Eataly: un verdadero sabor de Omnichannel

Cómo el mercado de alimentos italiano más grande del mundo combinó la experiencia de venta digital y en tienda.

Cómo Milkman Technologies hizo un éxito en la entrega de Eataly

Índice de entrega de los clientes

4,54 / 5 ★★★★⯪

Entregas exitosas en el primer intento

99%

Preferencia de entregas de fin de semana

17%

Eataly es el mercado italiano de alimentos y bebidas artesanales más grande del mundo. Su nombre significa "Comer italiano", que abarca la historia y la cultura gastronómica de Italia. En 2002, el fundador, Oscar Farinetti, decidió reunir, bajo un mismo techo, alimentos de alta calidad, celebrando la biodiversidad italiana y creando un lugar informal, natural y sencillo para comer, comprar y aprender.

El concepto funcionó y en pocos años, Eataly se convirtió en una de las marcas internacionales más reconocidas. "Eataly abrió efectivamente su primera tienda en 2006 en Turín", dice **Emanuele Varva, director global de comercio electrónico de Eataly**. "Para 2010, establecimos nuestra presencia en Estados Unidos con un restaurante en Nueva York. En 2013 lanzamos el eCommerce italiano, expandiéndonos por toda Europa al año siguiente y en EE. UU. en 2015. Desde su lanzamiento, el negocio online ha tenido un historial de crecimiento constante: el año pasado gestionamos más de **300.000 pedidos**, con un promedio de **800 pedidos al día**. El **60%** de ellos se envían a Italia, siendo las ciudades de Turín, Milán y Roma las que se llevan la mayor parte".

Alimentación omnicanal

La asociación con Milkman comenzó en 2016 cuando Eataly buscaba un socio tecnológico, que pudiera garantizar servicios de valor agregado en línea con la lujosa calidad de los gustos seleccionados de Eataly mientras se adaptaba a la compleja estrategia de cumplimiento necesaria para entregar rápidamente productos refrigerados.

"Los clientes pedían servicios de entrega de muy alta calidad: querían recibir sus pedidos en un intervalo de tiempo específico y Milkman era el socio adecuado para satisfacer estas necesidades", dice Varva. "**Esta asociación fue un éxito desde el principio, ya que registramos una fuerte mejora en la frecuencia de los pedidos**, lo que significó que los clientes estaban satisfechos y decidieron comprar cada vez con más frecuencia"

Como un verdadero **jugador omnicanal**, Eataly ofrece a sus clientes las opciones de comprar online o directamente en la tienda garantizando los mismos servicios de entrega a domicilio.

Ambos tipos de pedidos se gestionan a través de la misma experiencia interactiva proporcionada por Milkman con una página de seguimiento única. Un panel unificado permite al personal de la tienda crear pedidos de entrega en tiempo real, mientras que la caja de comercio electrónico se ha integrado con **Milkman Home-Delivery Platform** y muestra franjas horarias flexibles, entregas nocturnas y de fin de semana. Por último, pero no menos importante, gracias a Milkman Technologies, los clientes están incentivados a seleccionar franjas horarias alineadas con las opciones de logística para un ajuste perfecto.

Comment gérer les pics lors d'une pandémie

En 2020, cuando golpeó la pandemia, gracias a Milkman, Eataly pudo escalar su cumplimiento y navegar ágilmente a través de los picos. "La pandemia tuvo un impacto increíble en nuestro negocio, en solo un par de semanas los números cambiaron por completo, creciendo más de diez veces. Fue un período muy complejo, pero lo hicimos muy bien ", confirma el Sr. Varva.

La situación requería tener la mejor tecnología para monitorear y administrar los pedidos: permitió a Eataly digitalizar los activos logísticos convirtiendo las experiencias en tierra en datos en tiempo real, asegurando un monitoreo preciso de los pedidos y respondiendo a todas las solicitudes de los clientes de la manera más rápida. El servicio de entrega ha sido calificado por sus clientes con 4,54 estrellas en más de 5 El 99% de las entregas son exitosas en el primer intento, lo que reduce las reclamaciones. El 17% de los clientes de Eataly prefieren las entregas de fin de semana.

Key numbers:

- El servicio de entrega ha sido calificado por sus clientes con **4,54 estrellas sobre 5**
- El **99%** de las entregas se realizan correctamente en el primer intento reduciendo las reclamaciones
- El **17%** de los clientes de Eataly prefieren las entregas de fin de semana

"La asociación con Milkman nos ayudó a alcanzar dos objetivos importantes: ofrecer un enfoque omnicanal fluido a nuestros clientes y extender la experiencia única de Eataly también al proceso de entrega", concluye Varva. "Esperamos fortalecer esta colaboración: actualmente utilizamos esta tecnología para cubrir Milán, Turín y Roma, pero nuestra intención es capacitar a nuestros clientes para que elijan franjas horarias específicas en toda Italia".

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