Public group und Milkman Technologies

Ein Omnichannel-Ansatz für den Umgang mit unerwarteten Zeiten

Milkman Technologies-effekt: Neuer Lieferservice im Portfolio von Public Group

Zu Kurieren umfunktionierte Taxifahrer

60-100

Am gleichen und am nächsten Tag zugestellte Bestellungen

2500

Public Group ist eines der führenden Einzelhandelsunternehmen für Unterhaltungselektronik, das seit 2005 in Griechenland und Zypern tätig ist und seine heutige Form durch den Zusammenschluss der MediaMarkt-Märkte von Public und der Media-Saturn-Holding GmbH erhalten hat. Das Unternehmen besitzt 70 physische Einzelhandelsstandorte und 4 E-Stores, mit denen es sich auf ein integriertes Multichannel-Einzelhandelsmodell mit über 100 Millionen kombinierten Multichannel-Besuchern konzentriert.

Während der Pandemie, als Griechenland vollständig abgeriegelt war und die Weihnachtszeit nahte, stieg die Nachfrage nach Public Group-Produkten sprunghaft an. Die Zahl der Bestellungen verdreifachte sich, und dieser plötzliche Anstieg konnte von den bestehenden Kurierdienstleistern nicht bewältigt werden, ein Phänomen, das den gesamten Markt betraf. Alle maßgeblichen Akteure hatten mit Erfüllungsverpflichtungen und extrem hohen, ihre Kapazitäten übersteigenden Liefermengen zu kämpfen, was zu großen Verzögerungen und Rückständen führte.

Da die Kundenzufriedenheit bei Public Group an erster Stelle steht, konnte sich der griechische Einzelhändler keine frustrierten Kunden leisten, schon gar nicht in dieser besonderen Zeit, in der selbst ein kleines Geschenk die Stimmung und die Gefühle von Kindern und Erwachsenen heben konnte.

Taxifahrer als Kuriere

Public Group beschloss, das Problem aktiv anzugehen und entwickelte ein neues Zustellungskonzept zur Erweiterung der Zustellungskapazität, womit eine pünktliche Zustellung und, umso wichtiger, die Erfüllung der Kundenerwartungen gesichert werden konnte.

„Wir wollten trotz der gegenwärtigen Situation das bestmögliche Erlebnis bieten", sagt **Olaf van den Brind, Chief Operating Officer bei Public Group**.

„Wir mussten zusätzliche Kapazitäten schaffen, um die hohe Verbrauchernachfrage zu befriedigen, und zwar schnell. Also untersuchten wir die Möglichkeit, Taxis zu benutzen. Da die Tourismusbranche nicht aktiv war und strenge Lockdown-Maßnahmen galten, waren die Taxifahrer eine sofort verfügbare Ressource, die bereit war, mit uns zusammenzuarbeiten. Sie hatten die Fahrzeuge und kannten sich mit den Straßen aus, und Public Group hatte das Know-how und die Mittel, um diese ungenutzte Kapazität zu nutzen. Es war eine Win-Win-Situation. Das Einzige, was noch fehlte, war die Überbrückung der Kluft zwischen unserem Bedarf und ihren Kapazitäten, um diese strategische Zusammenarbeit so schnell und sicher wie möglich zu ermöglichen."

Filialen wurden in Zustellungszentren verwandelt

Die Milkman-Home Delivery Platform war die Antwort: **Milkman Delivery Dashboard** bot die optimale, maßgeschneiderte Lösung für dieses Puzzle. Zusammen mit der Suite mobiler Apps, die für die Verwaltung der Fahrer (Milkman Driver App) und unserer Zustellungsstandorte verwendet wurden, „**dauerte es keine zwei Wochen, bis das gesamte Betriebsmodell einsatzbereit war**", fährt Herr van den Brink fort.

„Wegen des Lockdowns waren unsere Filialen für die Kunden geschlossen und unsere Hauptlager bereits voll ausgelastet. Deshalb beschlossen wir, 20 unserer 70 Filialen in Zustellungszentren umzuwandeln, um den Bestand und das Personal in den Filialen zu nutzen und zusätzliche, über unsere Lagertransaktionen hinausgehende Zustellungskapazitäten zu schaffen."

„**Die Lösung von Milkman ermöglichte es uns, die Taxis in eine eigene Flotte für die Auslieferung unserer Bestellungen zu verwandeln**. Die Taxifahrer konnten nun alle relevanten Informationen über die **Milkman Driver App** abrufen", fügt Herr van den Brink hinzu.

Diese App bietet klare Anweisungen für die Abholung und Rückgabe, intelligente Routenplanung, Artikelpositionierung, Kundenbenachrichtigungen und Türklingel-Geolokalisierung.

Public Group war in der Lage, Tausende von Bestellungen pro Tag auszuliefern, und zwar mit einem Fuhrpark von durchschnittlich 60 Taxis, an geschäftigen Tagen sogar weit über 100. Die Lieferungen wurden noch am selben oder am nächsten Tag zugestellt, während die Kurierdienste mit erheblichen Verzögerungen lieferten. „Wir fühlten uns wie der Weihnachtsmann, der vielen griechischen Kindern da draußen das Weihnachtsfest rettete, indem wir den Kindern (und ihren Eltern) vor den Weihnachtsferien Spielzeug und andere Geschenke zustellten und so unsere Kunden glücklich machten", erklärt Herr van den Brink.

Durch die Einführung der **Milkman Home Delivery Platform** konnte Public Group eine komplette Transportflotte nutzen, die sonst ungenutzt geblieben wäre. So konnte das Unternehmen schnell und kontrolliert auf die hohe Verbrauchernachfrage reagieren und seine Marke im Vergleich zu anderen Marktteilnehmern wesentlich besser positionieren, die mit einer Verzögerung von mehr als zwei Wochen ausfieberten. Public MediaMarkt gelang es stattdessen, den Großteil seines Volumens in weniger als 24 Stunden zu liefern.

Jetzt, wo der Notstand vorbei ist, fahren die Taxifahrer wieder Bürger und nicht mehr Waren. Public Group und Milkman haben eine Roadmap für die Zukunft erstellt: „Wir nutzen Milkman Technologies, um unsere Kunden durch Benachrichtigungen über den Status ihrer Sendungen zu informieren, und wir planen, unsere Zusammenarbeit auf die Lieferung unserer Haushaltsgeräte auszudehnen; sperrige Artikel, die einen Installationsservice beinhalten." Alle Lieferungen müssen die Kunden zu Hause erreichen, und sie werden von der Milkman Tracking Page enorm profitieren, da sie relevante Informationen über die Lieferpräferenzen der Verbraucher bereitstellt", erklärt Herr von den Brink abschließend.

Die Kunden in den Mittelpunkt des Geschäfts zu stellen und immer auf der Suche nach innovativen Technologieanbietern zu sein, wie es Public Group tut, ermöglicht es, komplexe und unerwartete Zeiten erfolgreich zu bewältigen, um auf Kundenbedürfnisse und -anfragen entsprechend zu reagieren.

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