Diseña una experiencia de compra óptima

Cómo EasyCoop se convirtió en un servicio de ecommerce innovador y avanzado

Coop Alleanza 3.0, la mayor cooperativa de consumidores de Italia, lanzó en 2016 EasyCoop, su servicio de compras en línea. **Con dar stores dedicadas y un revolucionario servicio de entrega garantizado por Milkman Home-Delivery Platform, EasyCoop se convirtió en un nuevo canal**. El proyecto debutó en las ciudades de Roma, Padua y Bologna con una inversión inicial de 50 millones de euros, y ahora está activo en las zonas más pobladas del centro y noreste de Italia.

¿In-shop, Personal Shopper o Dark Stores?

Al construir una operación de distribución de comestibles a gran escala, hay que tomar una decisión clave con respecto al modelo de cumplimiento:

- Fulfilment en la ubicación del retailer
- Personal shopper
- Dark stores

Marco Di Falco, cofundador y director de operaciones de EasyCoop, explica:

"El fulfillment desde la tienda física no requiere muchas inversiones adicionales para empezar, pero los costos operativos son mucho más altos porque la selección es estructuralmente más lenta en un lugar concebido para la venta al público, y el costo por hora suele ser más alto si se utiliza personal de la tienda. La cantidad de pedidos que se pueden preparar en una tienda física son mínimos, lo que limita la capacidad para optimizar las rutas de entrega. El modelo de personal shopper es el más fácil y rápido de implementar, pero en mi opinión ofrece el peor servicio. Combinado con las implicaciones éticas de la economía y los posibles desafíos regulatorios, no encontramos este modelo atractivo en absoluto. ***Pensando en impulsar el crecimiento de nuestro negocio en línea y mantener la calidad de alto nivel, el el modelo de dark-store fue el enfoque con el mejor potencial económico a largo plazo****".*

Reactividad, previsibilidad y fiabilidad al mínimo coste

La excelencia, la flexibilidad y la personalización se han establecido como objetivos primordiales desde el principio. Di Falco explica: "No mucho después de lanzar el servicio, decidimos cambiar nuestro lema de - "Fácil y conveniente en casa" - a - "EasyCoop EasyLife" - ya que queríamos transmitir un mensaje más directo sobre el amplio valor que nuestro ervicio estaba destinado a ofrecer. **Y una parte crucial de lo que representa EasyLife es que, gracias a Milkman Home-Delivery Platform, permite a los clientes personalizar el horario de entrega y equilibrar la conveniencia y el costo de todos y cada uno de los pedidos. Milkman Home-Delivery Platform permite una amplia gama de fechas de entrega y opciones de ventana de tiempo, pero igualmente importante es ofrecer visibilidad en tiempo real de la hora de llegada prevista.**

"Muchos de nuestros clientes completan sus carritos, generalmente con muchas cosas, durante varios días: piden más previsibilidad que una entrega ultrarrápida".

Igualmente importante fue el impacto en el costo, como lo ilustra el Sr. Di Falco: "Permitir a nuestros clientes elegir entre una amplia gama de plazos de entrega flexibles y la tarifa de envío más conveniente, fue crucial para que nuestros departamentos de operaciones alinearan y planificaran mejor la logística y el enrutamiento."

El cliente primero

El negocio Online de EasyCoop no se trataba solo de tomar las decisiones estratégicas correctas. Se trataba más de probar, aprender y posicionar a la organización en un camino de mejora continua.

"Cuando se configura este tipo de operaciónes, existe una ventaja competitiva real que se construye con el tiempo. Dominar los detalles es la regla del juego: la experiencia de compra, la disponibilidad, calidad del producto, y la entrega a tiempo son todos igualmente importantes para los clientes. Gracias a la medición obsesiva y el enfoque incesante en la excelencia, seguimos mejorando mucho a diario, y eso está marcando la diferencia ".

El sector de la entrega de comestibles está experimentando una revolución trascendental, de la que no hay vuelta atrás. Al invertir desde el principio en un amplio conjunto de recursos innovadores, EasyCoop, junto con Milkman Home-Delivery Platform, pudo posicionarse con éxito por delante de la competencia, convirtiéndose en uno de los jugadores de eGrocery más avanzados de Europa.

Sobre Easycoop

EasyCoop es el servicio de compra online de Coop Alleanza 3.0, la mayor cooperativa de consumidores italianos, nacida a principios de 2016 de la fusión de Coop Adriatica, Coop Consumatori Nordest y Coop Estense.

Tiene 2,3 millones de miembros, 21 mil empleados, unos 450 puntos de venta y unos 5.000 millones de euros de facturación.

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