Public group et Milkman Technologies

Une approche omnicanal pour gérer les situations inattendues

Impact de Milkman Technologies: Nouveau service de livraison ajouté au portefeuille Public Group

Chauffeurs de taxis jouant le rôle de livreurs

60-100

Magasins physiques transformés en centres de distribution

2500

Public Group est l'une des plus grandes compagnies de distribution d'électronique grand public opérant en Grèce et à Chypre ; elle a été fondée en 2019 après une fusion entre les magasins Public et Media-Saturn-Holding GmbH MediaMarkt. Avec 70 locaux commerciaux physiques et 4 boutiques web, Public Group se concentre sur un modèle commercial multicanal intégré avec 100 millions de visiteurs combinés sur les divers canaux.

Durant la pandémie, alors que la Grèce appliquait un confinement total, et à l'approche de la période de Noël, toutes les entreprises majeures de livraison faisaient face à des contraintes d'exécution et à des volumes de livraison extrêmement élevés qu'elles étaient incapables de satisfaire. Cela générait une grande frustration chez les clients, surtout dans cette période si particulière durant laquelle même un petit cadeau pouvait avoir un effet positif sur le moral des enfants comme des adultes.

Des chauffeurs de taxi se font livreurs

Public Group a pris la décision de jouer un rôle actif en identifiant une nouvelle approche de la livraison susceptible de garantir des livraisons à temps, et plus important encore, d'alléger les frustrations des clients.

« Nous souhaitions offrir la meilleure expérience possible, en dépit du contexte », explique **Olaf en Leontien van der Brink, Directeur des opérations chez Public Group**.

« Nous avions besoin de créer une capacité supplémentaire pour satisfaire à une demande élevée, et il fallait faire vite. Nous avons donc pensé à faire appel aux taxis. Les chauffeurs de taxi étaient virtuellement au chômage, ils disposaient déjà de véhicules et avaient la connaissance des rues requise pour maîtriser les itinéraires. Tout le monde avait à y gagner : nous voulions livrer plus de commandes, et les chauffeurs de taxi voulaient travailler. Il ne manquait plus qu'un seul élément à ce scénario : comment mettre en place cette collaboration stratégique de la manière la plus rapide et la plus sûre possible ».

Transformer les magasins en centres de distribution

La réponse a été apportée par Milkman-Home Delivery Platform: la solution **Milkman Delivery Dashboard** et sa suite d'apps mobiles de gestion de la capacité d'entrepôt (Milkman Depot App) et des instructions aux chauffeurs (Milkman Driver App) semblait avoir été conçue sur mesure pour résoudre ce casse-tête. « Il a fallu moins de 2 semaines pour que l'ensemble du modèle d'exploitation soit opérationnel », indique M. van der Brink.

« Nos magasins étaient fermés et notre entrepôt principal opérait déjà au maximum de ses capacités. Les technologies offertes par Milkman nous ont permis de convertir 20 de nos 70 magasins physiques en centres de distribution. »

« Les chauffeurs de taxi pouvaient désormais disposer de toutes les informations pertinentes grâce à Milkman Driver App » ajoute M. van der Brink.

Cette App donne des instructions claires concernant le ramassage et la livraison, et fournit également des informations de planification intelligente d'itinéraire, de positionnement des articles, de notifications client et de géolocalisation des sonnettes.

Public Group a pu traiter des milliers de commandes par jour, en s'appuyant sur une flotte qui comprenait en moyenne 60 taxis, et jusqu'à presque 200 durant les journées les plus chargées. Les livraisons de la société étaient effectuées le même jour ou le lendemain, suivant l'heure à laquelle la commande était passée. « Nous avons eu l'impression d'être le Père Noël, en livrant les jouets des enfants avant Noël, pour le plus grand bonheur de nos clients ! », déclare M. van der Brink.

L'adoption de **Milkman Home Delivery Platform** a permis à Public Group de tirer parti d'une flotte de transport entièrement dédiée qui serait sinon restée inactive, pour répondre rapidement et de façon totalement contrôlée à une demande élevée des consommateurs, et pour positionner solidement la marque par rapport aux autres acteurs du marché, dont les délais de livraison dépassaient 2 semaines. Par contraste, Public Group parvenait à effectuer des livraisons en moins de 24 h.

Maintenant que l'heure n'est plus à l'urgence, les taxis transportent de nouveau des passagers plutôt que des marchandises. Public Group et Milkman ont établi une feuille de route pour l'avenir : « Nous prévoyons d'utiliser Milkman pour nos volumineux appareils ménagers, dont la livraison s'accompagne de services d'installation. Pour ces livraisons, il est essentiel que les clients soient présents, et il sera extrêmement avantageux d'exploiter les fonctionnalités de Milkman Tracking Page pour fournir des informations pertinentes sur les préférences de livraison des clients » conclut M. van der Brink.

Les entreprises qui, à l'instar de Public Group, mettent les clients au centre de leurs activités et sont constamment à la recherche de fournisseurs de technologie novateurs, parviennent à naviguer avec succès la complexité des périodes inattendues tout en répondant aux besoins et demandes de leurs clients.

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