

Sterling Order Management 是 Crocs 的订单中心，改善了运营效率及客户体验



Crocs, Inc.

地点

科罗拉多州 Niwot

行业

制造及零售

业务挑战

改善客户体验并推动整个公司内的效率

解决方案

IBM® Sterling Order Management

获益

- 使所有库存都可以按渠道进行规划和储备
- 互联网订单的填写率接近 100%，提高了 10-13%
- 可以提供强大的采购和调度能力，库存储备及自由的互联网预测储备的大量运用

客户背景

Crocs, Inc. 采用特种树脂为全球男性、女性和儿童设计、开发并制造鞋类产品。他们在墨西哥经营了一家制造工厂，并在世界各地都有分销中心，将产品销售给第三方零售商，范围从 Nordstrom 和体育管理局到家庭式鞋店。他们在全球也经营了大约 420 家他们自己的商店和售货亭，还有将近 12 个互联网站点。

业务挑战

Crocs 曾经依赖于高度自定义的 ERP 系统来处理来自客户的订单。系统需要通过手工流程管理订单，因此导致了较长的响应时间，并且信息也不准确。由于较低的订单准确率，批发渠道中的不满渐渐增多。没有订单管理系统，他们不可能承诺可供货以及按承诺交货。Crocs 为了在

低迷的市场中保持成功，他们认为需要一个订单管理解决方案以改善客户体验，并推动其公司内的订单效率。

从三个不同的渠道为一条供应链上的 Crocs 客户提供服务：互联网、零售以及批发。Crocs 没有一个全面的视图或方式来控制这三个渠道的库存。他们的订单储备库存机制仅仅当收到订单时才运作。Crocs 定义出订单管理解决方案的三个主要目标：

- 除紧急订单外的库存储备能力
- 有准确的、将近实时的“承诺可供货”数量，该数量不是由电子表格或白板提供
- 有一个可配置的基于规则的系统，系统可以根据他们的全球业务需求以及跨行业的市场商机进行修改

“Sterling Order Management 提供的正是 Crocs 所需要的，预期在实施后 12 个月内可收回投资。Sterling Commerce 已按承诺提供了最佳战略并在整个过程中提供专业知识和指导。”

Brian Horsman
Crocs, Inc.

Crocs 需要一个可以处理大范围订单的系统。他们在处理三个不同的渠道，每个渠道都有不同的交易量和特征。他们的互联网渠道平均每天有 3,000 个订单，每个订单有 3 行。零售渠道的每月活动，进行季节性补货，200 行。所有的订单行均已根据季节性因素安排好，并且必须马上全部答复。批发业务中的季节性预订将有 2,500 行的订单，这些订单是在发货前几个月就下单的，另外在季节期内还有多达 50 行的订单。Crocs 意识到需要降低成本、改良业务流程、提高销售效率以及增加客户满意度，这一切都要更好地获得库存信息。

解决方案

Crocs 进行了一次综合研讨会，以充分理解业务问题及流程，并针对他们的订单管理需求选择了 Sterling Commerce，部分原因是 Sterling Commerce 解决方案是应对其目标的最佳技术。Sterling Order Management 为 Crocs best 提供了最佳战略并承诺在整个过程中提供专业知识以及指导。

Sterling Order Management 现在是 Crocs 的订单中心。经过了 7 个月的从探索到系统上线的努力，Crocs 系统在他们的北美区上线。该解决方案必须在他们四个区域的三个渠道上实施：北美、亚洲、南美及欧洲。Crocs 所有的区域和渠道现在都共享一个库存池。每个渠道都有库存储备需求，按需要向上或向下调整容量。当订单到达 Crocs，它被作为草稿输入，然后被发送到 Sterling Order Management 以进行采购和调度。

关键获益

Sterling Order Management 提供的正是 Crocs 所需要的，预期在实施后 12 个月内可收回投资。Sterling 已按承诺提供了

最佳战略并在整个过程中提供专业知识和指导。项目启动时设立三个目标已经达到。

现在所有库存都按渠道进行规划并储备。现在每个渠道可根据订单量及库存储备量进行测量。渠道拥有为其预留的库存。

互联网订单的填写率达到将近 100%。在 Sterling Order Management 之前，他们的电子商务订单行取消率达到 10-13%，这是由于缺乏库存可见性。他们不会再出现这个问题，因为现在他们拥有准确的“承诺可供货”的数目。订单现在从来自库存储备的仓库中发货。

采购和调度数字也已达到。零售渠道不再需要担心他们的库存从哪里来，因为 Sterling Order Management 现在会作出库存采购决定。批发渠道不会再在订单上坐等 5 天，尝试找出从哪里可以取到库存，因为 Sterling Order Management 系统已经替他们完成了这件事。Crocs 现在能够提供强大的采购及调度功能，这是因为库存储备以及自由的互联网预测储备的大量运用。

关于 Sterling Commerce

Sterling Commerce 是 IBM® 的子公司，它通过创新的解决方案完成销售及履约过程，实现客户、合作伙伴及供应商之间的无缝安全整合，帮助全球组织在其动态业务网络中增加业务灵活性。在 www.sterlingcommerce.com 可以找到更多信息。

Sterling Commerce
An IBM Company

关于 Sterling Commerce 全球办事处的全部信息，请访问 www.sterlingcommerce.com

©2010, Sterling Commerce, Inc.
保留所有权利。Sterling Commerce 和 Sterling Commerce 徽标是 Sterling Commerce, Inc. 或其附属公司的商标。
所有涉及的产品都是其各自所有者的服务标志、商标或注册商标。在美国印刷
未经 Sterling Commerce 明确的书面同意，本案例研究及其任何部分均不得使用或与其他材料一起分发。
SC0817 11/10