

Digital Summit *EY SME Survey*

Filippo MASTROPIETRO

EY SME Survey

EY SME Survey è stata realizzata per fornire una visione complessiva e dettagliata del mercato delle Piccole e Medie imprese, mettendo in evidenza punti di forza e debolezza delle stesse, tra le difficoltà della crisi economica e quelle derivanti dal periodo pandemico. Importante sottolineare il focus realizzato sul rapporto tra PMI e operatori finanziari e il ruolo che questi ultimi possono ritagliarsi nell'immediato futuro

5,600 PMI



PERIMETRO DI ANALISI

1
Gli impatti del Covid-19 sulle PMI

2
I modelli di business e le necessità di cambiamento

3
La relazione con gli operatori finanziari

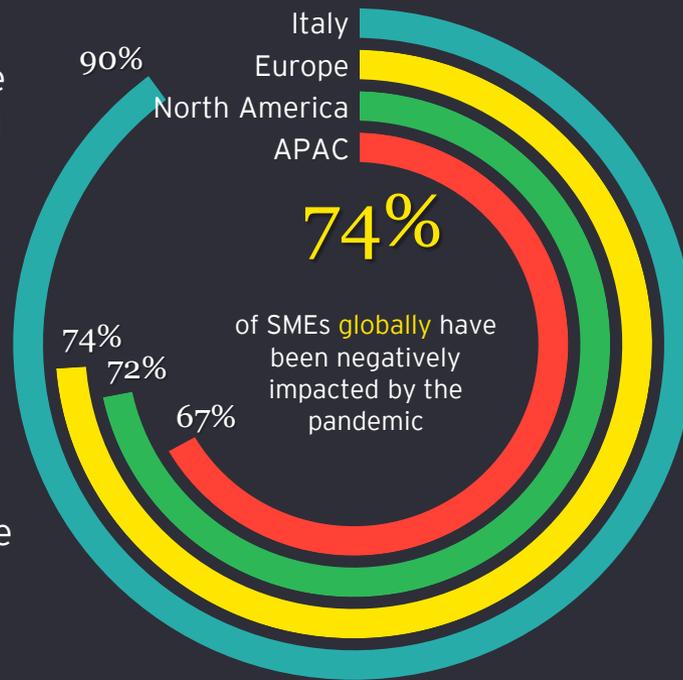
4
Opportunità per la gestione dei need delle PMI

L'impatto del Covid-19 è stato rilevante per le PMI in Italia

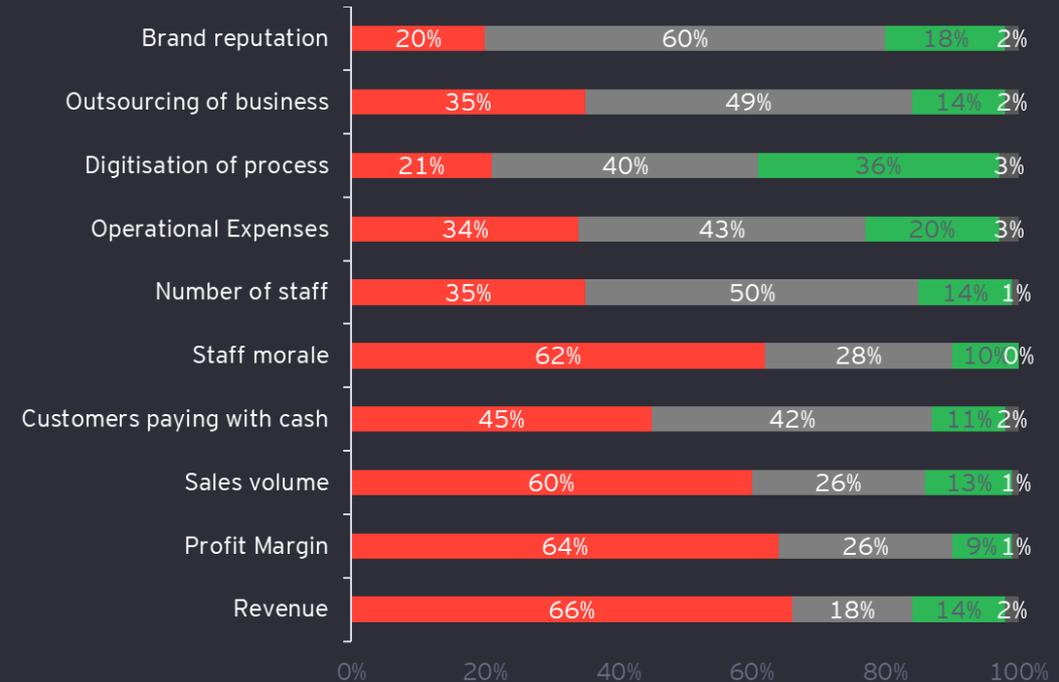
Gli effetti del COVID-19:

Per quanto l'impatto sia stato ugualmente profondo in Europa e nel resto del mondo, per l'Italia si registra una tendenza decisamente più negativa, principalmente causata dai seguenti fattori:

- 1 L'Italia è stato il primo paese Europeo a imporre **lockdown** e misure restrittive importanti;
- 2 Anche prima della pandemia, le PMI italiane non potevano contare su una forte **solidità economica** (invece esistente in altri paesi).
- 3 Le PMI italiane scontano un gap importante del **livello di digitalizzazione** rispetto ad alcune PMI europee che non ha permesso, in prima battuta, di mitigare lo shock (e.g. e-commerce).



Principali impatti sulle PMI

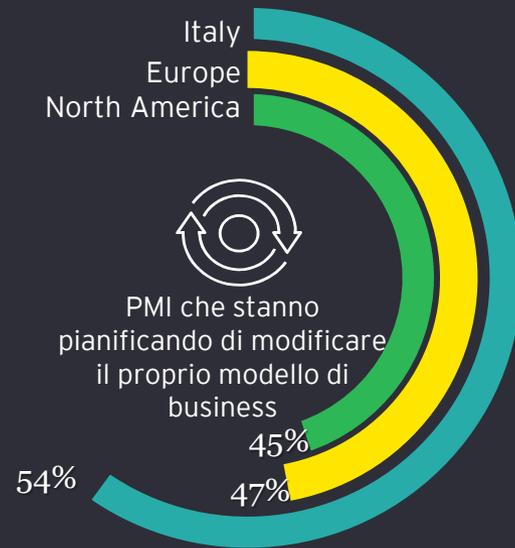


Molti settori hanno evidenziato un forte impatto sulla **supply chain** e più della metà delle PMI intervistate ha dichiarato di aver avuto **problemi di ricezione e spedizione di beni e servizi**

Molte PMI stanno considerando un cambiamento del proprio modello di business

Nuove opportunità si stanno aprendo a seguito della pandemia:

Al fine di mitigare gli effetti negative del Covid-19 e sopravvivere, diverse PMI stanno considerando di modificare il proprio modello di business.



I principali business model considerati (ordinati sulla base del livello di preferenza espresso dai partecipanti all'indagine):



*A business where products/services are free for limited time or are basic, a premium is charged for full access

L'internazionalizzazione e l'innovazione rappresentano, in questo contesto, una delle sfide più importanti per il sistema imprenditoriale italiano. Sono fattori sviluppo della competitività delle imprese, per accedere a nuove opportunità di crescita.

Le banche sono ancora considerate il partner di riferimento delle PMI

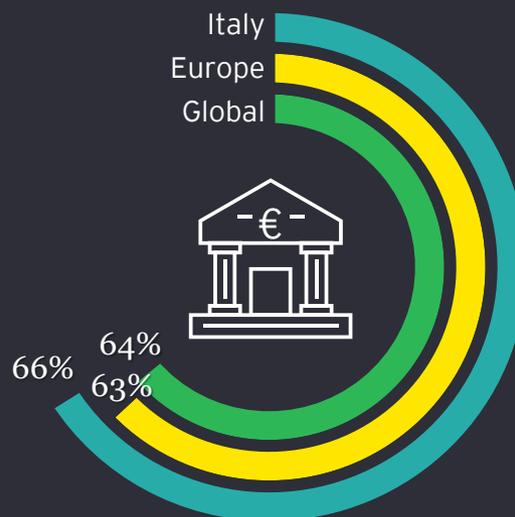
Principali istituzioni finanziarie per le PMI

In un mondo sempre più digitale, il ruolo delle **banche**, le cui filiali sono il principale elemento di contatto con la clientela, **resta cruciale** e, le stesse rappresentano il canale preferito dalle PMI per tutte le questioni finanziarie.

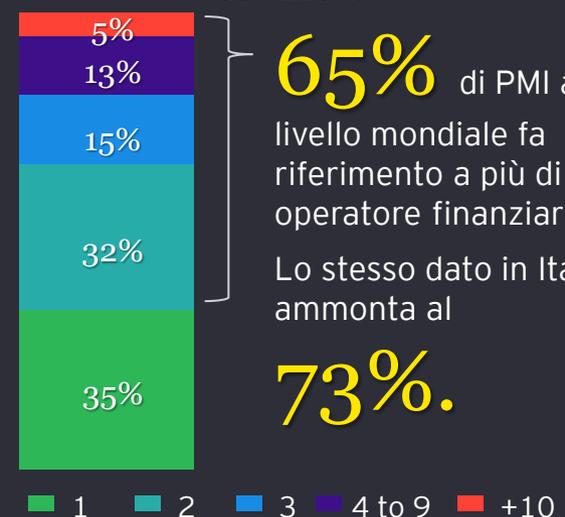
In Italia questa tendenza è ancora molto **evidente**.

Nonostante ciò, emerge chiaramente, una crescente tendenza all'utilizzo di **banche non-tradizionali** (principalmente come canale secondario o per specifiche tematiche)

L'istituzione principale di riferimento è la banca con filiali



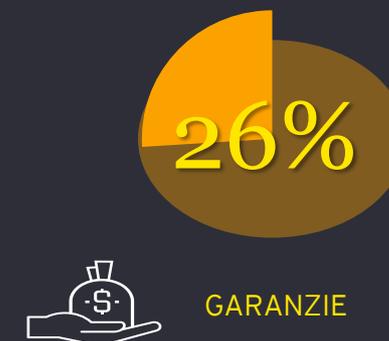
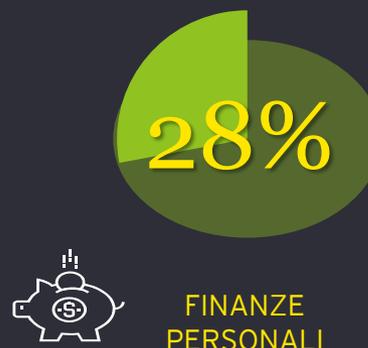
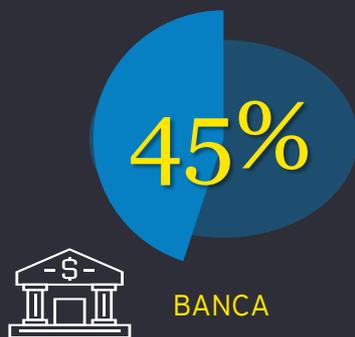
Numero di istituzioni finanziarie utilizzate



65% di PMI a livello mondiale fa riferimento a più di un operatore finanziario. Lo stesso dato in Italia ammonta al

73%.

La banca rimane l'organizzazione principale per il supporto finanziario



Le PMI si aspettano un'evoluzione dell'offerta digitale

Rispetto alle PMI intervistate, emerge che le Banche Italiane possono vantare ancora su un **alto livello di soddisfazione e fiducia**, anche grazie alla tempestiva risposta che sono riuscite a fornire alle nuove necessità create dal Covid. Effettivamente, si rileva che **più del 62%** dei clienti che hanno interagito con il proprio istituto finanziario si è detto soddisfatto del supporto ricevuto, nonostante evidenzi l'esigenza di un **miglioramento nell'uso e nell'esperienza dei canali digitali**.

Soddisfazione rispetto all'operatore finanziario primario di riferimento



I 3 aspetti in cui l'operatore finanziario ECCELLE



1

Comprensione del mio business

2

Comprensione del mio settore

3

Fornitura di un servizio customizzato

I 3 aspetti in cui l'operatore finanziario NON OFFRE UN SERVIZIO COMPLETAMENTE ADEGUATO



1

Mi permette di cambiare prodotti / servizi in modo flessibile

2

Mi contatta regolarmente per verificare l'andamento del mio business

3

Offre un'esperienza digitale efficiente

I clienti sono più propensi che mai a cambiare l'operatore di riferimento

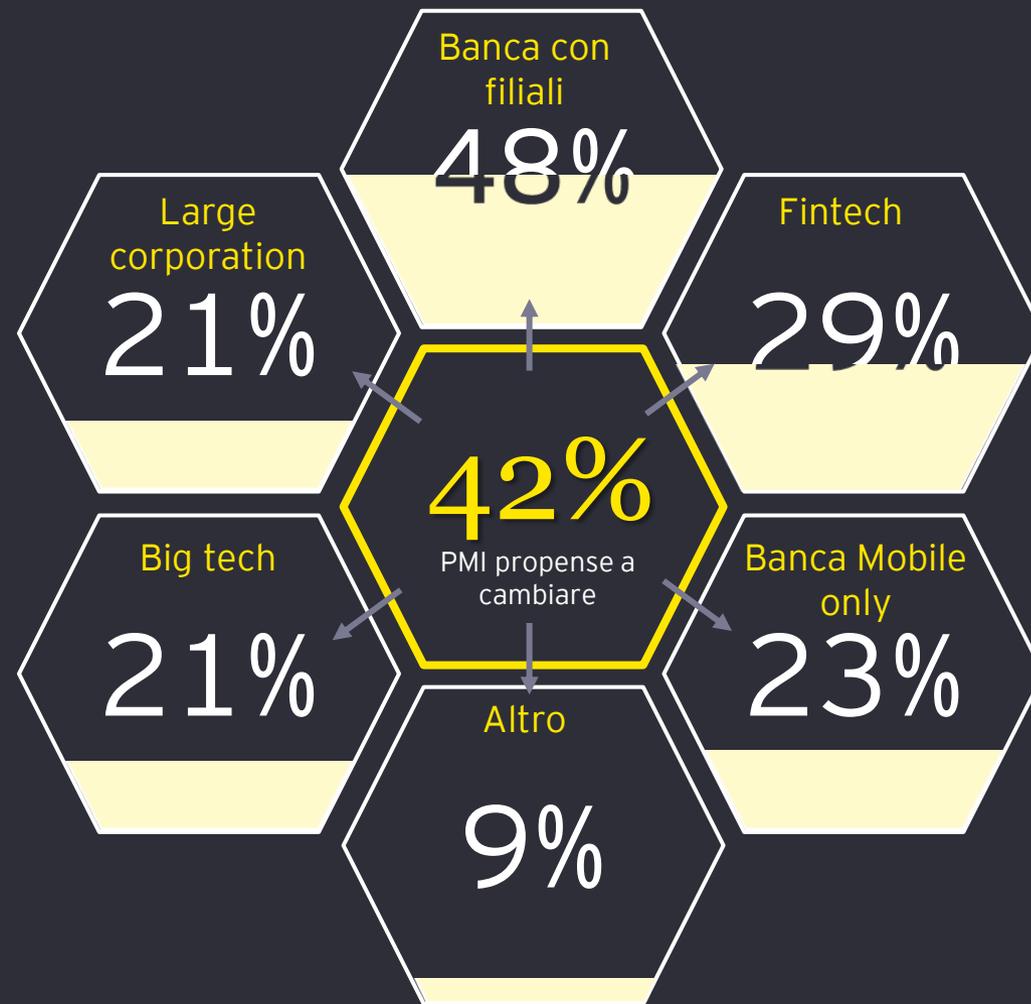
Il numero di clienti affezionato all'istituto finanziario primario è diminuito notevolmente.

L'accresciuto utilizzo dei canali digitali ha contribuito alla necessità di cambiamento del fornitore di servizi finanziari.

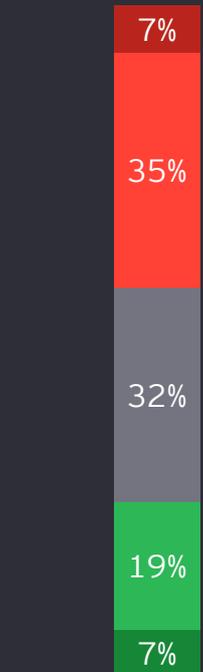
Il 42% delle PMI italiane intervistate ha espresso la volontà di cambiare il fornitore di servizi finanziari (percentuale molto più alta della media europea, che si attesta al 34%).

Le preferenze di scelta del nuovo operatore si focalizzano su: un'altra banca con filiali (48%), seguita a distanza da FinTech (29%) e banche mobile-only (23%).

I dati dei clienti sono fondamentali per l'identificazione dei comportamenti che permettono la creazione di prodotti e servizi personalizzati e, pertanto esperienza e loyalty aumentate.



Considera di cambiare l'operatore finanziario primario



- Very likely
- likely
- Neither
- Unlikely
- Very unlikely

Il supporto delle banche alle PMI per il rilancio

I PRINCIPALI FATTORI RICERCATI DALLE PMI NEI SERVIZI BANCARI



TRASPARENZA

per l'intero processo, per tutti i dati richiesti e la loro modalità di utilizzo



VELOCITÀ

nella valutazione e concessione del credito



PERSONALIZZAZIONE

i dati che le Piccole e le micro imprese forniscono devono essere valorizzati per ottimizzare la relazione e fornire soluzioni customizzate



FLUIDITÀ DEI PROCESSI

usufruire di un processo lineare e un'esperienza omnicanale



RELAZIONE

le interazioni sono molto importanti per il segmento in scope, che per questo ricercano empatia e comprensione

Per evolvere ed indirizzare le nuove necessità delle PMI, non c'è un'unica soluzione. Le banche possono supportare il cambiamento tramite modifiche sostanziali al proprio modello di servizio considerando le **seguenti tematiche** come rilevanti per questa evoluzione:

