

# 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

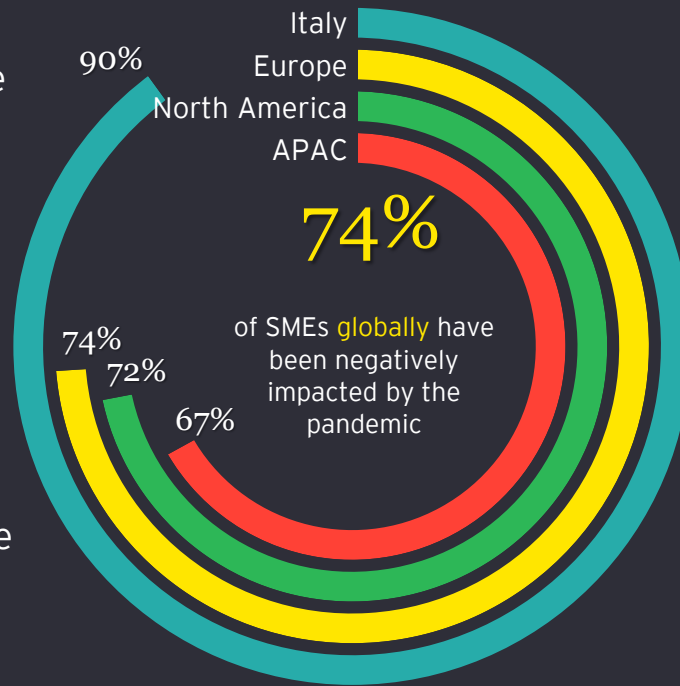
4  
Opportunità per la gestione dei need delle PMI

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

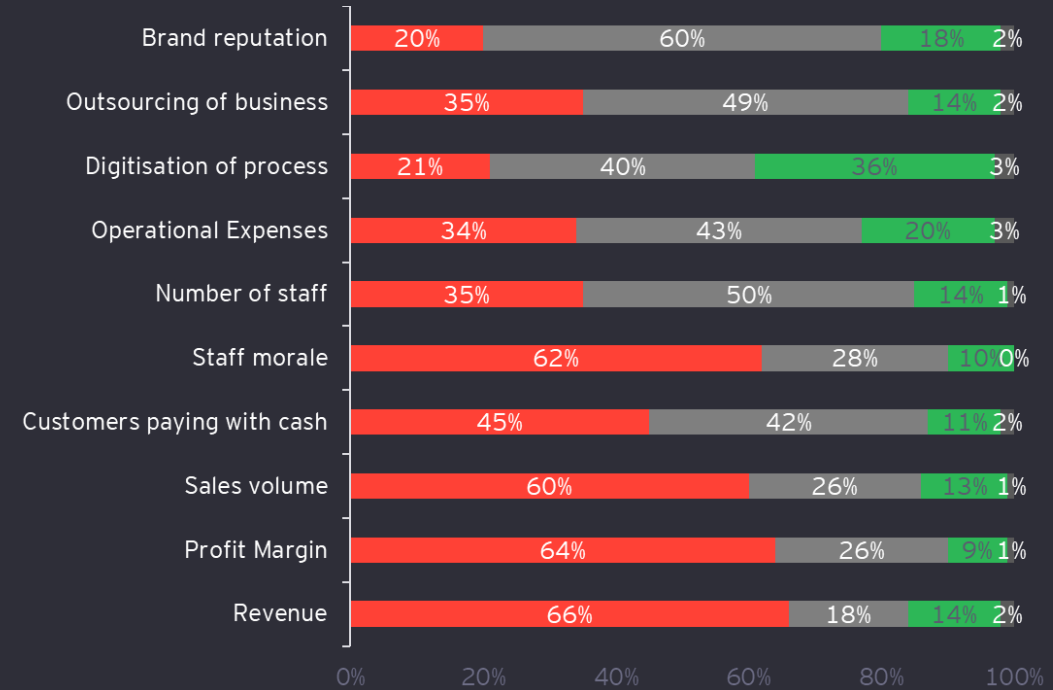
## Gli effetti del COVID-19:

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

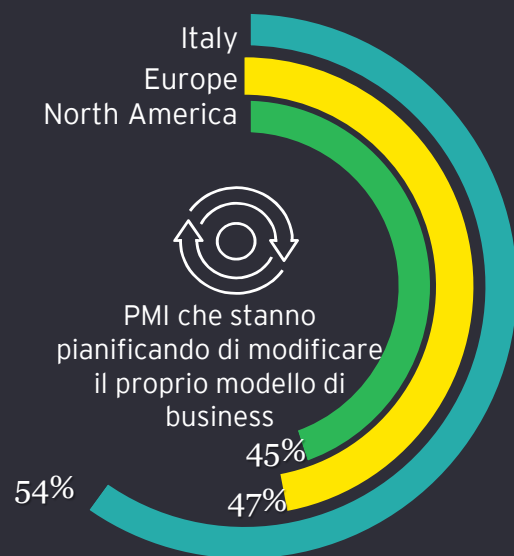


Molti settori hanno evidenziato un forte impatto sulla **supply chain** e più della metà delle PMI intervistate ha dichiarato di aver avuto **problemi di ricezione e spedizione di beni e servizi**

# 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

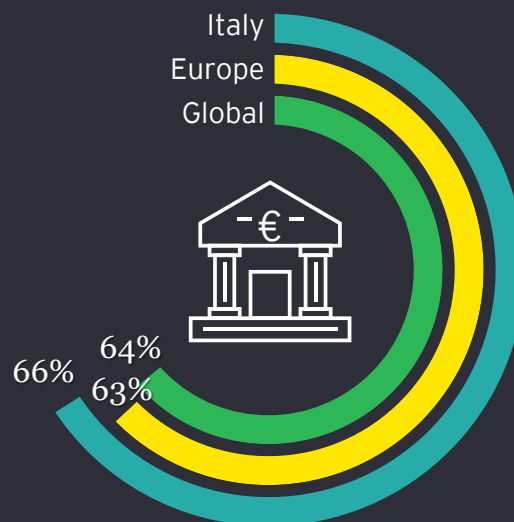
## Principali istituzioni finanziarie per le PMI

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.

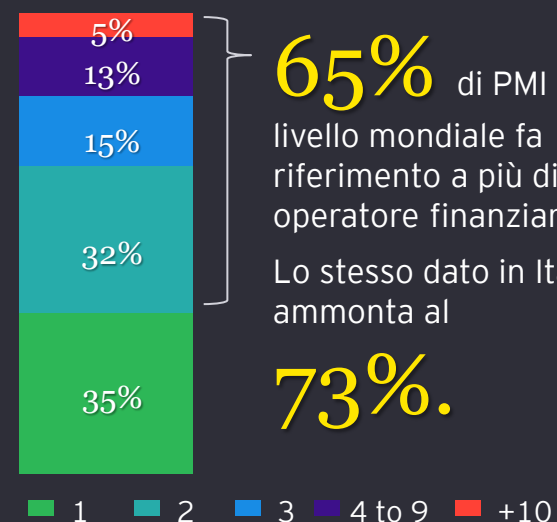
In Italia questa tendenza è ancora molto evidente.

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

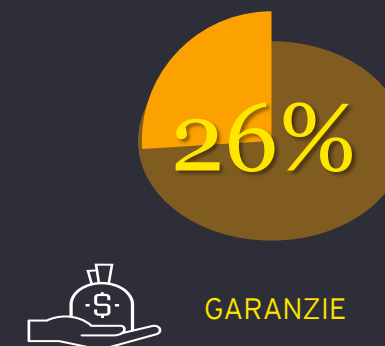
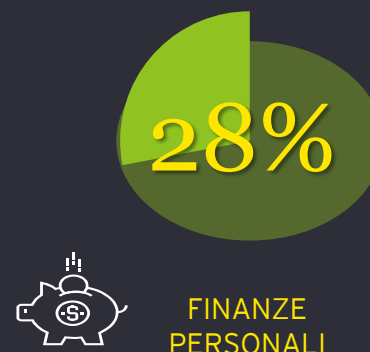
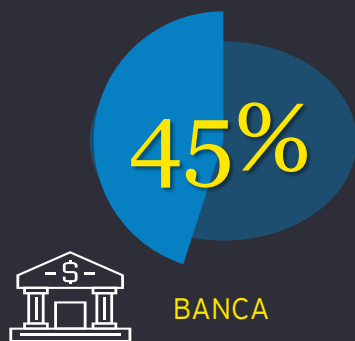
## L'istituzione principale di riferimento è la banca con filiali



## Numero di istituzioni finanziarie utilizzate



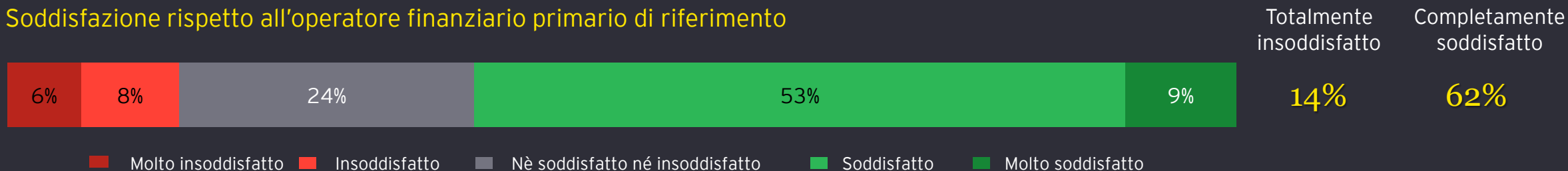
## La banca rimane l'organizzazione principale per il supporto finanziario



# 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

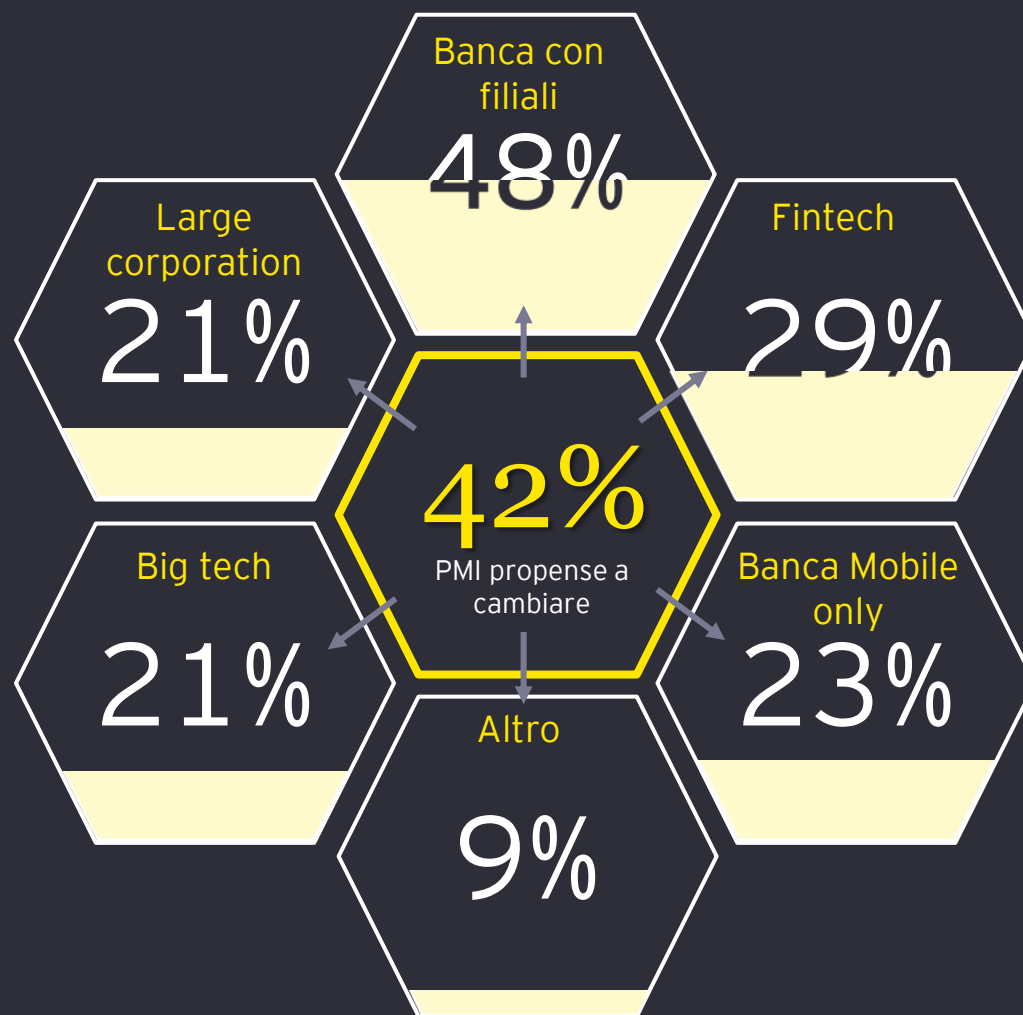
Il numero di clienti affezionato all'istituto finanziario primario è diminuito notevolmente.

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:

