的时装趋势。



物流公司  
携手客户，  
共享成本节约



12

## 温度控制服务 将成本转化为收入

如果有机会将企业运营的某个方面从成本转化为收入，您是否感兴趣？答案当然为“是”，这解释了 **Glen Raven Transportation** 在西海岸线路中增加温度控制拖车的原因。

**Glen Raven Transportation** 总经理 **Charlie Edgerton** 指出：“我们几年来一直将织物运往西海岸，但我们不能总是指望有回程货运利润的机会。由于从加州和德克萨斯州有大量的产品需要

运往东海岸，我们决定在我们的车队中加入温度控制拖车。这些设备极大地增加了我们获得提供有利润返程服务的机会。”

运输需要温度控制的产品或其他货物带来的利润比普通货运服务要高，但风险也更高。司机必须每三小时检查一次温度，因为仅仅几度的温度变化就可能导致货物损坏。

**在** 当今经济形势下，每家公司都在寻求节省成本，从节约能源到保留适当的员工人数。**Glen Raven Logistics** 采用了一种创新价值主张来解决这个关键问题：

“我们将免费为您分析运输成本并确定我们采用哪种方法可以为您节省资金。如果您之后同意雇用我们作为您的物流合作伙伴，作为补偿，我们将与您共享我们为您创造的成本节省。”

**Glen Raven Transportation** 和 **Glen Raven Logistics** 总经理 **Charlie Edgerton** 说：“这种新服务的提供是收益共享并最终实现双赢的绝佳例证。我们可以为一些客户节省 20% 到 50% 的费用，这使得我们有信心提供此项服务。”

**Glen Raven Transportation** 作为 **Glen Raven** 的内部运输部门，成立于 20 世纪 60 年代早期。多年以来，通过不断扩展，它为各行各业越来越多的公司提供服务。两年前，它成立了一个新的服务部门——**Glen Raven Logistics**，这是一家咨询和服务机构，利用 **Glen Raven** 的卡车和仓库以及其他供应商的资源提供各种供应链服务和运输服务。

**Glen Raven Logistics** 与 **Glen Raven** 分销服务子公司 **Tri Vantage** 合作，推出了一项新的收益共享服务。**Logistics** 员工与 **Tri Vantage** 团队合作，对 1,500 张运费单进行分析，以确定如何实现成本节省。

**Glen Raven Logistics** 销售总监 **Dan Cox** 指出：“我们确定，我们可以在不降低服务水平的前提下为 **Tri Vantage** 节省超过 20% 的运输费用。这些节省有助于降低成本，为 **Tri Vantage** 及其客户带来效益。”

由于与国家主要运输公司签订的长期合同中含有协商的费用，**Glen Raven Logistics** 在帮助客户降低运费方面具有优势。**Glen Raven** 购买的运输服务量和 **Glen Raven Logistics** 员工的专业技能也是实现节省的原因。

**Edgerton** 说：“我们的购买力是关键，但我们提供的丰富物流经验和资源同样重要。我们正继续投资在软件、服务和人才方面，这将使我们成为更为强大的合作伙伴。”

**Glen Raven Logistics** 的成本节省计划几乎适合任何依靠接收原材料和运输成品的公司。所有类型的制造和分销公司都可以受益于该物流团队提供的分析，该分析不仅重视成本节省，还强调不会以牺牲及时交付和服务质量为代价。

“我们的购买力是关键，但我们提供的丰富物流经验和资源同样重要。我们正继续投资在软件、服务和人才方面，这将使我们成为更为强大的合作伙伴。”

Charlie Edgerton

**Edgerton** 说：“我最近拜访了一位客户，我认识其 25 年来从未有过与我们合作的兴趣。我告诉他，我们为其他客户实现的一些节省，他最终同意让我们分析他的运费开支。我们在不降低服务质量的情况下实现了 32% 的费用节省。现在他已经成为我们的合作伙伴。”

**对页图** **Glen Raven Logistics** 团队发起了与其客户分享收益的计划，分享通过物流专业技术和长期运输合同实现的成本节省。在后面，总经理 **Charlie Edgerton**（左）同运营经理 **Chuck Overcash** 一起审阅客户信息。前面是销售总监 **Dan Cox** 和物流协调员 **Amy Massey**。

**Edgerton** 说：“我们的司机业务素质高、可靠并且热情，这让我们有信心从事这项业务。这是一个寻找较低风险和资本成本、但可提供较高潜在回报的新机会的绝佳例子。”

**右图** **Glen Raven Transportation** 的司机 **J.B. Cunningham** 调整温度控制设备上的温度设置。在提供新服务时，关键是要仔细关注拖车内部温度。



## 坚持接近客户， 引导产品创新

“市场对 Sunworker Cristal 的初步反应是积极的，这使得我们对其取得成功持乐观态度，随着这个春季和夏季的卖季到来，我们则将会了解到更多信息。”

Vincent Baudelet

**通**往成功产品创新的最可靠途径是开发客户已经提出要求的新产品。对所有公司而言，这都是一项成熟的战略，包括 Dickson-Constant 公司，该公司最近创制了其颇受欢迎的 Sunworker 织物的防水版产品，以响应客户的要求。

Sunworker 织物市场经理 Vincent Baudelet 指出：“在欧洲，PVC 微孔织物，比如我们的 Sunworker 织物，广泛用于凉棚，因为它们具有耐用、遮阳、透明和易于清洁的特点。但这些类型的织物存在一个主要缺点，就是缺乏抗渗性。我们决定开发防水版 Sunworker 织物的原因就在于此。”

Sunworker 织物是在四年前推向市场的，其目标主要是卷帘遮阳应用，它可提供有良好的遮阳保护并减少商业建筑的能耗。但是 Dickson-Constant 的客户希望有一种防水版 Sunworker，可用于凉棚、固定遮阳结构以及餐厅与酒店的太阳帆，以保护客人免受自然因素的干扰。

Dickson-Constant 与一家专门从事纺织品涂层的分包商合作，研制了新一代的 Sunworker。分包公司将一种半透明的 PVC 片材应用到 Sunworker 织物上，这可确保织物的拒水性。

“Sunworker Cristal”一词是指涂层如水晶般清澈透明，它保持了 Sunworker 的半透明度，同时增加了防水性，并且将紫外线保护能力增加了 3 倍。半透明 PVC 片材还使得 Sunworker 织物呈现出一种类似于缎面的外观，这吸引了很多客户。

Baudelet 说：“这一创新使得我们能够基于确认的客户需求来扩大 Sunworker 织物的市场。市场对 Sunworker Cristal 的初步反应是积极的，这使得我们对其取得成功持乐观态度，随着这个春季和夏季的卖季到来，我们则将会了解到更多信息。”

Sunworker Cristal 还具有耐火性，现可提供七种颜色的 Sunworker Cristal 产品。欲知更多信息，请访问 [www.dickson-constant.com](http://www.dickson-constant.com)。

下图 Dickson-Constant 开发了一种新版 Sunworker 织物，以响应客户对更高拒水性的要求。Sunworker Cristal 是法国子公司推出的客户驱动创新产品的最新范例。





## 游击营销加快 EVERGREEN 织物的市场支持

“我们是游击营销的一个经典案例。我们大楼中有很多其他法国公司也在实施同样的战略，因此我们有一个良好的支持网络。”

Dean Comstock

广义上讲，游击营销是指一种非传统方式的上市战略，它具有成本较低、可以最小风险推动销售增长，并可能为几乎任何规模的公司带来高回报。这种非传统商业战略可为那些渴望以低成本方式将创新的新产品快速投放到市场中的客户提供创新的市场支持。Dickson Coatings 在北美的拓展就是一个典型的例子。

Dickson Coatings 知道凭借其可印刷媒体用织物的 Evergreen 系列成为赢家。通过专有技术，Dickson-Coatings 创制了一种不仅可提供出色印刷清晰度，而且还非常环保的织物。与其他媒体用织物相比，生产这种织物所需的能源大大减少，并且它可以资源回收而不会对环境造成危害。

这一价值主张使得欧洲的 Dickson Coating 客户忠实地追随该公司，包括高档零售商店和机构客户，如博物馆和公共场所。全球零售商宜家 (Ikea) 甚至为一系列艺术品选择了 Evergreen 织物。Evergreen 织物的游击营销始于 Dickson 决定将市场拓展到北美之时。

Dickson Coatings 的亚特兰大办事处只有两名全职工作人员——德国人 Dean Comstock 和 哥伦比亚人 Hernandez Juan。Comstock 和 Hernandez 拜访了北美和南美的客户，Hernandez 帮助将 Dickson Coatings 的另一产品 Sunblock 推向北美，Sunblock 是一种用于帐篷和其他结构的高性能织物。

作为一支游击销售和营销团队，Comstock 和 Hernandez 调动了供应链的所有要素。为了给 Evergreen 媒体用织物提供驱动力，他们拜访了一流零售商店的品牌经理。这些品牌经理被 Evergreen 的性能所震惊，他们现在要求自己的旗帜印刷公司使用 Evergreen 织物。

销售增长反映出游击营销战略的成功。与去年相比，Evergreen 的销售量增加了25%，而 Sunblock 的销售量增加了 50%。该数字增长包括全球范围的扩展，包括北美洲。

Comstock 说：“我们是游击营销的一个经典例子。由于只有 Juan 和我两个人，因此我们必须抓住工作重点。我们大楼中有很多其他法国公司也在实施同样的战略，因此我们有一个良好的支持网络。”

下图 由于亚特兰大二人办事处的营销和销售工作，Dickson Coatings 的 Sunblock 结构织物在北美和南美日益受到欢迎。



## 数字化系统 提高 织物质量

“这项技术不仅可提高我们的产品质量，还可缩短产品周期，这对于库存控制和准时交付非常重要。”

Matt Clark

产品质量是成功的关键所在，正是这一承诺使得 Glen Raven Technical Fabrics 为其 Park Avenue 的后整理工厂投资了一个新自动检测系统。该新系统不仅可为客户提供更好的织物质量，还为 Glen Raven 及其客户开启了提高效率的机会。

Glen Raven Technical Fabrics 总裁兼总经理 Harold Hill 指出：“尽管自动检测技术已经问世很多年了，但这个最新一代的视觉系统综合了 Glen Raven 的质量标准所要求的功能、可靠性和成本结构。我们认为这种类型的长期投资将使我们的客户获得立竿见影的效益以及长期效益。”

Glen Raven 的新自动检测系统来自 Elbit Vision Systems (EVS)，是 EVS 有史以来制造的最大系统。该系统为高度定制化，可以满足 Park Avenue 的灵活生产工艺和各种生产线的要求。该系统包括记录并标记缺陷（之后由人工检查员检验这些斑点）的 12 个数字摄影机。

负责系统启动的 Technical Fabrics 项目经理 Matt Clark 指出：“这项技术不仅可提高我们的产品质量，还可缩短产品周期，这对于库存控制和按时交货非常重要。”

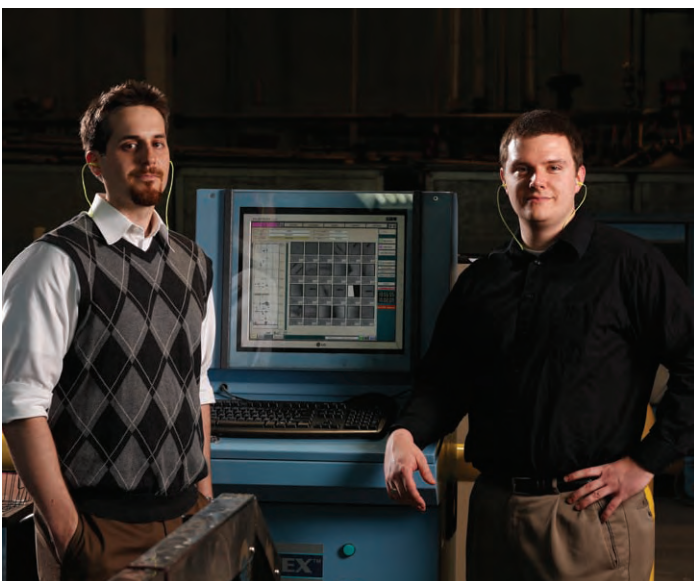
新系统采集的质量信息与 Glen Raven 的织物供应商分享，以使他们可以及早纠正疵点。

Hill 说：“大多数公司使用自动检测系统只是为了监测其生产织物的质量水平。Glen Raven 将是首批使用 EVS 来发现和纠正源自供应链上游缺陷的公司。”

Glen Raven 的 EVS 的另一个优势是使用数字质量地图来引导织物剪切。

Technical Fabrics 的质量分析师 Justin Alberto 说：“我们正在开发一个切布优化程序。利用 EVS 的质量地图来引导消除疵点和织物剪切，使我们能够优化每卷的产量。这项功能可确保客户拥有每个应用场合所需的确切织物长度，从而使其收益。”

左上图 新设备采用了一系列摄影机，可识别并记录甚至是最细微的织物疵点。左下图 质量分析师 Justin Alberto（左）和项目经理 Matt Clark 负责 Glen Raven Technical Fabrics Park Avenue 工厂的新高科技质量系统的安装和运行。



## 经济形势 的挑战 影响人生观



**在** 1929 年股市暴跌宣告大萧条开始时，Roger Gant, Jr. 只有五岁。尽管当时年龄还很小，但是在美国最艰难的经济时期的这段经历影响了他生活的每一方面，包括他在 1972-1988 年间担任 Glen Raven 总裁期间的工作方式和他对当今全球经济衰退的看法。

Gant 说：“我记得有一天，父亲 (Roger Gant, Sr.) 在晚餐结束时从口袋中拿出一个 Baby Ruth 糖块，把它放在一个干净的盘子中，然后用小折刀切成几片。那些小糖片就是我们的餐后甜点。我们知道那天爸爸一定在厂里拿到了一笔大订单。”

作为一家纺织品公司的业主，Gant 家族在大萧条期间的经济状况要优于大多数家庭，但是勤俭节约、努力工作已经成为他们根深蒂固的价值观，这使得多年来 Gant 能够应付各种局面。

**“大萧条影响了经历过那段时期的每个人，甚至是当时非常年幼的我们。它让我们对生活中的小事心存感激。”**

Roger Gant, Jr.

Gant 说：“我们在后院养鸡，这是我逐渐增加的零用钱来源。我得拿鸡蛋到镇上去卖。父亲和母亲都强调，每个人都必须做一些有价值的事情，这一点很重要。”

Gant 就读于 Chapel Hill 的北卡罗来纳大学，他的学习直到 1943 年二战期间因在欧洲战场服役而中断。战争结束后，他返回学校完成了学业，然后在祖父 John Q. Gant 创办的公司 Glen Raven 工作。

Gant 于 1972 年被任命为总裁，他在这个职位上一直到 1988 年退休。每周，他仍然会有几天前往在 Glen Raven 的办公室并深情回顾他为家族企业工作的岁月。

他说：“我热爱我的工作，不愿意用它来交换任何东西。我是一个实践者，我想知道为何这台或那台织机无法正常工作。我们曾分享过起起落落，但我们一直能支付账单、实现工厂现代化并扩大业务区域。我为能同世界上最优秀的员工一起工作而感到荣幸。”

经历过大萧条，并在具有挑战性的纺织行业担任过多年行政总裁的背景影响了 Gant 对当今全球经济衰退的看法。

Gant 说：“大萧条影响了经历过那段时期的每个人，甚至是当时非常年幼的我们。它让我们对生活中的小事心存感激。当今的经济低迷形势也会长远地影响人们。我们正看到传统价值观的回归以及对质量、价值还有我们与他人之间关系的关注。”

**左上图** 大萧条期间的成长的儿童学习享受简单的乐趣，如在炎热的夏季午后吃 10 美分的冰激凌。Roger Gant, Jr. (最左侧) 与 Gant 家族其他成员在一起。**右上图**，在大萧条期间成长的 Roger Gant, Jr.，这段时期影响了他一生的企业观和个人财务观。Gant 手持的照片中包括 Glen Raven 的创始人 John Q. Gant (中) 和 Gant 先生的两个儿子 Roger Gant, Sr. (右) 和 Allen Gant, Sr. (左)，他们两人都曾担任 Glen Raven 的总裁。

# RAVEN

第 8 期 | 2009 年春

**Glen Raven, Inc.**  
Glen Raven, NC USA  
336-227-6211

**Tri Vantage**  
Glen Raven, NC  
336-227-6211

**Strata Systems, Inc.**  
Cumming, GA  
800-680-7750

**法国**  
Dickson-Constant  
Wasquehal, France  
33-3-20455959

**Dickson St. Clair**  
Saint-Clair de la  
Tour, France  
33-4-74835100

**意大利**  
Dickson-Constant  
Gaglianico, Italy  
39-015-249-63-03

**西班牙**  
Dickson-Constant  
Barcelona, Spain  
34-93-635-42 00

**德国**  
Dickson-Constant GmbH  
Fulda, Germany  
49-661-380820

**斯堪的纳维亚**  
Dickson-Constant  
Nordiska AB  
Göteborg, Sweden  
46-31-500095

**拉丁美洲**  
Sunbrella/Dickson  
Fort Myers, FL USA  
239-466-2660

**南非**  
Sunbrella/Dickson  
伊丽莎白港, 南非  
27-41-4844443

**环北太平洋地区**  
Sunbrella/Dickson  
香港, 中国  
852-2317-6390

**环南太平洋地区**  
Sunbrella/Dickson  
悉尼, 澳大利亚  
61 (2) 997-44393

**中国**  
Sunbrella/Dickson  
中国上海  
86 (21) 6294-7668

格伦雷文纺织科技 (苏州) 有限公司  
中国江苏省苏州市  
86 (512) 67638100

**Glen Raven, Inc.**  
1831 North Park Avenue  
Glen Raven, NC 27217  
336.227.6211  
glenraven.com