

# NO MEIO DA PANDEMIA, A KENDRA SCOTT SE ADAPTOU PARA PODER DESPACHAR

pedidos desde a loja  
com a Manhattan

## OPERAÇÕES

Locais de varejo nos EUA e online  
entregas para 175 países

## SOLUÇÕES DA MANHATTAN

O Manhattan Active® Omni  
com o Manhattan Enterprise  
Order Management e o  
Store Order Fulfillment



KENDRA  
SCOTT



## O DESAFIO

Medidas para conter a COVID-19  
levaram ao fechamento das lojas de  
varejo da Kendra Scott, além do centro  
de distribuição primária ter reduzido  
ao mínimo as operações básicas.

## A SOLUÇÃO

Para permitir uma continuação das vendas  
e alavancar o estoque da loja, a Manhattan  
implementou recursos de envio a partir  
das lojas em questão de dias, seguido do  
processo de retirada pelo drive-thru.

## PROGRESSO E RESULTADOS

O novo modelo foi bem-sucedido  
e facilitou as vendas e os esforços  
filantrópicos da empresa durante  
a pandemia.

“Os eventos recentes mudaram a natureza do varejo para sempre.  
Acreditamos que teremos mais sucesso ao colocarmos as necessidades  
de nossos clientes em primeiro lugar.”

TOM NOLAN, PRESIDENTE DA KENDRA SCOTT

# KENDRA SCOTT E MANHATTAN

## NOVOS RECURSOS PARA UMA NOVA REALIDADE

Kendra Scott é uma marca líder no segmento de acessórios de moda com sede em Austin, Texas. Normalmente, o varejista vende diretamente do site, em mais de 100 locais de varejo nos EUA e em varejistas de primeira linha como Nieman Marcus, Nordstrom, Bloomingdale's, Von Maur e mais de 600 butiques especializadas. A pandemia da COVID-19 atingiu a Kendra Scott da mesma forma que praticamente qualquer outro varejista.

As ordens de ficar em casa e as medidas de distanciamento social fecharam todas as suas lojas, e o centro de distribuição principal em Austin, Texas, ficou limitado às operações básicas mínimas. Embora parte do estoque tenha sido redirecionada para um operador logístico terceirizado (3PL) em outro estado, a capacidade foi seriamente prejudicada.



A Manhattan Associates já era parceira da Kendra Scott, ajudando a empresa crescer por meio do Manhattan Order Management System (OMS). À medida que a crise se aprofundava, eles procuraram a Manhattan mais uma vez. Embora os recursos omnichannel não estivessem planejados para o período de um ano, a equipe da Manhattan começou a trabalhar na implementação do Manhattan Store Order Fulfillment.

Normalmente, os clientes levam meses em projetos semelhantes. No caso da Kendra Scott – trabalhando 100% remoto – bastou apenas um dia para a Manhattan configurar o ambiente. Demorou mais um dia para a varejista fazer as alterações necessárias na programação em seus sistemas. Nos quatro dias seguintes, testamos a tecnologia para garantir que tudo funcionasse conforme o esperado. Depois de apenas seis dias úteis, a Kendra Scott conseguiu começar a utilizar as lojas para atender aos pedidos do comércio eletrônico.

A interface intuitiva da Manhattan permitiu que os funcionários da loja comesçassem a atender os pedidos rapidamente, seguindo as medidas de saúde e segurança recomendadas pelo CDC. Desde que a tecnologia foi ativada, 13 lojas despacharam mais de 95% da capacidade alocada, sem que houvesse nenhum problema. As vendas das lojas, que haviam sido gravemente limitadas, começaram a aumentar.

**“Graças a este esforço, nossas lojas, nosso centro de distribuição e nossos operadores logísticos terceirizados agora estão com o estoque conectado. Já hospedamos com sucesso centenas de eventos virtuais do Kendra Gives Back e também lançamos a retirada pelo drive thru.”**

TOM NOLAN, PRESIDENTE DA KENDRA SCOTT

Ao ativar a capacidade de fazer envios a partir das lojas também permitiu que a Kendra Scott remodelasse seus esforços filantrópicos. A empresa sempre se dedicou à filantropia por meio do programa Kendra Gives Back. Mas normalmente, isso implicava em hospedar eventos nas lojas e doar produtos em espécie. Como isso era impossível durante o surto, o envio a partir das lojas forneceu mais um recurso para continuar apoiando, virtualmente, causas nobres e comunidades. Em vez de as doações serem feitas pessoalmente, os códigos de cupom de comércio eletrônico atribuídos permitiram que a Kendra Scott continuasse realizando uma de suas missões corporativas mais essenciais.

Com o sucesso dos esforços de envio a partir das lojas, a Kendra Scott e a Manhattan colaboraram rapidamente nas capacidades de retirada pelo drive thru também. À medida que o varejo reabre gradualmente, a empresa poderá aproveitar todas as oportunidades para atender seus clientes. E, seja qual for o novo normal quando a crise terminar, as soluções omnichannel da Manhattan ajudarão a garantir que a Kendra Scott continue brilhando.

