

KENDRA SCOTT SCHAKELT IN NO TIME OVER NAAR SHIP-FROM-STORE MOGELIJKHEDEN

met Manhattan

OPERATIONEEL

Retaillocaties in de VS en online
leveringen naar 175 landen

MANHATTAN-OPLOSSINGEN

Manhattan Active® Omni met Manhattan
Enterprise Order Management en Store
Order Fulfilment



KENDRA
SCOTT



UITDAGING

De maatregelen om COVID-19 te beheersen, leidden ertoe dat Kendra Scott zijn winkels moest sluiten waarbij werkzaamheden in het DC tot de minimale basisactiviteiten werden beperkt.

OPLOSSING

Om te kunnen blijven verkopen en winkelvoorraden te benutten, implementeerde Manhattan binnen enkele dagen ship-from-store mogelijkheden gevolgd door curbside pick-up.

VOORTGANG & RESULTATEN

De nieuwe opzet is succesvol en heeft de verkoop en filantropische inspanningen van het bedrijf gedurende de pandemie gefaciliteerd.

“De recente gebeurtenissen hebben het karakter van retail voor altijd veranderd. Wij zijn ervan overtuigd dat we succesvoller zullen zijn door de behoeften van onze klanten centraal te stellen.”

TOM NOLAN, PRESIDENT VAN KENDRA SCOTT

KENDRA SCOTT EN MANHATTAN

EEN NIEUWE CAPACITEIT VOOR EEN NIEUWE REALITEIT

Kendra Scott is een toonaangevend modeaccessoiremerk gevestigd in Austin, Texas. Normaal gesproken verkoopt de retailer direct vanaf zijn website, bij meer dan 100 Amerikaanse retaillocaties, bij vooraanstaande retailers zoals Nieman Marcus, Nordstrom, Bloomingdale's, Von Maur en meer dan 600 gespecialiseerde boetieks. De COVID-19-pandemie heeft

Kendra Scott net zo hard geraakt als nagenoeg alle andere retailers. Door thuisblijfmaatregelen en social distancing was het bedrijf gedwongen al zijn winkels te sluiten en het hoofddistributiecentrum in Austin, Texas moest de werkzaamheden tot de minimale basisactiviteiten beperken.

Hoewel wat voorraad naar een 3PL in een andere staat werd verlegd, werd de capaciteit ernstig belemmerd.

Manhattan Associates was al partner van Kendra Scott en hielp het bedrijf de groei bij te houden met behulp van het Manhattan Order Management System (OMS). Toen de crisis verergerde, nam de retailer opnieuw contact op. Hoewel omnichannelcapaciteiten pas over een jaar op de planning stonden, ging het Manhattan-team aan de slag met de implementatie van Manhattan Store Order Fulfillment.

Normaal gesproken kan het maanden duren voordat klanten vergelijkbare projecten hebben uitgevoerd. Bij Kendra Scott, dat volledig thuiswerkte, heeft Manhattan de omgeving in één dag kunnen configureren. Ook de retailer had maar één dag nodig om de benodigde programmawijzigingen in zijn systemen aan te brengen. De volgende vier dagen werden aan testen besteed om te verzekeren dat alles volgens verwachting werkte. Na slechts zes werkdagen kon Kendra Scott beginnen e-commerceorders door winkels te laten fulfillen.

Manhattan's intuïtieve interface zorgde ervoor dat winkelmedewerkers snel orders konden fulfillen met inachtneming van de gezondheids- en veiligheidsmaatregelen die de CDC (Centers for Disease and Control and Prevention, Amerikaanse RIVM) had aanbevolen. Sinds het live gaan van de technologie hebben 13 winkels zonder enig probleem meer dan 95% van de toegewezen capaciteit verzonden. De tot dan toe zeer beperkte verkoop, nam gestaag weer toe.

“Dankzij deze inspanning is de voorraad in onze winkels, distributiecentra en onze 3PL nu verbonden. We hebben succesvol honderden virtuele Kendra Gives Back-evenementen gehouden en ook curbside pick-up gelanceerd.”

TOM NOLAN, PRESIDENT VAN KENDRA SCOTT

Dankzij de ship-from-storemogelijkheid kon Kendra Scott ook zijn filantropische activiteiten hervormen. Het bedrijf heeft altijd aan filantropie gedaan via hun programma Kendra Gives Back. Maar normaal gesproken hield dat in evenementen in winkels te organiseren en artikelen uit de voorraad te doneren. Omdat dit niet kon tijdens de uitbraak, bood ship-from-store een extra mogelijkheid om goede doelen virtueel te blijven steunen. In plaats van persoonlijk doneren wees Kendra Scott e-commercecouponcodes toe om één van zijn essentiële corporate missies voort te zetten.

Met het succes van de ship-from-store activiteiten werkten Kendra Scott en Manhattan ook snel samen aan curbside pick-upmogelijkheden. Naarmate retail geleidelijk haar deuren weer opent, kan het bedrijf van elke kans profiteren om zijn klanten van dienst te zijn. En wat het nieuwe normaal ook zal zijn, met Manhattans omnichanneloplossingen zal Kendra Scott zeker uitblinken.

