

IN KRISENZEITEN STELLT KENDRA SCOTT AUF SHIP-FROM-STORE- FUNKTIONEN UM

mit Manhattan

OPERATIONS

Einzelhandelsstandorte und
Online-Handel in den USA
Lieferung in 175 Länder

LÖSUNGEN VON MANHATTAN ASSOCIATES

Manhattan Active® Omni mit Manhattan
Enterprise Order Management und
Store Order Fulfillment



KENDRA
SCOTT



HERAUSFORDERUNG

Aufgrund der Maßnahmen zur
Eindämmung von COVID-19 sah
sich Kendra Scott gezwungen, seine
Einzelhandelsgeschäfte zu schließen und
den Betrieb des Hauptverteilzentrums
auf ein Minimum zu reduzieren.

LÖSUNG

Um eine bessere Fortführung des Verkaufs
unter Nutzung des Ladenbestands zu
ermöglichen, implementierte Manhattan
innerhalb weniger Tage Funktionen für
den Versand ab Laden und danach für die
Abholung außerhalb der Filiale.

FORTSCHRITT UND ERGEBNIS

Die neue Funktionalität hat
erfolgreich dazu beigetragen,
den Vertrieb und die
gemeinnützige Arbeit des
Unternehmens zu erleichtern.

„Die aktuellen Ereignisse haben die Art des Einzelhandels für immer verändert.
Wir glauben, dass wir erfolgreicher sind, wenn wir die Bedürfnisse unserer
Kunden an oberste Stelle setzen.“

TOM NOLAN, PRESIDENT, KENDRA SCOTT

KENDRA SCOTT UND MANHATTAN

NEUE FUNKTIONEN FÜR EINE NEUE REALITÄT

Kendra Scott ist eine führende Marke für Modeaccessoires mit Sitz in Austin, Texas. Normalerweise verkauft der Einzelhändler direkt über seine Webseite, in über 100 Einzelhandelsstandorten in den USA und über führende Einzelhändler wie Nieman

Marcus, Nordstrom, Bloomingdale's und Von Maur sowie in mehr als 600 Fachgeschäften.

Die COVID-19-Pandemie traf Kendra Scott genauso hart wie nahezu jeden anderen Einzelhändler. Anordnungen, zu Hause zu bleiben und Abstandsregeln einzuhalten, haben dazu geführt, dass alle Filialen des Unternehmens schließen mussten und der

Betrieb des Hauptverteilzentrums in Austin, Texas, auf ein Minimum reduziert wurde. Ein Teil des Bestands wurde zwar an einen 3PL-Anbieter in einem anderen Bundesstaat umgeleitet, aber die Kapazität war erheblich beeinträchtigt.

Manhattan Associates war bereits in einer Partnerschaft mit Kendra Scott, seitdem es mit seinem Manhattan Order Management System (OMS) dem Einzelhändler dabei half, mit seinem Wachstum Schritt zu halten. Als sich die Krise verschlimmerte, wendete sich Kendra Scott erneut an uns. Obwohl keine Omnichannel-Funktionen für ein Jahr geplant waren, machte sich das Manhattan-Team an die Arbeit und implementierte Manhattan Store Order Fulfillment.

Ähnliche Projekte können bei Kunden normalerweise Monate in Anspruch nehmen. Im Fall von Kendra Scott wurde für die Konfiguration der Umgebung durch Manhattan – bei 100 % Remote-Arbeit – lediglich ein Tag benötigt. Der Einzelhändler brauchte dann noch einen weiteren Tag, um die erforderlichen Programmieränderungen in seinen Systemen vorzunehmen. In den darauffolgenden vier Tagen haben wir die Technologie getestet, um sicherzustellen, dass alles wie erwartet funktioniert. Nach nur sechs Arbeitstagen war Kendra Scott in der Lage, E-Commerce-Bestellungen über Filialen zu erfüllen.

Dank Manhattans intuitiver Oberfläche konnten die Filialmitarbeiter schnell damit beginnen, die Aufträge unter Einhaltung der vom CDC empfohlenen Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen abzuwickeln. Seit Aktivierung der Technologie haben 13 Filialen über 95 Prozent der zugewiesenen Kapazität problemlos liefern können. Der bisher stark eingeschränkte Ladenverkauf konnte langsam wieder geöffnet werden.

„Dank dieser Bemühungen sind unsere Bestände in unseren Filialen, im Vertriebszentrum und bei unserem 3PL-Anbieter jetzt miteinander verbunden. Wir haben hunderte virtuelle Kendra-Gives-Back-Veranstaltungen ausgerichtet und sogar die Abholung außerhalb der Filiale eingeführt.“

TOM NOLAN, PRESIDENT, KENDRA SCOTT

Durch die Möglichkeit, ab Laden zu liefern, war Kendra Scott auch in der Lage, seine gemeinnützige Arbeit neu zu gestalten. Das Unternehmen hat sich im Rahmen seines Kendra-Gives-Back-Programms stets der gemeinnützigen Arbeit verschrieben. Normalerweise gehören dazu Veranstaltungen in Filialen und Spenden aus dem physischen Bestand. Da dies jedoch während der Pandemie nicht möglich war, bot der Versand ab Laden eine weitere Gelegenheit, wohlthätige Zwecke und Gemeinden virtuell weiter zu unterstützen. Statt mit persönlichen Spenden konnte Kendra Scott mit der Vergabe von E-Commerce-GutscheinCodes eines seiner wichtigsten Unternehmensziele weiter verfolgen.

Nach dem Erfolg der Versand-ab-Laden-Bemühungen begannen Kendra Scott und Manhattan schnell damit, an Funktionen für die Abholung außerhalb der Filialen zusammenzuarbeiten. Wenn der Einzelhandel nach und nach wieder geöffnet wird, wird das Unternehmen in der Lage sein, alle Servicemöglichkeiten für seine Kunden auszuschöpfen. Wie auch immer unsere neue Normalität aussehen wird, wenn diese Krise endet, Manhattans Omnichannel-Lösungen werden weiterhin zum Erfolg von Kendra Scott beitragen.

