



**COME CAPIRE
I BISOGNI DEI CLIENTI
NEL TEMPO E NELLO SPAZIO,
PONENDO LE PREMESSE
PER UN MARKETING
“1-2-1” E “REAL-TIME”**

Gaia Cioci
Senior Director

L'OBIETTIVO DI CRIF NEL CONTESTO DEL COVID-19

L'emergenza epidemiologica del COVID-19 ha determinato impatti economici, commerciali e finanziari differenti sui diversi settori dell'economia italiana.

L'obiettivo di CRIF è dare una lettura tempestiva dei trend in atto sul mercato e delle reali esigenze dell'azienda facendo leva su informazioni di:

- **Credito** - gli impatti delle misure previste sul credito e sullo stato di salute delle imprese a seguito dell'emergenza epidemiologica
- **Business & Financials** - le dinamiche di ripartenza in base ai pagamenti commerciali, all'emissione di fatture e ad indicatori tradizionali di bilancio
- **Big data** – differenze distintive di tipo settoriale e geografico
- **Informazioni di conto corrente** – la categorizzazione delle informazioni di conto corrente per intercettare l'evoluzione dei bisogni nel tempo

GLI IMPATTI DEL COVID 19 SULLE IMPRESE



Impatto Economico



-11% del fatturato e -23% di EBITDA nel 2020 vs 2019

Impatto Finanziario



-50% dei flussi di cassa nel 2020 vs 2019

Rischio



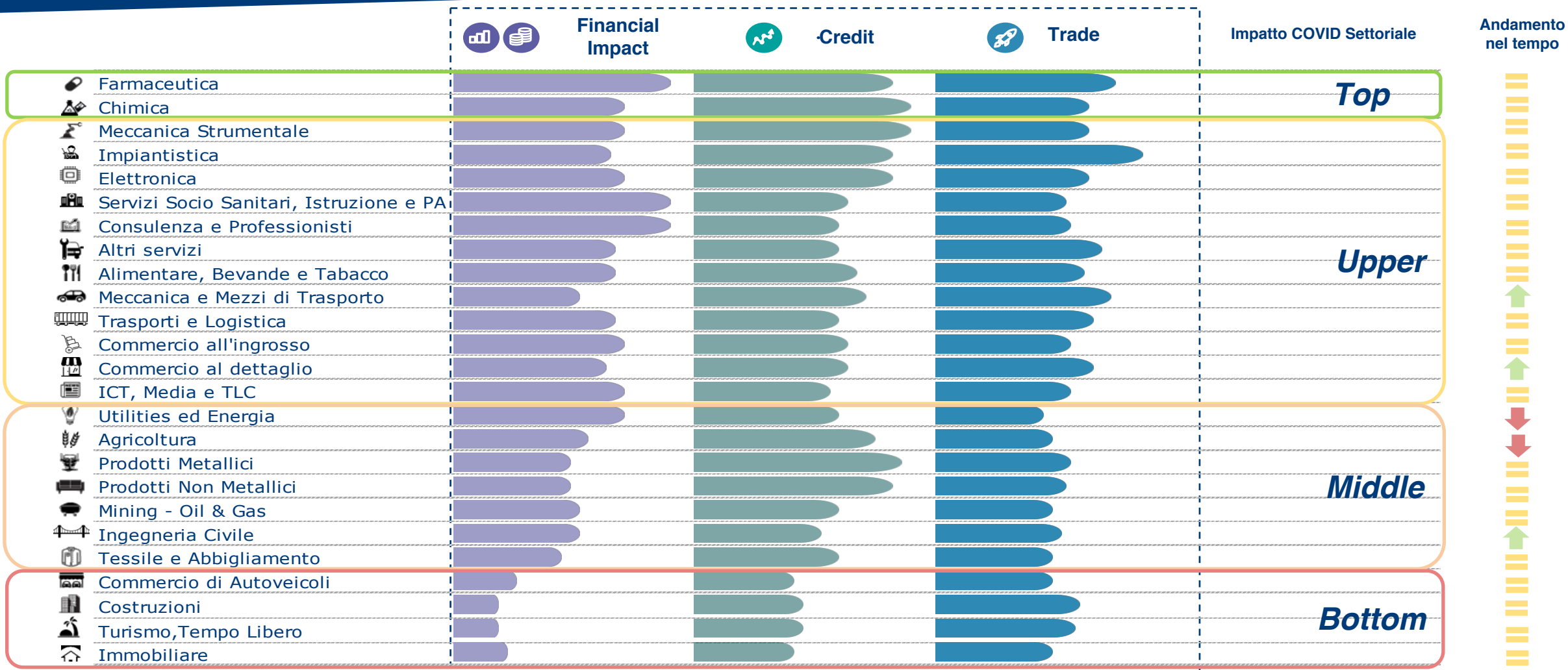
Stabile il livello di rischio rispetto a Maggio 2020

Pagamenti B2B



A settembre 2020 il 35,2% dei pagatori è puntuale, il 12,7% ha 30 gg di ritardo

LA LETTURA TEMPESTIVA DEI TREND IN ATTO



Microsettori ad elevato indice di ripresa:

➔ Meccanica strumentale, ➔ Componenti meccaniche per uso industriale ➔ Commercio all'ingrosso di apparecchiature ICT

BIG DATA PER INTERCETTARE NICCHIE CONTROCORRENTE

SOSTENIBILITÀ



**Trend dipendenti
in crescita**

negli ultimi 3 anni



Rischio

rispetto imprese dello stesso settore



**Propensione
indebitamento a breve
termine**



DIGITALIZZAZIONE

**Dopo il 2000, aziende in
crescita nel Nord Italia**



Rischio

rispetto imprese dello stesso settore



**Micro aziende con
propensione
indebitamento a breve e
medio termine**

INNOVAZIONE



**Crescita produttività
e autonomia
patrimoniale (aziende
del Nord-Ovest)**



Rischio

rispetto imprese dello stesso settore



**Propensione
indebitamento a
medio lungo termine**



Fonte: Analisi semantica su imprese attraverso Margo, dati aggiornati a settembre 2020

LE INFORMAZIONI DI CONTO CORRENTE PER INTERCETTARE I BISOGNI

Il conto corrente rappresenta una fonte inestimabile di informazioni per una valutazione oggettiva del cliente su **comportamenti ed evidenze fresche**

La **variazione dello stato di salute** o l'esigenza di **finanziamento** può essere intercettato **velocemente**

Il trend passato dei flussi di cassa permette di prevedere il **forecast**

La **categorizzazione dei flussi in entrata ed uscita** ottimizza la valutazione del **merito creditizio** e delle **opportunità commerciali**

La dinamica dei flussi di entrata ed uscita può rilevare **stagionalità legate al settore e alla geografia**

È possibile individuare **clienti e fornitori** e mappare l'azienda all'interno della **filiera** di appartenenza

Le caratteristiche dei flussi permettono di individuare il **profilo dell'azienda**: commercio on line, energivora, etc.



Categorie	Caratteristiche	%	Strategia
FINANZIAMENTI CON COMPETITORS	<i>Finanziamenti con competitors: liquidità di breve, medio lungo, factoring, Leasing</i>	20%	<i>Finanziamento in sostituzione</i>
POLIZZE CON COMPETITORS	<i>Polizze assicurative con competitors</i>	15 %	<i>Polizza in sostituzione o polizze aggiuntive: Cybersecurity</i>
STAGIONALITÀ	<i>Picchi di spese stagionali</i>	13%	<i>Supporto per picchi di spesa</i>
DIGITALIZZAZIONE	<i>Percentuale rilevante di spesa per digitalizzazione</i>	6%	<i>Supporto con finanziamento</i>
CONSUMO CARBURANTE	<i>Spese rilevante di tipo fuel</i>	3%	<i>Leasing/Sinergia con partner noleggio</i>
TREND ESTERO	<i>In crescita il trend di entrate e uscite verso l'estero</i>		<i>Supporto per sviluppo estero</i>
PAGAMENTI DIGITALI	<i>In crescita i pagamenti digitali</i>	5%	<i>Attività anti-churn/ Servizi a Valore aggiunto per rischi Cyber</i>
PROSPECT	<i>Clienti e fornitori non clienti della banca con ottimo merito creditizio</i>	<i>migliaia di aziende</i>	<i>Sviluppo su prospect: factoring</i>

AI SERVIZI A VALORE AGGIUNTO



FINANZA AGEVOLATA

- **Supporto alle imprese per la digitalizzazione ed internazionalizzazione, in un contesto difficile**
- **Strumento complementare per arricchire l'offerta di credito tradizionale**
- **Nuovo driver per stringere la relazione con l'imprese**

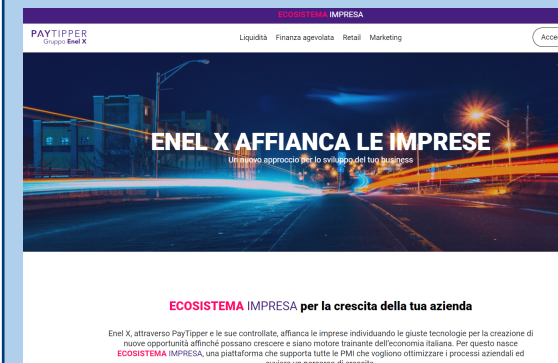
Finanza Agevolata '20-'21

DIGITAL TRANSFORMATION
Finanziamento a tasso agevolato
100 MLN € di fondi stanziati

TEM - DEM
Contributo a fondo perduto per favorire i processi di internazionalizzazione
50 MLN € di fondi stanziati

(Fonte: CDR Italia)

Case-study dell'industry



CYBER RISK

- **Gli incidenti informatici rappresentano il rischio maggiore per le piccole e medie imprese.**
- **Data breach**, e compromissione dati.
- **L'interruzione dell'attività** rimane il rischio principale, non solo per le PMI

Servizi a valore aggiunto (VAS) di protezione del rischio Cyber in ottica «care»

Advisory e assessment del rischio informatico per stringere la relazione nella Never Normal Era

Il servizio Identinet visto dalla Banca

- **Sicuro**
Tutela la reputazione creditizia, evitando che qualcuno la rovini a tua insaputa tramite una frode creditizia.
- **Efficace**
Aiuta a prevenire furti di identità, perdite finanziarie e frodi creditizie dovuti alla circolazione dei dati personali e finanziari sul web.
- **Comodo**
Fornisce assistenza specializzata per supportarti in caso di reale o potenziale furto di identità.



I dati del primo semestre 2020 dell'Osservatorio Cyber CRIF indicano un numero di **clienti allertati in aumento del +26,6%** rispetto al secondo semestre del 2019

«Non puoi semplicemente chiedere ai clienti cosa vogliono e poi provare a darglielo. Nel tempo in cui riesci a costruirlo, loro già vorranno qualcosa di nuovo»

Steve Jobs





Scarica la nuova app di approfondimento

CRIF *FINANCE NEXT*



Gaia Ciocil Senior Director - CRIF



g.cioci@crif.com



+39 335 54 99 145

CRIF
Together to the next level