Entrega con gusto

Llevando la sensación de boutique del retailer de cápsulas de café más exitoso a la entrega de e-commerce

Cifras relevantes de la página de seguimiento de Milkman

Cambio de fecha	Cambio de hora de llegada	Cambio de dirección	Comunicar el horario del conserje
55%	**82%**	**26%**	**10%**

El placer del cliente

En 2017, el líder mundial en máquinas de café, cápsulas y monodosis de café se asoció con Milkman Technologies para crear un servicio de entrega en línea en Milán. Después de solo 3 años, la asociación ahora cubre 12 ciudades.

Este retailer es famoso por su enfoque de imagen y alta gama centrado en el cliente y negocios: estrellas de Hollywood como testimonios; boutiques ubicadas al lado de los nombres más importantes de la moda; personal bien capacitado que le ofrecerá un café tan pronto como entre; eventos de degustación y asistencia post-compra de primer nivel.

Su gusto por el diseño parece estar naturalmente atraído hacia el enfoque de **Milkman para diseñar experiencias de entrega óptimas líderes en el mercado**. Con la explosión de las compras en línea, el retailer sabía que era crucial **ofrecer la misma experiencia de "boutique" para su comercio electrónico**. Su producto, que no se vende al por mayor, necesitaba llegar a los clientes sin problemas, con rapidez y elegancia.

Milkman Platfrom y no te quedarás sin stock!

La marca ya ofrecía entregas estándar gratuitas y una amplia red de puntos de recogida, pero quería establecer un nuevo objetivo para sus opciones de e-commerce: **garantizar la entrega el mismo día respondiendo a las necesidades del cliente para recargar su stock personal de café lo más rápido posible**. A partir de una investigación interna, el retailer sabía que la mitad de sus clientes hicieron pedidos en línea justo antes de que se agotara su reserva: un día perdido significaría que un cliente busca su café en otro lugar.

Milkman Home Delivery Platform proporcionó franjas horarias flexibles el mismo día con una innovadora experiencia de seguimiento en tiempo real. Esta tecnología también permitió al retailer mantener **una interacción constante con el cliente** y garantizar un **control total sobre los pedidos en curso, aliviando el servicio al cliente de la sobrecarga de trabajo**.

Las entregas en el mismo día y los horarios flexibles se convirtieron en la opción preferida para **aproximadamente el 20% de los clientes en línea del retailer**. Además, **Milkman Tacking Page** tuvo un impacto positivo en la reducción del número de entregas fallidas y ofreció la oportunidad de comunicarse de manera efectiva con los clientes, especialmente en caso de una reprogramación de entrega.

Todas estas características innovadoras generaron la confianza del retailer en Milkman para implementar la plataforma tecnológica para todas las entregas gratuitas estándar en cualquier momento en todos los territorios.

Entregando comodidad y libertad

Los clientes encuentran una gran comodidad al elegir el día de entrega, programando las compras de café con mucha anticipación. El 40% de los clientes aprovechan la página de seguimiento como principal canal de comunicación para:

- **55%** modifica la fecha de entrega para acomodar su agenda personal
- **82%** cambia franja horaria
- **26%** proporciona una nueva dirección de entrega
- **10%** comunica horario de portero

Con **Milkman Tracking Page**, el retailer podría generar confianza en las expectativas de los clientes y optimizar las operaciones logísticas al:

- **proporcionando** el nombre y la foto del conductor
- **señalando** el acceso a los edificios
- **siguiendo** la camioneta moviéndose en el mapa
- **agregando** notas que se muestran inmediatamente al conductor

Alcanzar la meta a pesar de la pandemia

Durante el último mes de 2020, entre una emergencia mundial, **Milkman** se convirtió en el **socio de entrega estratégico** para reducir drásticamente el número de reclamaciones y gestionar los picos de pedidos semana tras semana.

Con una calificación de cliente de **4.6 / 5 estrellas y 97% * de éxitos en el primer intento**, el plan para expandir las operaciones a nivel nacional y posiblemente más allá avanza a toda velocidad y con satisfacción mutua.

* 95% promedio de la industria en el mismo periodo en el Reino Unido. Fuente: Índice de entrega de IMRG Metapack en el Reino Unido - enero de 2020

Sobre Milkman Technologies

Milkman Technologies es una empresa de plataforma que ofrece tecnologías y experiencia para diseñar experiencias de entrega óptimas a equipos y organizaciones de logística.

Ayudamos a cumplir y superar las expectativas de los clientes de manera rentable al proporcionar tecnología para orquestar opciones, control, conveniencia y precio a lo largo de la cadena de suministro, aprovechando nuestra experiencia única en optimización de enrutamiento y rastreo GPS.

Milkman se fundó en 2015 y ahora cuenta con 39 millones de euros en financiación, clientes internacionales y oficinas en Europa. En 2019 se asoció con Poste Italiane (Correos nacionales de Italia) para proporcionar servicios de entregas programadas y en el mismo día.

Milkman ha sido nombrado Sample Vendor en 2020 y 2021 de Gartner Reports para Supply Chain Technologies y proveedor de TMS.

Hear from our customers by scanning the QR code

SAP PartnerEdge Build

Milkman Home Delivery Platform

Milkman Technologies ofrece una **solución de entrega a domicilio, en la nube centrada en el cliente**. Esto permite a las organizaciones de logística y minoristas, aumentar la rentabilidad a través de opciones de entrega **convenientes y sostenibles**.

¿Quieres saber más?

marketing@milkmantechnologies.com

www.milkmantechnologies.com

Suscríbete al boletín

Agenda una Demo

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