Colvin & Milkman Technologies: livrer des émotions

La technologie se fait moteur de fidélité en assurant le respect des promesses et la connexion des clients

L'impact de Milkman sur Colvin

Évaluation moyenne des clients
4 / 5 ★★★★☆

Interaction avec Milkman Tracking Page
50%

Reprogrammation des livraisons
10%

Fondée en Espagne en 2016, la société Colvin est maintenant l'une des plus grandes entreprise spécialistes des fleurs d'Europe. Elle gère plus de 300 000 livraisons chaque année et ne traite que des produits périssables ; elle était à la recherche d'un partenaire de livraison fiable, capable d'offrir des créneaux de livraison flexibles tout en respectant le cœur émotionnel d'un service qui connecte ses utilisateurs les uns aux autres malgré la distance.

« Notre mission », explique **Rada Zilja, Responsable de la chaîne logistique, Colvin**, « est de proposer à nos clients une expérience novatrice et unique, pour leur faire retrouver la magie des fleurs, en rendant ces dernières accessibles à tous avec des prix transparents et abordables ».

« Colvin porte une attention obsessionnelle à ses clients, et cette identité doit être reflétée par nos services de livraison ; c'est ce qui nous a conduit à choisir **Milkman Home Delivery Platform** » explique **Lorena Stasi, Wizard Expert pour l'Italie, Colvin. « Milkman a joué un rôle stratégique** pour nous permettre d'atteindre nos objectifs en matière d'innovation. Cette technologie offre des livraisons ultra performantes, avec des outils de suivi qui permettent aux clients de rester informés à toutes les étapes et propose un niveau d'interactivité sans équivalent sur le marché ».

Plus de précision pour une plus grande satisfaction

De façon inattendue, la pandémie a eu un énorme impact positif sur l'activité de Colvin. Durant le confinement, les gens ont ressenti le besoin de rester en contact avec leurs proches et Colvin a joué le rôle de messager virtuel pour assurer cette connexion malgré la distance.

« Nos clients souhaitaient accompagner leurs messages d'un présent réconfortant **livré au bon moment** » explique Mme Stasi. « **Milkman a accru le niveau de satisfaction de nos clients** grâce à des performances supérieures de livraison à temps (98 %) et à un système de suivi convivial qui permet aux clients d'interagir avec la livraison en temps réel ». Ceci est encore plus important dans le cas de Colvin, car le client n'est pas toujours le destinataire final du produit : les bouquets sont souvent des cadeaux et le service doit respecter les facteurs d'anonymité et de surprise.

Quelques chiffres

- **50 %** des clients de Colvin ont activement utilisé la page de suivi **Milkman Tracking Page**
- **10 %** des clients ont reprogrammé leur livraison, empêchant ainsi des incidents de survenir et réduisant l'assistance client requise
- **4,5/5 étoiles** - c'est le niveau de satisfaction moyen exprimé par les clients lorsqu'on leur demande d'évaluer le service de livraison.

Un partenaire stratégique

À l'avenir, Colvin compte élargir ses horizons : initialement formée comme une organisation B2C, la société étend désormais ses activités en lançant **Blue Market**, une véritable entreprise B2B. « Nous souhaitons créer le plus grand marché de vente de fleurs en gros jamais vu, pour offrir le meilleur choix de prix et de services aux acheteurs de fleurs professionnels » indique Mme Zilja.

« Pour nous, Milkman est plus qu'un fournisseur standard, c'est un **partenaire stratégique**, le compagnon idéal pour nous aider à atteindre notre objectif : connecter les sentiments en temps réel. Je pense que nous avons un grand avenir devant nous, avec de nombreux projets dans de nombreux pays » conclut Mme Zilja.

À propos de Milkman Technologies

Milkman est une société proposant une plateforme technologique de livraison à domicile ainsi que lexpertise requise pour permettre aux épiques et organisations logistiques de concevoir des modèles de livraison optimum.

Milkman aide ses clients à répondre et dépasser les attentes de leurs clients et ce de manière rentable.

Milkman sappuie sur un financement à date de 39M€ ainsi que des bureaux dans toute l Europe. En 2019, Milkman sest associée à Poste Italiane (poste nationale italienne) pour faciliter la mise en place de services de livraisons Same Day ainsi que des livraisons programmées sur le territoire national.

Milkman a été nommé Fournisseur Échantillon dans les rapports Gartner 2020 et 2021 en tant que Fournisseur de Technologies de chaîne logistique et SGT.

Hear from our customers by scanning the QR code

SAP PartnerEdge Build

Plateforme Milkman de livraisons à domicile

Milkman Technologies propose une **plateforme Cloud pour les livraisons à domicile**, axée sur les besoins consommateurs et permettant aux transporteurs et aux détaillants d'accroître leur rentabilité grâce à des options de livraison **plus commodes et plus durables**.

Vous voulez en savoir plus?

marketing@milkmantechnologies.com

www.milkmantechnologies.com

S'inscrire à la Newsletter

Programmer une démo

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