

Domande & Risposte

Misurare e analizzare le differenze inventariali

Webinar 14 maggio 2021

Domanda 1

D: "La mia domanda riguarda il benchmark dei dati tra le varie aziende. La valorizzazione delle DI può avvenire in modi diversi, in base al criterio scelto dalle singole Aziende (penso ad esempio al costo del medio del singolo articolo che può comprendere o meno i ricavi di marketing, premi di fine anno, etc.) ed il rapporto sulle vendite (lordo iva, netto iva, etc.). L'eventuale metrica comune penso possa essere la gestione a pezzi, ma in questo modo si perderebbe il peso del valore del prodotto (è diversa la perdita di una bottiglia di acqua da una bottiglia di champagne). Come può il mondo della ricerca aiutare i retailers a trovare "la quadratura del cerchio" affinché i dati possano essere realmente confrontabili? Grazie"

R: di Marco Dugato (Crime&tech)

Il problema posto è sicuramente cruciale, nel senso che trovare una metrica comune tra le aziende favorirebbe sicuramente la definizione di valori soglia o di riferimento. Il conteggio dei pezzi avrebbe sicuramente il vantaggio di ovviare al tema della valorizzazione dei prodotti, ma allo stesso tempo non risolverebbe il tema della comparabilità. Non solo perché non permetterebbe di distinguere tra due prodotti simili con valore dissimile, ma anche perché non permetterebbe di considerare la natura diversa del tipo di prodotti. Dal confronto con le aziende, come Crime&tech abbiamo maturato l'idea che il ricercare una sola metrica comune sia non solo operativamente difficile, ma forse anche non totalmente utile o corretto. Questo perché le diverse metriche sviluppate hanno in realtà un valore e un significato in relazione alla finalità per cui sono state proposte. Come tali aiutano a evidenziare un aspetto del problema a discapito di altri. L'orientamento delle aziende dovrebbe essere quindi quello di avere a disposizione un set di metriche che aiutino a descrivere il fenomeno in maniera più completa, soddisfacendo ad esempio finalità sia operative che di contabilità fiscale o di comparazione a livello di settore.

Domanda 2

D: “Come si relaziona il tema D.I. con lo sviluppo di barriere casse a sempre più self e automatiche?”

R: di Marco Dugato (Crime&tech)

Diverse ricerche hanno evidenziato un incremento delle differenze inventariali nelle aziende in corrispondenza con l'adozione di sistemi di self scanning o self-service checkouts. Questo è dovuto alla maggiore probabilità di frodi ma anche di errori in buona fede. Tuttavia, in una nostra recente analisi a livello Europeo abbiamo anche sottolineato come l'adozione di questi strumenti compensi un eventuale aumento delle differenze inventariali con minori costi e più vendite. In generale, il discrimine è cercare di supportare questi strumenti con un sistema di controlli realmente efficace: al netto della presenza di personale o di tornelli all'uscita, soprattutto tramite lo sviluppo di analisi intelligenti che permettano di identificare e segnalare transazioni anomale applicando, ad esempio, criteri di analisi inferenziale e di machine learning.

R: di Alberto Corradini (Checkpoint Systems)

Implementazione del self check-out e self scanning richiedono sistemi di sicurezza diversi, ad esempio, il self-checkout consente di integrare un disattivatore all'interno che permette di disattivare la merce protetta alla fonte mantenendo elevato il livello di sicurezza, mentre per quanto riguarda self scanning nuove soluzioni tecnologiche possono comunque mantenere un elevato sistema sicurezza.

Domanda 3

D: “Cosa vi aspettate, a livello di trend nelle differenze inventariali, nel post pandemia?”

R: di Marco Dugato (Crime&tech)

Per avere una risposta più precisa a questa domanda dovremmo aspettare le successive fasi di questo progetto nelle quali raccoglieremo qualche dato dalle aziende che ci permetterà di capire come la pandemia ha effettivamente impattato sul tema delle differenze inventariali. Tuttavia, dalle interviste effettuate possiamo individuare qualche andamento generale. Dal punto di vista delle perdite di natura criminale ci sono stati due trend alternativi. Alcune aziende, a causa delle chiusure o della ridotta attività e affluenza nei punti vendita, hanno in realtà visto una riduzione degli episodi di furto data dal maggiore controllo dello staff sulla clientela esterna. Altre aziende hanno invece segnalato un andamento opposto dovuto alla necessità di investire maggiormente il personale in attività di safety e meno di security che ha sfavorito le attività di sorveglianza nei punti vendita. Dal punto di vista delle perdite di natura operativa, l'aumento repentino del ricorso a vendite online con il relativo aumento di pressione sull'intera supply chain ha probabilmente portato, almeno nei primi mesi, ad un aumento significativo degli errori amministrativi e di conseguenza degli ammanchi.

Sicuramente ci aspettiamo che nel post-pandemia ci sia un progressivo ritorno a valori e andamenti registrati negli anni precedenti al pari del ritorno ad una normalità operativa del settore. Probabilmente però alcune dinamiche, come l'aumento dell'omnicanalità e della vendita online, rimarranno e anzi cresceranno ulteriormente spingendo le aziende a dover fronteggiare nuove fonti potenziali di perdite con rinnovata attenzione.

Domanda 4

D: “Buongiorno, chiedo al Dr Morchio, che vive un mondo più vicino al ns., quanto pesa il loss interno per infedeltà e quali strategie adottano. Grazie”

R: di Nicola Morchio (Sogegross)

Non so dire quanto pesano con dati effettivi. Da nostre osservazioni pesano per un terzo su tutta la filiera, ricomprendendo negli altri due terzi, in parti uguali, i fornitori ed i clienti. Certo è che ultimamente, avendo rafforzato i controlli, le contestazioni ai nostri dipendenti sono ahimè aumentate. I principali strumenti sono l'osservazione fisica e l'analisi di processi che presentano punti di debolezza (es.: turno di notte con presidio limitato). In questi casi l'esperienza sulle possibili falle è fondamentale.

Domanda 5

D: “Le scatole nere per le casse? È possibile avere qualche informazione ulteriore?”

R: di Nicola Morchio (Sogegross)

Tutti i maggiori software di cassa contengono al loro interno il cosiddetto “T log” che registra tutti i movimenti effettuati dal cassiere. Per fare degli esempi: tempi di apertura del cassetto dei contanti, movimenti di storno di articoli o di annullamento di scontrino, storno dell’ultimo articolo passato, movimenti di reso, concessione di sconti di varia tipologia e natura, operazioni con carta fedeltà, ecc.

Esistono sul mercato alcuni software che sulla base di pattern ritenuti anomali intercettano i cassieri che compiono il maggior numero di operazioni sospette, fanno un ranking su tutta la rete e di conseguenza restringono il campo agli operatori da investigare maggiormente.

Il software può essere ricreato nella business intelligence aziendale eseguendo delle estrazioni apposite.

Un beneficio indiretto di questi software è il test sulle procedure interne, il livello di formazione degli operatori e la bontà del software di cassa.