Concevoir une expérience optimale de l'épicerie

Comment EasyCoop est devenu un service novateur de pointe de commerce électronique

En 2016, Coop Alleanza 3.0, la plus grande coopérative italienne de consommateurs, a lancé EasyCoop, son service d'achats en ligne. **Grâce à ses dark stores dédiés et à un service de livraison révolutionnaire garanti par Milkman Home-Delivery Platform, EasyCoop s'est imposé comme un nouveau canal d'achats**. À ses débuts, le projet couvrait les villes de Rome, Padoue et Bologne, et s'appuyait sur un investissement initial de 50 M€. Ses activités s'étendent maintenant aux régions les plus peuplées du centre et du nord-est de l'Italie.

Traitement en magasin, Préparateur de commande ou Dark Stores ?

La création d'une structure de distribution alimentaire à grande échelle nécessite la prise de décisions clés concernant le modèle de traitement:

- Traitement en magasin
- Préparateur de commande
- Dark Stores

Marco Di Falco, cofondateur et directeur de l'exploitation d'EasyCoop, explique:

« Initialement, le traitement dans un magasin physique demande peu d'investissements supplémentaires, mais les coûts opérationnels sont beaucoup plus élevés car la préparation des commandes est structurellement moins rapide dans les sites conçus pour la vente ; qui plus est, les coûts horaires sont typiquement plus élevés lorsque l'on fait appel au personnel du magasin. Le nombre des commandes pouvant être préparées en magasin est minimal et limite les possibilités d'optimisation des itinéraires de livraison. Le modèle du préparateur de commande est le plus rapide et le plus facile à mettre en œuvre, mais j'estime qu'il offre le moins bon niveau de service. Si l'on tient en plus compte des implications éthiques d'une économie basée sur les petits boulots et des potentiels défis réglementaires encourus, ce modèle n'est plus du tout attractif. ***En termes de moteur de croissance de notre activité en ligne et de préservation d'un niveau de qualité supérieur, le modèle du dark store s'est avéré être l'approche offrant le meilleur potentiel économique à long terme.*** *»*

Réactivité et prévisibilité pour des coûts minimaux

Dès le début, nous avions défini comme objectifs principaux l'excellence, la souplesse et la personnalisation. M. Di Falco explique : « Peu après le lancement du service, nous avons décidé de remplacer le slogan 'Easy Convenient at Home' par 'EasyCoop EasyLife' afin de communiquer un message plus direct sur la valeur élargie que notre service avait pour but d'offrir. **L'un des éléments cruciaux du programme EasyLife est que, grâce à Milkman Home-Delivery Platform, nos clients peuvent personnaliser précisément leur horaire de livraison et trouver l'équilibre qui leur convient entre commodité et coût pour chaque commande**. Milkman Home-Delivery Platform offre une large gamme d'options de dates de livraison et de plages horaires, mais **un autre facteur tout aussi important est la visibilité en temps réel de l'heure d'arrivée prévue**. »

« Bon nombre de nos clients ajoutent quantité d'articles à leur caddie sur une période de plusieurs jours ; plus que d'une livraison ultra-rapide, ils ont besoin de prévisibilité. »

Un autre aspect tout aussi important était l'impact sur le coût, comme illustré par M. Di Falco : « Permettre à nos clients de choisir parmi de nombreuses plages horaires flexibles et d'opter pour des frais de transport plus opportuns était crucial pour que nos équipes opérationnelles puissent mieux s'aligner et planifier la logistique et les itinéraires. »

Le client d'abord

L'évolution de l'activité d'épicerie en ligne d'EasyCoop ne s'est pas seulement appuyée sur la prise des décisions stratégiques appropriées ; elle a également résulté d'une démarche de tests, d'apprentissage et de positionnement de l'organisation sur une trajectoire d'amélioration continue.

« Lorsque vous mettez en place une opération de ce type, vous accumulez un véritable avantage concurrentiel au fil du temps. Le point clé est la maîtrise des détails : l'expérience d'achat, la disponibilité et la qualité des produits, et la livraison à temps sont des critères qui revêtent une importance égale aux yeux du client. Grâce à des mesures minutieuses et à une concentration sans relâche sur l'excellence, nous continuons à nous améliorer chaque jour, et c'est cela qui fait toute la différence. »

Le secteur de la livraison alimentaire connaît une révolution historique qui est là pour durer. En investissant très tôt dans une large gamme de ressources novatrices, EasyCoop, avec Milkman Home-Delivery Platform, s'est positionné avec succès devant ses concurrents, et est devenu l'un des acteurs les plus avancés du secteur de l'épicerie en ligne en Europe.

À propos d'Easycoop

EasyCoop est le service d'achats en ligne de Coop Alleanza 3.0, la plus grande coopérative de consommateurs d'Italie ; il a vu le jour début 2016 suite à la fusion de Coop Adriatica, Coop Consumatori Nordest et Coop Estense.

Il compte 2,3 millions de membres, 21 000 employés, environ 450 points de vente, et réalise un chiffre d'affaires d'environ 5 milliards d'euros.

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