

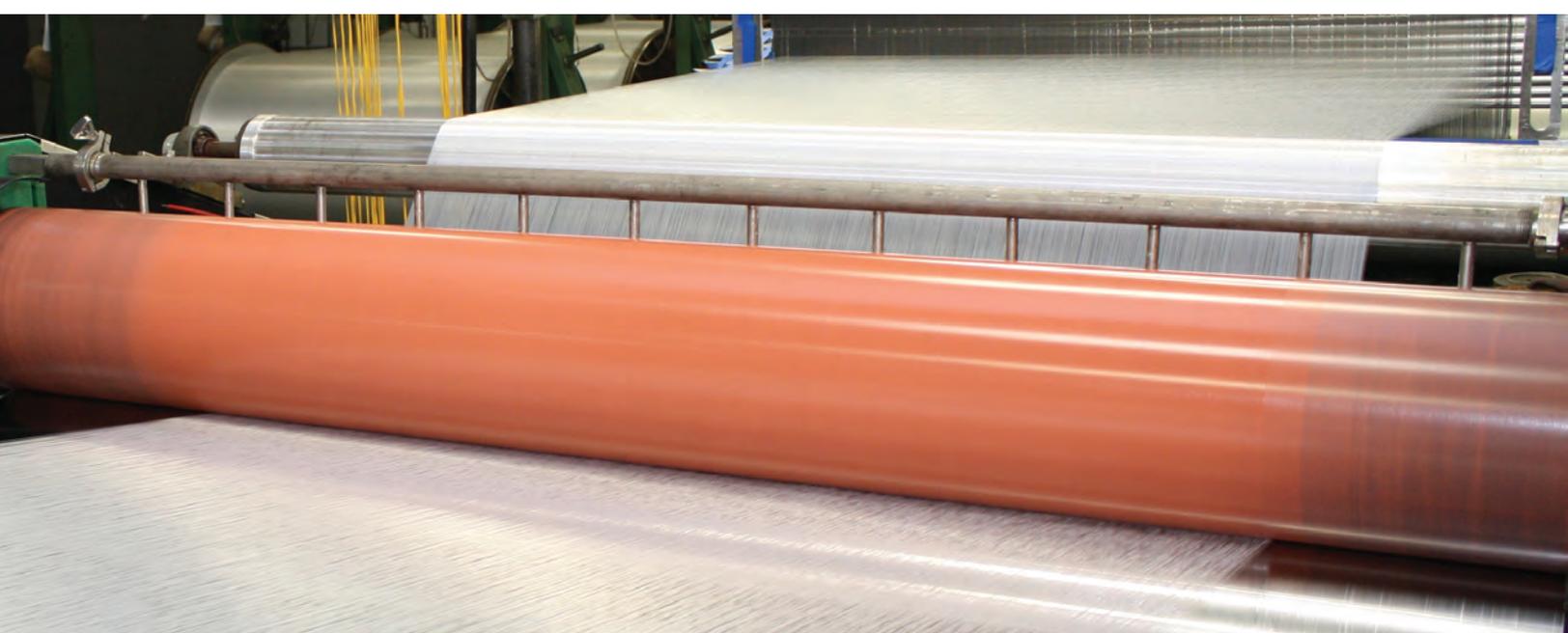
RAVEN

| 第 20 期 |



LET ENDLESS POSSIBILITIES BEGIN

Glen Raven 及员工们



尊敬的读者：

本期 Raven 杂志中，我们将为您带来关于 Glen Raven 及旗下三大业务板块最新情况，分别是 Glen Raven Custom Fabrics、Glen Raven 高科技面料和 Trivantage。选择这一主题，是想要告诉大家我们辛勤工作的成果，我们如何为遍布全球的客户 提供富有创新的产品和服务。

Glen Raven Custom Fabrics 继续致力于 Subrella® 品牌的支持服务，提升了每一个使用 Subrella 材料的遮阳篷、船罩和室内装饰产品的价值。本年度，Subrella 品牌为公司业务提供了有力的支持，包括为一个大范围展开的营销项目提供支持，为我们的制造中心进行投资，并继续在我们材料的设计和性能上进行创新。

Glen Raven 高科技面料是一个多样化的分部，主要关注一系列市场的增值解决方案，包括汽车、防护性工作服、采矿、土工合成材料和 水过滤领域。高科技面料公司的旗下所有产品都与其他公司达成了合作，这些公司能够为我们在相关资源上作出补充，这种合作所取得的创新成果是任何一家公司单枪匹马所不能企及的。

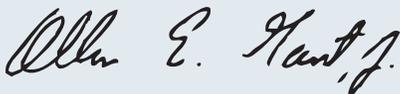
Trivantage 是我们的分销子公司，正处在多年转型的最终阶段，转型包括建立一个能够适应现状的综合分销中心以及近日已问世的新资讯科技。随着 Trivantage 转型设想逐步实现了高效的成果并稳步提升了客户服务的水平，主要的变革业已完成。

在筹备此期杂志的过程中，我们希望抛开宽泛的经营策略层面，而是给读者一个机会，近距离接触来自产品生产和客户服务一线的员工。在您阅读了解我们各公司经营相关内容的同时，您还将有机会认识一些人，如来自 Burnsville 工厂的纺织工艺工程师 - Farrell Hedrick，他曾与世界顶尖的纺织机发明人一同接受培训。

还有来自 Park Avenue 整饰车间的色彩技师 Regan Hinson，由于能够实现完全符合要求的颜色 Kevin Wild 是英国和爱尔兰地区的客户支持人员，为他们提供 Sunbrella 和 Dickson 产品的资讯。Linda Barbuto 是 Sunbrella 面料设计师，凭其独特的本领，能够将面料设想变为现实。除他们外，本期杂志还将介绍许多其他员工。

当你阅读这些 Glen Raven 人的故事时，我们相信你将感受到他们对客户的热忱，并为我们的同心协力而深深感怀。你们的成功就是我们的成功，对质量、创新和人本的重视，将给我们带来更光明的未来。

谢谢！



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



GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS

2-12

GLEN RAVEN 高科技面料

13-21

TRIVANTAGE

22-26

封面人物 全世界的 Glen Raven 人都致力于为顾客带来高质量的产品与服务，不断创造新的创意思法。

第一排从左至右：Rudie Bingham (Trivantage - 达拉斯)、Gautam Dalmia (Strata - 印度) 和 Ulrike Butin (Dickson - PTL)。

第二排从左至右：Gregory Lejeune (Dickson - Constant)、Xiaohong Deng (Glen Raven 亚洲) 和 Randy Coggins (Glen Raven 物流)。

第三排从左至右：Fred Moore (Glen Raven Custom Fabrics)、Mellisa Gravitis-Bagwell (Trivantage - 亚特兰大) 和 Keith Purves (Trivantage - 迈阿密)。

封面内页 北卡罗来纳州 Mebane 的 Trivantage 综合分销中心

GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS 专注 SUNBRELLA® 品牌

Glen Raven Custom Fabrics 的首要任务是为 Sunbrella® 品牌提供支持，包括研发、制造、设计、营销和品牌推广等。在五十年发展历程中，Sunbrella 品牌不断前行，对品牌持续优化和支持的承诺一直延续至今。

“Sunbrella 品牌为我们客户的所有产品带来了增值效益，包括遮阳篷、航海、室内装饰和承包市场等”，Glen Raven Custom Fabrics 的总裁 Leib Oehmig 这样说道：“我们在所有品牌支持领域都有巨大投入，包括我们的制造中心、研发和营销服务等。继续将 Sunbrella 品牌做强做大对我们来说很重要。”



◀ Wendy Shoffner

客户服务总监 | Custom Fabrics

在 Glen Raven Custom Fabrics 公司，由十四位客服代表组成的团队管理着所有客服电话，接听所有来自贸易客户和消费者的来电。当您致电 Glen Raven 时，将有员工实时为您提供人工服务，随时准备好解答您的任何疑问。客服总监 Wendy Shoffner 带领着这支团队，她在 Glen Raven 已经工作了 20 年。

“我们把自己视作前线人员，代表 Glen Raven 的声音，我们希望每一个打进电话来的人都能感受到我们重视我们的客户，并会尽所有可能满足他们的需要。我们对 Sunbrella 品牌了如指掌，不论是客户打电话进来查询订单的状态还是消费者向我们询问在哪里可以买到 Sunbrella 面料，当我们成功地为客户带来帮助时，能够得到很强的满足感。”



▲ Brandon Hughes 技术服务专员 | Custom Fabrics

在 Glen Raven Custom Fabrics 公司，技术服务团队的主要任务是以最快最公平的方式解决质保申索问题。另一个同等重要的任务是能够从质保问题中发现改善的新途径。Brandon Hughes 也是一名在 Glen Raven 工作了 20 年的老员工，他在技术服务团队已经工作了 17 年。

“我们希望我们的客户知道，当他们购买 Sunbrella 产品时，也将得到产品背后的服务。我们与客户密切沟通，解决问题。我们的存在就是为了给客户的信息和指导，帮助我们的制造和销售团队避免类似问题再度发生。通过分析质保申索，聆听消费者的意见，我们能够找到不断改进的方法。”



▲ Fred Moore 稽查员 | Custom Fabrics

每个工作日的早上八点半，Glen Raven 安德森工厂的稽查员 Fred Moore 会召集工厂经理、精整加工经理、检验经理和规划经理一同开会。会议的目的是回顾当天的优先事项，并就重要订单是否能够在工厂完成并交至客户手上而达成一致意见。Fred 已经在 Glen Raven 工作了 36 年，每天负责跟踪重要装运的情况。

“通过监控优先事项的流动情况，我可以发现瓶颈问题。比如可能有一卷面料已经完成编织，但并没有从纺织机上拿下来送去进行精整加工。我可以提醒纺织部门，让他们知道该卷面料需要撤下来移至下道工序。就是这种对细节的重视保证了我们的正常运作。我们的团队与所有部门都保持了良好的沟通。我们这里充满了正能量，如果你向别人寻求帮助，很快就会有人向你伸出援手。”

▶ Debra Gann 成本专员 | Custom Fabrics

作为成本专员，Debra Gann 的工作是对详细信息进行分析，包括每一款 Subrella 产品的制造和内容信息，以确保计算出合理准确的价格。与此同时，作为在 Glen Raven 工作了三十年的员工，Debra 为出具报表，在库存价值监控中也发挥了至关重要的角色。

“自从我加入公司以来，亲历了 Subrella 的巨大发展。在 1984 年，我们的样式十分有限，我现在都能记得起来。今天，我们不仅有几百种不同的样式，面料的复杂工艺也大大提升，如从平纹梭织到使用许多不同的纱线进行多色提花纺织。我的职责是确保客户下订单时，将成本以最精确的方式计算出来。”





▶ Janet Foster

应付帐经理 | Custom、高科技面料、Trivantage

在应付帐的问题上，Janet Foster 信奉这样一条黄金原则：己所不欲，勿施于人。在 Glen Raven 工作了 25 年的 Janet 近日刚被调来管理 Custom Fabrics、高科技面料和 Trivantage 三大业务的所有应收账款服务。她团队的职责是高效处理供应商付款，Glen Raven 需要依赖这些供应商才能为客户提供服务。

“我们的新系统帮助我们改善了与供应商的关系，方便他们通过电子系统提交发票，节约了他们的时间和成本。通过全面的电子化和无纸化，可以更好地解决问题研究问题。我在 Glen Raven 的感受是，一直以来我们都处在新想法的最前沿，提高了我们的效率，最终造福了我们的客户。我们希望我们的供应商能够对 Glen Raven 有很好的印象，因为要服务我们的客户需要我们与供应商的互相支持。”

扩充营销支持

2013 年间，Glen Raven 为 Sunbrella 品牌投入了一个强化营销沟通项目，包括提升纸质和网上广告的数量，建立新网站，加大社交媒体的使用，向消费者定期发送电子报等。

Sunbrella 品牌营销最重要的成长领域之一来自于品牌体验，即在全国范围内的设计师陈列室中进行 Sunbrella 面料的配售。这些独具特色的活动吸引了大范围的媒体报道，数以千计的消费者渴望能够得到最新家装品的第一手资讯。品牌体验还能通过演示和特别促销的方式，帮助我们拓宽包括建筑师和室内设计师等在内的市场关键影响者群体。

◀ Jeff Adams 工厂工程师 | Custom Fabrics

作为 Glen Raven 安德森工厂的工厂工程师，Jeff Adams 的工作是确保这个占地面积百万平方公尺的工厂能够顺利稳步地运营。由于 Glen Raven 在努力控制成本的同时，也在通过减少能源和其他资源的使用来保护环境，所以 Jeff 还负责帮助提高公司运营的效率及“环保力”。作为一个在 Glen Raven 待了 26 年的老员工，Jeff 管理一个 17 人团队，从电力、焊接到高压交流电 (HVAC) 和水管等，他们都是来自各个领域的专业人才。

“通过多个不同的项目，我们成功减少了安德森工厂的能耗，比如频率驱动装置，使用 T5 日光灯替换金属卤化灯具等。用水量一年减少了 1000 万多加仑。要保证我们工厂的高效运营，需要有力的领导保证人们各司其职。这项工作的技术要求每年都在提高，而我们一直在循序渐进地改进。”



为 SUNBRELLA® 品牌服务

扩张营销沟通项目中，Glen Raven 使用了“Sunbrella 之家”营销策略。虽然在遮阳篷和室外装饰等产品类别中，Sunbrella 已经站稳市场，但 Sunbrella 在薄毯和地毯等室内装饰中的使用仍是一个较新的概念。

通过“Sunbrella 之家”的定位，Glen Raven 突出了 Sunbrella 面料是家庭板面、露台和餐厅等各类室内装饰的理想选择。新广告企划和网站中使用的照片以夺人眼球的照片体现了这一定位，消费者与业内对此也印象深刻。

Gray Stout

工艺工程师 | Custom Fabrics

为满足室内装饰材料领域多样化的客户需求，Glen Raven Custom Fabrics 在北卡罗来纳的伯灵顿新建了一个纱线工厂，以专门适应灵活的市场需求。新工厂在现有大楼的内部，采用创新的设备布局以支持特殊纱线的生产，这些纱线都将送至安德森工厂进行纺织。Gray Stout 是 Glen Raven 的工艺工程师，1993 年加入了我们公司，他和团队其他成员一起引导新厂建立的过程。

“看到新纱线厂的建成，我感到十分激动。最开始是在 2008 年有了设计图和布局方案，然后在反复的修改中逐步取得进展。我们将能生产高质量纱线，能为客户提供更多颜色类别的选择。我们将为新厂感到骄傲，而它也将带来许多贡献。”



5

Wendy Miller

海关合规经理 | Custom Fabrics

作为海关合规经理，Wendy Miller 需要确保 Glen Raven Custom Fabrics 在将产品外销其他国家（如澳大利亚）时，满足海关清关的所有法律要求，以便这些面料能够安全准时地运达。自 1999 年就加入 Glen Raven 的 Wendy，对于我们的客户来说，只要是海关法规和国际贸易方面的疑问，她就是一个随时随地的百科全书。

“随着全球商贸的发展，国际贸易近年来日益复杂，自 9/11 以来又实施了新的安全法规。我们随时为客户解答货运相关的问题，比如自由贸易协定、关税和海关规定等。在各类情形中，我们都给客户提供了帮助，通常与我们合作的一些小公司没有负责海关方面的专门员工。”





▲ **Jodie Kraushaar** 全国零售客户专员 | Custom Fabrics

Glen Raven Custom Fabrics 为客户带来的服务要从 Sunbrella 面料开始，这个品牌拥有长达 50 年的历史，因其样式美观又舒适耐用而出名。但一切并不止于此。为 Sunbrella 增加品牌价值的方法是：质量保证、沟通支持和营销服务。这个一站式的产品和营销支持模式继续以领先的全国零售量保持着成功的运作，而这一切都需要专门负责这块工作的商贸团队的支持。Jodie Kraushaar 是一名全国零售客户专员，为 Glen Raven 服务了 25 年，是该团队的重要力量。这支团队主要协调零售买家、制造商和 Glen Raven 之间的沟通。

▶ **Linda Barbuto**
设计师 | Custom Fabrics

之所以 Glen Raven Custom Fabrics 使用“定制”一词是有充分理由的，该公司有能力开发独有的产品，彰显客户的品牌，覆盖特定的市场板块。Linda Barbuto 在 Sunbrella 设计团队已有八年之久，直接与客户沟通，进行独特的设计创作，并指导这些创作的制作流程，确保高质耐用的面料真正体现出设计的灵感。

“客户很赞赏我们预测色彩风尚的能力，他们可以将我们的预测应用于他们品牌的面料创作上。我们的 Sunbrella 设计团队横跨欧亚，见多识广的团队成员能够开展色彩和图纹方面的趋势推介，让客户们在创造自己的面料产品线时获益良多。除了设计层面以外，我们还与安德森工厂合作，进行质量测试，确保最终创作能够实现高效生产并在质量上达到客户的期望。”

“Glen Raven 有资源也有决心为我们服务的所有市场提供点对点的支持，从产品设计到生产，从供应链管理和营销支持直到销售点。我们用对不同市场的了解帮助我们的客户选择面料，然后我们会跟进下单、安排生产，短期内按时交货。我们能够处理不同领域的事务以满足客户的需要，这是至关重要的。”





▲ **Pat Craft** 产品开发协调人 | Custom Fabrics

Sunbrella 面料是美与技术的完美结合。面料必须美观舒适，同时还要保持 Subrella 品牌的耐用及易打理特性。在 Glen Raven 安德森工厂，在 Pat Craft 的办公桌上，每天都能看到 Sunbrella 的这些属性汇聚在一起。她的工作就是在设计灵感与技术考量之间找到结合点。Pat 在 Glen Raven 工作了 25 年，负责协调 Sunbrella 设计团队提供的最新品，向织造工程师和制作部门进行咨询，确立样式的细节，然后进入系统并进行生产。

坚持“持续不断的变化”。不断会有新样式面世，采用新的织法和新的纱线。我们的设计师负责设计精美的面料，而我们就要确保所有的特性结合在一起，让面料既美观又实用。随着日益增加的多样化，反复地对所有要素进行多方面检查，保持与设计、工程师和织造部门之间的良好协调就显得更加重要了。”



▲ **Malvin Hargrove** 制造部经理 | Custom Fabrics

在北卡罗来纳州沃伦县的农村，距离弗吉尼亚州几英里处，就是 Glen Raven 的 Norlina 工厂，它是 Sunbrella 品牌成功的另一关键要素。Norlina 工厂的同事是为我们提供编织 Subrella 面料所需高质量纱线的重要来源，这里的一切运作都在 Norlina 制造经理 Malvin Hargrove 的谨慎管理下进行。作为在这里工作了 30 年的老员工，Malvin 的工作就是确保每天达成三个首要目标：安全、质量和生产。

“做一个有成效的管理者，你必须了解每一位员工，怎样才能让他们有干劲，你还得以身作则，才能赢得他们的尊敬。我百分之八十的时间都在基层，而不是坐在办公室里。产品是在基层生产的，所以那也是我需要待的敌方。每天都是一个新的挑战，而这也是这份工作令人兴奋的地方。我们永远不停留。始终向着下一个高度不断推进。”

DICKSON - 面对欧洲经济的挑战

Glen Raven 的法国 Dickson 同事通过改善生产工艺, 加强 Sunbrella 和 Dickson 品牌的营销, 使用新物流中心提高分销效率, 推出诸如商业编织地板等新产品的形式, 很好地应对了危机。

Custom Fabrics 公司在全球其他经营代表处, 即 Glen Raven 亚洲公司继续保持良好的绩效, 一方面因为 Glen Raven 是该地区的制造商, 另一方面因为亚洲本地经济不断发展。Glen Raven 亚洲公司的同事在该区域内与本地公司广泛合作, 为 Sunbrella 面料提供销售和零售渠道支持。



◀ **Alexia Hermant**
销售助理 – 法国 | Dickson-Constant

Alexia Hermant 于今年 1 月入职 Dickson-Constant 做销售助理, 为巴黎和周边城市的客户服务。客户无论是打来电话、发来邮件或传真下单, 亦或是确认库存和送货日期, 她都是与客户接触的第一联络人。Alexia 还为客户提供样品方面的支持, 解决任何与质量相关的问题。

“我们的位置很关键, 聆听客户的声音, 在他们需要时随时随地提供帮助。很重要的一点是让我的客户明白他们永远可以信赖我。这份工作还需要销售助理和在面上的销售代表之间建立团队精神。我们给客户的服务与高质量的产品一样重要。”

▶ **Jean-Paul Paccalet** 技术质量经理 | Dickson PTL

在 Dickson PTL 当了 22 年生产团队经理的 Jean-Paul Paccalet, 现在正在技术质量经理的岗位上应用他的实践知识。他审视客户反映的质量问题, 收集所有事实, 分析问题, 解决质保问题直至客户满意。Jean-Paul 于 1989 年就加入了 Dickson, 他另一项重要的工作是通过分析客户质保投诉, 开发出有效的流程改善方式, 使得 Dickson PTL 可以带来更优质的产品。

“我的工作覆盖面很广, 需要对 Dickson PTL 产品有着深入的了解。为了推进创新材料的使用, 以便更好地满足客户的需要, 我们必须进行非常细致的测试。在生产流程的各个层面上都有我的参与, 这也使我能够提出切实提高产品质量的建议。作为质量经理, 我必须自主而严格, 但同时也要保持良好的沟通, 因为团队协作对于质量的改善是至关重要的。”



◀ **Gregory Lejeune**
经销商网络沟通经理 | Dickson-Constant

经销商网络是 Dickson-Constant 客户服务模式中非常重要的组成部分, 为整个欧洲的遮阳篷营销提供支持。Gregory Lejeune 于 2012 年加入 Dickson-Constant, 为经销商提供多渠道营销支持, 包括概念店设计、销售点广告、特别活动和促销等。

“我与经销商们保持密切的联系, 了解他们遇到的问题和挑战。我们为他们提供切实的解决办法, 支持他们的经营以获得实实在在的结果。在这样一个困难重重的经济时期, 营销和沟通比以往更加重要。我们的营销团队有能力开发和贯彻简单而有效的解决办法, 帮助客户度过难关。”





Emilie Bialorucki

出口助理 | Dickson-Constant

作为出口助理，Emilie Bialorucki 关注的地域非常广 - 从东欧到拉美、从太平洋到塞浦路斯，以及这之间的很多地点。Emilie 于 2007 年加入 Dickson，是全球客户的联络中心，负责协调生产、财务和物流等各项工作。

“我喜欢与客户接触。我与一些客户已经合作了许多年，我把他们当中的一些人视为同事，而非客户。因为我接触的客户来自不同的地域，所以我与东欧客户和与拉美客户沟通的方式是完全不同的。我很喜欢用我学习的语言与他们沟通，同时还能了解不同的文化。”



Ulrike Butin

出口销售助理 | Dickson PTL

Dickson PTL 的业务中，很大一部分涉及欧洲以外的客户，这就需要像 Ulrike Butin 这样的员工。自 1999 年加入公司以来，她处理了客户订单中数百条的细节信息，从确认库存状态到出口文件等，而她做的这份工作需要使用四种不同的语言。

“我喜欢与客户用他们的母语做直接交流，我也喜欢翻译技术手册，这些都让我能够继续运用我学的语言。很重要的一点是要让客户了解他们能够信赖我们卓越的服务，优质优价的商品，他们订单上的内容能确保准确无误。当客户认可你在订单填写中的专业能力、技术建议、及时而仔细的执行能力以及工作的质量时，你不仅与他们建立了良好的生意关系，同时还赢得了忠诚的客户。”



Kevin Wild

英国营销经理 | Dickson-Constant

Kevin Wild 于 1999 年加入 Dickson-Constant，最初是负责英国境内的 Dickson 遮阳篷市场，后来又负责 Dickson 和 Sunbrella 品牌在英国和爱尔兰的营销。Kevin 主要通过经销商开发传统遮阳篷和航海用品市场，不过随着像合同生产面料和 Dickson 编织地板等新产品的出现，他的工作重心是与室内设计师、建筑师和承包商的关系。

“网络和邮件是与客户沟通的良好方式，但是归根结底，没有什么办法比传统而有效的面对面沟通更有用了。我经常发现跟不同的客户沟通会遇到不同的情形。可能某一天我还在跟一个遮阳篷老经销商讨论面料上的事，接下来就要向某个室内设计师介绍我们的面料系列产品，看到他们对产品兴奋地表示出浓厚的兴趣。我的工作对于客户来说相当重要，因为通过我，他们可以了解我们现有产品的最新信息，以及我们最新最具创意的新产品。”

住宅室内装饰和承包方面 涌现更多机会

住宅室内装饰和承包运用，如酒店、餐厅、医疗机构等，是 Glen Raven 在美国和欧洲增长机遇最强的领域。Glen Raven 正在几个层面上发掘这些机遇，包括营销经理的专注工作，在设计上重视贴合这些市场的需要，开发新贸易关系并由装饰批发商负责市场分销，营销项目，以行业为中心进行营销沟通，持续对面料设计提供支持，以及进行零售销售等。

由于室内装饰面料的成长空间巨大，Glen Raven 在北卡罗来纳州伯灵顿的现有制造大楼中新建了纱线制造中心。该中心也就是新“伯灵顿工厂”，已经配置了新纺线制造设备和创新系统，将带来更高的生产灵活性。我们需要这些新的产能来满足较少数量、较多种类、较快周转周期的生产需要，以符合家居行业的要求。

Glen Raven 每年还继续投资安德森工厂，它仍然是全球纺织行业中最先进最有效率的工厂之一。Sunbrella 产品多样性的不断发展也给安德森工厂带来了影响，通过设备及工艺的改善和对员工持续的培训，该工厂高效应对了这种发展。



► Chantal Beaudé 货运助理 | Dickson Saint Clair

对于 Dickson Saint Clair 来说，为欧洲国家的客户提供精准的货运是必须的。货运助理 Chantal Beaudé 自 1995 年加入公司，负责确保货运的精准度，准备顺利转运所需的相关文件。Chantal 也代表了客户的声量，为客户跟进货运商以确保按时送货。

“按时按量交货对于我们保障服务质量很重要，是我们具有的决定性竞争优势之一。对于我们的客户来说，能够确信货物按时抵达是一个必要的条件，而我也不厌其烦地跟进货运商以确保及时交货。这项工作是多面向的，而每一天都是新的一天。”



◀ Weifang Chen (Grace) 实验室主任 | Glen Raven 亚洲

Weifang Chen (Grace) 是 Glen Raven 亚洲公司的实验室主任，负责实验室、纱线质量和实验测试设备的日常管理。她每天的工作要从检查邮件开始，看是否有紧急的工作要求，然后更新质量报告及有关情况，并与工厂的纱线供应商接触。从 2006 年 Glen Asia 在亚洲成立之初，Grace 就在这里工作了。

“我们产品的质量依赖几个方面：实验测试和报告的准确度，还有与纱线供应商和生产经理的良好沟通。在不断努力保证质量的同时我们也在不断学习。我们对质量控制的高度意识是让面料终端用户满意的保证。”



◀ **Stève Lacroix**
堆垛工 | Dickson Saint Clair

为客户带来高质量的产品中的每一步都要注重细节，也包括面料装货的最后环节。这一环节就是 Dickson Saint Clair 的 Stève Lacroix 发挥作用的地方。2005 年加入公司的 Stève 做过几个不同的岗位，包括仓储员、派件员、包装工和订单筹备等。他目前的职位是堆垛工，也就是客户订单在 Saint Clair 完成的最后一道工序。

“我们的货物十分地沉重，又很脆弱。我们这一部分的工作可能看起来并没有很厉害或很关键，但是确保客户拿到手的产品保持完美的形状是很重要的。我们的团队准备包装，将面料放在目的地国的托盘上。我的目标是将正确的卷筒放在正确的位置上，确保它们运送走时保持着完美的形状，做好防护工作，避免在运送的过程中发生折损。”

▼ **Yuhe Huang** 设施部主管 | Glen Raven 亚洲

Yuhe Huang 和他的团队主要负责亚洲公司所有系统的顺利运行，从锅炉、空调到电力和废水处理设备等。自 2006 年加入 Glen Raven 亚洲公司以来，Yuhe 从技术员做起，后晋升为主管，带领一支技术师队伍。

“我们是确保公司设施正常运作的卫士，这些设施对于生产高质量产品至关重要。我们的队伍在不断改进创新，提高技术和技能，以达到客户的更高要求。”





▲ Ming Zhao (Duke)

技术员 | Glen Raven 亚洲

Glen Raven 亚洲公司生产面料的效率和质量在很大程度上需要依赖系统和设备的良好维护，这也是 Ming Zhao (Duke) 在工厂整饰部门所做的工作。他的同事常常称赞他技术知识过硬，注重细节。

“机械和技术维护对于运营来说是很重要的，这对产品的质量会造成直接的影响。我们在设备运作的过程中会持续监控设备，每周、每季度、每年都是如此。定期维护。我们的客户依赖我们产品的质量，而我们的团队也在努力达成我们的目标。”



▲ Duobao Jin

检验员 | Glen Raven 亚洲

对于 Duobao Jin 来说，没有一个面料缺陷能够逃过她的“火眼金睛”。衡量的办法很简单——客户零投诉和零退货。面料需要正确评级，码数必须精确。目标是很宏大的，但是 Duobao 和她在 Glen Raven 亚洲公司的同事将这一目标在工作中每天时时刻刻地践行。

“要避免客户的投诉和退货，我们就不能让任何一块有问题的面料漏网。由于我们的出色工作，我们的客户完全不用担心面料会出现任何瑕疵或长度不准。这是我们帮助 Glen Raven 亚洲公司发展所作出的努力。”



◀ Xiaohong Deng

经纱准备操作员 | Glen Raven 亚洲

织造高质量的面料始于高质量的前准备工作，Xiaohong Deng 对这一点最了解，她是 Glen Raven 亚洲公司前准备车间一名整经机操作员，于 2006 年加入公司。她的工作是将织造 Sunbrella 面料所需的经纱以完美无缺的状态准备好。

“我们的目标是在整经过程中确保不出错，完全按照工单的要求准备。好的面料必须经过好的整经工序，面料上完美的图案得益于整经的精确性。我们是给织造面料打基础的人，所以我们的工作非常重要，看到织造出的美丽图案时，我们倍感骄傲。”

GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS 的经营复杂度提升

Glen Raven Custom Fabrics 不仅对工厂、设备和系统进行投入，同时还对我们的员工进行投资，从机械操作员到中高层管理等。我们感到很幸运，能够拥有忠诚、专注而投入的团队，他们堪称服务的楷模。

贯穿 Custom Fabrics 公司发展历程的一个突出方面，就是我们员工对客户的承诺与支持，这些员工为我们经营的各个方面，从设计到制造，从服务到销售等都增加了价值。

GLEN RAVEN 高科技面料专注丰富产品组合的增值开发

Glen Raven 高科技面料支持丰富产品组合和市场的发展，并以清晰战略方向为指导，关注高科技、高附加值产品的研发。为达到这一目标，高科技面料不仅投入与自身的研究与开发项目和制造资产，同时还支持跨数领域建立战略合作。

“我们当今服务的科技市场和未来定位的方向需要我们与贸易伙伴在更高的层面上进行合作，” Glen Raven 高科技面料公司的总裁 Harold Hill 这一说道，“当我们我们的资产基础和技术专长与其他公司的优势相结合时，



▲ Regan Hinson 色彩技术员 | 高科技面料

正如“情人眼里出西施”一样，色彩也是如此。对于这一点，在 Glen Raven 的 Park Avenue 内饰车间做色彩技术员的 Regan Hinson 最了解。她的工作是与色彩实验室经理 Vikki Turner 一起，完全满足新的轿车制造商对色彩的要求。超过 19 年的行业经验，加之最新配色因其为新车顶棚面料配色的卓越表现，Regan 为 Park Avenue 工厂赢得了领先汽车制造商的赞誉。

“当客户对你的工作表现给予认可时，感觉好极了。你拼命努力，当你听到别人说你做的对时，你的自信增加了。在这里，从未有人放弃。我们不断工作，直至色彩完全匹配。我们的色彩实验室与生产部门密切合作，我们尊重彼此的意见，我们知道只有齐心协力才能交给客户正确的色彩。”

Rodney Peterson 于 1993 年高中毕业后来到高科技面料公司的 Burnsville 工厂做打扫地板的工作。不久后他进入纺纱准备部门做了一名初级工，之后他慢慢做到主管培训生的职位，最终成为一名主管。2004 年，Rodney 成为产品开发部门的一位工艺技术员，在他职业发展的过程中，他完成了大学学位的大部分要求。

“这种类型的工作中，经验是不可替代的。当我们着手新事务时，在失败中不断尝试，直到正确为止。有了正确的知识和态度，没有什么做不了的。你会发现在这个工厂中你能得到相当丰富的经验。人们在高技术产品的工作中服务 20 年、30 年甚至更久的时间是很常见的。我们生产的产品就需要这么长的经验积累。”



◀ Mike Murray
机械师 | Glen Raven 物流

在 Mike Murray 看来，一辆卡车能维护得比较好，那就是比较安全的卡车，而他的工作时要监管一整个车队，包括 26 辆卡车和 200 张拖车。Mike 于两年前加入了 Glen Raven 物流公司，他所在的团队参与了物流总部新维护中心的扩建。

“安全是首要目标，只要我们的哪辆卡车出了点儿什么问题，我总是想，我能做些什么避免这样的情况发生呢？在这份工作中，你永远不会停下学习的脚步，当你觉得自己什么状况都见过了，又会有新的情况出现。我一直都觉得了解机械运作的原理是令人着迷的，每当有东西运作不灵，被我修复好以后，我都觉得十分激动。”

◀ Lance Carter 技术总监 | Strata

用于增加岩土强度和稳定度的土工格栅产品是不能有任何偷工减料的。从医疗保健设施，购物中心到路桥建设，许多重要的结构都要依赖土工合成材料才能保持 75 年到 100 年的安全运营。没有人更重视这一要求。作为一名认证专业工程师，Lance 将其 24 年的行业经验运用在 Strata 生产线的技术标准审核和建议使用规范上。对于 Strata 的客户来说，在设计和建造专业上，从材料使用的建议到高效应用的方式等，他也是一位宝贵的咨询师。

“作为技术总监，我的工作就是确保 Strata 产品的技术性能达到应用的要求。我致力于开发高效的规格说明，来提升我们的系统、应用和产品。我还开发安装指导说明和产品性能数据密钥和工程设计。我与客户方的工程师有密切的接触，包括实地走访、应用审核、产品和设计培训等。我同时还与我们的制造中心密切合作，确保我们严格遵守质量标准。”





▲ Amy Massey
客户服务代表 | Glen Raven 物流

Amy Massey 的工作与旅游中介很像，不过有一点不同，她不是带着旅游者周游各国，而是将面料到家具等各种货物带到四方。作为 Glen Raven 物流的客户服务代表，Amy 将她 30 多年的运输经验用于帮助客户将货物以最经济的方式从甲地运至乙地。

“当客户打电话进来，我会收到所有的细节信息，使用 Raven Rater 软件找到价格和时间安排上最合适的方案。货运定好以后，我会跟进确保货物按时完好地抵达。客户挂断电话以后，他们就不用再担心货运方面的问题了。接下来就是我们的工作，而我们一定会圆满完成。”



▲ Daisha Davis 采购代理人 | 高科技面料

当 Glen Raven 公司决定将 Strata 土工格栅面料的涂层工序从北卡罗来纳州的 Statesville 搬至伯灵顿 Park Avenue 整饰车间时，Daisha Davis 在迁移团队中担当了非常重要的角色。她负责带领一支团队，利用多年的机械操作和领班经验，为 Park Avenue 生产的相同布料开发更环保的工艺流程。如今，她在 Glen Raven 做采购代理人已有十年时间。

“Glen Raven 公司愿意尝试，接收新的事物，改变做事的方法。按照当今发展的局势，这也是应有的行事态度。你今天所拥有的市场可能会在明天消失，所以你必须在你所处的市场中不断改进，开发新市场，这也是 Glen Raven 所擅长的。与我们的研发团队合作对我来说是很棒的经历，因为我喜欢学习新的事物。”



▲ Farrell Hedrick 工艺工程师 – 纺织 | 高科技面料

坐落于北卡罗来纳州蓝桥山的 Burnsville 工厂可以生产你能想到的从航海布料到军用布料等几乎任何一种高科技面料。这样的信誉就是由像 Farrell Hedrick 这样的老员工的努力赢得的。他在这里的三十多年经验也见证了 Burnsville 工厂这些年技术的不断革新。- Farrell 与 Picanol 纺织机的专家一起在比利时完成了两期培训项目，在 Glen Raven 亚洲制造中心的建立之初发挥了领导的角色。

“我们在 Burnsville 的团队就是这样一起成长起来的。对我来说，从梭织机升级到当今喷气织机的微处理器电子，是一种很棒的经验。在 Burnsville，我们愿意尝试新的东西，我们很有进取心。我们整个团队一起面临挑战，集思广益找到最好的解决办法。如果你要成功，你就要尽你所能地尝试所有的点子。如果遇到问题，我们就解决它，但我们从来都是整个团队一起行动。我们这群人能够织出任何一种面料。单枪匹马不行，一定要是全员行动。”



◀ Charlotte Bowen 市场营销助理 | R.J. Stern

Charlotte Bowen 在西弗吉尼亚的 Logan 出生并长大，这里是美国煤矿产业的中心，这使得她在 R.J.Stern (Glen Raven 矿相关产品公司) 的工作与她联系地更为紧密。她认识很多矿产业的人，这些关系使得她更理解 Stern 的矿通风帘在采矿安全中的重要作用。Charlotte 自高中起即在 Logan 的 Stern 工厂里兼职，她在现在的岗位上已经工作了 15 年。

“我们工厂的团队是行业里最棒的，我们十分精准，不断寻找更好的做事办法。他们在自己的工作领域内是真正的专家，这一点从质量上就可以看出来。我们的所有客户都有特殊的要求，而我们都能一一满足。客户很清楚地知道他们想要什么，而这就依赖我们来满足不同层面的需求。因为我们在煤矿行业里认识很多人，所以这对我们来说关系更为紧密，我们深刻了解这个行业如果没有通风产品，就没法正常运作。”



汽车、户外市场引领 高科技面料 重点领域发展

汽车销售的复兴驱动了 Glen Raven 的高性能顶篷材料设计与制造的需求。

过去这些年，Glen Raven 在顶篷面料市场中取得了较大的份额，领先的汽车制造商都成为了公司的客户。汽车板块的成功也要得益于 Glen Raven 与汽车设计领域以及一线供应商之间的合作能力，为汽车制造者们带来了他们所需的完美无瑕的材料。

Glen Raven 的户外市场包括旗帜、横幅、帆布、航海面料等，也恢复了增长。SurLast® 品牌的海上用溶液染色聚酯纤维罩赢得了船只建造商和运动船只制造商的青睐。SurLast 是一款价值定向产品，很适合拖车应用，也很好补充了 Sunbrella® 航海面料，Sunbrella 航海面料也是高端市场的领军者。

Lynette Hooper

客户经理- 汽车 | 高科技面料

重要项目的成绩是职业生涯发展的阶梯，对于 Lynette Hooper 来说，Glen Raven 汽车顶篷面料的成功推出就是她所自豪的一项职业生涯里程碑。Lynette 在纺织业中成长起来，加入 Glen Raven 汽车产品开发团队已有 16 年。今天她仍然身处汽车顶篷市场，负责监控生产进度和库存水平以确保灵活应对这一市场的高要求。

“当我们在开发汽车市场时，我们竭尽所能与客户沟通、与一线供应商沟通，努力让 Glen Raven 在这个市场上迅速发展起来。我们收到第一份汽车订单那天十分激动，而今天依旧如此。因为汽车项目和色彩的变化瞬息万变，我们对“及时”这个词已经有了新的定义。在汽车领域，质量永远是第一位的，如果我们说这款面料将在某个特定的日子交货，那么就绝对不会有变。”

Penny Hensley

客户服务代表 | 高科技面料

全球经济萧条和缓慢的经济复苏意味着做生意比以前要更加细致谨慎，必须时刻警惕库存的情况。这种大环境为包括 Glen Raven 的 Burnsville 工厂在内的工厂带来了更多的压力，我们纺织的面料有着广泛的应用，覆盖旗帜、横幅、军用和帆布等各个领域。Penny Hensley 是 Burnsville 的客户服务代表，在 Glen Raven 工作了 30 年，一直致力于在这样富有挑战的环境中满足客户的需求。

“客户常常下单数量小，交货时间要求快，之后再按照需要重新下单。现在的技术允许我们对工厂的面料进行实时跟踪，这样就能随时了解各个客户的确切订单状态。我很了解我的客户，而我们的工作关系也十分开放，沟通十分真诚。如果我们没办法按照客户要求的日期交货，我总是第一时间告诉他们，以便他们及时制定计划。我们总是能想出有创意的解决办法。”





18 ▲ **Randy Coggins** 经理- 3PL 和客户服务 | Glen Raven 物流

当今物流所面临的挑战是前所未有的。实时交货已经成为行标，每个公司都想要将库存尽可能压低，同时保持良好的客户服务。对于 Randy Coggins 来说，作为 Glen Raven 物流公司的 3PL（第三方）和客户服务经理，他需要与全国各地的承运商建立关系，以便联系他们补足物流公司的车队和拖车需求。30 年的行业经验使得 Randy 在这一行中有着很深的知识积累和强大的业内关系。

“物流每一天都不同，而今天适用的运输解决方案并不一定明天也能用。通过与第三方承运商建立关系，我们增加了为客户提供货运的选择，帮助他们控制成本，同时保持了高服务水平。最终当所有的资源完美地运用上时，客户的货运也就能够安全而按时地抵达，这是最让你感到高兴的时刻。”



◀ **Janice Reid**
东南区域经理 | Strata

对于 Janice Reid 来说，没有什么比在建筑工地上帮助客户安装 Strata 固土产品感觉更好了。作为 Strata 的东南区域经理，Janice 常常是这个跨十州地区内建筑项目的第一联络人。无论是购物中心还是高速公路建设，Janice 都能运用到她土木工程专业所学和 25 年的行业经验，来告诉客户如何在项目设计和成本提案中使用 Strata 来保证土壤的稳定。

“在 Strata，我们的客户服务理念就是‘一条龙服务（总包）’。我们帮助客户开发设计、计算成本，我们使用土木格栅和其他材料，我们提供现场指导、答疑解惑，告诉他们使用我们产品的正确方式。当今销售的关注重点是在一套整体解决方案中包括很多不同产品。我们希望客户认为我们的团队知识过硬，视我们为帮助他们成功的伙伴。”

防护工服 - 物流带来多面观

Glen Raven 在防护工服领域的发展前景乐观，其中包括我们的 GlenGuard® 品牌，这得益于这款面料的超高性能和政府在工作安全上更严格的法律规范。我们明年的目标是与服务于工服市场的公司密切合作，重点关注强劲的美国油气市场。

Glen Raven 物流将继续优化其自有拖拉机和拖车与合作承包运营商之间的平衡关系。物流公司已经建立了一个适应季节性需要的专业团队，开发了自有物流软件，通过和第三方承运商的长期承包关系，提供了有竞争力的在线货运价格。随着经济的复苏，全球供应链变得日益重要，物流和运输服务的需求也再不断增加。

► Rajesh Sunke 经理 - 营销 | Strata India

Rajesh Sunke 自 1995 年从工科大学毕业以后即开始了销售生涯，近七年的时间都在印度沿海一带推销各种土木工程结构所需的钢加固环氧涂层材料。Rajesh 同时还在一个专做过工业结构和桥梁的建筑公司做业务开发经理。他从 2002 年开始进入土工合成行业，并与 2012 年加入了 Strata。

“我们希望客户知道 Strata India 可以给他们提供零故障且具有创新性的工程产品。我们的目标是给别人带来解决方案，而不是简单地推销我们的最新产品，这样客户能够相信我们的相关建议。我们在我们服务的领域是专家，我们也为解决客户的问题而承担全部的责任，为他们积极地奉献最新的想法。”



◀ Shahrokh Bagli 首席科技官 | Strata India

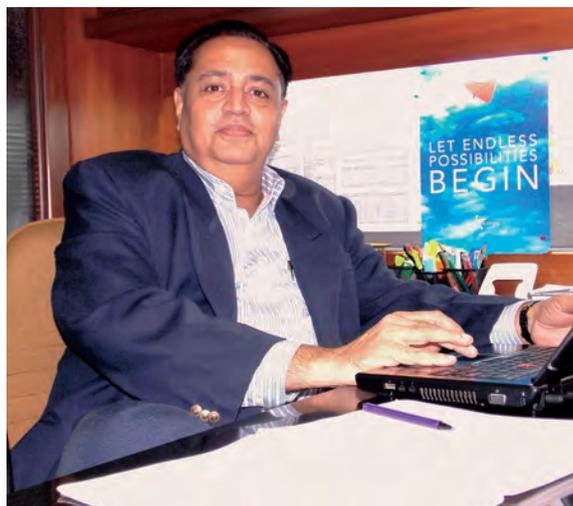
在职业生涯早期，Shahrokh Bagli 在一家领先的工程咨询公司领导一支地质专业团队，在热能、核能和水力电厂与系统领域积累了相关经验。他还在印度天然气公司做过技术队伍的管理工作。他于 2012 年加入 Strata India，在负责的项目包括加筋土、土工格室、预制混凝土拱坝等，同时还为项目创新和新业务开发提供支持。

“我们近期展开了一项名叫“KS”的计划（“知识分享计划”）。我们通过邮件公告的形式，向各个基础设施机构的领导和印度内外的学者发出案例研究以及项目上、创新上和开发上的各类技术报告。我们收到了很好的回应，而这个项目也激发了一些机构向我们询价，而这些机构若是通过他们的投标商和项目是不可能联系的上我们的。”

► Sanjeev Khurana 总经理 - 人力资源和行政 | Strata India

Sanjeev Khurana 是 Strata India 在土工格栅制造和建筑运营中，从材料到人事等所有资源的中心联络人。2009 年加入 Strata 的 Sanjeev 有着 20 多年的人造纱营销经验，曾成功地领导了一家移动设备和数字电视创业公司。他在 Strata 的职责包括招聘和培训团队，同时也是原材料的单个联络人，他还管理物流、海关事务和库存。

“Strata India 是一个非常公平的雇主，公司的理念和做法都十分民主，对于这一点我们感到很骄傲。我们努力为员工提供稳定的职业，为进取者提供专业化个人化的成长机遇。其中我最重要的任务之一就是为现有员工和新员工在组织内创造一个表现和发展的平台。”





▲ **Dinesh Darak**
总经理 – 项目 | Strata India

Strata India 在原本土工格栅产品的制造上又进行了大量的产品扩充。今天, Strata India 正在全国范围内建设天桥项目, 国家高速公路系统扩建项目。Dinesh Darak 于 2008 年加入 Strata, 负责控制、监控和监管在印度 Strata 的现场工作。此前其在纺织纱线领域做了 15 年市场工作, 又在弹性材料行业积累了 5 年经验。

“我们的目标是在保证质量的前提下达到最大的产出, 这要求我们与现场员工和各类客户之间保持和谐的关系。我们在项目实施上还强调遵循最高职业道德准则。作为 Strata 团队的一员, 在专业上和个人上, 对我来说都是一种学习经历, 每天都有新的挑战。”

▼ **Gautam Dalmia**
经理 – 业务开发 | Strata India

2011 年加入 Strata India 的 Gautam Dalmia 之前在一家投资银行工作, 就职于自动套利交易部门从事开发和管理工作。之后他在印度海德拉巴商学院修了硕士课程, 提升了商业策略、管理和创业能力。他在 Strata 的工作技术性也很强, 关注土体加固和稳定产品与系统方面的工作。严格的质量标准和行业标杆为这些挑战带来了更多复杂的要求。

“我们为民用工程建设提供技术性解决方案, 如高速公路和其他类型的基础设施等。我的职责是在不同的角色之间做一个连接的纽带, 这需要了解解决方案所有方面的工作知识, 包括设计、商业、安装和销售等。在项目的初期, 我们与一小群对项目总体规模和目标有比较广泛了解的人沟通。随着项目的推进, 我们又要与执行阶段具有相关专业知识的人一同工作。”



创新产品和在土工合成、 采矿和滤水服务领域不断追求

在成长机遇方面, 高科技面料关注三大市场: 土工合成、采矿和滤水。虽然 Strata 土工格栅子公司在过去三年受到了经济危机的影响, 但是在商业建筑和公共基础设施投资领域有所收益。

我们的 Strata India 子公司随着产能的提高仍在不断发展。Strata India 制造土工格栅材料, 同时作为不断发展的国家高速系统的一部分, 他们还投入了天桥的建设。同时该公司还在建设一个新的工厂, 生产 StrataWeb 产品。这是一个创新性的土壤限制解决方案, 适用于地基加固和边坡保护。



▲ **Chandrashekhar Kanade**
首席运营官 – 高科技纺织 | Strata India

结束在软包装和电缆制造业的工作后, Chandrashekhar Kanade 于 2007 年加入 Strata India。作为高科技面料的首席运营官, Chandrashekhar 负责 Strata India 土工格栅和土工格室产品制作工厂的运营管理, 同时还要负责媒体广告面料和矿筛的市场营销。

高科技面料也使用了创新技术将产品线和服务扩展至采矿业。我们 R.J.Stern 子公司在矿井通风材料的制造领域长期保持领先地位，并将生产线发展至采动区稳定墙体和天花材料领域。

滤水材料是高科技面料公司最近进行的产品研发领域。我们创造了一种新的材料，能够大大提升反渗透过滤的效率，在市场内创造了机会。我们的产品开发和市场团队与一些反渗透过滤制造商展开了紧密的合作，预计将把我们的新材料作为新一代反渗透系统的核心要素进行使用。



“我们的主动精神、创新精神和持续不断追求更优质产品和服务的精神为我们的客户带来了及时的服务、持久的质量和高效的项目成本管理。挑战伴随着我们而成长，因为挑战对我们来说是创造新东西的机遇，也能让我们每天都学到不同的工程知识。”



▲ **Mujib Katrawala**
首席运营官 | Strata India

Mujib Katrawala 拥有丰富的职业背景经验，并将这些经验都应用在 Strata India 首席运营官的职位上。在 2008 年加入 Strata 以前，他在印度古吉拉特邦的巴斯夫公司工作，帮助公司打造一个建筑化学业务。其他方面，他还负责过一家国有化学品和化肥制造公司的营销工作，并为卡塔尔和巴林的一个跨国集团管理混凝土修复业务。

“在 Strata 公司的这个负责管理销售、运营和商务的职位上，我可以利用到很多以前的经验。Strata India 正在以其高质量的标准和完成客户项目的总体效率，不断在业内累积信誉。通过我们的成本效率法和注重质量的工作态度，我们可以让顾客放心地把工作交到我们手上。”

BURNSVILLE 与 PARK AVENUE 持续进行人力和系统投入

Glen Raven 高科技面料是一个富有活力的集体，极具创新和创业精神。这支团队懂得利用 Glen Raven 的知识资本、制造资产和贸易伙伴资源，发现和开发新兴市场机遇。此外，该团队在 Park Avenue 整饰车间和 Burnsville 工厂目的是为了提升可持续发展能力，提高效率和质量。

TRIVANTAGE 完成重要业务建设基础

过去六年间，Trivantage 一直关注建设一个更强的客户服务基础。目的是为了让 Trivantage 能够为包括遮阳篷和航海市场等现有市场提供更高效的服务，同时也能服务于不断发展的新兴业务，如遮光材料和室内装饰等。

“对于 Trivantage 来说，过去几年变化一直在进行，我们也很感谢我们的客户在整个转型的过程中一直与我们保持合作，” Trivantage 总裁 Steve Ellington 这样说道，“好消息是主要的变化已经完成，我们的服务水平将不断提升。”



Becky Walker

客户服务经理 | Trivantage

虽然 Becky Walker 在 Trivantage 还是个新人，来公司还不到两年，但是她对客户服务十分了解。她在家庭住宅供应行业工作了 25 年，曾在领先的家居产品公司工作了 7 年。Becky 工作的重点是给 12 个 Trivantage 业务点的客户服务代表提供支持，给他们信息、培训和其他资源。

“即便电子商务发展迅速，这一行仍然很需要进行人与人的接触，尤其是我们的客户已经习惯了直接与客户服务代表沟通。我们的目标就是将服务的水准提高到一个电话就能解决所有问题的程度。我们还努力提升客户服务代表的产品知识，此外还在淡季提供培训。”

Victoria Dawson

家居面料客户代表 - 西海岸 | Trivantage

Victoria Dawson 的任务是在横跨圣巴巴拉、圣迭戈和棕榈泉地区范围内尽可能地与家居产业的各个方面保持联络。从相对较大的家居生产商到小型家庭式装饰店，Victoria 都要向他们强调 Trivantage 将是他们业务增长的宝贵资源，能够给他们带来多种多样的室内装饰材料，还有其他包括枕头、垫子、椅子、沙发等在内的各种材料。她于一月份加入 Trivantage，此前在休闲家居行业积累了 12 年经验，客户联络表内已经累计了 400 多人。

“我的职业生涯始于电影行业的布景设计，从那开始我几乎涉足家具行业的各个领域，从产品设计开发、市场营销、贸易展览到面料等等。我知道作为甲方是一种什么感觉，而我也知道我们有很多资源可以帮助我们的客户成长，不论对方是大型家具厂商还是小家装店。”



MEBANE 的综合分销中心：效率至上

在北卡罗来纳州的 Mebane 综合分销中心的建设是一项重要的战略决策，旨在提升 Trivantage 网络的效率。Mebane 中心包括最新的仓库管理系统，从供应商处收货，通过使用自动补货指南为各 12 个办事处管理 Trivantage 网络内的所有库存。Mebane 同时能够为客户提供直接货运。

Trivantage 的其他运营优化还包括：

- **inContact 电话系统** – 这个联通式电话系统的安装通过平衡分支网络提升了 Trivantage 响应顾客来电的能力。该系统能够自动监控电话量，并将单独来电以最短的时间内转接至最适合的接收点。
- **分支网络优化** – Trivantage 通过减少重复的分支机构，完成了分支网络的整合，实现了资源在更少分支的集中。同时，Trivantage 最近在西雅图新开了一个据点，提升了对美国东北部和加拿大的覆盖率。

- **培训和组织** – 员工培训在过去几年间一直是重点工作，主要侧重于培训员工为客户带来更高效的服务方法。销售和服务团队通过重组后在两方面都更加突出了客户的需求。

- **新技术平台** – Trivantage 做出的最重要的一项投资是在近期推出了新的信息科技，进行订单、仓库和电子商务的管理。这一软件表明公司对最新技术的巨大投入，用于取代原有的系统，这一平台的建设将继续在未来促进增长并提升服务的水平。

这些运营优化项目都得到了 Trivantage 的直接支持。在去年的国际博览会上，Trivantage 在客户研究的基础上公布了使命宣言。使命宣言 – 下单。完成。好样的。通过客户的反馈，我们了解到制造商的首要需求是需要最快捷、最可靠、最易操作的下单系统。这也是这一宣言的基础。

▼ Rudie Bingham 区域经理 – 达拉斯分销中心 | Trivantage

在 Trivantage 估计很难找到比 Rudie Bingham 经验还要丰富的人了。她于服务公司，后来该公司被 Astrup 公司收购，于 2007 年更名为 Trivantage。在她的职业生涯中，她几乎做过所有你能想象的工作，从客户服务代表，到助理分支经理，再到今天区域经理的职位。虽然很多事情都有了变化，但是对人际关系的关注仍然是最核心的。

“我跟合作的一些客户已经有了29年的交情，包括他们加入这些家族经营的儿子和女儿我也认识。我们希望客户跟我们做生意不仅是因为我们方便、价格好，同时也因为人们喜欢跟我们做生意。达拉斯的员工一般都待很久，而我们重视的是“一站式”解决办法。现在就搞定，不要拖延，不要转交给别人。即便是在旺季，这仍然是我们的工作重点。”



TRIVANTAGE 为客户带来商务写字楼产品

除了为客户提供高效的分销服务以外，Trivantage 还致力于帮助遮阳篷、航海材料生产商和家具公司发现并发生意增长机会。Trivantage 在为客户成长提供支持这一方面有着精准的定位，通过提供他们所需的产品和技能来帮助他们开发新市场。

对于很多 Trivantage 的客户来说，都感受到了室内装饰面料市场的迅速发展。Trivantage 为客户在短码领域提供丰富多样的室内装饰面料，让装配商和其他 Trivantage 客户能够为终端消费者提供更多选择。

Trivantage 的焦点从遮阳篷扩大至更广阔的遮阳解决方案领域，这也带来了包括遮光窗帘产品在内的新机遇。Trivantage 同时还在发展各类户外遮阳产品，包括遮阳帆、餐厅露台遮罩等，这些新产品都日益流行起来。

随着 Trivantage 经营范围的扩大，其他客户服务的机会也纷纷出现：

- **Awning Composer** – Trivantage 改进了“Awning Composer”软件，增加了新的功能，使其更加人性化。“Awning Composer”是一个强大的工具，方便制造商设计并营销遮阳篷。
- **额外渠道** – 另一个增长策略是开发新的与消费者接触的渠道。Solair Shade Solutions 项目提升了露台家居零售商销售可伸缩遮阳篷的能力。



▲ **Kip Fisher** 区域经理 – 迈阿密分销中心 | Trivantage

正如同迈阿密这个独特的城市一样，Trivantage 的迈阿密分支也是如此。在这里，国际影响无处不在，对于遮阳篷和航海材料制造商而言也有着独特的机遇，从世界级度假中心到酒店，再到巨型私人游艇等。区域经理 Kip Fisher 觉得这里的氛围令人活力充沛。他的职业生涯始于 1978 年的克利夫兰 Astrup 公司，最后调任到我们的迈阿密办事处。在 1998 年到 2009 年间，他在佛罗里达领先的遮阳篷公司工作，2009 年回到 Trivantage 成为迈阿密据点的经理。

“每天我来上班都为我们在 Trivantage 所做的工作而感到兴奋。我们为了更好地服务客户而对系统进行投资，这令我兴奋，在美国最惊艳最具电力的城市之一工作和生活也令我感到兴奋。你看我们的宣传语 – 下单。完成。好样的。这对我来说清晰地说明了一切，服务你的客户，帮他们以最高效的方式完成工作。无论你处在什么行业里，未来的成功公司就是那些能够将这种理念应用到实际中去的公司。”



▲ **Keith Purves** 客户代表 – 迈阿密 | Trivantage

当 Trivantage 客户代表 Keith Purves 去佛罗里达西海岸和岛链造访航海和遮阳篷材料制造商时，信誉不是问题。他在一家佛罗里达的家族航海材料制造公司工作了 20 多年，Keith 深知客户面临的问题，也知道 Trivantage 如何能够帮助他们。他于今年初加入 Trivantage，就职于迈阿密分销中心，负责联络航海、遮阳篷和工业产品客户。

“当我走入客户的商店时，我的目标就是和他们达成战略合作。让他们知道我代表他们的利益。我有信息和知识，我愿意也能够与他们分享。一次我去一家店，对方在尝试把不锈钢弄弯的过程中遇到一些问题，我告诉他下次要是有问题记得给我们打电话。他确实打来了电话，我跟他分享了一些我学到的小窍门，结果让他感到很激动。就是因为我对各种不同的材料都得心应手，让我和客户之间成为了战略上的伙伴。”



▼ **Katie Szabo**
区域经理 – 芝加哥分销中心 | Trivantage

要说 Katie 就是在分销行业中长大的，真一点不夸张。她的父亲 John Szabo 以前是克利夫兰 Astrup 公司的首席财务官，Katie 从小就在周六跟爸爸一起来办公室和工厂，在这里留下了有趣的回忆。有着 MBA 学位的 Katie 于 2009 年加入 Trivantage，由美国中北部区域客户代表逐渐发展，于 2012 年晋升为芝加哥区域经理。在她眼里，Trivantage 支持的这 12 个全国办事处在不同层面上为客户带来了益处。

“我们分支服务的市场从南加利福尼亚和佛罗里达再到我们中北部这里，有着巨大的不同。加利福尼亚和佛罗里达主要侧重的是阳光与度假的生活方式，而我们的客户通常要应对寒冷天气和大雪，所以需要的是不同的产品和技能。通过对我们特定地理区位的侧重，我们可以按需调整产品，为满足客户的特别需要而提供相应的技术知识。”

与客户更近

Glen Raven 决定在 2007 年建立 Trivantage 不仅仅是为了稳定和优化供应链的效率，同时也是为了能够更近距离地与客户接触。这种近距离大大增强了 Glen Raven 建立关系的能力，促进市场的发展，这也是人人得益的。

▶ Ann Marie Logue

高级客户代表 – 新泽西 | Trivantage

Ann Marie Logue 是 Trivantage 的新泽西分销中心高级客户代表，擅长解决问题和联络沟通。不论是长岛琼斯堤道发来的特殊面料订单，还是为洋基体育场定制的洋基蓝面料，又或是为曼哈顿酒店床上装饰提供高性能织物，Ann Marie 都可以从 Trivantage、母公司 Glen Raven 或其他她的联络表中找到所需的资源。她的经验丰富，涉足纺织、零售，还在日本教过英语，在包括纽约这样一个大都市在内的市场中，Ann Marie 的经验正如同她每天解决的挑战一样丰富。

“各种各样的人找到我，有客户、建筑师、业主、室内设计师等等，带着不同的项目来找我寻求帮助。我当然会告诉他们我们提供的产品，但同时也帮助他们联络需要的人，促进他们达成目标。这种建立关系网络的效应能够带来超高回报，他们会告诉他们的朋友，然后他们的朋友再将我推荐给其他人。我就是这样帮助我们的生意壮大起来的。用材料来与人联系，再借助人与更多的人联系。在 Trivantage，我们有一支知识过硬的团队，如果我们没有解决办法，我们也知道在哪能找到。”



◀ Randy Raines

仓库经理 | Trivantage

在北卡罗来纳 Mebane 的 Trivantage 综合分销中心 (CDC) 每天所上演的所有事务，都逃不过 Randy Raines 一丝不苟的观察，他就是这个占地 105,000 平方公尺工厂的仓库经理。Randy 于 2010 年加入 Trivantage，之前在 Glen Raven 的南卡罗来纳州安德森工厂工作了 11 年有余，他在那里负责管理两个纱线仓库。他是这样衡量 Mebane CDC 的成功：“我们是否已经运出当前能生产的所有产品，以满足我们客户的需求？”

“Mebane 是 Trivantage 系统的中心，在这里，我们从供应商那里收货，为各个分支补给库存，还为我们的遮阳篷、航海和家居客户提供直接的服务。随着新系统的上线，我们还有许多新的方式来提升客户服务。每一天结束的时候，我们都感到很满足，因为我们尽我们所能满足了客户的需求。”



▶ Mellisa Gravitis-Bagwell

区域经理 – 亚特兰大分销中心 | Trivantage

在 Trivantage 的亚特兰大分销中心，Mellisa Gravitis-Bagwell 所带领的团队来说，接听电话是不足够的，所有的员工都非常努力地维持亲密的个人关系，并十分注重个人联络。Mellisa 是加利福尼亚本地人，于 13 年前在加州海沃德的 Astrup 公司开始了她的职业生涯。她的第一份工作是客户服务，她同时还做过 4 年的销售。过去 7 年间她一直在做区域经理，于 2011 年转至亚特兰大。

“包括亚特兰大在内，我们每个据点都十分努力地在开发标准作业流程，来提高效率以及服务客户的水平。举例来说，我现在做的项目就是一个退货流程管理项目。这个项目还处在初期，但是渐渐地将会在每个分销中心展开。这是运营团队从事的多个项目之一，将有助于提高我们服务客户的能力。”





GLEN RAVEN 全球网点

- 公司
- 分布
- 制造
- 销售 / 服务
- 物流
- 销售国家

公司

● Glen Raven, Inc.
北卡罗来纳州 Glen Raven
336.227.6211

Glen Raven Custom Fabrics

● Glen Raven Custom Fabrics, LLC
北卡罗来纳州 Glen Raven
336.227.6211

● Glen Raven Custom Fabrics
安德森工厂
南卡罗来纳州安德森镇
864.224.1671

● Glen Raven Custom Fabrics
罗纳纳工厂
北卡罗来纳州 Norlina
252.456.4141

● Glen Raven Custom Fabrics
林科纺纱厂
北卡罗来纳州 Glen Raven
336.227.6211

● Glen Raven Custom Fabrics
High Point 展示厅
北卡罗来纳州 High Point
336.886.5720

Glen Raven 高科技面料

● Glen Raven Technical Fabrics, LLC
北卡罗来纳州 Glen Raven
336.227.6211

● Glen Raven 高科技面料
Park Avenue 工厂
北卡罗来纳州 Glen Raven
336.229.5576

● Glen Raven 高科技面料
Burnsville 工厂
北卡罗来纳州 Burnsville
828.682.2142

Trivantage

● Trivantage, LLC
北卡罗来纳州 Glen Raven
336.227.6211

○ 综合分销 (Consolidated Distribution)
北卡罗来纳州 Mebane, 27302
877.540.6803

○ 加利福尼亚州南部
加利福尼亚州因达斯特里市
800.841.0555

○ 加利福尼亚州北部
加利福尼亚州 Hayward, 94545
800.786.7607

○ 科罗拉多州
科罗拉多州丹佛, 80239
800.786.7609

○ 佛罗里达州
佛罗里达州迈阿密, 33172
800.786.7605

○ 佐治亚州
佐治亚州 Lithia Springs, 30122
800.786.7606

○ 伊利诺斯州
伊利诺斯州 Elmhurst, 60126
800.786.7608

○ 密苏里州
密苏里州 Maryland Heights, 63043
800.786.7603

○ 新泽西州
新泽西州 Somerset, 08873
800.786.7602

○ 俄亥俄州
俄亥俄州克里夫兰, 44113
800.786.7601

○ 德克萨斯州
德克萨斯州欧文, 75061
800.786.7610

○ 华盛顿州
华盛顿州西雅图, 98188
800.213.1465

○ 加拿大, Trican Corporation
安大略省 Mississauga
加拿大 L5T 2H7
800.387.2851

○ 墨西哥, Tunal Tec Cuernavaca
墨西哥 Jiutepec, Morelos
011.52 777 362-0636

○ 墨西哥, Tunal Tec Guadalajara
墨西哥 Guadalajara, Jalisco
011.52.333.6573660

RAVEN

第 20 期 | 2013 年秋

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



Glen Raven 物流 / 运输

● Glen Raven 物流公司
北卡罗来纳州 Altamahaw
800.729.0081

● Glen Raven 物流公司
德克萨斯州拉雷多
956.729.8030

Strata

● Strata Systems, Inc.
佐治亚州 Cumming, 30040
800.680.7750

● Strata India
孟买总部
011.91.22.4063.5100

● Strata India
Hyderabad 销售办事处
011.91.800.888.4506

● Strata India
Daman 工厂
011.91.260.2220160

R.J. Stern

● R.J. Stern
西维吉尼亚州 Wilkinson
800.292.7626

Dickson-Constant

● Dickson-Constant
法国 Wasquehal
011.33.03.20.45.59.59

● 意大利
意大利 Gaglianico
011.39.015.249.6303

● 西班牙
西班牙巴塞罗那
011.34.93.635.42.00

● 德国
德国富尔达
011.49.661.38082.0

● 斯堪的纳维亚
瑞典 Göteborg
011.46.31.50.00.95

Dickson Coatings

● Dickson Saint Clair
法国 Saint-Clair-de-la-Tour
011.33.04.74.83.51.00

● Dickson PTL
法国 Dagneux
011.33.04.37.85.80.00

● Dickson Coatings USA
佐治亚州亚特兰大
404.495.5994

Glen Raven 亚洲

● Glen Raven 亚洲
中国江苏省苏州市
011.86.512.6763.8100

● 北京办事处
中国北京
011.86.10.6870.0138

Sunbrella / Dickson 全球办事处

● 拉丁美洲北部
美国佛罗里达州 Fort Myers
239.466.2660

● 南拉丁美洲
乌拉圭 Montevideo
011.598.2601.3143

● 大中华区
中国上海
011.86.21.5403.8701

北太平洋地区
中国上海
011.86.21.5403.8385

● 越南
越南胡志明市
011.84.83.8277201

● 印度尼西亚
印度尼西亚雅加达
011.62.21.5289.7393

● 环南太平洋地区
澳大利亚悉尼
011.61.2.9974.4393

● 南非
南非伊丽莎白港
011.27.41.484.4443