Zustellungen mit Unterhaltungswert für einen führenden Medienkonzern

Wie eine kundenzentrierte Partnerschaft die Loyalität und Zufriedenheit steigert

Effektive Kommunikation vom Kauf bis zur Zustellung

70% Verfolgen die Aktualisierungen auf der Sendungsverfolgungsseite

27% Ändern die Zustellpräferenzen

Kundeninteraktion mit der Sendungsverfolgungsseite

- Zustellzeit ändern
- Empfangs-/Öffnungs-zeiten nennen
- Adresse ändern

In Kontakt, immer und überall

Ein führender europäischer Medienkonzern der Telekommunikationsbranche beschloss, sich dem rasanten Fortschritt der Branche anzupassen. In diesem Markt entwickeln sich die Verbrauchergewohnheiten so schnell wie nie zuvor und zwingt die Akteure, ihr Betriebsmodell zu überdenken und den Fokus auf die Perspektive „In Kontakt, immer und überall" zu legen.

Dieses Unternehmen schrieb: „Wir gehören zum Alltag von Millionen Menschen in ganz Europa. Wir unterhalten und vernetzen, indem wir ihnen die Kontrolle über einen erstklassigen Service geben". **Unterhaltung, Technologie, Konnektivität und Innovation** waren bei der Suche nach einem Logistikpartner die Schlüsselkonzepte dieser Marke. Die Entscheidung des Unternehmens fiel auf **Milkman Technology** als Partner.

Die Zusammenarbeit begann mit der Integration zeitdefinierter Zustellungen der Kabel-TV-Decoder dieser Marke. Gefragt war ein **zuverlässiger und kundenorientierter Partner**, der die Kunden während des gesamten Zustellvorgangs durch Benachrichtigungen und Aktualisierungen informiert, mit dem Ziel, in allen Phasen des Prozesses den gewohnten Unterhaltungswert zu bieten.

Die letzte Meile beflügelt die Loyalität

Tag und Uhrzeit der Zustellung wählen zu können kommt bei Kunden gut an. Die geschätzte Ankunftszeit schon morgens zu erfahren und die Präzisierung der Zustellzeit mit Hilfe der **Milkman Sendungsverfolgungsseite** zu verfolgen, je näher das Lieferfahrzeug ist, macht sie zu einer der beliebtesten Funktionen.

Die **Milkman Sendungsverfolgungsseite** wird zur Informationsdrehscheibe, die jedes Anliegen erfüllt, ohne dass man den Kundendienst kontaktieren muss.

74 % der Kunden verfolgen die Aktualisierungen

27 % interagieren, um Informationen anzupassen

26 % ändern den Liefertermin

7 % ändern die Zustelladresse

54 % wählen die zeitdefinierte Zustellung

Die zeitdefinierte Zustellung wird durch **Milkman Flex Slots** ermöglicht: Diese Lösung kalkuliert anhand der verbleibenden Flottenkapazität und der historischen Lieferdichtemuster die verfügbare Bandbreite bedarfsgerechter Zustelloptionen.

Die Datenanalyse durch das Medienunternehmen ergab, dass **Milkman Flex Slots** die Loyalität deutlich beflügelt und einen Auftragszuwachs von **34 % generiert**.

Außerdem steigen die treuen und wiederholt einkaufenden Kunden um **21 %**, was gegenüber Marktteilnehmern mit traditionellerem Zustellservice ein **Auftragsplus von 1,2 % jährlich** bewirkt.

Den Erfolg unterstreicht auch, dass das Unternehmen weiter in das Projekt investiert, indem es einen Anteil der Zustellkosten selbst trägt, um die Akzeptanz der zeitdefinierten Zustellung zu fördern und so die Erfolgsquote zu steigern.

Mit 4,6 von 5 Sternen in den Kundenbewertungen entwickelt sich die Partnerschaft zur beiderseitigen Zufriedenheit weiter. Für die nahe Zukunft ist die Aufnahme weiterer Ballungsgebiete geplant.

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