Eataly: un vrai goût d'Omnichannel

Comment le plus grand marché alimentaire italien au monde a combiné l'expérience en magasin et la vente au détail numérique

Comment Milkman Technologies a fait pour la réussite de la livraison de Eataly

Note de livraison par les clients	Première tentative de livraisons réussies	Préférence pour les livraisons le week-end
4,54 / 5 ★★★★⯪	99%	17%

Eataly est le plus grand marché artisanal italien de produits alimentaires et de boissons au monde. Son nom signifie «Manger italien» qui englobe l'histoire et la culture culinaire de l'Italie. En 2002, le fondateur, Oscar Farinetti, a décidé de rassembler, sous un même toit, des aliments de haute qualité, célébrant la biodiversité italienne et créant un endroit informel, naturel et simple pour manger, faire du shopping et apprendre.

Le concept a fonctionné et en quelques années, Eataly est devenue l'une des marques internationales les plus reconnues. «Eataly a effectivement ouvert sa première boutique en 2006 à Turin», déclare **Emanuele Varva, responsable mondial du commerce électronique d'Eataly**. «D'ici 2010, nous avons établi notre présence aux États-Unis avec un restaurant à New York. En 2013, nous avons lancé le commerce électronique italien, en se développant dans toute l'Europe l'année suivante et aux États-Unis d'ici 2015. Depuis son lancement, l'activité en ligne a connu une croissance constante: l'année dernière, nous avons géré plus de **300 000 commandes**, soit en moyenne **800 commandes par jour**. **60%** de ceux-ci sont expédiés en Italie, les villes de Turin, Milan et Rome prenant la part du lion».

Manger omnicanal

Le partenariat avec Milkman Technologies a débuté en 2016 lorsque Eataly recherchait un partenaire technologique, capable de garantir des services à valeur ajoutée en ligne avec la qualité luxueuse des goûts sélectionnés par Eataly tout en s'adaptant à la stratégie d'exécution complexe nécessaire pour livrer rapidement des produits réfrigérés.

«Les clients demandaient des services de livraison de très haute qualité: ils voulaient recevoir leurs commandes dans un créneau horaire précis et Milkman était le bon partenaire pour répondre à ces besoins», déclare M. Varva. «**Ce partenariat a été un succès depuis le début, car nous avons enregistré une forte amélioration de la fréquence des commandes**, ce qui a permis aux clients d'être satisfaits et de décider d'acheter de plus en plus souvent».

Véritable **acteur omnicanal**, Eataly propose à ses clients des options d'achat en ligne ou directement en boutique garantissant les mêmes services de livraison à domicile.

Les deux types de commandes sont gérés via la même expérience interactive fournie par Milkman avec une page de suivi unique. Un tableau de bord unifié permet au personnel du magasin de créer des commandes de livraison en temps réel, tandis que la caisse du commerce électronique a été intégrée et affiche des plages horaires flexibles, des livraisons en soirée et le week-end. Enfin, grâce à **Milkman Technologies**, les clients sont incités à sélectionner des plages horaires alignées sur les options logistiques pour un ajustement parfait.

Comment gérer les pics lors d'une pandémie

En 2020, lorsque la pandémie a frappé, grâce à Milkman, Eataly a pu faire évoluer son accomplissement et naviguer avec agilité à travers les sommets. «La pandémie a eu un impact incroyable sur notre entreprise, en quelques semaines à peine, les chiffres ont complètement changé, augmentant plus de dix fois. C'était une période très complexe mais nous avons très bien fait », confirme M. Varva.

La situation nécessitait de disposer du meilleur de la technologie pour surveiller et gérer les commandes: a permis à Eataly de numériser les actifs logistiques en transformant les expériences de terrain en données en temps réel, en assurant un suivi précis des commandes et en répondant toujours à toutes les demandes des clients de la manière la plus rapide. Le service de livraison a été noté par ses clients 4,54 étoiles sur 5 99% des livraisons sont réussies dès la première tentative. Réduction des réclamations 17% des clients d'Eataly préfèrent les livraisons le week-end.

Chiffres clés

- Le service de livraison a été évalué par ses clients **4,54 étoiles sur 5**
- **99%** des livraisons réussissent dès la première tentative, ce qui réduit les réclamations
- **17%** des clients d'Eataly préfèrent les livraisons le week-end

«Le partenariat avec Milkman nous a aidés à atteindre deux objectifs importants: offrir une approche omnicanale transparente à nos clients et étendre l'expérience unique d'Eataly également au processus de livraison», conclut M. Varva. «Nous sommes impatients de renforcer cette collaboration: nous utilisons actuellement cette technologie pour couvrir Milan, Turin et Rome, mais notre intention est de permettre à nos clients de choisir des plages horaires spécifiques dans toute l'Italie».

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 Echantillon 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