

## **L'agenda di ECR Italia**

# **Optimal shelf availability: da progetto a processo**

Mauro Maiocco, Value Chain and Customer  
Relations Manager L'Oréal

# Le rotture di stock (OOS): il fenomeno nella prospettiva del Consumatore

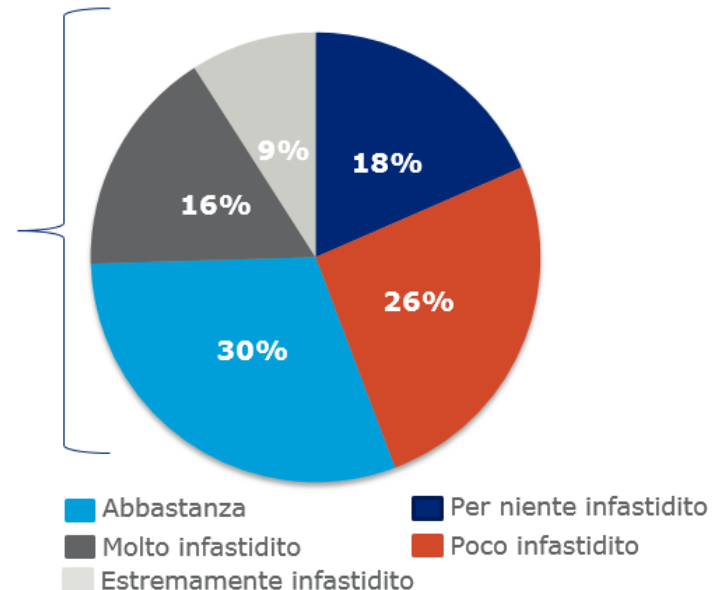
Dall'indagine su circa 800 consumatori, che in un mese hanno realizzato 5.500 giri di spesa, risulta che:

## LIVELLO DI FASTIDIO PROVOCATO DALL'OOS



Almeno 1 prodotto  
in condizione di OOS  
nel **41%** dei Giri Spesa

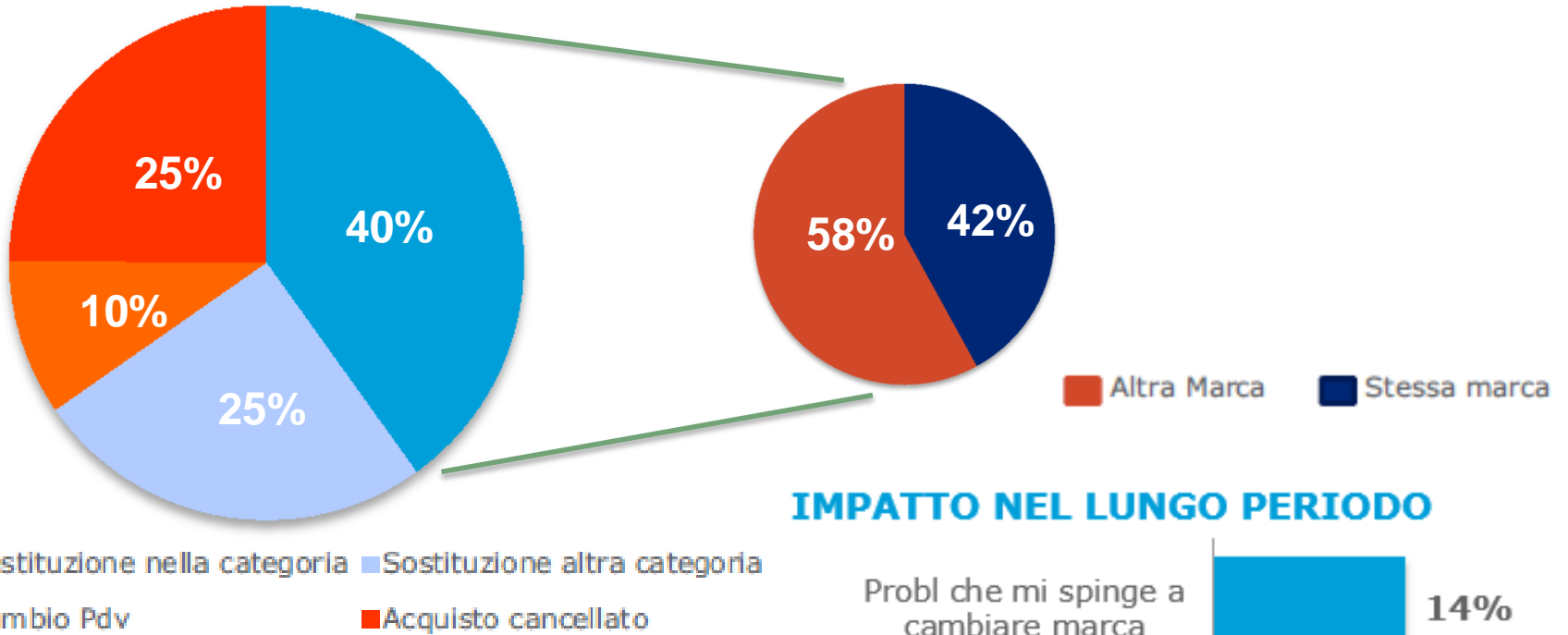
Livello di fastidio  
( $\geq$  Abbastanza)  
55%



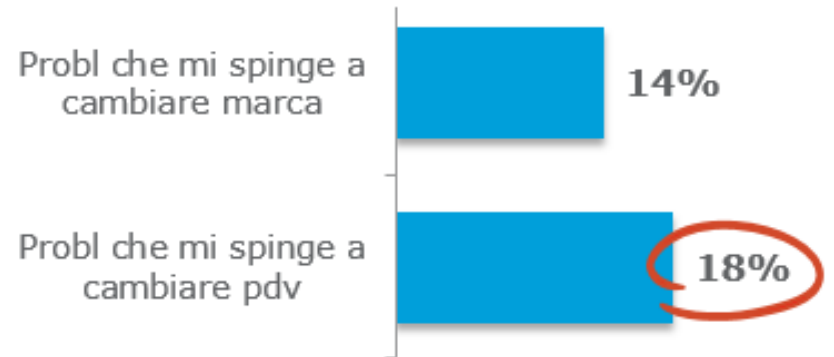
**Per OOS in Promo**  
livello di fastidio  $\geq$  "abbastanza"  
66% dei consumatori (2 su 3)



# OOS: impatto sulle vendite



## IMPATTO NEL LUNGO PERIODO



# Il presidio del fenomeno

- Già nel 2003-2004 ECR ha lanciato le prime iniziative sull'OSA
  - *quantificazione casi di OOS*
  - *classificazione delle causali*
  - *definizione set di KPI standard*
- Successivamente sono stati realizzati diversi progetti aziendali one-to-one con
  - *risultati significativi*
  - *ma spesso circoscritti nell'ambito di un "pilota"*  
*(soluzioni non replicabili, impatto limitato su processi)*



# L'esperienza L'Oréal Italia

- Progetti pilota con Distributori leader
  - *elaborazione dati di **venduto** e **stock** per pdv, gg, EAN*
  - *team di lavoro **congiunto** produzione - distribuzione*
  - *analisi congiunta delle rotture di stock e **condivisione** dei risultati*
  - *ricerca delle cause di OOS e attivazione delle **azioni correttive***
  
- Benefici misurabili e consistenti per tutti
  - *riduzione OOS del **50%** già dopo pochi mesi*
  - *forte sviluppo nella **collaborazione**, interaziendale e interfunzionale*



# Da Progetto a Processo

- Lesson learned

*Gestire l'OSA incrementa le vendite e la soddisfazione dei consumatori, ma occorre superare l'approccio dispendioso del "progetti pilota" ed arrivare ad una soluzione di sistema*

- Obiettivo ECR 2014-15

*Traguardare un processo strutturato e permanente di presidio sull'OSA, per intervenire tempestivamente nella gestione delle causali e ridurre le rotture di stock*



# Avviamento del Barometro ECR

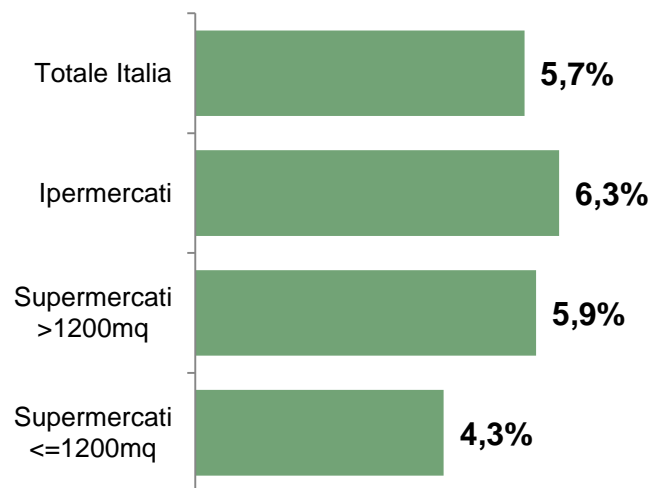
- Misuratore informatico continuo che permette di valutare i valori dei KPI e le loro variazioni
- Basato sui soli dati di vendita per pdv, gg, EAN
- Fornisce indici mensili di
  - % Rotture di Stock ... e Variazione vs periodo precedente
  - % Vendite Perse ... e Variazione vs periodo precedente
- Gli indicatori sono leggibili per categoria, format, separando gli OOS sulle promozioni



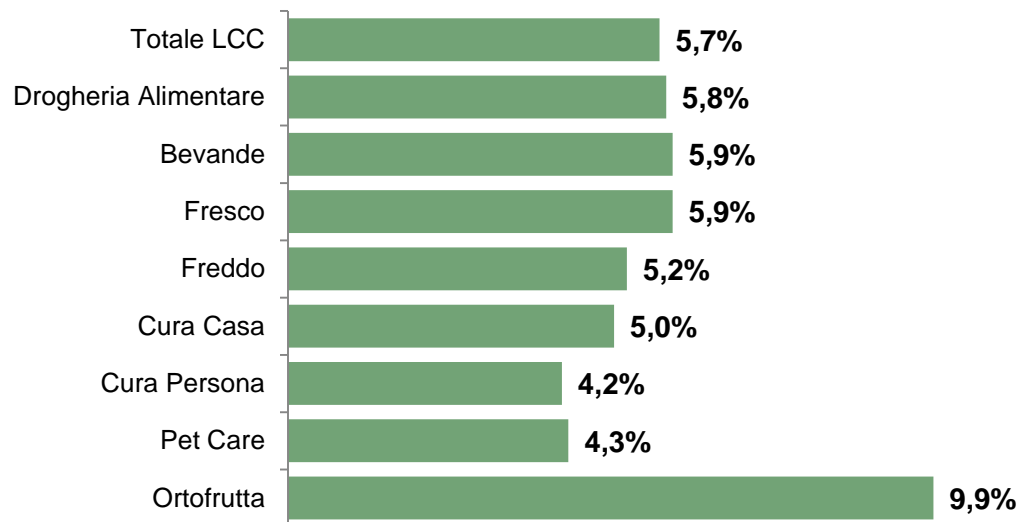
# Il Barometro ECR: prime evidenze

Largo Consumo Confezionato: **OOS = 5,7%** (dic. 2014)

**Totale LCC - % Vendite Perse per Format**



**% Vendite Perse per Reparto – Totale Italia**





# Prossimi passi: Monitor ECR

## Dal **Barometro**-osservatorio al **Monitor**-torre-di-controllo

- Raccolta anche dei dati di **stock** per pdv, giorno, referenza
- Misurazione OOS anche per **basso rotanti** e **piccole superfici**
- Misurazione continuativa per un intervento tempestivo
  
- Consente di risalire più puntualmente alle **cause** di OOS
- Definisce un **modello operativo** di riferimento
- Rappresenta una significativa evoluzione in termini di **Logistica Collaborativa, in ottica di sistema**

