Des livraisons ludiques pour une société de premier plan

Comment un partenariat centré client a accru fidélité et satisfaction des clients

Communication efficace de l'achat à la livraison

70% Des clients suivent les mises à jour sur la page de suivi

27% Des clients changent leurs préférences de livraison

27% des clients changent leurs préférences de livraison, et utilisent la page de suivi pour modifier:

- L'heure de livraison
- L'adresse
- Les heures de présence du concierge ou les horaires d'ouverture

Gardez le contact, où vous le voulez, quand vous le voulez

Une société de communication européenne de premier plan a décidé de s'aligner avec l'évolution frénétique du secteur. Les habitudes des consommateurs dans ce domaine ont vu une évolution sans précédent, forçant les acteurs du marché à revoir leur modèle opérationnel et à mettre l'accent sur l'aspect « gardez le contact, où vous le voulez, quand vous le voulez ».

Cette marque a indiqué : « Nous participons à la vie quotidienne de millions d'Européens. Nous les divertissons et leur permettons de rester connectés en leur offrant le contrôle d'un service de premier plan. » **Divertissement, technologie, connectivité et innovation**: la marque a appliqué tous ces termes clés à la recherche d'un partenaire logistique, ce qui l'a conduite à faire le choix intuitif d'une collaboration avec **Milkman Home Delivery Platform**.

Cette collaboration a débuté par une offre de livraisons à heure déterminée pour les décodeurs de télévision par câble de la marque. Cette opération nécessitait de faire appel à un **partenaire fiable et centré client**, qui pourrait accompagner le client durant toute la phase de livraison à l'aide de notifications et de mises à jour constantes, offrant ainsi à toutes les étapes du processus le type de divertissement auquel les clients sont habitués.

Le dernier kilomètre: un puissant moteur de fidélité client

Les clients ont apprécié de pouvoir choisir le jour et l'heure de leur livraison. Les évaluations reçues indiquent que l'une des caractéristiques préférées des clients est le fait qu'ils sont informés de l'heure d'arrivée prévue dès le matin, grâce à la page de suivi **Milkman Tracking Page**, avec des mises à jour de plus en plus précises à mesure que le livreur se rapproche de sa destination.

La page de suivi **Milkman Tracking Page** joue le rôle de carrefour d'informations, où les clients peuvent trouver réponse à toutes leurs questions sans devoir contacter le service à la clientèle.

74 % des clients de la marque accèdent à la page de suivi pour suivre les mises à jour sur la livraison

27 % utilisent cette page pour modifier et préciser des informations

26 % des clients changent la date de livraison

7 % changent l'adresse de livraison

54 % choisissent une livraison avec heure définie

La livraison à heure définie est alimentée par la fonction **Milkman Flex Slots** qui calcule la plus large gamme d'options de livraison pour guider la demande, en tenant compte de la capacité résiduelle de la flotte et des modèles de densité historiques de livraison.

Suite à l'analyse des données, la société de médias a pu conclure de façon irréfutable que cette fonction est un puissant moteur de fidélité client, et a généré une augmentation de plus de 34 % des commandes.

Les clients fidèles augmentent de 21 % et font plusieurs achats, ce qui conduit à une augmentation des commandes de l'ordre de 1,2+ par an, par comparaison aux clients d'autres acteurs du marché qui offrent un service de livraison plus traditionnel.

Comme preuve de la réussite du projet, la société investit encore en subventionnant certains frais de livraison, pour encourager l'adoption du service de livraison à heure définie et ainsi accroître la part des livraisons réussies.

Avec une évaluation de 4,6 étoiles sur 5 de la part des clients, ce partenariat se poursuit à un rythme soutenu pour la satisfaction mutuelle des deux partenaires, qui prévoient de déployer le service sur d'autres zones métropolitaines dans un avenir proche

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