

Retail Store Audit.



Milano, 21 novembre 2012

Agenda

Retail Store Audit

- ❖ Presentazione risultati Survey
- ❖ Modalità operative e leading practices
- ❖ Tavola Rotonda



Presentazione risultati Survey.



La Survey

Retail Store Audit

Obiettivo: La ricerca condotta da AIIA, in collaborazione con Deloitte ERS, ha l'obiettivo di comprendere se e **in che misura l'attività di Audit nei punti vendita** rappresenta già, o sta diventando, una **leva strategica per il governo, lo sviluppo e il successo dell'attività retail**.

Metodologia: Di seguito sono presentati i risultati della survey, inviata agli iscritti AIIA facenti parte del Comitato Servizi. La ricerca è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario via e-mail, con un tasso di risposta rappresentativo.

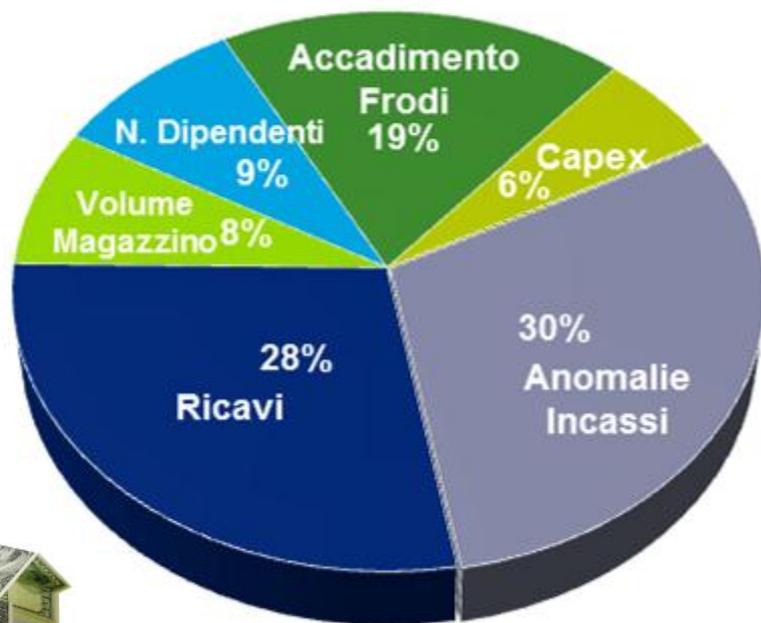
Risultati: Dai dati della ricerca emerge come il **ruolo della Funzione Internal Audit si sia consolidato negli ultimi anni**, soprattutto nelle imprese più innovative. Il Responsabile della Funzione Internal Audit è spesso coinvolto nell'attività di monitoraggio dei punti vendita ma sicuramente **c'è ancora molto spazio per sviluppare le attività di retail audit**, in particolar modo per supportare il management nel **prendere decisioni di natura strategica**.



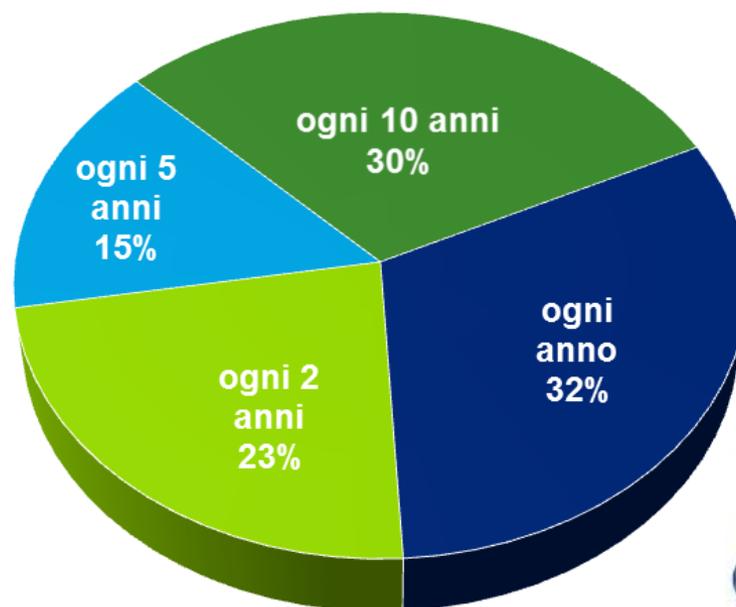
Criteri e periodicità dell'attività di Audit sui PDV

Retail Store Audit

Criteri di selezione dei punti vendita



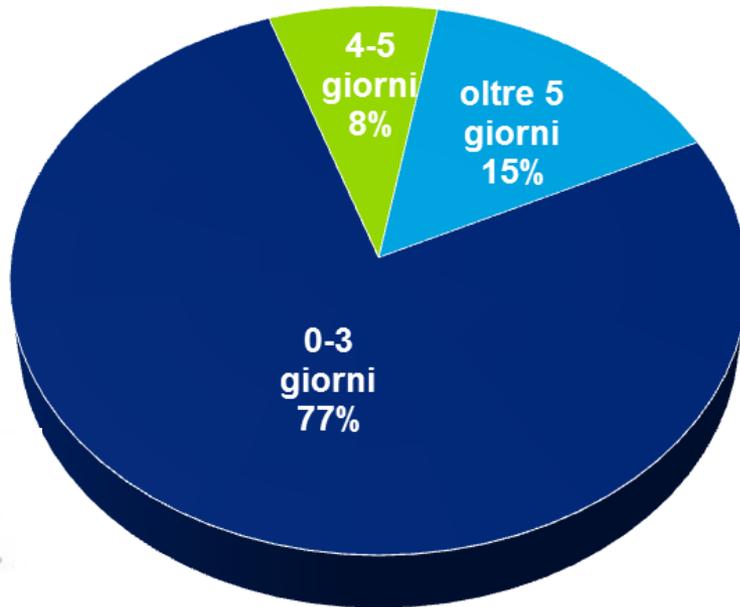
Frequenza delle attività



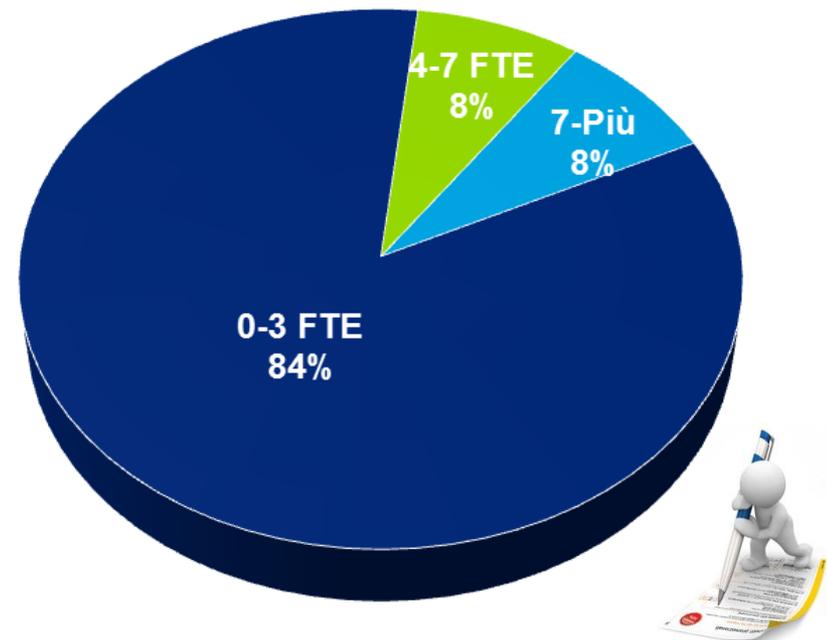
Durata media e FTE dedicati dell'attività di Audit sui PDV

Retail Store Audit

Durata media delle attività



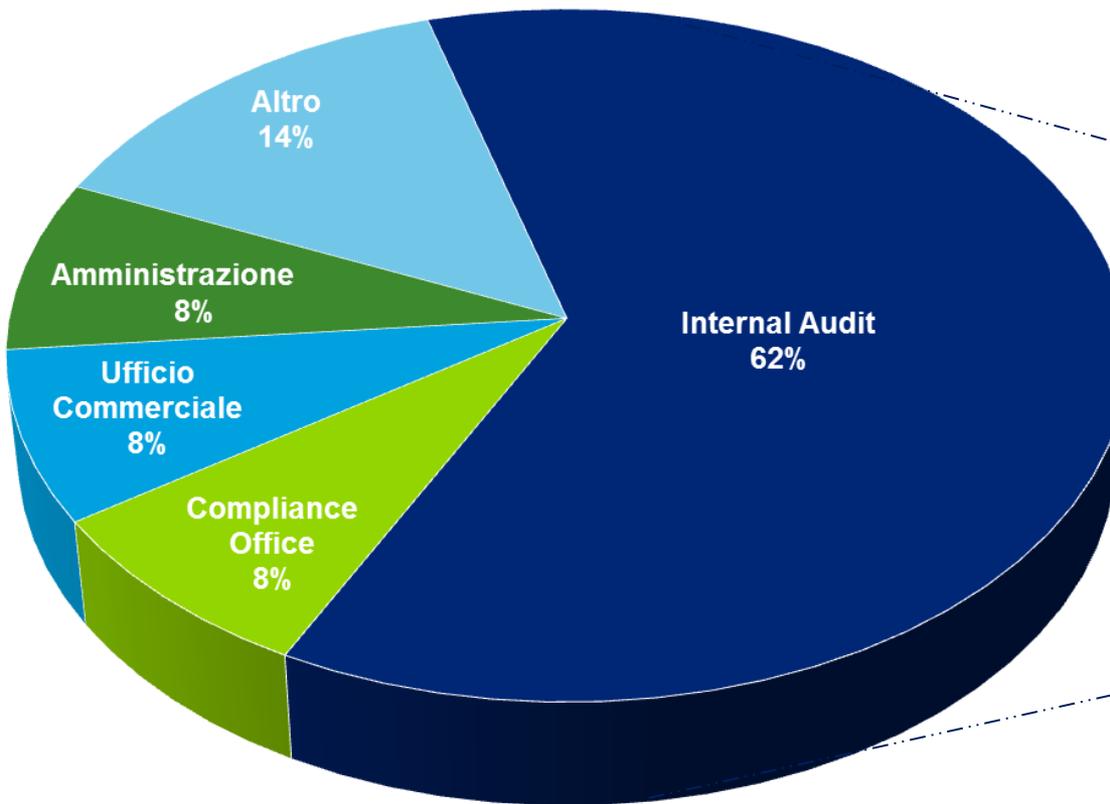
Full Time Equivalent dedicati



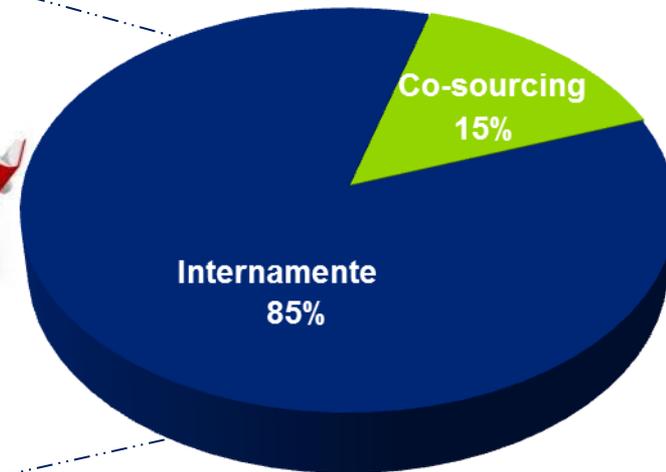
Strutture organizzative preposte all'attività di Audit sui PDV

Retail Store Audit

Strutture organizzative preposte al controllo

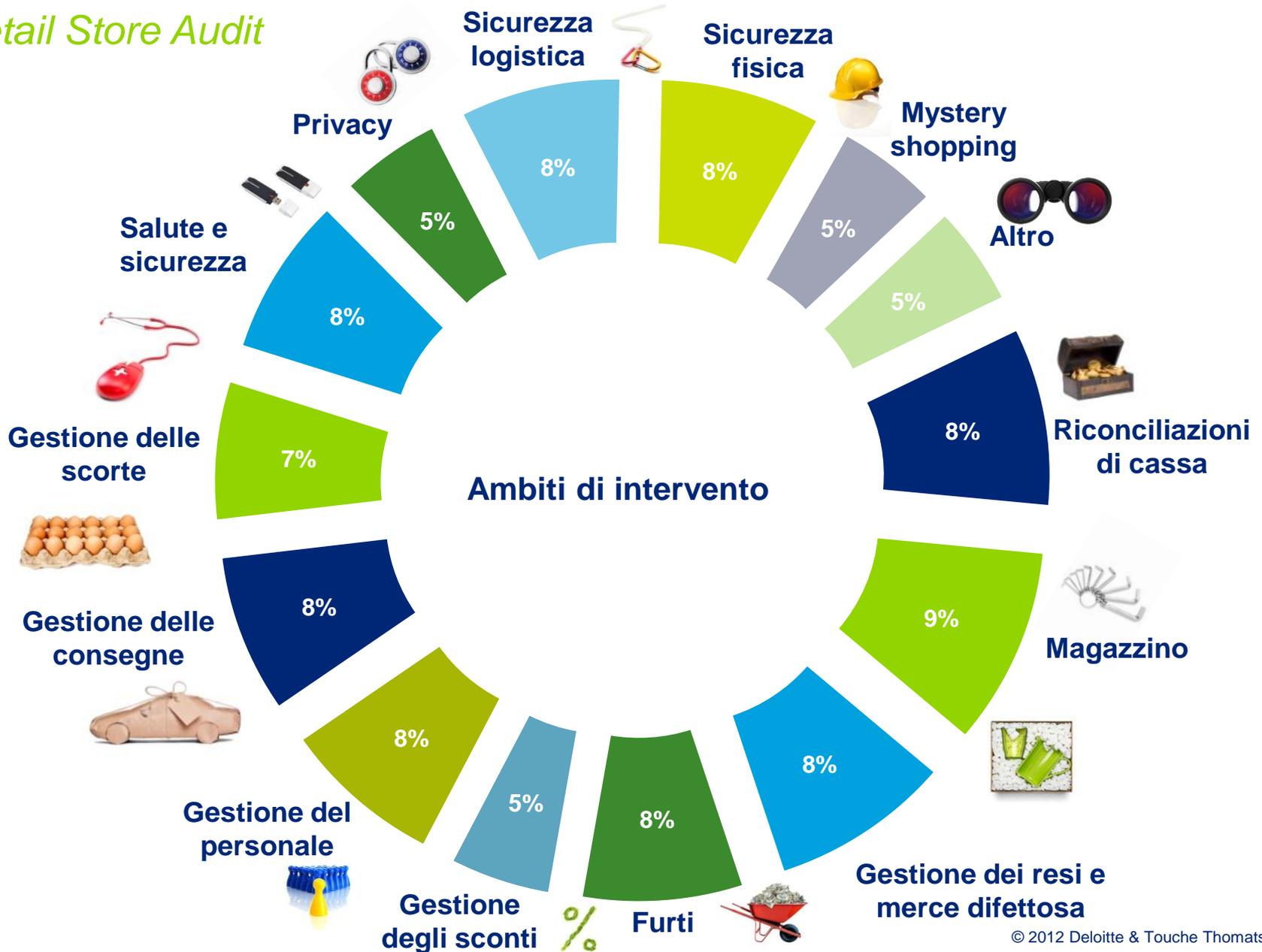


Modalità di gestione delle attività di Internal Audit



Ambiti di intervento inclusi nell'attività di Audit sui PDV

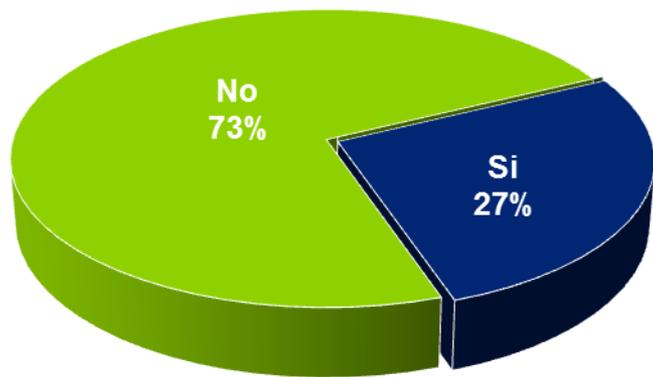
Retail Store Audit



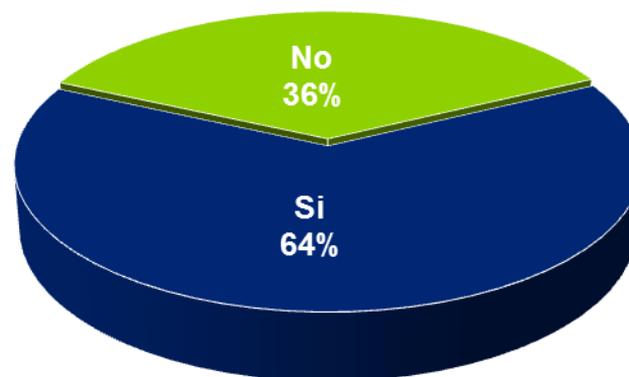
Valutazione dell'osservanza a norme e leggi nei PDV

Retail Store Audit

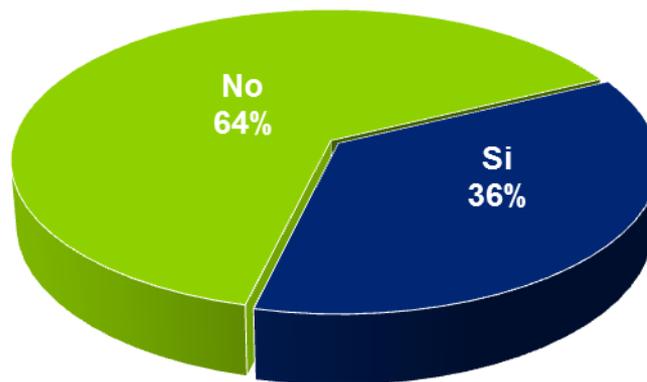
Attività per valutare l'osservanza del D.Lgs. 81/2008



Attività per valutare l'osservanza del D.Lgs. 196/2003



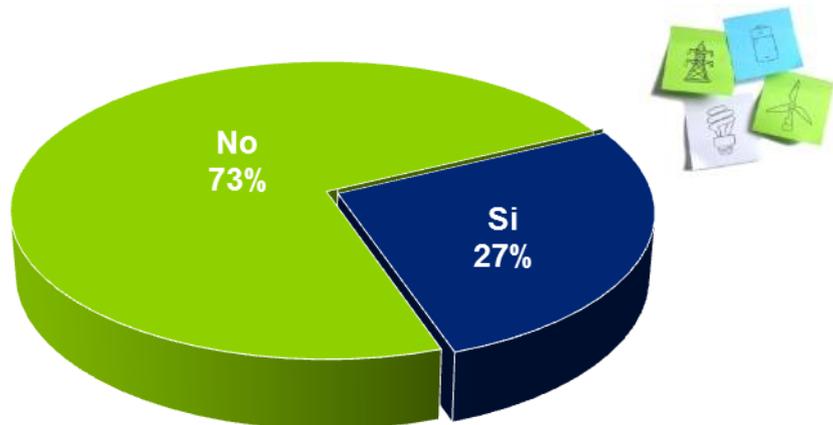
Attività per valutare l'osservanza delle norme in materia ambientale previste dal D.Lgs 152/2006



Altre attività di audit nei PDV

Retail Store Audit

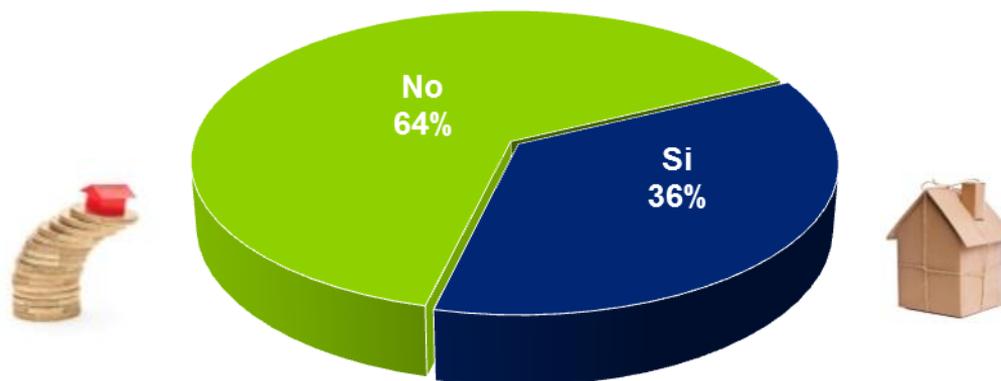
Attività in ambito "Energy Management and Saving"



Attività per prevenire fenomeni legati all'erosione dei ricavi



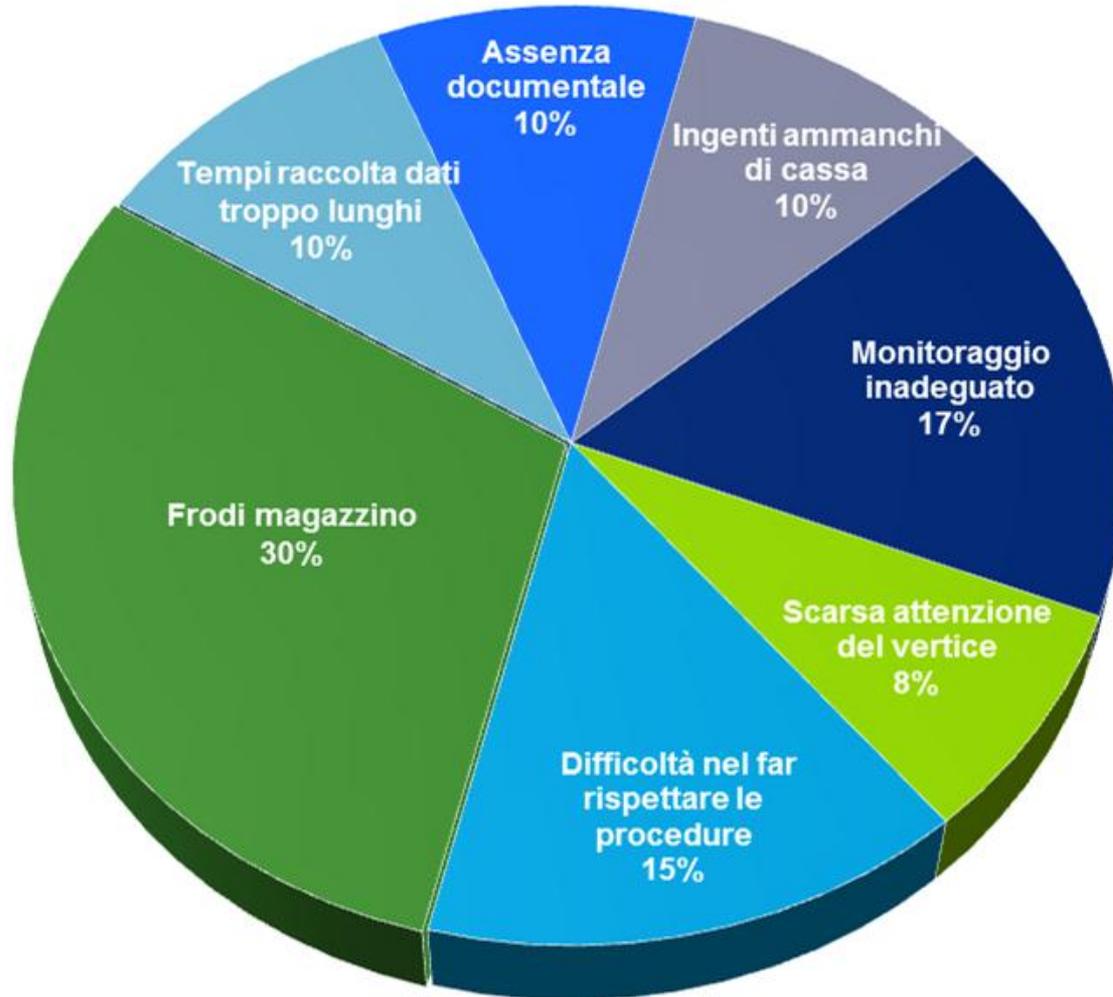
Attività di audit specifiche in fase di apertura e chiusura di PDV



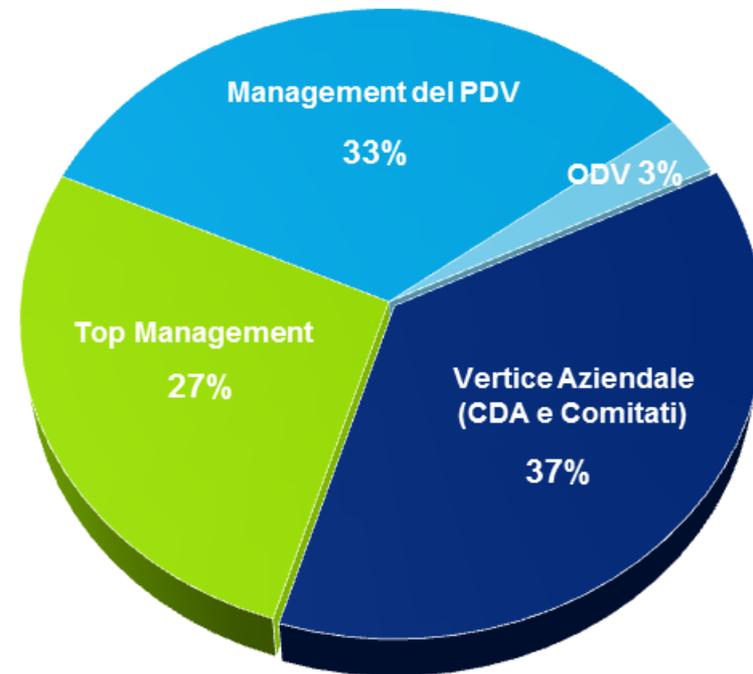
Principali criticità riscontrate nei PDV e destinatari

Retail Store Audit

Principali criticità riscontrate a seguito della attività



Principali referenti a cui sono distribuiti i report delle risultanze



Modalità operative e leading practices.



Bisogni crescenti

Retail Store Audit

In considerazione del fatto che il settore Retail sta vivendo una situazione competitiva sempre più pressante, la funzione **Internal Audit** può **contribuire ad apportare una conoscenza accurata e un'analisi approfondita dei dati di store**, al fine di portare valore aggiunto e partecipare al raggiungimento del vantaggio competitivo tramite:

- ✓ il **mantenimento** della **reputazione** del marchio;
- ✓ il **monitoraggio efficace** su tutti i processi di creazione del valore gestiti dalla rete di vendita;
- ✓ il **miglioramento della performance di store e produttività** del personale addetto alla vendita;
- ✓ l'attivazione di **azioni di rimedio tempestive**.



Un approccio evoluto

Retail Store Audit

Approccio tradizionale “ispettivo”

- ❖ Verifica l'**efficacia e l'efficienza** dei processi aziendali, il rispetto dei requisiti normativi e il rispetto dei processi legati all'informativa finanziaria (operational audit, compliance audit, financial audit)
- ❖ Individua criticità solo **al termine** degli audit, a distanza dall'accadimento delle anomalie
- ❖ Impiega un **ingente numero di risorse**
- ❖ Analizza una **popolazione ridotta**, in termini di campionamento



Approccio evoluto “consulenziale”

- ❖ Verifica l'operatività e l'idoneità del **sistema di controllo interno e di gestione dei rischi** tramite un processo strutturato di analisi e prioritizzazione dei principali rischi
- ❖ Identifica **tempestivamente** situazioni anomale rispetto a indicatori di rischio (**Key Risk Indicator**)
- ❖ Conseguo **risparmio** nell'utilizzo di risorse durante l'esecuzione dei test
- ❖ Effettua campionamenti focalizzati su **un'ampia popolazione**



Modalità operative e leading practices

Retail Store Audit

Perché vi si tragga massima utilità, le attività condotte dall'Internal Audit devono concentrarsi sui **fattori di rischio che attengono ai processi di creazione del valore da parte della rete**, con l'obiettivo di **anticipare opportunità ed eventuali problematiche legate al mondo retail**:

-  ❖ **Performance Audit:** per monitorare **la performance** e i valutare possibili “saving” tramite, ad esempio, analisi comparata dei KPI ecc.
-  ❖ **On Site Audit:** per **approfondire anomalie** evidenziate dal “performance audit”, svolgere ulteriori analisi volte a **migliorare l'efficienza commerciale** della forza vendita, e **monitorare l'aderenza** a requisiti / procedure aziendali
-  ❖ **IT Audit:** per verificare i criteri e le modalità di raccolta dei dati, la **correttezza dei flussi informativi**, la generazione della reportistica e la sicurezza dei dati (*business intelligence*).

Store Audit

Performance Audit

La funzione Internal Audit può monitorare l'esecuzione delle seguenti attività di verifica:

- ❖ Quadratura tra le battiture di cassa (scontrinato), l'incassato e gli scarichi di magazzino per:
 - Totali
 - Categorie merceologiche
 - Famiglie di prodotto
- ❖ Riconciliazione tra incassi e crediti per ciascuna forma di pagamento (carte di credito, ticket, ecc...);
- ❖ Analisi ABC sui prodotti venduti;
- ❖ Analisi marginalità per linea di prodotto, canale, location ecc.
- ❖ Analisi dell'over stock e dello stock out.



Store Audit

On Site Audit

L'effettuazione di **audit condotti a livello di punto di vendita** permettono una valutazione complessiva ed esaustiva sul rendimento degli store, oltre a rendere possibile la verifica degli stessi in termini di conformità a requisiti aziendali.

❖ **Operational Audit:**

- riconciliazione della cassa
- gestione del payroll locale
- gestione delle scorte, resi e merce difettosa
- compliance alle policy e procedure aziendali

❖ **Strategic Audit:** la visita on site rende possibile la verifica dei punti vendita in termini di conformità alle strategie commerciali/aziendali:

- posizionamento espositivo dei prodotti sugli scaffali
- presentazione dei prezzi, delle promozioni
- coerenza del layout
- condizioni generali, pulizia, accoglienza ecc.
- professionalità del personale addetto alla vendita
- condizioni di pagamento



Store Audit

IT Audit

La funzione Internal Audit potrebbe inoltre effettuare l'attività di **audit sui sistemi IT presenti a livello di punto di vendita**, tra cui verifica in termini di:

- ❖ Sicurezza dei sistemi di cassa e di pagamento;
- ❖ Sicurezza dei dati titolari carta di credito;
- ❖ Sicurezza logica (accesso alla cassa);
- ❖ Sicurezza fisica (accesso fisico all'area macchine);
- ❖ Maintenance dei sistemi applicativi;
- ❖ Allineamento dei dati retail con i sistemi centrali;
- ❖ Gestione degli incidenti sulle casse (interruzione dell'attività a causa di eventi non pianificati, fermo macchina ecc.);
- ❖ Verifica dei processi di interfacciamento con il cliente;
- ❖ Disaster Recovery;
- ❖ Gestione trattamento dei dati personali dipendenti e clienti (carte fedeltà ecc.).



...in un'ottica di Continuous Monitoring

Retail Store Audit



Utilizzo di una piattaforma informatica per il monitoraggio delle transazioni contabili e gestionali che consenta:



- ❖ l'analisi “**massiva**” e **continuativa** delle basi dati aziendali;
- ❖ l'identificazione **tempestiva** ed **automatica** delle **transazioni anomale** rispetto a predefiniti indicatori di rischio (“**Transactional Risk Indicators**” – **TRI**);
- ❖ l'espandibilità degli indicatori predefiniti, così da poterla adattare, con impegno contenuto, a **qualsunque contesto ed esigenza di monitoraggio**;
- ❖ il conseguimento di un **risparmio significativo** nell'esecuzione di retail audit.

La nostra **idea** di
Continuous Monitoring.



Deloitte.