

I nuovi bisogni della clientela PMI/ Small Business e il ruolo delle Banche

Bain&Co point of view

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

BAIN & COMPANY 

RECAP MESSAGGI INDAGINE SERVIZI NON FINANZIARI

1. AMPIO BACINO DI
BISOGNI NON FINANZIARI

2. UTILIZZO DI **FORNITORI ESTERNI**
(PRESENZA DI COMPETENZE INTERNE E
COSTO OUTSOURCING)

3. **TEMI CHIAVE:** DIGITALIZZAZIONE,
CYBER, WELFARE, TRANSIZIONE ESG,
ACCESSO A FONDI PUBBLICI ...

OBIETTIVI DELL'INCONTRO

Portare degli **spunti di riflessione** su come il **Sistema Bancario Italiano** possa **tenere conto dell'evoluzione dei bisogni della clientela SME / SB** nell'evoluzione della **value proposition e dell'offerta** con l'obiettivo di principale di **incrementare la customer loyalty e la qualità della relazione con i clienti**

AGENDA

A L'ANALISI DEI BISOGNI DELLE AZIENDE

B I TREND DI RIDEFINIZIONE DEL RUOLO DELLE BANCHE

D CASE STUDY SUGLI ASSI DI EVOLUZIONE IDENTIFICATI

E MESSAGGI CHIAVE E CONSLUSIONI

A L'analisi dell'evoluzione dei bisogni della clientela Small Business e Imprese si basa su una lettura strutturata delle tipiche attività aziendali

Attività aziendali

Attività core del modello di business

Acquisizione input

- Ricerca e selezione fornitori
- Negoziazione contratto
- Approvvigionamento

Trasformazione / Erogazione

- Produzione / lavorazione
- Erogazione del servizio

Vendita e Distribuzione

- Vendita prodotti / servizi
- Distribuzione fisica / digitale
- Pricing e incasso

Attività di sviluppo e investimento

Ampliamento base clienti

- Sviluppo su mercati esistenti
- Sviluppo nuovi mercati

Aumento capacità produttiva

- Investimento in capitale fisso
- Investimento in capacità produttiva

Evoluzioni modello operativo

- Digitalizzazione
- Automazione
- Transizione ESG

Altre attività

Mitigazione rischi

Gestione fiscale

Gestione amministrativa e personale

Welfare aziendale

Accesso a Bandi Pubblici

...

L'ecosistema di fornitori

FORNITORI DI INPUT PRODUTTIVI

FORNITORI LOGISTICI

PROVIDERE IT / DIGITALI / TELECOM / UTILITIES

BANCHE

FORNITORI TECNICI
(consulenze tecniche – es cyber, ESG, ...)

ASSICURAZIONI

STUDI PROFESSIONALI
(commercialisti, studi legali, consulenti del lavoro ...)

Ruolo sistema bancario



Gestione flussi incasso e pagamento, supporto liquidità, ...



Finanziamenti MLT
Altro tipo di finanza a medio lungo



Offerta non finanziaria

B In tale contesto, le Banche possono ambire ad un posizionamento distintivo nel servire il cliente ed ampliare il perimetro dei bisogni serviti

ELEMENTI DISTINTIVI DEL POSIZIONAMENTO DELLE BANCHE

FACOLTA' DI FORNIRE SERVIZI «A SCALA»

L'ampia base clienti delle Banche permette di beneficiare dell'effetto scala sui servizi forniti con una riduzione del costo marginale

ESEMPLIFICATIVO

Consulenze tecniche
(es. ESG)

Servizi di
education tematici

Servizi digitali
(gestione spese, fatturazione elettronica, ...)

....

FACOLTA' DI FORNIRE SERVIZI IN LOGICA «END-TO-END»

Flessibilità di sviluppare «complete» con offerta di credito ed altri servizi anche non finanziari (polizze, consulenze, ...)

ESEMPLIFICATIVO

Assessment
del rischio

Finanziamento
per mitigazione

Polizze
assicurative
per copertura
rischio

Consulenza

L'ESSERE UN «PARTNER DI FIDUCIA DELLE IMPRESE»

Ruolo di «quality assurance» di Partner terzi e ruolo di orchestrare servizi «di qualità» verso i clienti

ESEMPLIFICATIVO

Albo fornitori tecnici su verticali tematici

Ai

Cyber

ESG

...

B In base all'analisi di mercato, identifichiamo dei trend di «ridefinizione del ruolo» della Banca con specificità differenziate tra clientela SB vs PMI...

RAZIONALI DI INTERVENTO

A SERVIRE CON MAGGIOR EFFICACIA / MINOR COSTO BISOGNI ESISTENTI

oggi sub-optimal: costosi, frammentati, difficili da attivare, poco integrati

B SERVIRE BISOGNI NASCENTI ATTUALMENTE NON SERVITI

Servizi serviti in via residuale o in modalità non strutturata

L'evoluzione del ruolo della banca

Da...

Semplice finanziatore/ advisor su tematiche finanziarie

A...

Partner di fiducia, entry point e orchestratore di servizi di terzi

SPECIFICITÀ DIMENSIONALI

SMALL BUSINESS

Tipicamente aziende fino a 2,5/ 5€M di fatturato

Semplificazione operativa

Attenzione al Prezzo

PMI

Tipicamente aziende da 5€M di fatturato a 100€M di fatturato

Supporto al processo decisionale

Semplificazione Processi

C ... approccio maggiormente digitale per la clientela Small Business, per contro la semplificazione decisionale e dei processi è il core dell'offerta per clientela SME

CLIENTELA SMALL BUSINESS

CASE STUDY

Servizi di fatturazione elettronica

(gestione fatture integrate con servizi di pagamento, ...)

Software per la Gestione Spese Aziendali

(autorizzazione spese, rendicontazione, ...)

Software per la Gestione Contabile

(riconciliazione Ai Based fatture, ...)

Software per la Gestione del Personale

(es. pagamento salari)

APPROCCIO DIGITALE ALLA SEMPLIFICAZIONE

CLIENTELA SME

Cybersecurity

in un contesto di crescente utilizzo ICT e volume attacchi informatici

Internazionaliz-zazione

in un contesto di crescenti tensioni geopolitiche

AI

In un contesto di elevato appetito per le soluzioni AI ma limitata cultura

Fondi Pubblici

in un contesto di crescente ruolo Pubblico nell'allocazione delle risorse

Altri servizi non finanziari

in un contesto di frammentazione dell'offerta di selezionati servizi

OFFERTA E2E IN CONTESTI DECISIONALI COMPLESSE

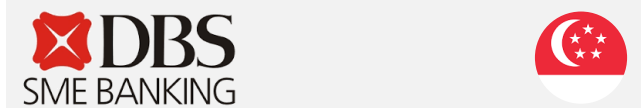
ESEMPI



SERVIRE BISOGNI NASCENTI ATTUALMENTE NON SERVITI

CASE STUDIES

SPARK GENAI PROGRAM



AI & CYBERSECURITY INITIATIVE

Programma di sensibilizzazione ed educazione dedicato alle PMI su tema AI (target 1M SB)



AI BRIDGE

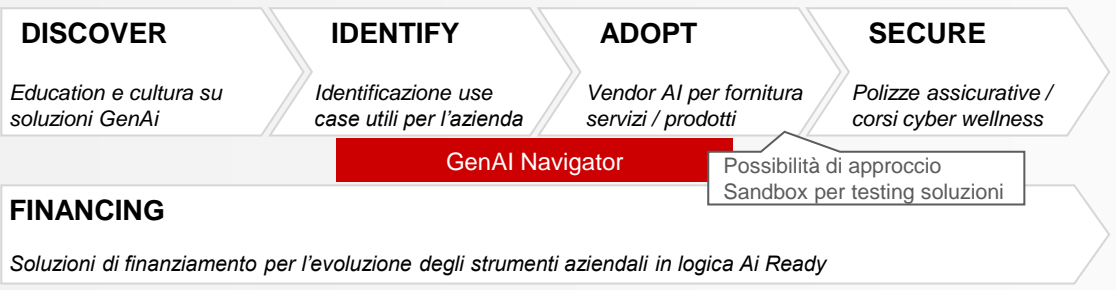
Programma di incontro tra start up AI e Aziende Medie per favorire matching e adozione tecnologie AI



SPARK GENAI PROGRAM

Programma dedicato a **favorire l'adozione di tecnologie GenAi** presso la clientela SME

APPROCCIO



FINANCING

Soluzioni di finanziamento per l'evoluzione degli strumenti aziendali in logica Ai Ready

TARGET

Clientela SME (obiettivo **50.000 aziende**)

ATTORI COINVOLTI



BANCA **MINISTERO** **REGOLATORE**

GenAI Navigator



- 1 Library di soluzioni ai
- 2 Accesso con tool conversazionale
- 3 Identificazione use case ai su need specifici
- 4 Indicazione short list vendor AI

Case study 2)

L'offerta di servizi non finanziari adiacenti all'operatività Banca tradizionale

SERVIRE CON MAGGIOR EFFICACIA / MINOR COSTO BISOGNI ESISTENTI

CASE STUDIES

ECOSISTEMI DI OFFERTA

Sviluppo di un'offerta integrata anche tramite Partnership specializzata su specifici verticali settoriali



OFFERTA DIGITALE

Offerta digitale di servizi tradizionalmente offerti in formato fisico / in logica tradizionale



OFFERTA SETTORIALE IN LOGICA DI ECOSISTEMA



SETTORE FOOD & RESTOURANT

FINANZIAMENTO

REGISTRATORE DI CASSA CON POS

PIATTAFORMA DI E-COMMERCE

OFFERTA SCONTATA TOOL E STRUMENTI

SERVIZI DI EDUCATION E TRAINING



VERTICALE START-UP

FINANZIAMENTO (VENUTRE DEBT)

TRAINING PROGRAM & EDUCATION

SCONTI SU PARTNERHSIP

MATCHING INVESTITORI



SETTORE REAL ESTATE

FINANZIAMENTO

ASSICURAZIONE

CARBON FOOTPRINT CALCULATOR

HUB PER ADVISORY TECNICA

REPORTING DI SOSTENIBILITA'

ALTRI ESEMPI



HEALTHCARE



ALBERGHIERO



MEDICAL

OFFERTA DIGITALE DI SERVIZI NON BANCARI

CONTABILITA'

Gestione contabile automatizzata con fatturazione integrata e riconciliazione in tempo reale



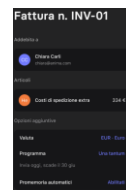
Fatturazione automatica integrata grazie all'API Finom in qualsiasi e-store, CRM o ERP



Funzione di caricamento di tutti i documenti e le transazioni

FATTURAZIONE ELETTRONICA

Creazione e invio di fatture personalizzate in modo rapido e intuitivo, con promemoria automatici, tracciamento completo e pagamenti immediati



Crea la fattura, inviala e rilasciati

COMMERCIALISTA

Commercialista che guiderà la nuova impresa nella scelta del regime fiscale più idoneo e in tutte le principali tematiche contabili e amministrative

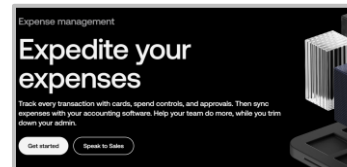


Un commercialista di fiducia

Online non significa "fai-da-te". Significa meno spostamenti, più flessibilità e più tempo che il commercialista potrà darti. E non sarà un chatbot o un AI, ma un essere umano al 100%.

GESTIONE SPESE AZIENDALI

Tracciamento delle i transazione e impostazione di controlli / approvazioni di spesa, integrando i risultati con software di contabilità



Expense management

Expedite your expenses

Track every transaction with cards, spend controls, and approvals. Then sync expenses with your accounting software. Help your team do more, while you sleep down your admin.

D Sintesi e recap dei messaggi chiave

- I **bisogni delle imprese stanno evolvendo** sia in termini di **perimetro** (nuovi bisogni) che in **termini di qualità della risposta** (maggiore struttura / minor costo)
- Le Banche hanno l'**opportunità di evolvere conseguentemente le proprie value proposition** grazie al loro **posizionamento unico nei confronti delle aziende**
- Sul mercato si **riscontrano esempi e casi studio rilevanti di Banche che hanno ampliato il proprio perimetro di azione** e il **principale beneficio raggiunto è il miglioramento della customer loyalty**
- L'offerta di tali servizi può **essere anche una risposta competitiva ai player digital-only** che, soprattutto sullo Small Business, entrano sul mercato con proposizioni di valore fortemente orientate a **soddisfare i bisogni non-finanziari dei clienti**

IMPATTI DA CASI REALI DI BAIN & COMPANY

-30/50%

CHURN RATE¹

+5/10p

NPS¹