Public group y Milkman Technologies

Un enfoque omnicanal para manejar tiempos inesperados

Impacto de Milkman Technologies: Se agregó un nuevo servicio de entrega a la cartera de Public Group.

Taxistas convertidos en mensajeros

60-100

Pedidos por día entregados el mismo día y al día siguiente

2500

Public Group es una de los principales retailers de electrónica de consumo, que opera en Grecia y Chipre desde 2005 y han alcanzado su forma actual tras una fusión entre Public y las tiendas Media-Saturn-Holding GmbH MediaMarkt. La empresa posee 70 retails físicos y 4 tiendas electrónicas, a través de las cuales se enfoca en un modelo de venta minorista multicanal integrada con más de 100 millones de visitantes multicanal combinados.

Durante la pandemia, con Grecia completamente en lockdown y el período pico de Navidad acercándose la demanda de productos Public Group se disparó. El número de pedidos se triplicó y este repentino aumento fue imposible de ser atendido por los proveedores de servicios de mensajería existentes como este fue el caso de todo el mercado. Todos los jugadores principales estaban lidiando con el cumplimiento restricciones y volúmenes de entregas extremadamente altos más allá de su capacidad, creando así enormes retrasos y atrasos.

Como la prioridad de Public Group es la satisfacción del cliente, el minorista griego no podía permitirse frustrar a los clientes, especialmente durante este período en particular durante el cual incluso un pequeño obsequio podría elevar el estado de ánimo y los sentimientos de niños y adultos.

Taxistas como mensajeros

Public Group decidió desempeñar un papel activo al identificar un nuevo enfoque de entrega que podría aumentar la capacidad de entrega y así garantizar entregas a tiempo y, lo más importante satisfacer las expectativas de sus clientes.

"Queríamos ofrecer la mejor experiencia posible, a pesar de lo que estaba pasando": dice **Olaf van den Brink, director de operaciones de Public Group**.

"Necesitábamos crear capacidad adicional para satisfacer la alta demanda de los consumidores y hacerlo rápido. Entonces, pensamos en usar taxis. Como la industria del turismo estaba inactiva y con estrictas restricciones de bloqueo, los taxistas fueron un recurso disponible de inmediato y deseosos de colaborar con nosotros. Ellos tenían los vehículos y el conocimiento para dominar las calles y Public Group el "know how" y medios para utilizar esta capacidad sin explotar. Fue un escenario en el que todos ganan. El único ingrediente que hacía falta era cerrar la brecha entre nuestra demanda y su capacidad y permitir que esta colaboración estratégica se desarrollará de la forma más rápida y segura posible ".

Convirtiendo tiendas en centros logísticos

Milkman-Home Delivery Platform fue la respuesta: **Milkman Delivery Dashboard** fue el solución óptima a medida para este rompecabezas. Junto con su conjunto de aplicaciones móviles que fueron utilizadas para administrar los conductores (**Milkman Driver App**) y nuestros centros de fulfillment" tomó **menos de 2 semanas para poner en marcha todo el modelo operativo**", continúa el Sr. van den Brink.

"Debido al cierre, nuestras tiendas estaban cerradas para los clientes y nuestros principales depósitos estaban ya trabajando a máxima capacidad. Entonces, decidimos convertir 20 de nuestras 70 tiendas físicas en centros logísticos, para utilizar el stock en las tiendas y el personal de nuestra tienda para aumentar la capacidad de fulfillment en adicionl a nuestras operaciones del depostio".

"**La solución Milkman nos permitió convertir los taxis en una flota dedicada para entregar nuestros pedidos**. Los taxistas ahora podrían tener a mano toda la información relevante proporcionada por el "**Milkman Driver App**", agregó el Sr. van den Brink.

Esta aplicación brinda instrucciones claras sobre la recogida y devolución, la planificación inteligente de rutas, posicionamiento de artículos, notificaciones a clientes, geolocalización de timbres.

Public Group pudo atender miles de pedidos por día, utilizando una flota que promedió 60 taxis e incluso más de 100 durante los días de mayor actividad. Las entregas fueron entregadas el mismo día o al día siguiente, mientras que las empresas de mensajería estaban entregando con importantes retrasos. "Nos sentimos como Santa Claus, salvando la Navidad para muchos niños griegos siendo capaces de entregar juguetes y otros regalos a los niños (y a sus padres) antes de las vacaciones de Navidad,hacer felices a nuestros clientes! ", declaró el Sr. van den Brink.

Al adoptar **Milkman-Home Delivery Platform**, Public Group pudo aprovechar una flota de transporte dedicada que de otro modo se dejaría inactiva, respondiendo a un alto nivel de consumo de manera rápida y con control total, y posicionando su marca fuertemente en comparación con otros actores del mercado que estaban entregando con un retraso de más de 2 semanas. Public Group en su lugar, logró entregar en menos de 24 horas una gran parte de sus volúmenes.

Ahora que la emergencia ha desaparecido, los taxistas han vuelto a conducir ciudadanos en lugar de productos. Public Group y Milkman han elaborado una hoja de ruta para el futuro: "Estamos utilizando Milkman Technologies para informar a nuestros clientes a través de notificaciones, sobre sus envíos "estados y estamos planeando ampliar nuestra colaboración en la entrega de nuestro servicio de electrodomesticos; artículos voluminosos que incluyen servicios de instalación. Todas las entregas realmente necesitan encontrar clientes en casa y se beneficiarán enormemente de la **Milkman Tracking Page** para proporcionar información relevante sobre las preferencias de entrega", concluye el Sr. van den Brink.

Tener a los clientes en el centro del negocio y estar siempre al pendiente de proveedores de tecnología innovadora, como Public Group, permite gestionar con éxito tiempos complejos e inesperados que responden a las necesidades / solicitudes de los clientes.

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