Eataly - so schmeckt Omnichannel!

Der weltgrößte Anbieter italienischer Lebensmittel mixt Offline- und Online-Shopping

Milkman Technologies dem lieferservice von Eataly zum erfolg

Durchschnittliche Kundenbewertung	Reduzierung der Schadensersatzforderungen	Präferenz für Wochenendzustellung
4,54 / 5 ★★★★½	99%	17%

Eataly ist weltweit der größte Anbieter traditionell hergestellter Lebensmittel und Getränke aus Italien. Im Namen steckt die Abkürzung von „Eating Italian", was für die Geschichte und Esskultur des Landes steht. 2002 beschloss Gründer Oscar Farinetti, Lebensmittel der Spitzenqualität und kulinarische Vielfalt unter einem Dach anzubieten, und dafür eine informelle, authentische und angenehme Location zum Genießen, Shoppen und Schauen zu schaffen. Das Konzept ging auf und Eataly gehört seit einigen Jahren zu den bekanntesten internationalen Marken.

„Eataly eröffnete sein erstes Verkaufsgeschäft 2006 in Turin", sagt **Emanuele Varva**, Global Head of eCommerce bei Eataly. „2010 eröffneten wir in den USA das erste Restaurant in New York. Drei Jahre später wurde das italienweite Online-Angebot gelauncht, 2014 expandierten wir europaweit und 2015 in den USA. Seither ist das Online-Geschäft stetig gewachsen: 2020 fertigten wir über **300.000 Bestellungen** ab, im Schnitt **800 pro Tag**. Davon werden **60 %** in Italien zugestellt, überwiegend in Turin, Mailand und Rom."

Omnichannel Gastronomie

Die Partnerschaft mit Milkman Technologies startete 2016. Eataly suchte einen Technologiepartner, dessen wertschöpfende Serviceleistungen auf die Eataly Qualität für höchste Ansprüche abgestimmt waren. Die Berücksichtigung der komplexen Logistikstrategie des Unternehmens war dabei Voraussetzung für die zeitnahe Lieferung von Kühlware.

Emanuele Varva: „Die Kunden fragten hochwertige Zustelldienste nach. Sie wollten die Bestellung in einem exakten Zeitfenster erhalten, und Milkman war der richtige Partner dafür. **Die Partnerschaft war von Anfang an eine Erfolgsgeschichte: Die Bestellhäufigkeit legte deutlich zu**, was auf zufriedene Kunden verweist, die mehr und häufiger einkauften."

Als vollwertiger Omnichannel-Anbieter lässt Eataly Kunden die Wahl, online oder im Laden zu shoppen. Der Lieferservice nach Hause ist stets geboten.

Beide Einkaufsmöglichkeiten werden über eine einzige interaktive Schnittstelle bedient, die **Milkman** durch die Sendungsverfolgungsseite bereitstellt. Über eine Instrumententafel verwaltet das Ladenpersonal in Echtzeit Lieferaufträge. Der Online-Bezahlvorgang ist in die **Milkman Home-Delivery Plattform** integriert und bietet flexible Zeitfenster, Abend- und Wochenendlieferungen. Und nicht zuletzt werden Kunden durch Milkman Technologies angeregt, Zeitfenster zu wählen, die auf maßgeschneiderte **Logistikoptionen** abgestimmt sind.

Die Bewältigung der Spitzenauslastungszeiten

Als 2020 die Pandemie ausbrach, gelang es Eataly mit Hilfe von **Milkman**, die Logistik zu skalieren, um wendig durch Spitzenzeiten navigieren zu können. „Covid hatte einen enormen Impakt auf unser Geschäft: Innerhalb von 14 Tagen verzehnfachten sich die Verkaufszahlen. Eine anspruchsvolle Zeit, aber wir haben sie gut bewältigt", so Mr. Varva.

Die Situation erforderte Top-Technologie für die Kontrolle und Abwicklung der Bestellungen: Dank Milkman Technologies konnte Eataly die gesamte Logistik digitalisieren. Aus Felderfahrungen wurden Echtzeitdaten gewonnen, mit denen Bestellungen akkurat überwacht und Kundenanfragen zeitnah beantwortet werden konnten.

Aussagestarke Zahlen:

- Die Kunden bewerten den Zustellservice mit **4,54 von 5 Sternen**.
- **99 %** der Zustellungen sind bereits beim ersten Versuch erfolgreich und reduzieren Reklamationen.
- **17 %** der Eataly Kunden bevorzugen Wochenendzustellungen.

„Dank der Partnerschaft mit Milkman haben wir zwei wichtige Ziele erreicht: erstens ein stimmiges, durchgängiges Omnichannel-Konzept für die Kunden, und zweitens die Integration des Zustellprozesses in das Eataly-Erlebnis", fasst Herr Varva zusammen. „Wir freuen uns auf den Ausbau der Zusammenarbeit: Derzeit nutzen wir diese Technologie in Mailand, Turin und Rom. Geplant ist, demnächst den Kunden in ganz Italien die Wahlmöglichkeit zwischen spezifischen Zeitfenstern zu bieten."

Über Milkman Technologies

Milkman betreibt eine Plattform für Home-Delivery Unternehmen, die Logistikunternehmen und -teams die Technologie und das Know-how für die Gestaltung optimaler Zustellungserfahrungen bietet. Wir helfen Ihnen, die Erwartungen Ihrer Kunden nicht nur kosteneffizient zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Milkman ist seit 2015 operativ tätig. Das Unternehmen verfügt über 35 Millionen Euro Kapitalausstattung und betreibt Niederlassungen in ganz Europa.

2019 schloss Milkman eine Partnerschaft mit Poste Italiane (Italiens nationaler Post), durch die Postkunden italienweit taggleiche und termingerechte Zustellungen nutzen können.

Milkman wird im Gartner-Bericht 2020 „How to Select the TMS, Provider and Solution Best Suited for Your Strategic Capabilities" als Sample Vendor (Musteranbieter) namentlich erwähnt.

Hear from our customers by scanning the QR code

SAP PartnerEdge Build

Milkman Home Delivery Platform

Milkman Technologies bietet eine **verbraucherzentrierte Cloud-Lösung für die Hauszustellung** an, die es Logistik- und Einzelhandelsunternehmen ermöglicht, ihre Rentabilität zu steigern und ihre Margen dank **bequemerer und kostengünstiger** Lieferoptionen zu sichern.

Möchten Sie mehr erfahren?

marketing@milkmantechnologies.com

www.milkmantechnologies.com

Abonnieren Sie jetzt kostenlos unseren Newsletter

Demo vereinbaren

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