

面对危机， KENDRA SCOTT 转向店内发货能力

(与曼哈特合作)

运营

美国零售店和线上业务
交付至 175 个国家/地区

曼哈特解决方案

Manhattan Active® 全渠道解决方案与
曼哈特企业订单管理和门店订单履行相结合



KENDRA
SCOTT



挑战

COVID-19 疫情爆发后政府采取了一系列防疫措施，受此影响，Kendra Scott 的零售门店纷纷关闭，其主要配送中心也降至最低限度的基本运营。

解决方案

为了更好地实现销售增长以及利用店内库存，曼哈特在几天内实施了店内发货能力，随后增加了路边取货功能。

进展和结果

这种新能力成效显著，极大促进了公司在整个疫情期间的销售业绩和慈善工作。

“最近发生的事件彻底改变了零售业的本质。我们由衷地相信，只要把客户的需求放在首位，我们会获取更大的成功。”

KENDRA SCOTT 总裁 TOM NOLAN

KENDRA SCOTT 和曼哈特

新形势下的新能力

Kendra Scott 是一家领先的时尚配饰品牌，总部设在德克萨斯州奥斯汀市。通常情况下，该零售商的销售渠道来自其官方网站和美国 100 多个零售点，以及尼曼·马库斯 (Neiman Marcus)、诺德斯特罗姆 (Nordstrom)、布鲁明代尔 (Bloomingdale's)、冯·莫尔 (Von Maur) 等顶级零售商和 600 多家专卖店。COVID-19 疫情摧枯拉朽一般冲击了几乎所有的零售商，Kendra Scott 也未能幸免。居家令和社交距离措施导致了其所有店铺停业，而位于德克萨斯州奥斯汀的主要配送中心也仅维持最低的基本运营。尽管一些库存已转移到其他州的第三方物流手中，其产能仍严重受阻。

作为 Kendra Scott 的合作伙伴，Manhattan Associates (曼哈特公司) 长期利用曼哈特订单管理系统 (OMS) 帮助其保持增长。随着危机加剧，该零售商再次发出了求救信号。虽然全渠道功能计划还不到一年的时间，但曼哈特团队开始实施曼哈特门店订单履行解决方案。

通常，客户可能会在类似项目上花费几个月的时间。而在 Kendra Scott 这个案例中，百分之百远程工作的条件下，曼哈特只用了一天时间就配置好了环境。零售商又花了一天时间对系统进行必要的程序修改。接下来的四天，我们用了很长时间来测试技术，以确保一切正常运行。仅仅六个工作日之后，Kendra Scott 就能够开始利用门店来履行电子商务订单了。

曼哈特工作界面一目了然，商店营业员在遵循美国疾病控制与预防中心建议的健康和安全措施的同时又能快速履行订单。自从这项技术启用以来，有 13 家门店的出货量已经超过了 95% 的配货量，并且没有出现任何问题。此前受到严格限制的商店销售纷纷重整旗鼓，重新开放。

“多亏了众人的付出，现在商店、配送中心和第三方物流的库存已经连接起来。我们已经成功举办了数百场虚拟的 Kendra 回馈活动，还推出了路边取货功能。”

KENDRA SCOTT 总裁 TOM NOLAN

店内发货能力激活后，Kendra Scott 亦重塑其慈善工作。该公司一直通过其 Kendra 回馈计划致力于慈善事业。但通常情况下，这需要举办店内活动和捐赠实物库存。在疫情期间这些都成为了天方夜谭，而店内发货提供了另一种渠道，它以虚拟的形式继续支持这项有价值的事业和活动。通过分配电子商务优惠券代码，Kendra Scott 无需亲自捐赠，就可以继续履行其重要的企业使命之一。

随着店内发货工作的成功，Kendra Scott 和曼哈特很快就路边取货功能也达成了合作。随着零售业的逐步回暖，该公司将能够抓住一切机会服务于客户。无论危机结束后的新常态如何，曼哈特的全渠道解决方案都将有助于确保 Kendra Scott 脱颖而出。

