



ZERO CABIN WASTE
LIFE15ENV/ES/000209



LIFE Zero Cabin Waste

Tackling international airline catering waste by demonstrating integral and safe recollection, separation & treatment

**Estudio del consumo de productos en avión y
estrategias de prevención**

Barcelona, 22 Noviembre 2018

IBERIA 

**ecoembes**

biogas fuel cell


ESCI 
School of International Studies

ferrovial
servicios

 Gate gourmet



This project is co-financed by the European Union through the LIFE programme



- I. Servicio a bordo**
- II. Interacción con el cliente**
- III. Off Load Analysis**
- IV. Opción *preorder***
- V. Conclusión**

I. Servicio a bordo



IBERIA en 2017

- Más de 13,6 M pasajeros transportados
- Más de 84.000 vuelos realizados



Y en todos los vuelos se ofreció servicio a bordo



II. Interacción con el cliente



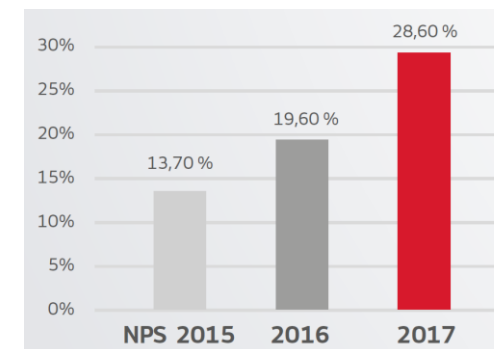
¿Cómo se evalúa la percepción que tiene el cliente del servicio a bordo?

Net Promoter Score (NPS) 😊

Índice de recomendación que se elabora en base a una única pregunta:

“¿Con qué probabilidad recomendarías Iberia a un familiar, amigo o conocido?”

Son muchos los factores que influyen en este índice, como la puntualidad, la renovación de flota, la experiencia en salas VIP, la app Iberia, etc. y también el **servicio a bordo** ofrecido



Fuente: Iberia

III. Off Load Analysis



Flight Date: 01/01/2018 To: 1/31/2018 Origin: EZE Destination: (All dest.) Meal type: (All) Class: (All) Max stock out probability %: 5 Calculate

Advanced search

| Product code | Description | Cls | Flight N° | N° of sampl. | Avg. Load | Avg. Ret. | Min ret. | Max ret. | Sample Quality | Monthly Product Waste Saving | Monthly Fuel Waste Saving | Proposed reduction | % Reduction |
|--------------|--------------------------------|-----|-----------|--------------|-----------|-----------|----------|----------|----------------|------------------------------|---------------------------|--------------------|-------------|
| IBI000022 | SANDWICH - GENERIC | EC | IBT6844 | 16 | 258.94 | 35.81 | 18.00 | 73.00 | Medium | 0.00 | 11.37 | 11 | 4.2 % |
| IBI000022 | SANDWICH - GENERIC | EC | | 16 | 258.94 | 35.81 | 18.00 | 73.00 | | 0.00 | 11.37 | 11 | 4.2 % |
| IBI000023 | YOGHURT - GENERIC | EC | IBT6844 | 16 | 258.94 | 49.44 | 31.00 | 86.00 | Medium | 0.00 | 26.45 | 25 | 9.7 % |
| IBI000023 | YOGHURT - GENERIC | EC | | 16 | 258.94 | 49.44 | 31.00 | 86.00 | | 0.00 | 26.45 | 25 | 9.7 % |
| IBI000096 | LETTUCE, MANGO, TOM CHERRY,... | BC | IBT6856 | 15 | 37.93 | 7.33 | 3.00 | 16.00 | Medium | 0.00 | 0.96 | 1 | 2.6 % |
| IBI000096 | LETTUCE, MANGO, TOM CHERRY... | BC | | 15 | 37.93 | 7.33 | 3.00 | 16.00 | | 0.00 | 0.96 | 1 | 2.6 % |
| IBI000103 | COLD CUT MEATS C1 EZE | BC | IBT6856 | 15 | 37.93 | 13.60 | 6.00 | 20.00 | Medium | 0.00 | 4.28 | 6 | 15.8 % |
| IBI000103 | COLD CUT MEATS C1 EZE | BC | | 15 | 37.93 | 13.60 | 6.00 | 20.00 | | 0.00 | 4.28 | 6 | 15.8 % |
| IBI000104 | OMELETTE PLAIN C1 EZE | BC | IBT6856 | 15 | 37.93 | 14.27 | 6.00 | 26.00 | Medium | 0.00 | 3.49 | 4 | 10.5 % |
| IBI000104 | OMELETTE PLAIN C1 EZE | BC | | 15 | 37.93 | 14.27 | 6.00 | 26.00 | | 0.00 | 3.49 | 4 | 10.5 % |
| IBI000105 | FRUIT BOWL C1 EZE | BC | IBT6856 | 15 | 37.93 | 12.80 | 4.00 | 23.00 | Medium | 0.00 | 4.77 | 4 | 10.5 % |
| IBI000105 | FRUIT BOWL C1 EZE | BC | | 15 | 37.93 | 12.80 | 4.00 | 23.00 | | 0.00 | 4.77 | 4 | 10.5 % |
| IBI000106 | BUTTER PORTION 10G BC EZE | BC | IBT6856 | 15 | 37.93 | 20.20 | 15.00 | 25.00 | Medium | 0.00 | 2.03 | 15 | 39.5 % |
| IBI000106 | BUTTER PORTION 10G BC EZE | BC | | 15 | 37.93 | 20.20 | 15.00 | 25.00 | | 0.00 | 2.03 | 15 | 39.5 % |

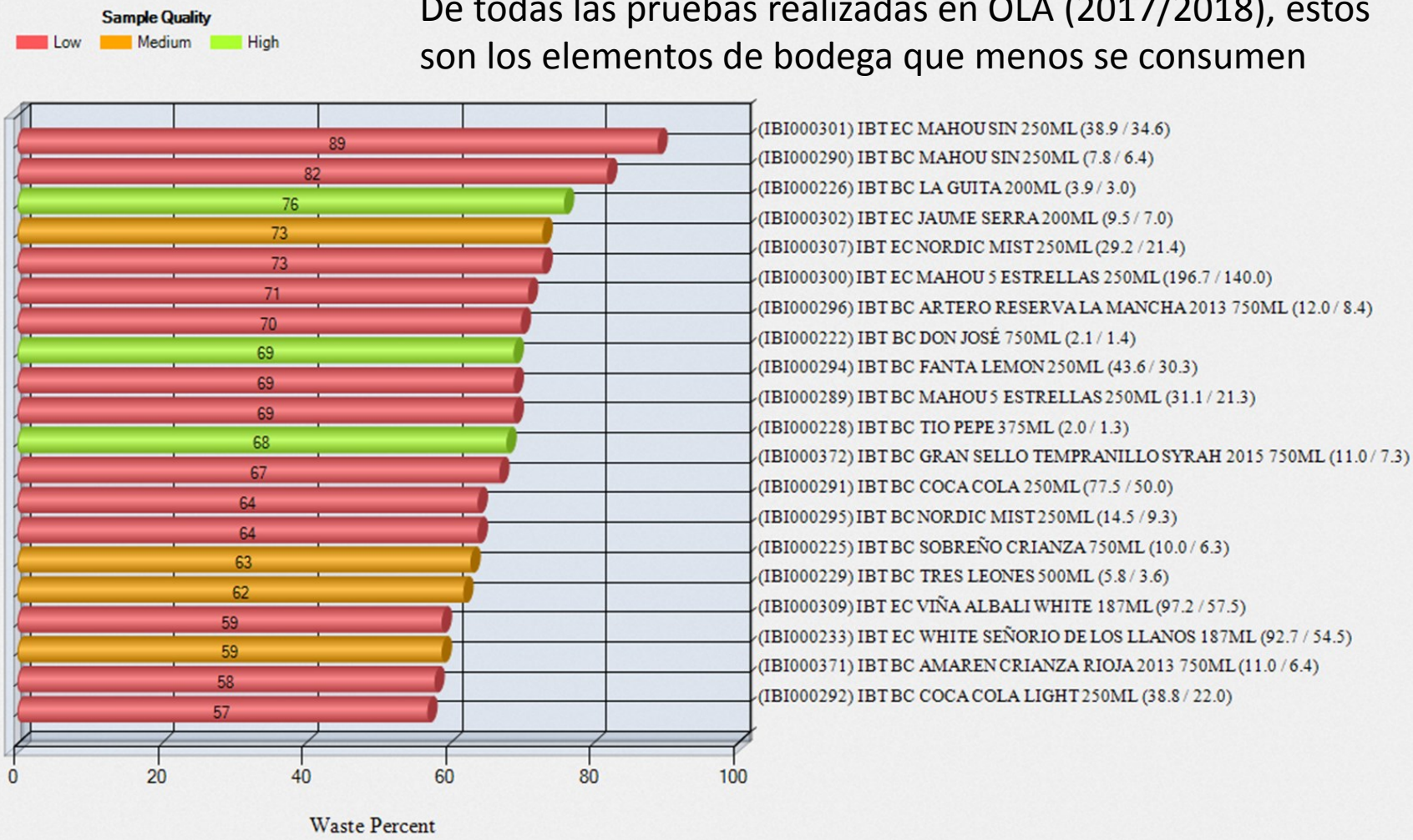
OLA tiene la capacidad para dar **recomendaciones, reduciendo** los productos no consumidos. Ejemplo para los vuelos de EZE con stock out 5% máximo.

III. Off Load Analysis



Top 20 Wasters by Quantity Percent

De todas las pruebas realizadas en OLA (2017/2018), estos son los elementos de bodega que menos se consumen



III. Off Load Analysis



+



IV. Opción *preorder*



Potenciando la opción ***preorder*** se ajustarán las cargas de comida a la demanda real del vuelo, además de garantizar que el cliente podrá disfrutar del menú elegido



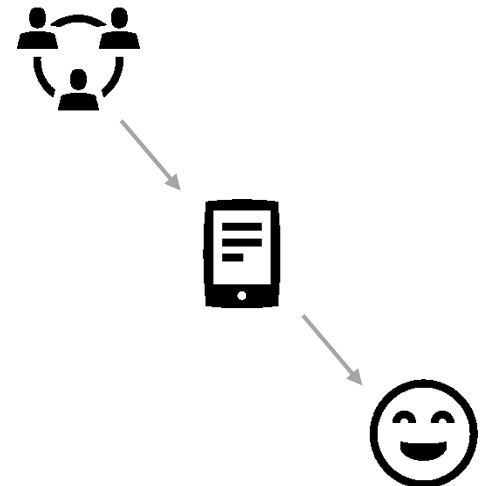
CO₂

V. Conclusión



Las aerolíneas, con la ayuda del catering, pueden poseer información valiosa sobre las preferencias de consumo del cliente. Realizando una correcta gestión de la información, se pueden diseñar menús más atractivos para los clientes

- ✓ Satisfacer la demanda del cliente durante el vuelo
- ✓ Aumentar el NPS
- ✓ Reducir la generación de residuos
- ✓ Reducir las emisiones de CO₂





ZERO CABIN WASTE
LIFE15ENV/ES/000209



Thank you

www.cabinwaste.eu



This project is co-financed by the European Union through the LIFE programme