Un service de livraison en toute élégance pour la mode éphémère

Agilité et souplesse dans le dernier kilomètre pour l'un des plus grands noms mondiaux de la mode

Quelques chiffres sur la page Milkman Tracking

Horaires de travail du concierge ou d'ouverture du bureau	Évaluation après livraison	Changement d'adresse	Modification de date
20%	20%	10%	8%

À propos de l'entreprise

L'un des trois plus grands noms mondiaux de la mode éphémère était à la recherche d'une solution de livraison capable d'optimiser l'expérience client du dernier kilomètre, en ligne avec sa philosophie de conception rapide, pour refléter le passage fluide des défilés aux magasins.

La chaîne de valeur de la marque était basée sur une adaptation rapide aux nouvelles tendances, une anticipation judicieuse des besoins en stock et un ajustement aux facteurs externes.

De la conception à la livraison des vêtements

L'orientation commerciale de l'entreprise consistait à proposer la même rapidité au dernier kilomètre qu'à la production, pour aligner sa marque sur l'ensemble de la chaîne, de la conception des vêtements à la livraison. Milkman Technologies a su répondre entièrement à ces attentes.

La page de suivi **Milkman Tracking Page** est au cœur de ce partenariat ; développée pour améliorer la communication avec les clients, elle offre des informations en temps réel et assure un niveau élevé d'interaction du consommateur.

Pour rationaliser les processus d'achat, les détaillants simplifient au maximum l'expérience de paiement du client, ce qui tend à créer un niveau élevé d'échecs de livraison dus à des adresses incomplètes ou incorrectes. **Milkman Geocoding Algorithms** était la solution idéale pour ce détaillant : cette technologie permet de dissiper la majorité des ambiguïtés en demandant automatiquement aux clients d'entrer l'adresse correcte via la page de suivi (**Tracking Page**).

Numériser les instructions opérationnelles

Pour réduire l'incidence des réclamations et des échecs de livraison, Milkman Home-Delivery Platform a permis à ce spécialiste de la mode éphémère d'aligner l'expérience de la marque du paiement à la livraison au pas de porte, et a reçu d'excellentes évaluations de la part des clients. Ces derniers peuvent désormais :

- modifier la date de la livraison - **8 %**
- changer ou préciser leur adresse - **10 %**
- ajouter d'autres informations - **5 %**
- spécifier les horaires de travail de leur concierge/magasin/bureau - **20 %**
- laisser une évaluation après la livraison - **20 %**

La **numérisation des informations** permet souvent d'éviter des problèmes. En cas d'échec de la livraison, le client est immédiatement invité à planifier la tentative suivante.

Cette collaboration stratégique avec **Milkman Technologies** a réduit notablement le nombre de réclamations auprès du détaillant (avec 1 % seulement d'échec de livraison), tout particulièrement durant les périodes de pointe dues à la pandémie.

Grâce à **Milkman Home-Delivery Platform**, ce détaillant propose maintenant des livraisons dans plusieurs villes, avec toutes ces fonctionnalités, et prévoit une expansion supplémentaire.

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