

# DANS UNE SITUATION DE CRISE, KENDRA SCOTT SE TOURNE VERS LES CAPACITÉS D'EXPÉDITION DEPUIS LE MAGASIN

avec Manhattan

## OPÉRATIONS

Sites de distribution aux États-Unis, vente en ligne et expéditions dans près de 175 pays.

## SOLUTIONS MANHATTAN

Manhattan Enterprise Order Management et Store Order Fulfillment, solutions faisant partie de la suite logicielle Manhattan Active® Omni



## ENJEUX

Dans le cadre des mesures visant à contenir l'épidémie de COVID-19, les magasins Kendra Scott ont dû fermer et son principal centre de distribution a dû réduire ses opérations au niveau le plus bas.

## SOLUTION

Afin d'assurer la continuité de son activité commerciale et exploiter le stock présent en magasin, Manhattan a mis en œuvre les capacités d'expédition depuis le magasin (ship-from-store) en quelques jours, avant d'enchaîner avec la collecte de produits devant le magasin (drive).

## PROGRÈS ET RÉSULTATS

Cette nouvelle capacité s'est avérée utile pour favoriser les ventes et les activités caritatives de l'entreprise tout au long de la pandémie.

« Les événements récents ont transformé pour toujours la nature de la distribution. Nous pensons que nos chances de succès seront plus grandes si nous donnons la priorité aux besoins de nos clients. »

TOM NOLAN, PRÉSIDENT DE KENDRA SCOTT

# KENDRA SCOTT ET MANHATTAN

## UNE NOUVELLE CAPACITÉ POUR FAIRE FACE À UNE NOUVELLE RÉALITÉ

Kendra Scott est une marque de pointe dans le secteur des accessoires de mode, dont le siège social se trouve à Austin, au Texas. Normalement, cette enseignes vend non seulement directement depuis son site e-commerce, mais aussi depuis plus de 100 magasins de la marque aux États-Unis, dans des grands magasins tels que Neiman Marcus, Nordstrom, Bloomingdale's, Von Maur et dans plus de 600 boutiques spécialisées. La pandémie de COVID-19 a frappé Kendra Scott tout aussi sévèrement que la plupart des autres commerces. Les mesures de confinement et de distanciation sociale l'ont contraint de fermer tous ses magasins en propre et son principal centre de distribution, situé à Austin, au Texas, a réduit ses opérations au strict nécessaire. Même si une partie du stock a pu être redirigée vers un prestataire logistique tiers installé dans un autre état, la capacité s'est trouvée nettement réduite.

Manhattan Associates était déjà partenaire de Kendra Scott, ayant aidé la société à gérer sa croissance par le biais de son système de gestion des commandes, Manhattan Order Management System (OMS). Tandis que la crise s'aggravait, l'enseigne s'est à nouveau tournée vers nous. Bien que le déploiement des capacités omnicanales n'aient pas été planifiées avant un an, l'équipe de Manhattan s'est mise au travail afin de mettre en œuvre le système d'exécution des commandes en magasin de Manhattan, Store Order Fulfillment.

En temps normal, il faut parfois des mois aux clients pour mettre en route et achever des projets similaires. Dans le cas de Kendra Scott, et en travaillant à 100 % à distance, une journée a suffi à Manhattan pour configurer l'environnement. Une journée de plus a été nécessaire à l'enseigne pour effectuer les modifications nécessaires dans ses propres systèmes. Les quatre jours suivants ont été consacrés à des tests, visant à vérifier que tout fonctionnait comme prévu. Après seulement six jours ouvrés, Kendra Scott a pu commencer à exploiter ses magasins pour servir ses commandes e-commerce.

L'interface intuitive de Manhattan a permis aux employés des magasins de commencer rapidement à traiter les commandes, tout en respectant les consignes de santé et de sécurité préconisées par les autorités sanitaires locales. Depuis l'activation de cette technologie, 13 magasins ont expédié plus de 95 pour cent de la capacité allouée sans le moindre problème. Après une période de restriction sévère, les ventes en magasin ont commencé à reprendre.

« Grâce à cette initiative, le stock de nos magasins, le centre de distribution et notre prestataire logistique sont désormais connectés. Nous avons organisé avec succès des centaines d'événements virtuels Kendra Gives Back et avons également lancé la collecte devant les magasins. »

TOM NOLAN, PRÉSIDENT DE KENDRA SCOTT

L'activation de la capacité d'expédition directe depuis les magasins a également permis à Kendra Scott de repenser ses activités caritatives. L'entreprise s'est toujours impliquée dans des opérations caritatives par le biais de son programme Kendra Gives Back. Toutefois, cela passait habituellement par l'organisation d'événements en magasin et le don de produits. Dans la mesure où ces activités étaient impossibles pendant l'épidémie, l'expédition depuis les magasins a fourni une ressource supplémentaire pour continuer à soutenir des causes méritantes et des populations de façon virtuelle. Au lieu des dons remis en mains propres, l'attribution de coupons d'achat e-commerce a permis à Kendra Scott de poursuivre l'une de ses missions majeures.

Grâce au succès des opérations d'expédition depuis les magasins, Kendra Scott, avec l'aide de Manhattan, a également été en mesure de déployer rapidement des capacités de collecte devant les magasins. À mesure que la réouverture des magasins se poursuivra, l'entreprise sera en mesure de bénéficier de chaque opportunité de bien servir ses clients. Et quelle que soit la nouvelle situation normale dans laquelle nous nous trouverons à l'issue de cette crise, les solutions omnicanales de Manhattan contribueront à assurer le succès de Kendra Scott.

