Entregas entretenidas para una empresa de medios líder

Cómo una asociación centrada en el cliente aumentó la lealtad y la satisfacción

Comunicación eficaz desde la compra hasta la entrega

70% Sigue las actualizaciones en su página de seguimiento

27% Cambia sus preferencias de entrega

Clientes que interactúan con su página de seguimiento:

- Para cambiar el tiempo de entrega
- Comunicar portero y horario de apertura
- Para cambiar la dirección

Estar en contacto en cualquier momento y en cualquier lugar

Una empresa de medios europea líder en el campo de las telecomunicaciones decidió alinearse con el frenético progreso de su sector. En este mercado, los hábitos de los consumidores han experimentado una evolución sin precedentes, lo que ha obligado a revisar el modelo operativo y crear un enfoque en torno a una perspectiva de "estar en contacto en cualquier momento y en cualquier lugar".

Esta misma marca escribió una vez: "Somos parte de la vida cotidiana de millones de personas en toda Europa. Entretenemos y conectamos dándoles el control de un **servicio de primera clase**". Entretenimiento, tecnología, conectividad e innovación: todas las palabras clave que la marca consideró al buscar un socio logístico. Es por eso que la empresa decidió colaborar con Milkman Technology.

La colaboración comenzó integrando entregas con tiempo definido para los decodificadores de televisión por cable de la marca. Se requería **un socio confiable y centrado en el cliente**, que acompañara a los clientes durante la fase de entrega con **notificaciones y actualizaciones constantes**, con el objetivo de brindar el mismo tipo de entretenimiento al que los clientes están acostumbrados **en todas las etapas del proceso**.

La última milla es un poderoso impulsor de la lealtad

Los clientes han disfrutado eligiendo el **día y la hora de entrega**. Según sus reseñas, poder conocer la hora estimada de llegada, desde muy temprano en la mañana, a través de **Milkman Tracking Page**, que se vuelve cada vez más precisa a medida que el conductor se acerca a su destino, se ha convertido en **una de las funciones más populares**.

Milkman Tracking Page se convierte en un centro de información, donde se pueden resolver todas las necesidades sin tener que ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.

74% de los clientes accede a la página de seguimiento para seguir las actualizaciones de las entregas.

27% interactúa con él para modificar y ajustar información

26% cambia la fecha de entrega

7% cambiar la dirección de entrega

54% elige una entrega con tiempo definido

La entrega con tiempo definido está impulsada por **Milkman Flex Slots** que calcula la gama más amplia de opciones de entrega que configuran la demanda, teniendo en **cuenta la capacidad de flota residual y patrones de densidad histórica de entregas**.

Al analizar los datos, la empresa de medios comentó positivamente que esta característica tecnológica es definitivamente un poderoso impulsor de la lealtad, generando un aumento de pedidos en un **34%+**.

Los clientes fieles están creciendo en un **21%**, comprando varias veces, logrando un aumento de pedidos de más de **1.2** pedidos por año, en comparación con otros clientes del mercado con un servicio de entrega más tradicional.

Como prueba del éxito del proyecto, la compañía está invirtiendo más subsidiando algunas de las tarifas de entrega, fomentando la adopción del servicio de tiempo definido y, en consecuencia, aumentando el éxito de las entregas.

Con **4.6 estrellas sobre 5** otorgadas por los clientes, la asociación avanza a toda velocidad y con satisfacción mutua, planeando agregar más áreas metropolitanas en un futuro cercano.

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