

EN UNA CRISIS, KENDRA SCOTT RECURRE A LAS CAPACIDADES DE ENVÍO DESDE LA TIENDA

con la ayuda de Manhattan

OPERACIONES

Establecimientos de venta minorista en EE. UU. y entregas online a 175 países

SOLUCIONES DE MANHATTAN

Manhattan Active® Omni con Manhattan Enterprise Order Management y Store Order Fulfillment



KENDRA
SCOTT



DESAFÍO

Las medidas para contener el brote de COVID-19 obligaron a Kendra Scott a cerrar sus tiendas y a reducir a las operaciones básicas mínimas su centro de distribución principal.

SOLUCIÓN

Para posibilitar la continuidad de las ventas y aprovechar el stock en tienda, Manhattan implementó, en cuestión de días, las capacidades de envíos desde la tienda, seguidas por la opción de recogida en la acera.

PROGRESO Y RESULTADO

La nueva funcionalidad ha hecho posibles las ventas y las iniciativas filantrópicas de la compañía a lo largo de la pandemia.

“Los sucesos recientes han cambiado para siempre la naturaleza del comercio minorista. Creemos que dar prioridad a las necesidades de los clientes impulsará el éxito de nuestra compañía”.

TOM NOLAN, PRESIDENTE DE KENDRA SCOTT

KENDRA SCOTT Y MANHATTAN

UNA NUEVA ESTRATEGIA PARA UNA NUEVA REALIDAD

Kendra Scott es una conocida firma de accesorios de moda con sede en Austin, Texas. Normalmente, la empresa vende directamente desde su sitio web, en más de 100 tiendas repartidas por Estados Unidos y en establecimientos de prestigio como Nieman Marcus, Nordstrom, Bloomingdale's, Von Maur y más de 600 boutiques especializadas. La pandemia de COVID-19 ha afectado a casi todos los vendedores minoristas, y Kendra

Scott no ha sido una excepción. Las medidas de confinamiento y el distanciamiento social

obligaron a la compañía a cerrar todas sus tiendas, y el centro de distribución principal, situado en Austin, Texas, se vio limitado a las operaciones básicas mínimas. Aunque una parte del stock

se envió a un proveedor de logística externo (3PL) de otro estado, la capacidad se redujo considerablemente.



Manhattan Associates ya era socio de Kendra Scott y había ayudado a la firma a consolidar el crecimiento de su negocio con Manhattan Order Management System (OMS). Cuando la crisis se agravó, la compañía volvió a recurrir a Manhattan. Aunque las capacidades omnicanal no estaban previstas hasta dentro de un año, el equipo de Manhattan se puso manos a la obra con la implementación de Manhattan Store Order Fulfillment.

En condiciones normales, los clientes necesitan meses para completar proyectos similares. En el caso de Kendra Scott, con todos los empleados trabajando de forma remota, Manhattan solo necesitó un día para configurar el entorno. Hizo falta un día más para que el vendedor hiciera los cambios de programación necesarios en sus sistemas. Los cuatro días siguientes se dedicaron a probar la tecnología para asegurarse de que todo funcionaba del modo esperado. Tras tan solo seis días laborables, Kendra Scott pudo empezar a usar sus tiendas para suministrar pedidos de comercio electrónico.

La intuitiva interfaz de Manhattan ha permitido a los asociados de las tiendas empezar rápidamente a suministrar pedidos cumpliendo las normas de salud y seguridad impuestas por el CDC. Desde la puesta en marcha de la tecnología, 13 tiendas han enviado sin problemas más del 95 % de la capacidad asignada. Las ventas en tiendas, que habían sufrido importantes restricciones, comenzaron a reactivarse.

“Gracias a esta iniciativa, el stock de nuestras tiendas, nuestro centro de distribución y nuestros proveedores de logística están ahora conectados. Hemos celebrado cientos de eventos virtuales de Kendra Gives Back y hemos lanzado además la recogida en la acera”.

TOM NOLAN, PRESIDENTE DE KENDRA SCOTT

Recuperar la capacidad de hacer envíos desde las tiendas ha permitido además a Kendra Scott rediseñar sus iniciativas filantrópicas. La compañía siempre ha sido muy activa en el terreno filantrópico a través de su programa Kendra Gives Back. Pero, normalmente, eso conllevaba celebrar eventos en las tiendas y donar productos. Como durante la pandemia eso era imposible, los envíos desde las tiendas proporcionaron un recurso más para seguir apoyando virtualmente las causas y las comunidades que lo merecen. En lugar de realizar donaciones en persona, la asignación de códigos de cupones de comercio electrónico permitió a Kendra Scott mantener viva una de sus misiones corporativas esenciales.

Ante el éxito de los envíos desde las tiendas, Kendra Scott y Manhattan sumaron sus fuerzas para poner en marcha en tiempo récord las opciones de recogida en la acera. Con la reapertura gradual del comercio minorista, la compañía podrá aprovechar todas las oportunidades de dar servicio a sus clientes. Y, sea lo que sea la nueva normalidad que alcanzaremos cuando termine esta crisis, las soluciones omnicanal de Manhattan contribuirán a garantizar el éxito de Kendra Scott.

