



## Proyecto Faltante de Anaqueles

### Excelsior Gama – Unilever Andina - GS1 Venezuela



# Agenda

---

• ANTECEDENTES

• METODOLOGIA

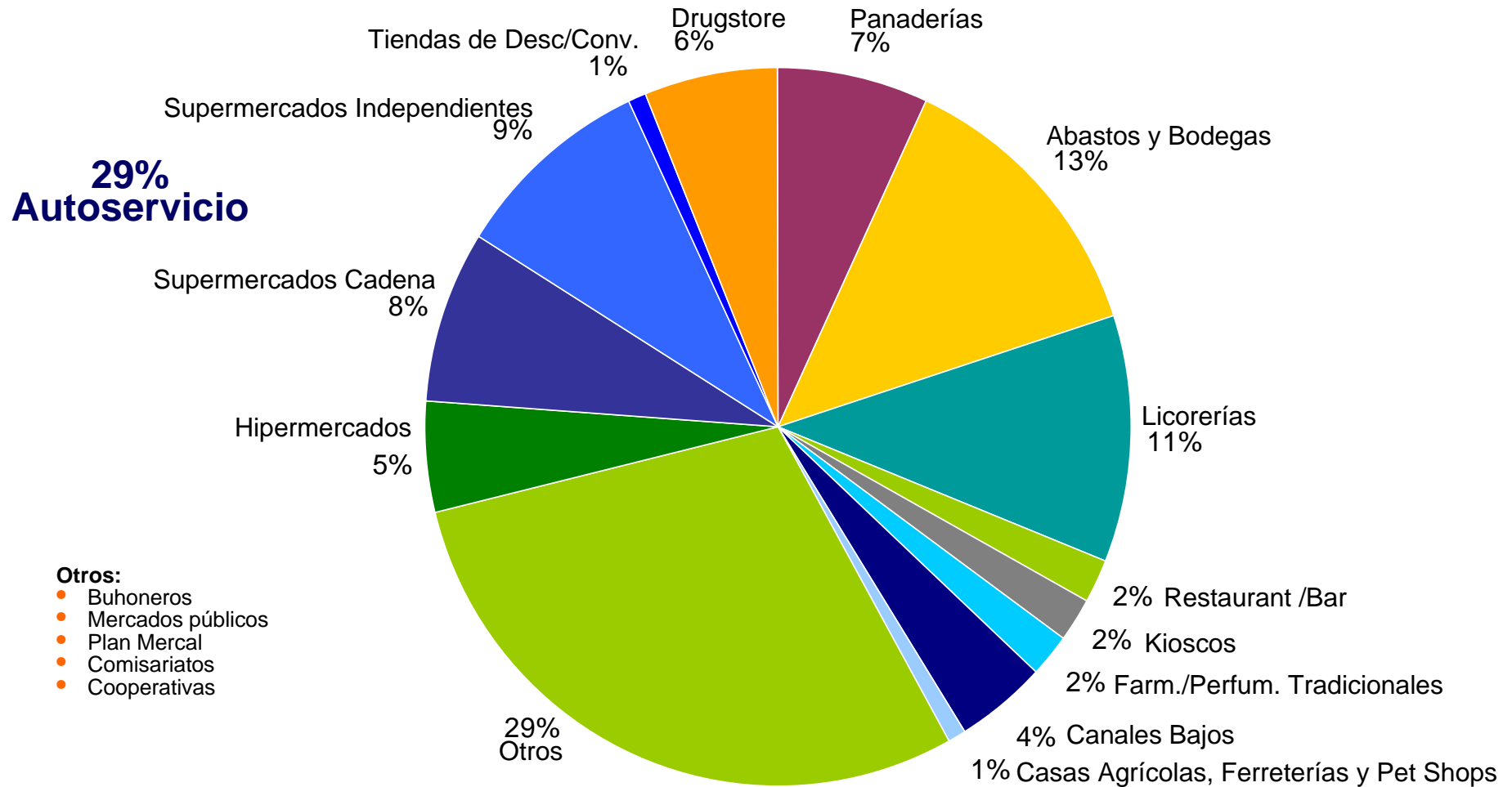
• ACCIONES

• RESULTADOS

• INVERSION

• CIERRE

# Mercado del Consumo Masivo

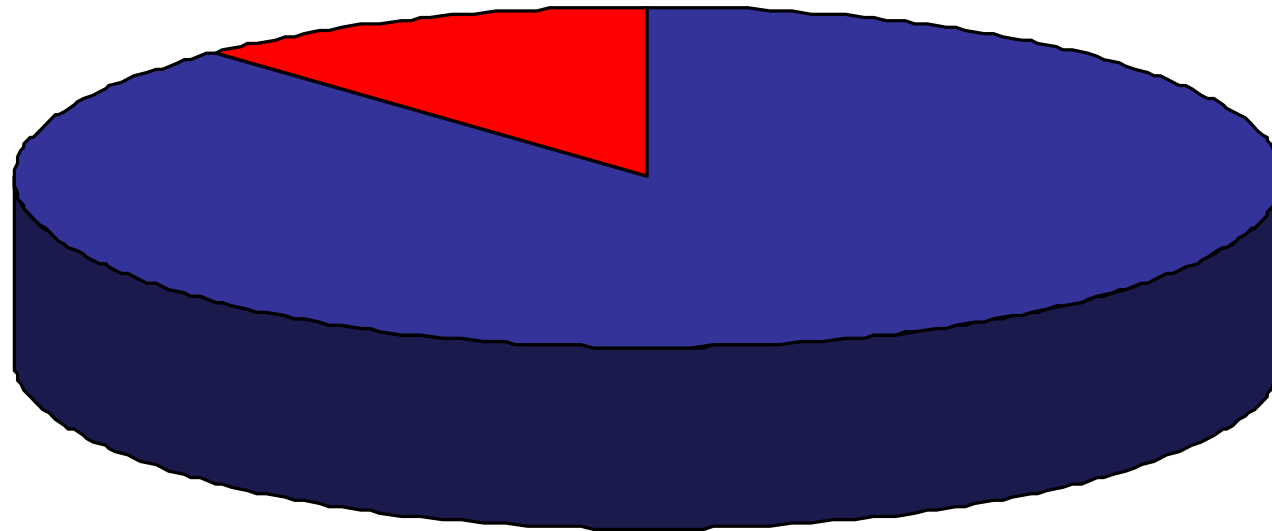


Mercados promedio. Tasa de Cambio usada: 2001 Bs.720/\$. 2002 Bs.1200/\$. 2003 -Bs.1600/\$. 2004 Bs. 1920/\$. 2005- Bs. 2150/\$  
 Fuente: ACNielsen Venezuela Store Audit® Nacional, Análisis y Estimaciones propias  
 Para Bebidas Alcohólicas solo incluye consumo on Premise.

# Estudio Faltantes 2005

## Total Faltante Unilever Andina en Excelsior Gama

**13,41%** (-11,46 p/p)



-  Faltantes
-  Disponibles

**86,59%**

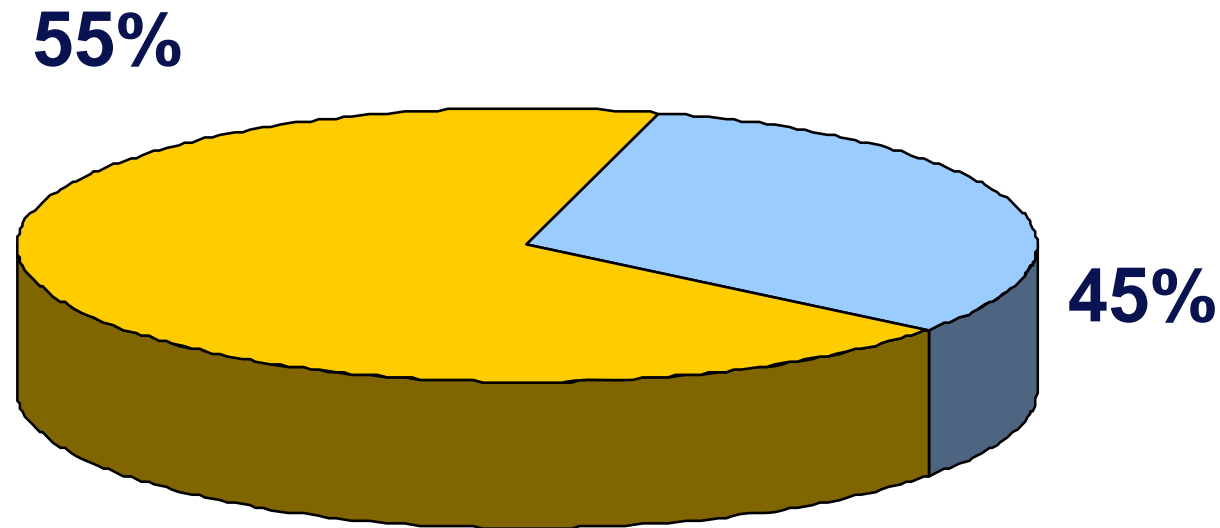
Faltante General 2005: 24,87%



p/p: Puntos Porcentuales



# Estudio Faltantes 2005

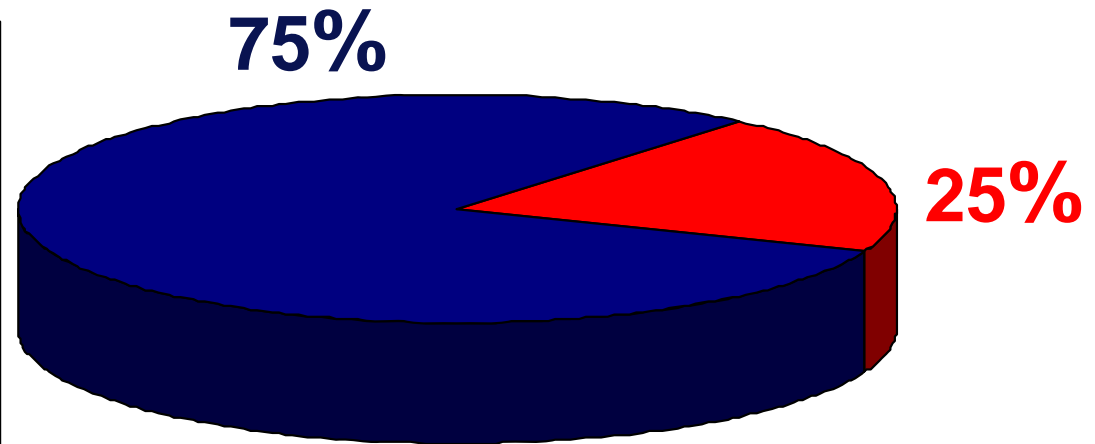
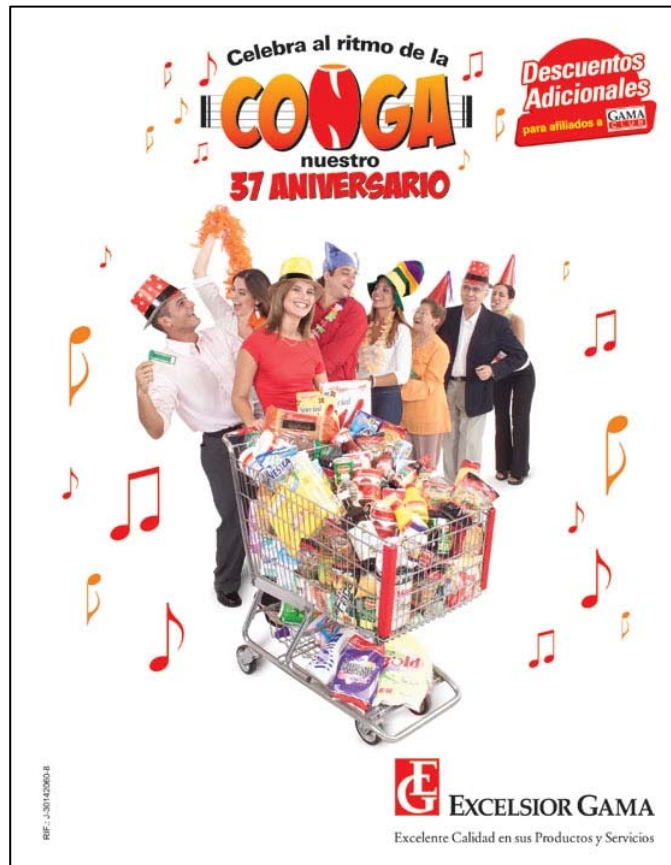
## Responsables del Faltante Excelsior Gama - Unilever



-  Punto de Venta
-  Compras, Distribución/Proveedor

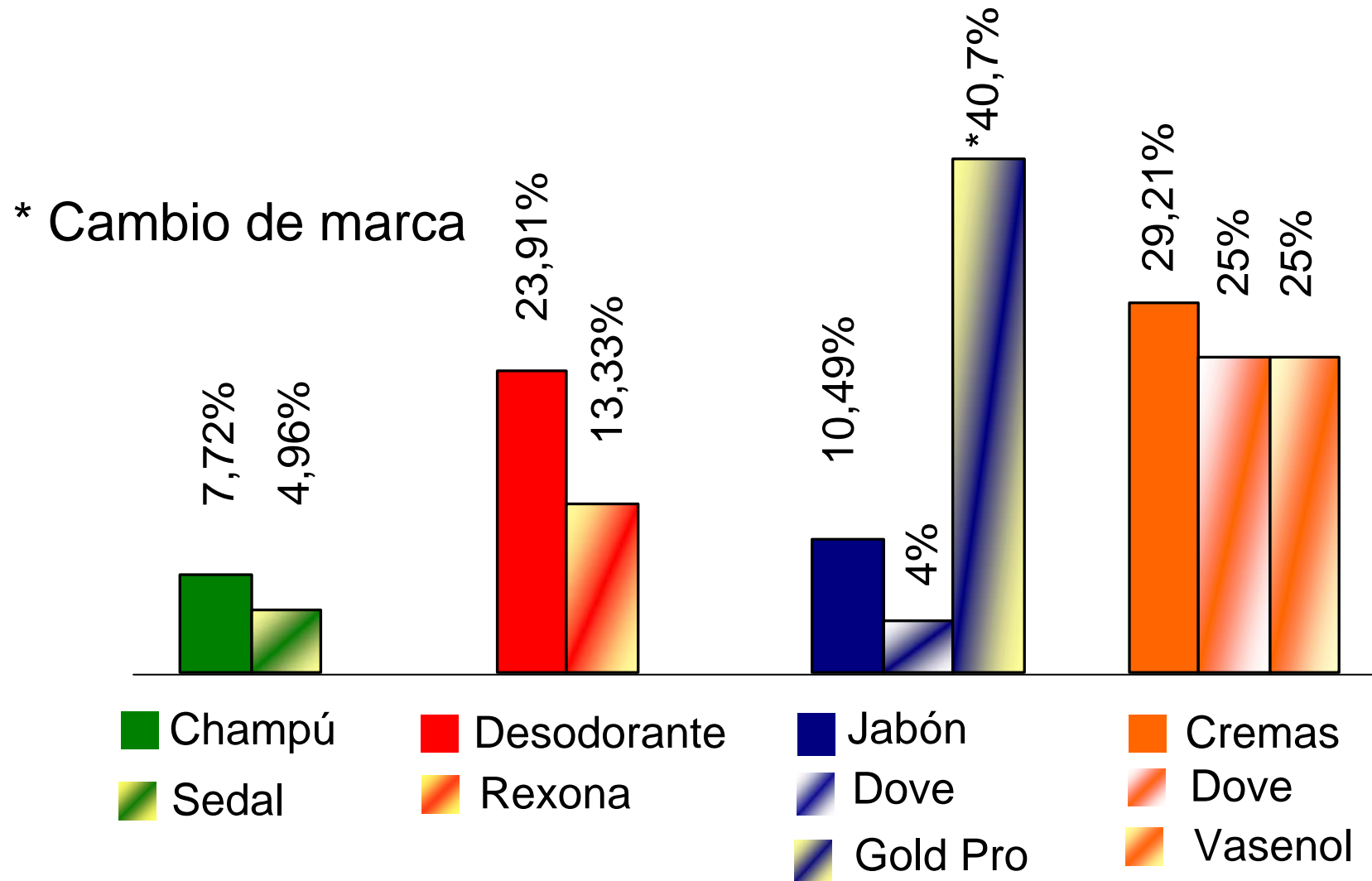
# Estudio Faltantes 2005

## Faltantes en Publicaciones Excelsior Gama - Unilever



# Estudio Faltantes 2005

## Faltante Categoría vs Marca, EG - Unilever



# Estudio Faltantes 2005

## Total Venezuela, Total Autoservicio

**Mercado Potencial Anual: US\$ 460 Millones**

US\$ 576 Millones



Detallista

**Crecimiento Potencial por Faltante en Anaquel = 12%**

US\$ 655 Millones



Proveedor

**Crecimiento Potencial por Faltante en Anaquel = 14%**

# Agenda

---

• ANTECEDENTES

• METODOLOGIA

• ACCIONES

• RESULTADOS

• INVERSION

• CIERRE

# Objetivos Metodología

---

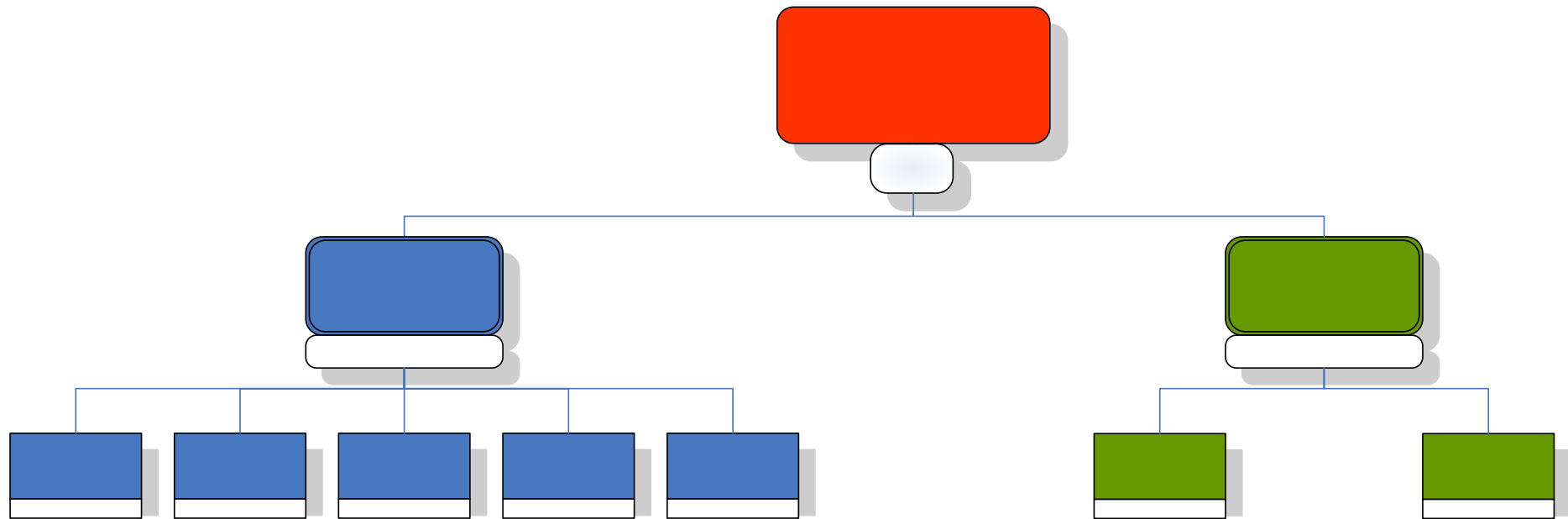
- Disminuir el índice de faltantes de un proveedor en un detallista determinado.
- Mejorar los programas de colaboración entre detallista y proveedor.
- Optimizar los recursos y los espacios en los puntos de venta.
- Ofrecer permanentemente los productos a los clientes garantizando su satisfacción de compra

# Metodología en 5 Pasos

---



# Paso 1: Árbol de Responsabilidades



■ Ordenamiento de Punto de Venta

■ Revisar Cadena de Distribución

•**PILOTO en 2 Tiendas: Santa Fé y Los Palos Grandes**

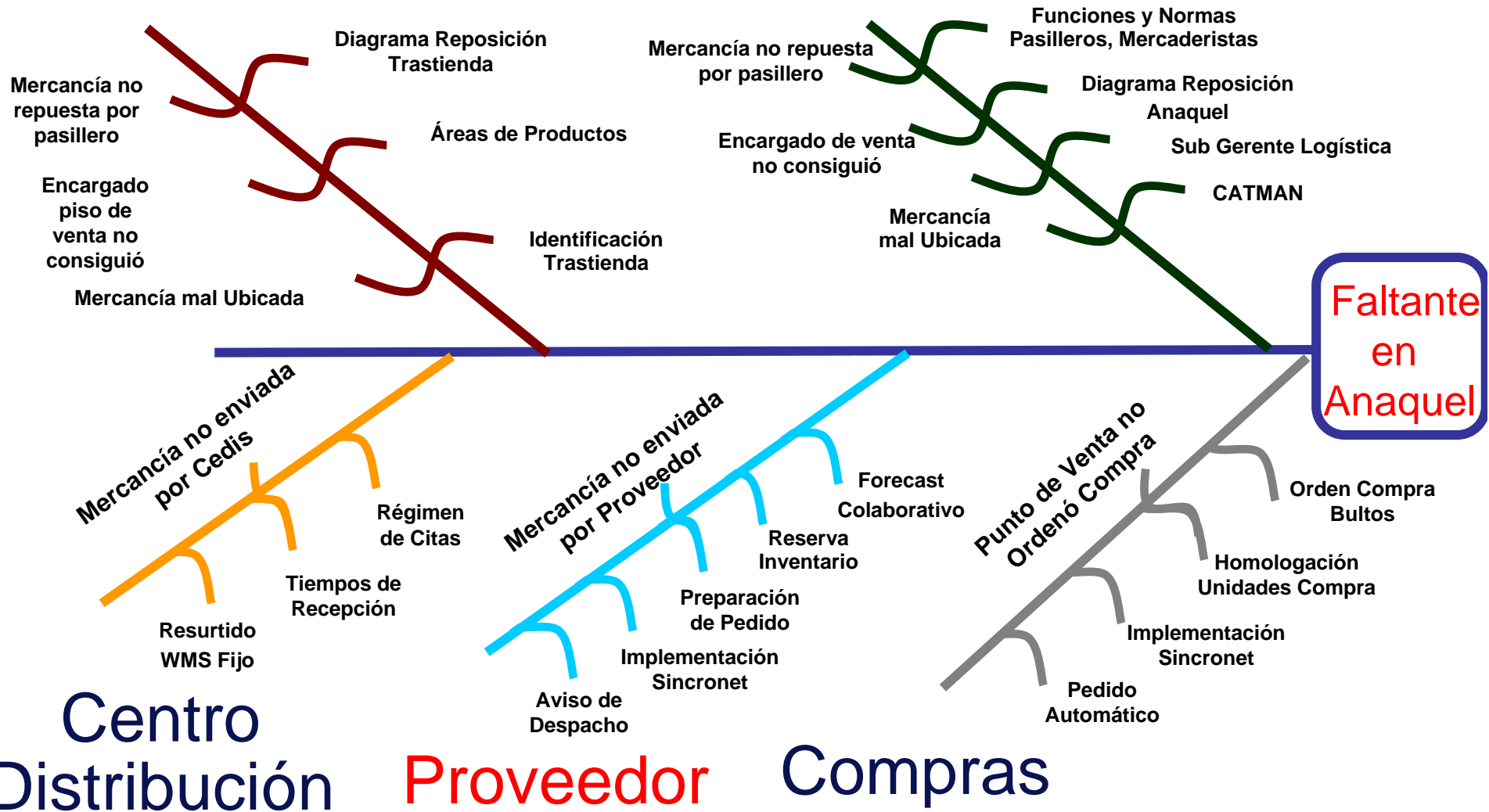
PF: Productos Faltantes



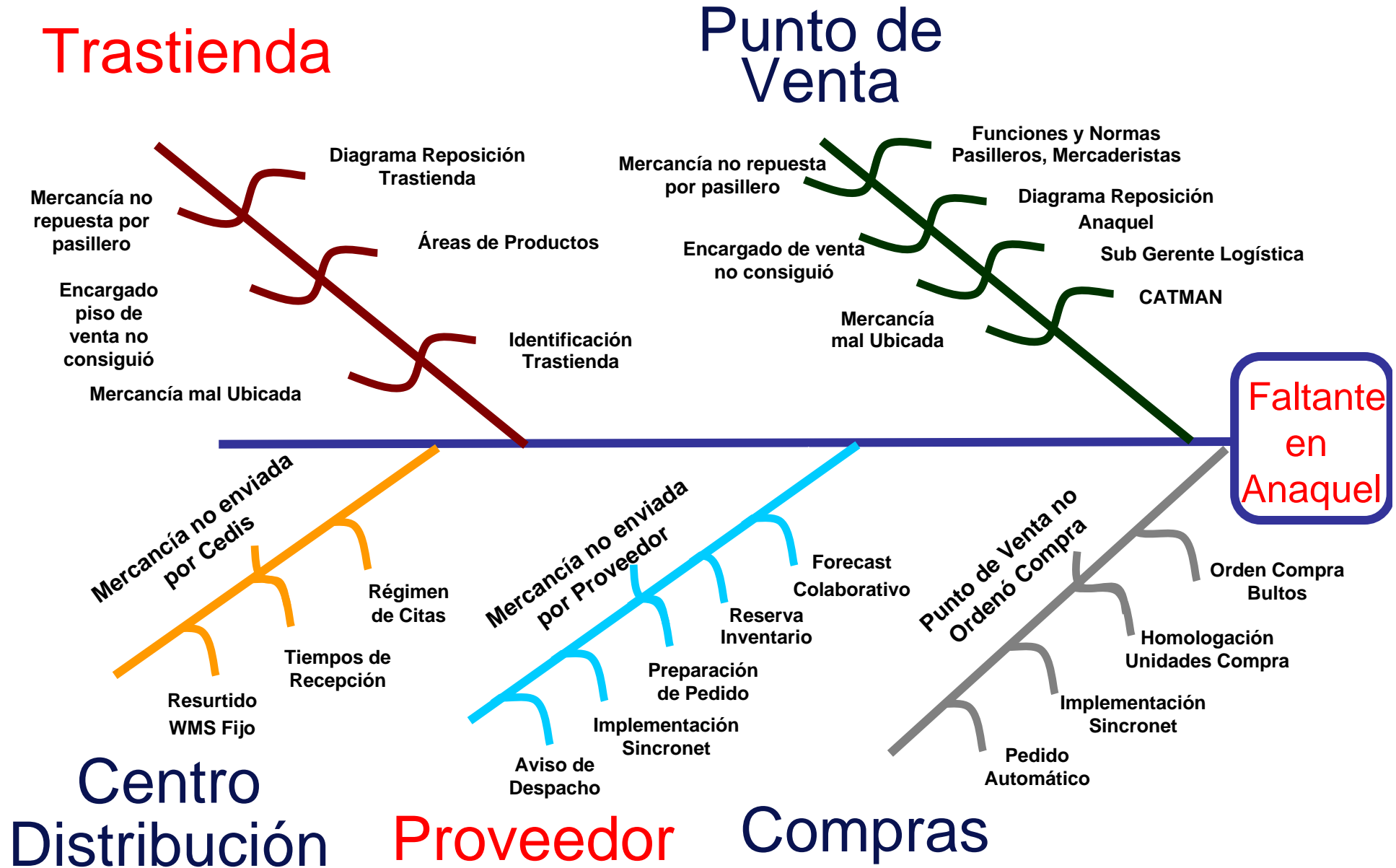
# Paso 2: Diagrama Causa Efecto Fishbone

Trastienda

Punto de Venta



# Paso 2: Diagrama Causa Efecto Fishbone



# Paso 3: Alineación Estratégica de Equipos

---

Equipo:  
Punto de Venta

**Gerente de Tienda EG**  
**Jefe de Compra, Jefe Depósito EG**  
**Jefe de Recepción EG**  
**Pasilleros EG**  
**Mercaderistas Unilever**  
**Ejecutivos de Cuenta Unilever**  
**Gerente Regional de Ventas Unilever**

Equipo:  
Compras/Logística

**Gerente de Compras EG**  
**Gerente Logística EG**  
**Gerente Servicio al Cliente Unilever**  
**Coordinadores de Catman**  
**Comprador EG**

# Paso 4: Planes de Mejora Continua

## Equipo Punto de Venta



**Implementación y  
Divulgación Normas  
Pasilleros y Mercaderistas**

**Medición de Faltante  
Periódica con Recurso  
Interno**

**Procedimiento, Divulgación y  
Seguimiento de Diagrama de  
Reposición Anaquel y  
Trastienda**

**Implementación  
Proceso de  
CATMAN en 4 Categorías**

**Ejecución del  
Almacenamiento por  
Familia de Productos**

**Identificación  
Trastienda**

**Responsabilidades  
Sub-Gerente de  
Logística**

# Paso 4: Planes de Mejora Continua

## Compras/Logística

**Picking del  
Despacho por  
Orden de Compra**



**Implementación de  
Proceso de Resurtido a  
través de WMS**

**Implementación  
Ventanas de Recibo  
Entrega Previa Cita**

**Establecimiento de Orden  
de Compra en Base a Bultos  
Completos**

**Implementación  
SINCRONET**

**Implementación Aviso  
Despacho**



# Agenda

---

• ANTECEDENTES

• METODOLOGIA

• ACCIONES

• RESULTADOS

• INVERSION

• CIERRE

# Trastienda

## Antes



## Después



# Trastienda

Antes



Después



# Trastienda

Antes

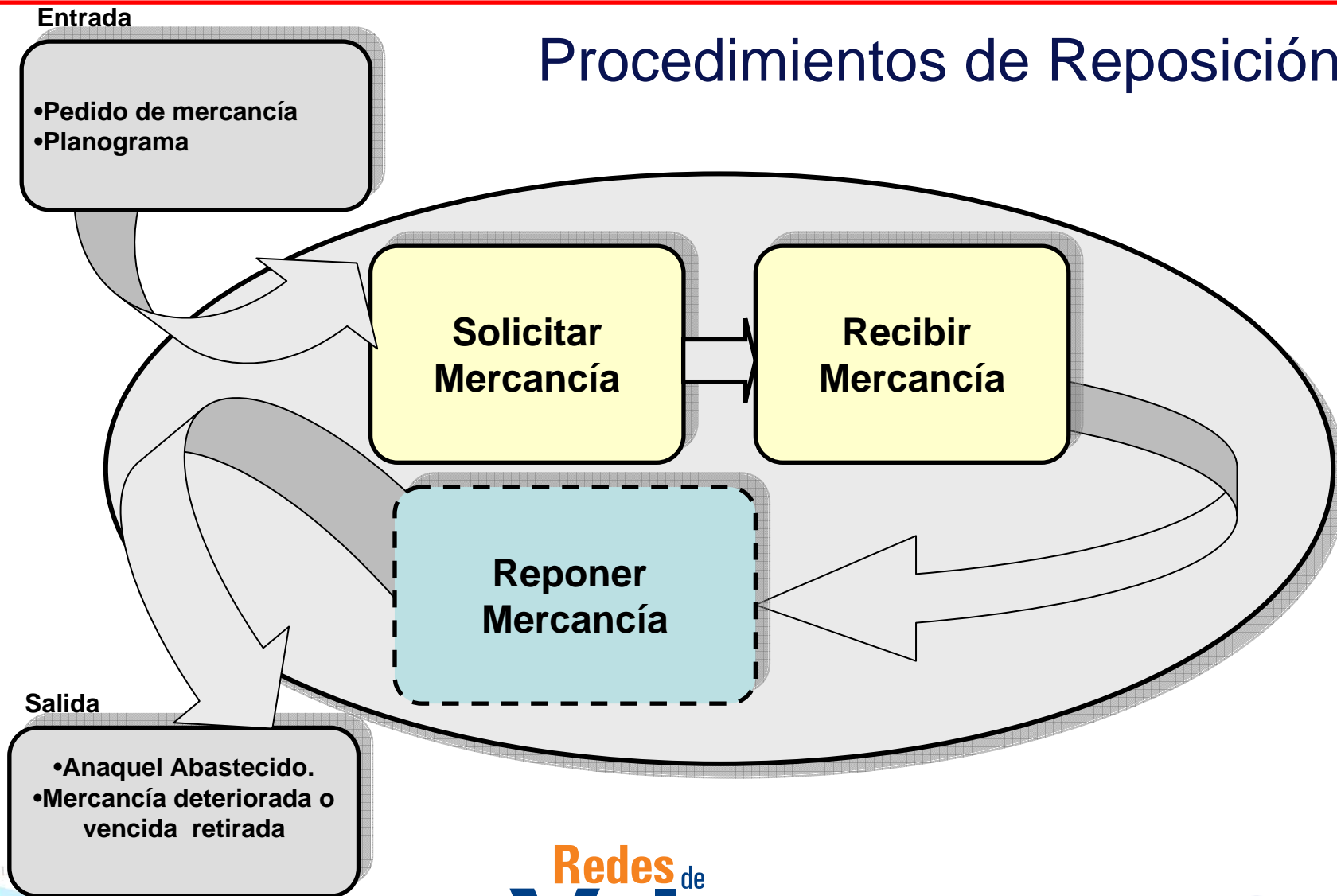


Después



# Trastienda

## Procedimientos de Reposición



# Trastienda

## Publicación Procedimientos de Reposición



# Punto de Venta

Antes

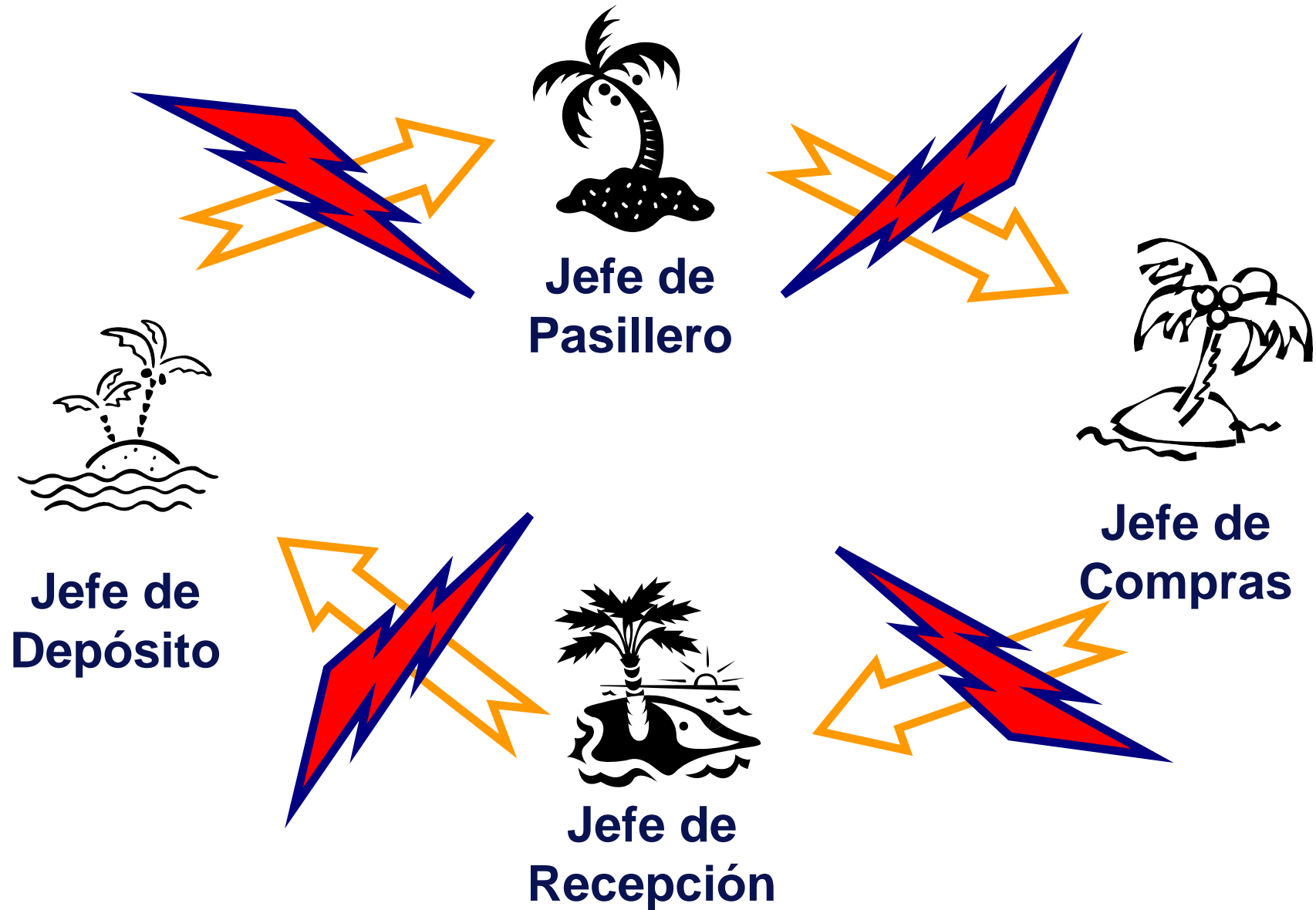


Después

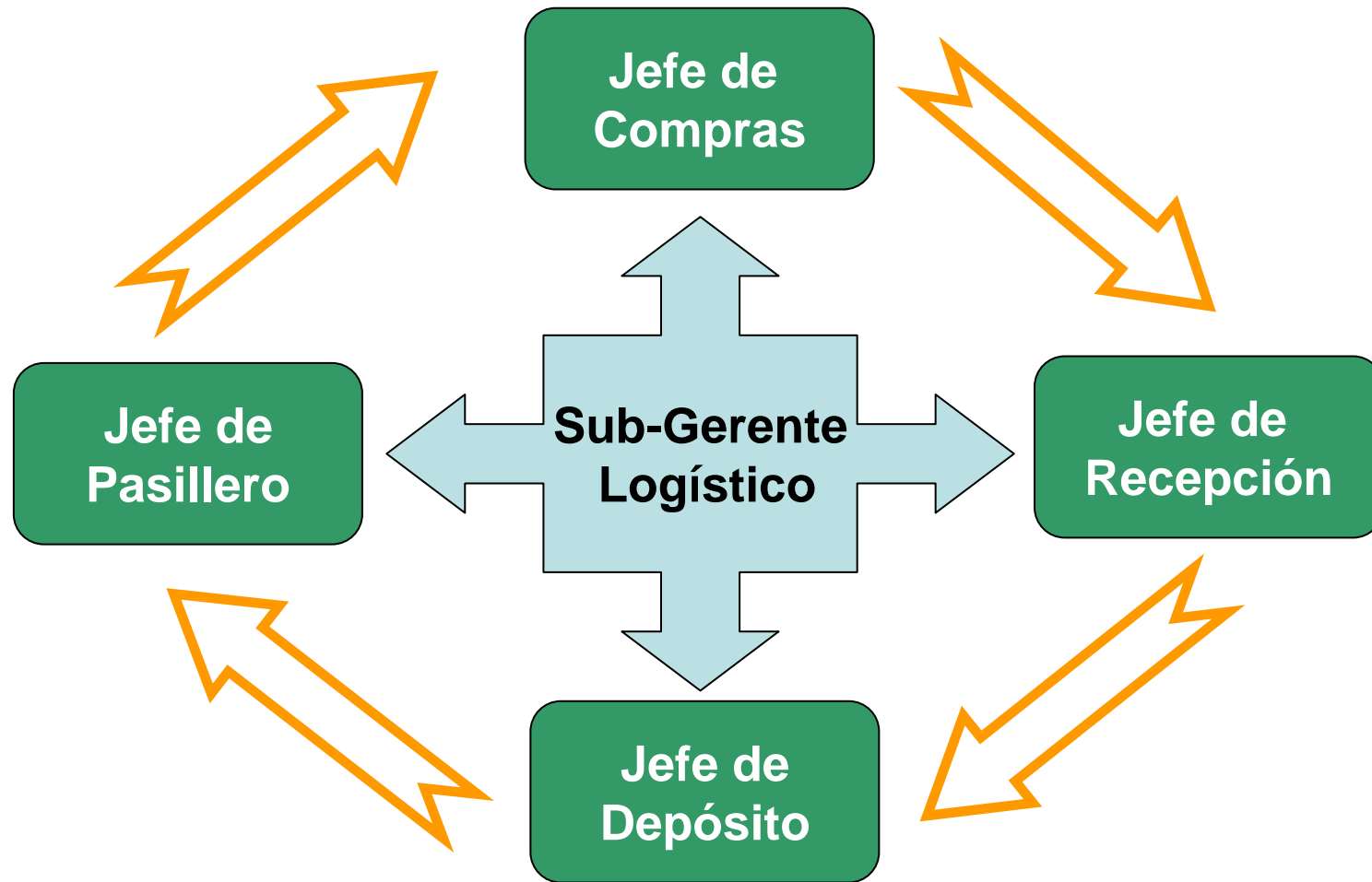


# Punto de Venta

---



# Punto de Venta



# Catman

Antes



# Catman

Después



# Distribución – Compras

**Informaciones generales de Delivery (Doc. Transporte)**

No Pedido	OrdCompClt	Material	Texto breve de material	UM	Ctd. facturada	Kg NetDesp	D. Transp.	Apellido y Nombre	Nombre Transp.		
Z272240	00505004433	152899	DOVE CR PIEL SECA 6X400ML+REXONA D...	CJ	30,000	81,540	1637049	RICHARD VALERO	LOGISTICO		
		79390	DOVE JAB REAF 48X100GR	CJ	5,000	24,000					
		87327	DOVE SH SECO THERAPY 12X400ML	CJ	20,000	0,000					
		115957	REXONA ACTR DEO STICK AP MAXIMUS 1...	CJ	5,000	3,000					
		110273	REXONA TALCO EFFICIENT 4X12X200GR	CJ	2,000	19,200					
		109964	SEDAL AC ANTI SPONGE 12X350ML	CJ	30,000	123,510					
		116198	SEDAL SH CASTANOS INTENSOS 12X350ML	CJ	10,000	43,790					
		0050500444				127,000	331,400				
		Z272518	0050500444	152897	DOVE CR PIEL SENS 6X400ML+REXONA D...	CJ	10,000	27,180	1637049	RICHARD VALERO	LOGISTICO
				121504	LUX JAB DELICADEZA PETALOS 16X3X15...	CJ	10,000	72,000			
121513	LUX JAB FRESCURA IRRESISTIBLE 16X3X...			CJ	5,000	36,000					
121517	LUX JAB PERF CREMOSA 16X3X150GR + ...			CJ	20,000	144,000					
121498	LUX JAB SABILA ENERGIZANTE 16X3X150...			CJ	10,000	72,000					
121502	LUX JAB SEDUCCION CHOCOLATE 16X3X...			CJ	40,000	288,000					
137009	REXONA DEO STI AP MEN B ACT SPORTF...			CJ	10,000	6,000					
138924	REXONA JAB ANTIBAC FRESH16X3X150G...			CJ	10,000	72,000					
138956	REXONA JAB ANTIBAC SENS 16X3X150G+...			CJ	5,000	36,000					
138947	REXONA JAB ANTIBAC TONIC16X3X150G+...			CJ	10,000	72,000					
138853	REXONA JAB SPORTFAN 16X3X150GR+PR...	CJ									
Z272715	0050500444	86732	HELLMANN'S DIPS PASAP QUESO TOCT2X...	CJ							
		45224	KNORR SOPA MINESTRONE 6X12X80GR	CJ							
		87923	RAGU SSA SUPER CHAMPINONES 12X737...	CJ							
		87922	RAGU SSA TOM AJO CEBOLLA 12X737GR	CJ							
Z273169	0050500444	87327	DOVE SH SECO THERAPY 12X400ML	CJ							
		128799	AXE DEO AER CONVICTION 12X1136R/16...	CJ							

**Resumen artículo con FPC crítica**

Material	Ce.	Texto breve de material	NºA	IntCadTotal	FPP total	Intervalo FPC WM	Alm. Tp.	Denominación	tipo almacén	Stock total	UM	Ubicación	D E
10000250	86	15.11.2006	D501 ORED VAINILLA GALLETAS 108 GR.	45	05.10.2006	A004 005	Viveres	Picking Ub.	Fija	9	CJ	E-28-15-01	
* 10000250											9	CJ	
10002769	86	15.11.2006	D501 FRICAJITA JUGO DURAZNO 4 X 200 CC	45	05.10.2006	A004 005	Viveres	Picking Ub.	Fija	41	CJ	A-11-10-01	
* 10002769											41	CJ	
10002773	83	12.11.2006	D501 FRICAJITA JUGO MANZANA 4X200CC	42	02.10.2006	A004 005	Viveres	Picking Ub.	Fija	70	CJ	A-13-10-01	
* 10002773											70	CJ	
10003663	77	06.11.2006	D501 MI MESA HARINA T. LEUDANTE 1KG.	36	26.09.2006	A004 005	Viveres	Picking Ub.	Fija	11	CJ	C-10-10-01	
* 10003663											11	CJ	
* 10003663											45	CJ	C-03-50-02
* 10003663											23	CJ	C-05-40-01
* 10003663											19	CJ	C-05-40-01
* 10003663											22	CJ	C-11-40-02
* 10003663											45	CJ	C-12-30-02
* 10003663											154	CJ	

Inicio

- Suscribir
- Estadística
- Navegador
- Principal
- PCM
- Logística
- Etiquetas
- C. comerciales
- Instr. maneja
- Datos de emb.
- Contactos
- HELP

## Media del producto

Nombre del media: dove hair



# Agenda

---

• INTRODUCCION

• ANTECEDENTES

• ACCIONES

• RESULTADOS

• INVERSION

• CIERRE

# Estudio Faltantes 2006

## Total Faltante Unilever Andina en Excelsior Gama

<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>Diferencia</b>
<b><u>13,41%</u></b>	<b><u>10,60%</u></b>	<b><u>-2,81 p/p</u></b>

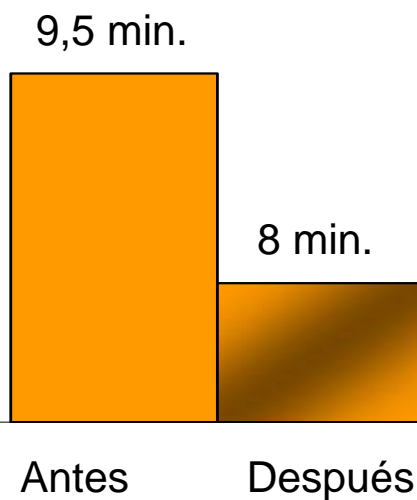
**p/p: Puntos Porcentuales**



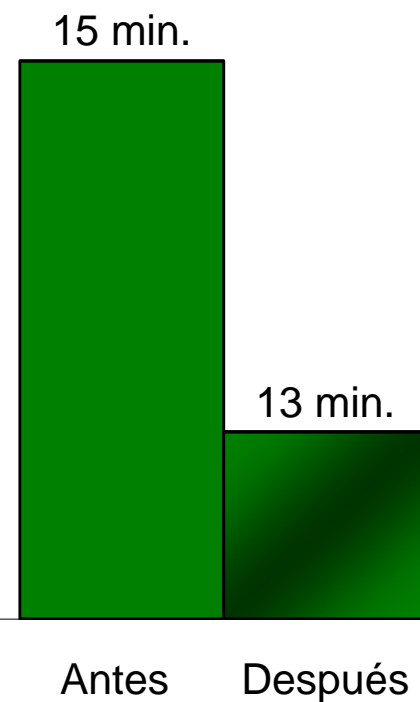
# Tiempos de Reposición

Tiempo General Trastienda – Piso de Venta

## Pasillero 1



## Pasillero 2



# Resultados

---

**Sincronización de Datos**  
**Otros Efectos**  
**Disponibilidad de Producto**  
**Puntos de Reducción en Referencias Devueltas**  
**2006**



# Otros Resultados

---

- Mejor Calidad de los Productos en Anaqueles
- Mejoramiento del Orden y Limpieza en Trastienda
- Autodisciplina en Procesos de Reposición
- Alineación de Estrategias de Mercado
- Colaboración a Todo Nivel Excelsior Gama – Unilever
- Decisiones Logísticas Concertadas



# Agenda

---

• INTRODUCCION

• ANTECEDENTES

• ACCIONES

• RESULTADOS

• INVERSION

• CIERRE

# Inversión

---



- **Total Gasto Acum -> 1.662 Euros**
  - Entrenamiento Buenas Prácticas 156 Euros
  - Apoyo Analista Servicio Sincronet 302 Euros
  - Traslados / Hospedaje / Comida 1.202 Euros

# Agenda

---

• INTRODUCCION

• ANTECEDENTES

• ACCIONES

• RESULTADOS

• INVERSION

• CIERRE

# Aprendizaje

---

- Desarrollo metodología
- Alta gerencia comprometida
- Inversión en recursos tiene resultados
- Apoyar a GS1 Venezuela
- Reportes para mayor visibilidad
- Empezar por lo sencillo

# Acciones para reducir faltantes

---

- Sub-gerente de logística
- Almacenes virtuales
- Reaprovisionamiento y tiempos de reposición
- Centralización
- Equipo multifuncional

# Recomendaciones

---

- Construir procesos de revisión
- Medir desempeños
- Fijar meta de reducción de faltantes
- Planes de reconocimiento a puntos de venta
- Sincronizar datos
- Hacer visible problema de faltantes
- Usar estudios de PFA de GS1 Venezuela