

## STERLING COMMERCE 案例研究

### Crocs: Sterling 訂單管理系統改善運營效率及顧客體驗

Crocs, Inc.

地點 科羅拉多州 尼渥市 (Niwot)

行業 製造及零售

業務挑戰 改善顧客體驗並提高內部訂單處理效率

解決方案

IBM® Sterling Order Management

獲益

- 所有庫存都可以按通路進行規劃和預備
- 網路訂單的交貨率接近 100%，提高了 10-13%
- 透過大量運用庫存預備及不受限的網路預測訂貨 (Internet Forecast Reservation)，打造強大的採購和調度能力

客戶背景

Crocs, Inc. 採用特種樹脂，設計、開發並製作男鞋、女鞋及童鞋，行銷世界各地。在墨西哥設有鞋廠，世界各地都有分銷中心，將產品銷售給協力廠商，包括 Nordstrom 百貨公司、The Sports Authority 體育用品專賣店以及小型零售店。此外，Crocs 還有全球 420 家直營店鋪以及近 12 個銷售網站。

業務挑戰

Crocs 過去仰賴高度自訂的 ERP 系統來處理客戶訂單。系統需要以手工流程管理訂單，因而回應時間過長，資訊也不準確。由於訂單準確率偏低，批發通路怨聲四起。沒有訂單管理系統，Crocs 就無法承諾供貨並確實出貨。為了在低迷市場中保持成功，Crocs 決定引進符合所需的訂單管理解決方案，以改善客戶體驗，並提高內部訂單處理效率。

Crocs 的單一供應鍊透過三個不同通路服務客戶：網路、零售以及批發。過去，Crocs 無法看到全局，無法控制這三個通路的庫存，而且訂單預留庫存的機制，必須等到訂單到手才會啟動。Crocs 導入訂單管理解決方案，有三個主要目標：

- 達成對非實體訂單的庫存預備能力
- 不靠試算表或白板，擁有準確的、接近即時的「可承諾供貨量」
- 擁有可配置、基於規則的系統，並依全球業務及跨產業的需求，進行更動以追求市場商機

「Sterling 訂單管理系統完全符合 Crocs 所需，預計上線 12 個月內可收回投資。Sterling Commerce 名不虛傳，提供了絕佳策略，並秉持專業全程指導。」 Brian

Horsman Crocs, Inc.

面對流通量及特色各有不同的三種通路，Crocs 需要一個可以處理各類訂單的系統。網路通路平均每天有 3,000 筆訂單，每筆訂單有 3 款產品 (line)。零售通路每月下訂，進行季節性新品補貨，每筆有 200 款產品，各款產品都依照季節性因素排好檔期，且必須一次回覆。批發通路則進行季節性預訂，訂單含 2,500 款產品，訂單在出貨前幾個月就下達，當季還會再追加多達 50 款產品。Crocs 意識到，必須更有效地取得庫存資訊，才能降低成本、改良商業流程、提高銷售效率，並增加客戶滿意度。

### 解決方案

Crocs 召開一個綜合工作坊，以全盤瞭解業務問題及流程，從而依其訂單管理需求選擇了 Sterling Commerce，部分原因是因為此一解決方案擁有能夠達成其目標的最佳技術。Sterling 訂單管理系統秉持專業並全程提供指導，為 Crocs 提供了稱霸業界的最佳策略。

Sterling 訂單管理系統現在是 Crocs 的訂單中心。從探索到上線，經過 7 個月的努力，此一系統在 Crocs 北美區正式推出。這個解決方案必須在 Crocs 北美、亞洲、南美及歐洲四大區域的三大通路上全面實施，現在所有區域和通路共用一個庫存中心，每個通路都有庫存預備需求，並據此向上或向下調整。當訂單到達 Crocs，會先輸入成草稿，再送到 Sterling 訂單管理系統進行採購和調度。

### 關鍵獲益

Sterling 單管理系統完全符合 Crocs 所需，預計上線後 12 個月內可收回投資。Sterling 名不虛傳，提供最佳策略並秉持專業全程指導，順利達成專案啟動時設立的三個目標：

所有庫存都按通路進行規劃預備，並依據訂單量及庫存預備量評估通路，而預留的庫存歸通路所有。

網路訂單的交貨率達到近 100%。在導入 Sterling 訂單管理系統之前，由於缺乏庫存可見性，各款產品的電子訂單取消率達 10-13%。有了準確的「可承諾供貨量」，這個問題已經迎刃而解，接單後直接由倉庫裡預留的庫存出貨。

採購和調度也已達成績效。零售通路不再需要擔心庫存從哪裡來，因為 Sterling 訂單管理系統會作出庫存採購決定；批發通路再也不必下訂單後枯等 5 天，煩惱著庫存哪裡找，因為有 Sterling 訂單管理系統替他們代勞。透過大量運用庫存預備及不受限的網路預測訂貨 (Internet Forecast Reservation)，現在 Crocs 已具

備強大的採購和調度能力！

#### 關於 Sterling Commerce

Sterling Commerce 是 IBM® 的子公司，透過創新的解決方案，協助全球企業在動態商業網絡中，增加商業靈活性，完成銷售及履約過程，實現客戶、合作夥伴及供應商之間的無縫安全整合。在 [www.sterlingcommerce.com](http://www.sterlingcommerce.com) 可以找到更多資訊。