

IN UN PERIODO DI CRISI, KENDRA SCOTT PUNTA SULLE CAPACITÀ DI SPEDIZIONE DAL NEGOZIO

insieme a Manhattan

OPERAZIONI

Punti vendita negli Stati Uniti e consegne di ordini online in 175 Paesi

SOLUZIONI MANHATTAN

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



KENDRA
SCOTT



LA SFIDA

Le misure per contenere la diffusione del COVID-19 hanno comportato la chiusura dei negozi di Kendra Scott e la riduzione delle operazioni del suo centro di distribuzione principale al minimo necessario.

LA SOLUZIONE

Per consentire una maggiore continuità delle vendite e sfruttare le scorte presenti, Manhattan ha implementato le opzioni di spedizione dal negozio in pochi giorni e poi il prelievo fuori dal negozio.

PROGRESSI E RISULTATI

Le nuove competenze hanno agevolato le vendite e l'impegno filantropico dell'azienda durante la pandemia.

“Gli eventi degli ultimi mesi hanno cambiato per sempre la natura della vendita al dettaglio. Riteniamo che mettere i bisogni dei clienti al primo posto sia la strada giusta per avere maggior successo”.

TOM NOLAN, PRESIDENTE DI KENDRA SCOTT

KENDRA SCOTT E MANHATTAN

UNA NUOVA COMPETENZA PER UNA NUOVA REALTÀ

Kendra Scott è un marchio leader di accessori moda con sede a Austin, in Texas. Normalmente, il marchio vende direttamente dal proprio sito Web, in oltre 100 punti vendita negli Stati Uniti, in importanti negozi quali Nieman Marcus, Nordstrom, Bloomingdale's e Von Maur e in più di 600 boutique specializzate. La pandemia di COVID-19 ha colpito Kendra Scott come quasi tutti gli altri negozi. Con il lockdown e le misure di distanziamento sociale, il marchio ha chiuso tutti i punti vendita, mentre il centro di distribuzione principale di Austin, in Texas, era limitato alle minime operazioni di base. Sebbene alcune scorte siano state dirottate su un 3PL in un altro Stato, la capacità è stata gravemente compromessa.



Manhattan Associates era già partner di Kendra Scott e con la soluzione Order Management System (OMS) aiutava l'azienda a mantenersi al passo con la crescita. Con l'inasprirsi della crisi, il marchio ha chiesto ancora il suo aiuto. Sebbene lo sviluppo di capacità multicanali non fosse previsto almeno per un altro anno, il team Manhattan si è messo all'opera implementando la soluzione Manhattan Store Order Fulfillment.

Normalmente possono volerci dei mesi per attuare progetti simili. Nel caso di Kendra Scott, invece, anche lavorando completamente da remoto, Manhattan è riuscita a configurare l'ambiente in un solo giorno. Un ulteriore giorno è servito al rivenditore per apportare le necessarie modifiche a livello di programmazione dei sistemi. Nei quattro giorni successivi, Manhattan si è dedicata al collaudo della tecnologia per accertarsi che tutto funzionasse come previsto. Dopo soli sei giorni di lavoro, Kendra Scott è stata in grado di iniziare a sfruttare i negozi per evadere gli ordini online.

L'interfaccia intuitiva di Manhattan ha permesso al personale dei negozi di iniziare tempestivamente a evadere gli ordini nel rispetto delle norme di salute e sicurezza raccomandate dal CDC. Dall'attivazione della tecnologia, 13 negozi hanno eseguito consegne per oltre il 95% della capacità assegnata senza alcun problema. Le vendite nei negozi fisici, dopo importanti limitazioni, hanno cominciato a ripartire.

Manhattan Associates era già partner di Kendra Scott e con la soluzione Order Management System (OMS) aiutava l'azienda a mantenersi al passo con la crescita. Con l'inasprirsi della crisi, il marchio ha chiesto ancora il suo aiuto. Sebbene lo sviluppo di capacità multicanali non fosse previsto almeno per un altro anno, il team Manhattan si è messo all'opera implementando la soluzione Manhattan Store Order Fulfillment.

“Grazie a questo sforzo, le scorte nei nostri negozi, il centro di distribuzione e il 3PL sono ora collegati. Abbiamo organizzato con successo centinaia di eventi virtuali del programma Kendra Gives Back e abbiamo introdotto anche il ritiro fuori dal punto vendita”.

TOM NOLAN, PRESIDENTE DI KENDRA SCOTT

L'attivazione delle spedizioni dal negozio ha consentito a Kendra Scott di rimodellare anche il proprio impegno filantropico. L'azienda si è sempre dedicata alla beneficenza attraverso il programma Kendra Gives Back. In condizioni normali, questo prevedeva eventi presso i punti vendita e donazioni materiali. Poiché la pandemia non consentiva queste attività, è stato anche grazie alle spedizioni dal negozio se il marchio ha potuto continuare a sostenere virtualmente cause importanti e comunità. Le donazioni effettuate di persona sono state sostituite da codici coupon da utilizzare online, il che ha permesso a Kendra Scott di portare avanti una delle fondamentali missioni aziendali.

Sulla scia del successo degli sforzi per introdurre la spedizione dal negozio, Kendra Scott e Manhattan hanno collaborato ancora per attivare rapidamente anche il ritiro fuori dal punto vendita. Con la riapertura graduale dei negozi, l'azienda sarà in grado di cogliere ogni opportunità per servire i suoi clienti. Indipendentemente dalla nuova normalità che si configurerà al termine della crisi, le soluzioni omnicanale di Manhattan aiuteranno Kendra Scott a brillare.

