Colvin

Colvin & Milkman Technologies: entregando emociones

Cómo la tecnología aumenta la lealtad de los clientes al respetar las promesas y mantener conectados a los clientes

Impacto Milkman en Colvin

Calificación promedio de los clientes

4 / 5

★ ★ ★ ★ ★

Reprogramación de entrega

50%

Interacción con Milkman Tracking Page

10%

Colvin, fundada en España en 2016, ahora es una de las principales empresas de flores de Europa. La Compañía, que gestiona más de 300.000 entregas al año y trabaja solo con productos perecederos, buscaba un socio de entrega confiable que pudiera **ofrecer espacios de entrega flexibles** mientras se ocupaba del núcleo emocional del servicio que se conecta con las personas a pesar de la distancia.

"Nuestra misión": dice **Rada Zilja, Supply Chain Manager, Colvin**. "Es recuperar la magia de las flores, ofrecer a los clientes una experiencia única e innovadora y hacerlas accesibles a todos con precios asequibles y transparentes".

"Colvin es una empresa **obsesionada con el cliente** y esta identidad debe **reflejarse también en los servicios de entrega, por eso elegimos Milkman Home Delivery Platform**": eco de Lorena Stasi, Wizard Expert Italy, Colvin. "Milkman jugó un **papel estratégico** en el logro de nuestros objetivos de innovación. Esta tecnología ofrece un **alto nivel de desempeño en la entrega**, herramientas de seguimiento que mantienen al cliente informado paso a paso y un nivel de interactividad que no tiene comparación en el mercado ".

Aumentando la satisfacción con precisión

La pandemia ha afectado el negocio de Colvin de una manera enorme e inesperada, pero de manera positiva. Las personas, durante el encierro, sintieron la necesidad de conectarse con sus seres queridos y la empresa desempeñó el papel de un mensajero virtual para conectar a las personas a pesar de la distancia física.

"Los clientes pedían enviar sus palabras con un regalo conmovedor entregado en el momento adecuado", dice la Sra. Stasi. "**Milkman ha aumentado nuestro nivel de satisfacción del cliente gracias a un alto nivel de entregas a tiempo (98%)** y un sistema de seguimiento fácil de usar que permite al cliente interactuar con la entrega en tiempo real". Esto es aún más importante en el caso de Colvin, ya que el cliente no siempre es el usuario final: los ramos suelen ser regalos y el servicio debe respetar el anonimato y los factores sorpresa.

Cifras relevantes

- **50%** de los clientes interactuaron activamente con la página de seguimiento de Milkman.
- **10%** reprogramando su entrega, previniendo incidentes y reduciendo el soporte de servicio al cliente
- **4.5 / 5 estrellas** es la tasa promedio que dejan los clientes cuando se les llama para evaluar el servicio de entrega urgente.

Un socio estratégico

El futuro es ver a Colvin ampliar aún más sus horizontes: nació como una organización B2C, ahora está expandiendo el negocio con el lanzamiento de Bloom Market, una verdadera empresa B2B. "Nuestro objetivo es construir el mercado mayorista de flores más grande de la historia, para ofrecer la mejor selección de precios y servicios a todos los compradores de flores profesionales". dice la Sra. Zilja.

"Para nosotros **Milkman se ha convertido en más que un proveedor estándar, es un socio estratégico**, el mejor compañero para lograr la misión de conectar los sentimientos de las personas en tiempo real. Siento que tenemos un largo camino por delante, muchos proyectos y países nuevos ", concluye la Sra. Zilja.

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

milkman TECHNOLOGIES

Agenda una Demo

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