Zustellung vom Feinsten

Der Boutique-Effekt des erfolgreichsten Kaffeekapsel-Anbieters wird auf den Onlineversand übertragen

Aussagestarke Zahlen zur Milkman Sendungsverfolgungs-seite

Lieferdatum ändern	Zeitrahmen ändern	Neue Lieferadresse	Empfangszeiten mitteilen
55%	82%	26%	10%

Hochgenuss für die Kunden

2017 ging der Weltmarktführer für Kaffeemaschinen, Kapseln und Kaffeepads eine Partnerschaft mit **Milkman Technologies** ein, um in Mailand einen Online-Lieferservice ins Leben zu rufen. Nach nur 3 Jahren beliefert die Partnerschaft heute 12 Städte.

Diese Marke machte sich durch ihren kundenorientierten Ansatz und exklusiven Umgang mit Image und Geschäft einen großen Namen: Hollywood-Stars als Testimonials; Boutiquen direkt neben den klangvollsten Namen der Modebranche; gut geschultes Personal, das sofort beim Eintreten Kaffee anbietet; Verkostungsevents und erstklassige Kundenbetreuung.

Die Vorliebe für Design passt wie selbstverständlich zu Milkmans Ansatz, marktführende optimale Liefererlebnisse zu gestalten. Mit der Explosion des Online-Shoppings war es für den Einzelhändler entscheidend, dasselbe „Boutique-Erlebnis" auch im E-Commerce zu bieten. **Das nicht im Großhandel erhältliche Produkt sollte die Kunden rasch, reibungslos und elegant erreichen**.

Dank Milkman-Plattform sind Sie immer bestens sortiert!

Die Marke bot bereits kostenlose Standardzustellungen und ein ausgedehntes Netz von Abholstellen an, wollte sich aber ein neues Ziel für die eCommerce-Optionen setzen: **taggleiche Lieferungen**, die dem Bedürfnis der Kunden entgegenkommen, den persönlichen Kaffeevorrat schnellstmöglich aufzufüllen. Aus internen Studien war bekannt, dass die Hälfte der Kunden erst dann online bestellte, wenn der Vorrat zur Neige ging: Ein verlorener Tag hieße, dass sie sich ihren Kaffee anderswo holen würden.

Die Milkman Home Delivery Platform bot taggleiche Sendung und flexible Zeitfenster mit innovativer Sendungsverfolgung in Echtzeit. Diese Technologie ermöglichte zudem die ständige Interaktion mit dem Endkunden und die umfassende Kontrolle über laufende Bestellungen, wodurch die Arbeitsüberlastung des Kundendienstes reduziert werden konnte.

Taggleiche Lieferungen und flexible Zeitfenster wurden so für rund 20 % der Online-Kunden zur bevorzugten Option. **Außerdem verringerte die Milkman Tracking-Seite die Zahl der erfolglosen Zustellversuche und ermöglichte eine effektive Kommunikation mit den Kunden, v.a. bei Neutermінierung der Zustellung**.

Diese innovativen Funktionen stärkten das Vertrauen des Retailers in Milkman, weshalb er die Technologieplattform für sämtliche kostenlosen Standardzustellungen und in allen Gebieten implementierte.

Komfort und Freiheit

Für die Kunden ist es sehr bequem, den Liefertag zu wählen und den Kaffeekauf mit Vorlauf zu planen. 40 % von ihnen nutzen die Sendungsverfolgungsseite als Hauptkommunikationskanal:

- **55 %** ändern das Lieferdatum gemäß dem persönlichen Terminkalender
- **82 %** ändern den Zeitrahmen
- **26 %** nennen eine neue Lieferadresse
- **10 %** teilen Empfangszeiten mit

Mit der **Milkman Tracking Page** konnte die Marke ihr Vertrauen in die Kundenerwartungen aufbauen und die Logistikabläufe optimieren, und zwar durch:

- **Angabe** des Fahrernamens mit Foto
- **Anzeigen** des Gebäudezugangs
- **Verfolgung** des fahrenden Transporters auf der Karte
- **Hinzufügen** von Notizen, die dem Fahrer sofort angezeigt werden

Trotz der Pandemie ein voller Erfolg

Im Dezember 2020, inmitten der weltweiten Notlage, wurde Milkman zum **strategischen Lieferpartner**, denn die Reklamationen waren drastisch gesenkt und die Auftragsspitzen Woche für Woche bewältigt worden.

Mit einer Kundenbewertung von 4,6/5 Sternen und 97 %* erfolgreichen Erstzustellungen läuft der Plan auf Hochtouren, den Betrieb italienweit und möglichst darüber hinaus zu expandieren.

* Branchendurchschnitt im selben Zeitraum in Großbritannien: 95%. Quelle: IMRG Metapack UK Delivery Index - Januar 2020

Über Milkman Technologies

Milkman betreibt eine Plattform für Home-Delivery Unternehmen, die Logistikunternehmen und -teams die Technologie und das Know-how für die Gestaltung optimaler Zustellungserfahrungen bietet. Wir helfen Ihnen, die Erwartungen Ihrer Kunden nicht nur kosteneffizient zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Milkman ist seit 2015 operativ tätig. Das Unternehmen verfügt über 35 Millionen Euro Kapitalausstattung und betreibt Niederlassungen in ganz Europa.

2019 schloss Milkman eine Partnerschaft mit Poste Italiane (Italiens nationaler Post), durch die Postkunden italienweit taggleiche und termingerechte Zustellungen nutzen können.

Milkman wird im Gartner-Bericht 2020 „How to Select the TMS, Provider and Solution Best Suited for Your Strategic Capabilities" als Sample Vendor (Musteranbieter) namentlich erwähnt.

Hear from our customers by scanning the QR code

SAP PartnerEdge Build

Milkman Home Delivery Platform

Milkman Technologies bietet eine **verbraucherzentrierte Cloud-Lösung für die Hauszustellung** an, die es Logistik- und Einzelhandelsunternehmen ermöglicht, ihre Rentabilität zu steigern und ihre Margen dank **bequemerer und kostengünstiger** Lieferoptionen zu sichern.

Möchten Sie mehr erfahren?

marketing@milkmantechnologies.com

www.milkmantechnologies.com

Abonnieren Sie jetzt kostenlos unseren Newsletter

Demo vereinbaren

Milkman Technologies S.p.A. | All rights reserved