



Servizi non finanziari

IMPRESE

Indice



01 Metodologia e campione



02 La proposta di servizi non finanziari per le imprese



03 La proposta di servizi non finanziari per lo small business



04 Analisi dei fornitori

METODOLOGIA E CAMPIONE

Metodologia

■ **6 COLLOQUI QUALITATIVI IN PROFONDITÀ AD AZIENDE**
propedeutiche alla stesura del questionario quantitativo

■ **SMALL BUSINESS**

300 interviste online

- 150 piccoli imprenditori (max 9 addetti)
- 75 liberi professionisti
- 75 lavoratori autonomi (senza addetti)

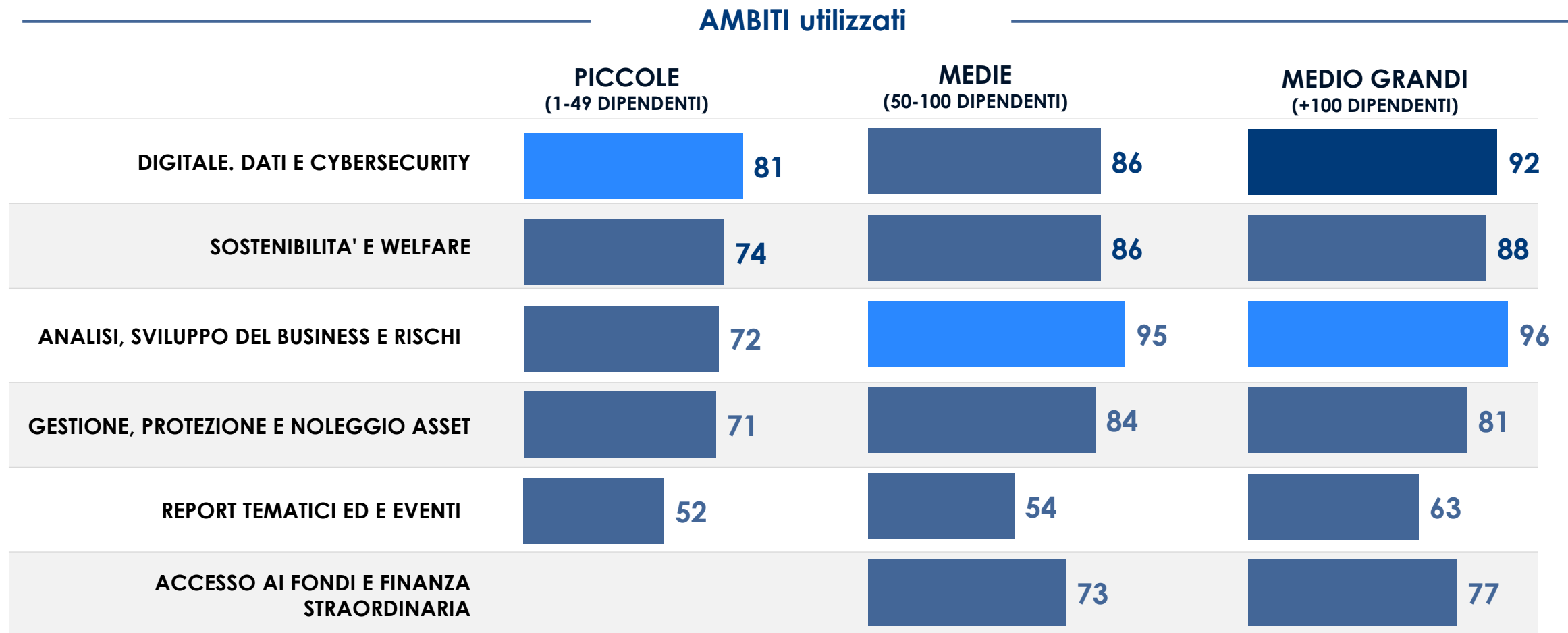
■ **IMPRESE** 450 interviste telefoniche

- PICCOLE (da 10 a 49 dipendenti; circa 150 interviste)
- MEDIE (da 49 a 100 dipendenti; circa 150 interviste)
- MEDIO GRANDI (da 101 a 500 dipendenti; circa 150 interviste)



la PROPOSTA DI SERVIZI NON FINANZIARI per le imprese

L'ambito dei servizi non finanziari più fruito dalle piccole imprese è Digitale e Cybersecurity, mentre Analisi, Sviluppo business e Rischi dalle più grandi ⁶



Le imprese interessate si sono attrezzate internamente o col supporto di un fornitore; marginale la quota di chi interessato, non le utilizza ancora 7

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

ANALISI, SVILUPPO DEL BUSINESS E RISCHI

PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)

MEDIE (50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI (+100 DIPENDENTI)

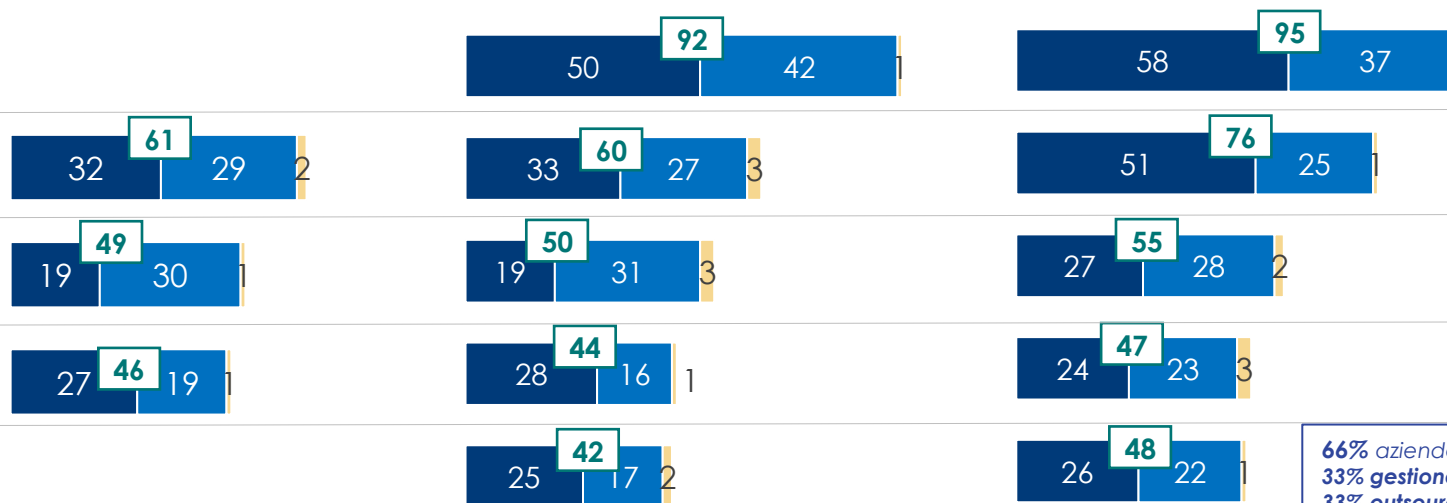
Analisi del **bilancio** e **consulenza finanziaria***

Business **check-up**: stato di salute dell'impresa confrontata con altri player

Consulenza di **Risk Advisory**: rischi finanziari, operative, ambientali, reputazionali...

Consulenza **passaggio generazionale**

Consulenza per **internazionalizzazione***



66% aziende che esportano
33% gestione interna
33% outsourcing

*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

«L'attività di export control deve essere sempre più fine; abbiamo un **team interno dedicato** e all'occorrenza abbiamo un supporto dalle associazioni di categoria. E' vero però che si ha sempre più bisogno di metodologie di ricerca sempre più evolute. **Temo dovremo convincerci ad orientarci vs società specializzate, che ora come ora hanno dei costi abbastanza importanti**»

«L'interesse è sia per aspetti **normativi-regolatori**, sia per la conquista di nuovi mercati o espansione in mercati esistenti»

La protezione informatica è un servizio fondamentale per cui ci si rivolge ad un fornitore specializzato

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)

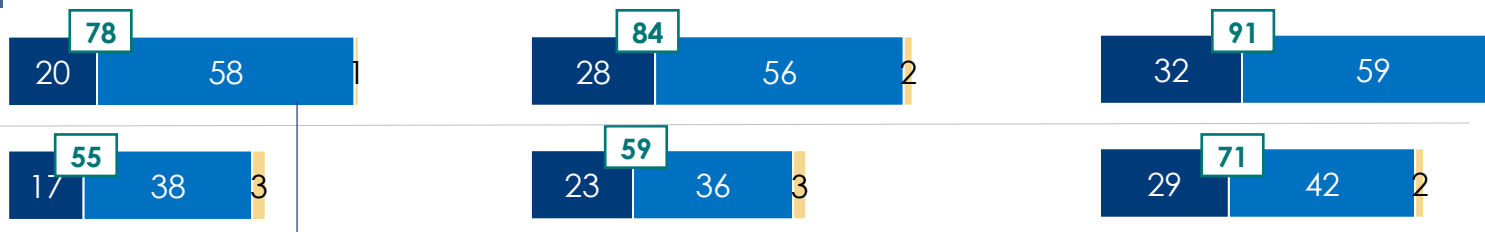
MEDIE (50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI (+100 DIPENDENTI)

DIGITALE. DATI E CYBERSECURITY

Supporto nella **protezione informatica e cybersecurity** dei processi interni, software, gestionali e cloud

Formazione per la **digitalizzazione, AI e marketing**



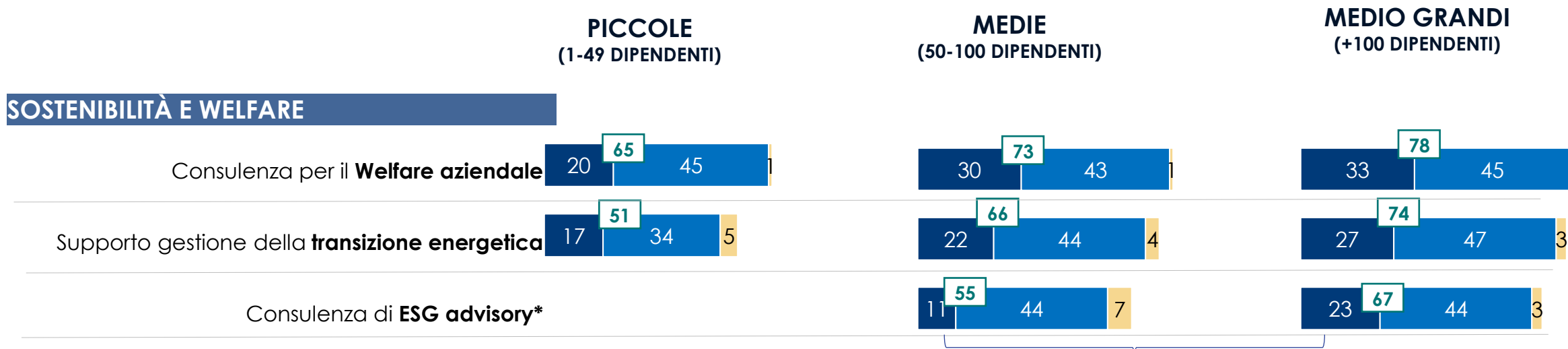
*"La **cyber security** è un ambito complesso, dal punto di vista tecnico e della **compliance normativa**, penso alla NIS 2, siamo censiti da autorità per la cyber sicurezza internazionale, abbiamo dovuto documentarci per ottemperare ad obblighi normativi. Supporto in parte da associazioni, in parte da ns consulenti informatici di società esterne"*

*"Sulla **digitalizzazione** non abbiamo in questo momento nessuno che ci segua, fa parte di aspetti che vogliamo migliorare. Ogni anno con IT interno sviluppiamo miglioramenti del software"*

Anche sui servizi di consulenza al welfare, transizione energetica e ESG emerge il ricorso prevalente al supporto esterno

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato



Si tratta di un bisogno spesso già soddisfatto, tramite società specializzate e/o università – una «second opinion», o, comunque, un check del bilancio di sostenibilità da parte della banca prima della sua pubblicazione può, comunque risultare interessante (**ruolo della Banca nella fase finale**)

“La **compliance CSRD** ci ha impegnati molto, ci siamo avvalsi di società di servizi di emanazione universitaria”

«la consulenza di cui abbiamo bisogno riguarda l'adeguamento alle **normative**»

*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese



Base: Totale rispondenti PMI – valori %

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

Noleggjo beni strumentali sono soprattutto in outsourcing, mentre l'analisi degli asset immobiliari è gestita soprattutto internamente

10

Utilizzo e interesse

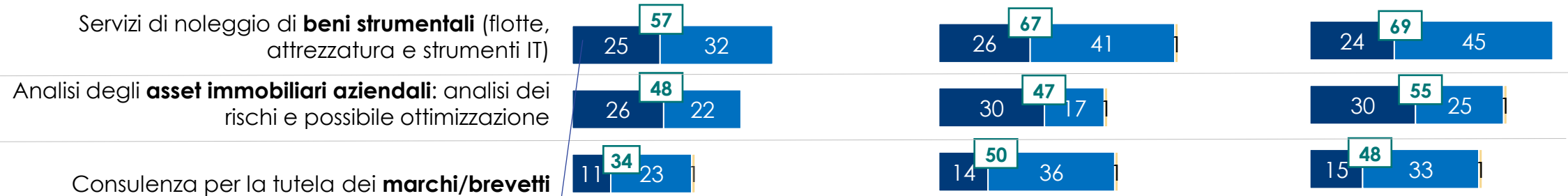
■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)

MEDIE (50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI (+100 DIPENDENTI)

GESTIONE, PROTEZIONE E NOLEGGIO ASSET



Servizi di noleggio di **beni strumentali**, facilmente reperibili attraverso fornitori dei beni stessi (che di norma offrono anche soluzioni finanziarie)

I servizi relativi ai report tematici e agli eventi di networking risultano essere meno fruiti e per quali prevale la gestione interna

11

Utilizzo e interesse

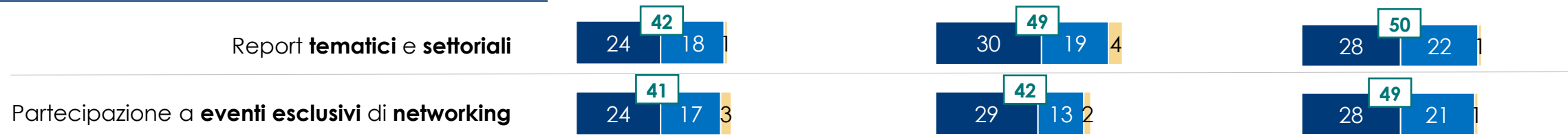
■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

PICCOLE
(1-49 DIPENDENTI)

MEDIE
(50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI
(+100 DIPENDENTI)

REPORT TEMATICI ED EVENTI



Ci si confronta con organizzazioni molto efficaci come fiere, saloni (es. dei pagamenti) o incontri promossi da associazioni di categoria

Per l'accesso a agevolazioni pubbliche, programmi europei e per la finanza straordinaria le aziende ricorrono prevalentemente all'outsourcing

12

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

ACCESSO AI FONDI E FINANZA STRAORDINARIA

MEDIE (50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI (+100 DIPENDENTI)

Consulenza per **accesso** ad **agevolazioni pubbliche**



Consulenza accesso a **programmi europei**



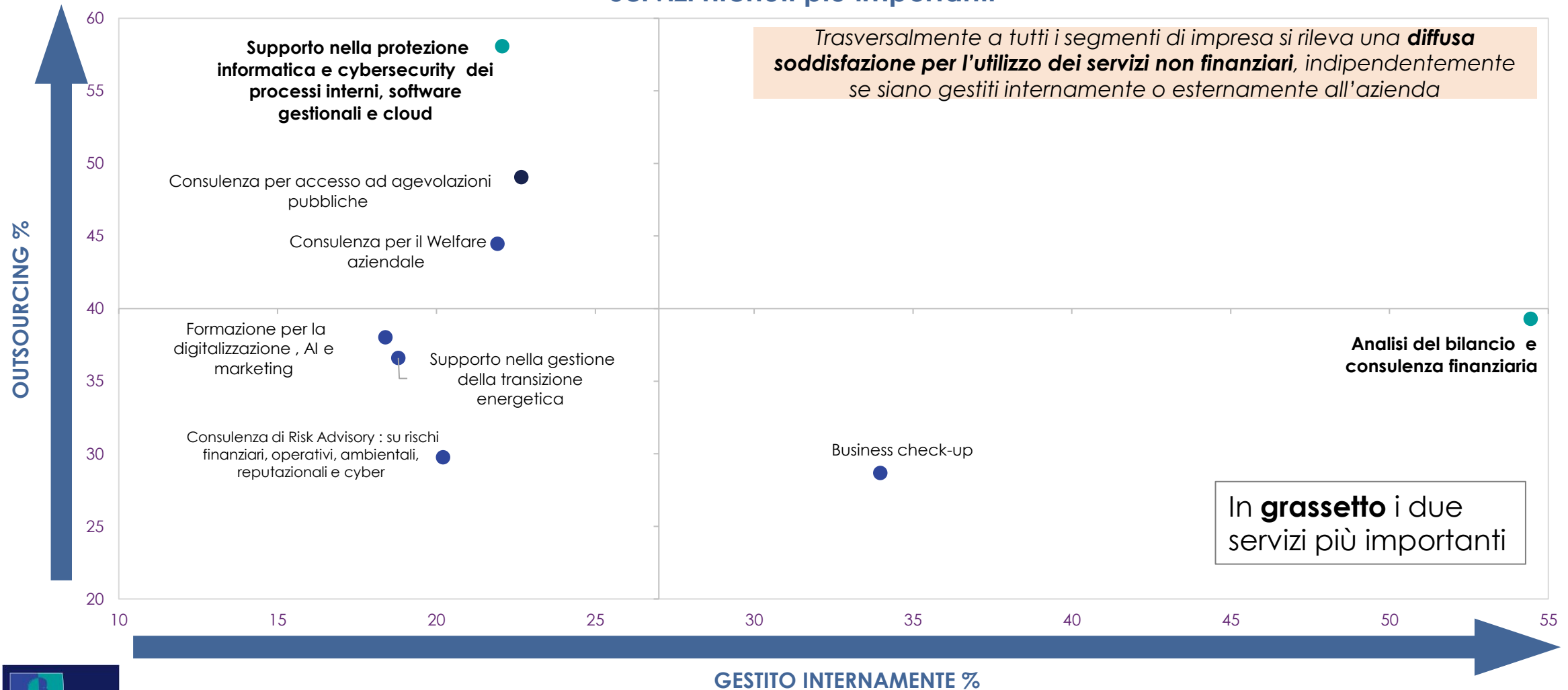
Servizi di **finanza straordinaria** (esecuzione di operazioni straordinarie)



Tra i servizi più importanti, l'analisi di bilancio e business check-up sono gestiti internamente, mentre prevale il ricorso all'outsourcing per il supporto informatico, consulenza welfare e agevolazioni pubbliche

13

Servizi ritenuti più importanti



1a PROPOSTA DI SERVIZI NON FINANZIARI per lo SMALL BUSINESS

Per lo Small business la sfida è far crescere il fatturato, contenendo i costi e restando competitive

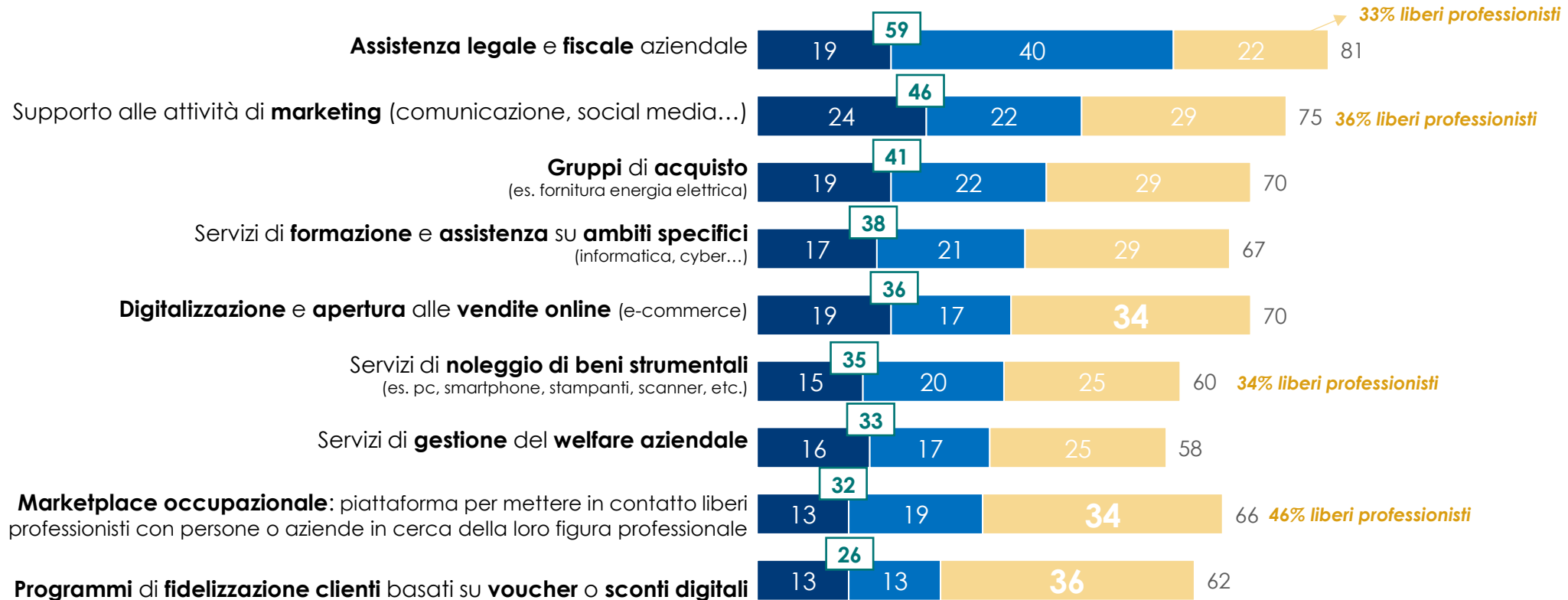
Sfide nei prossimi 1-3 anni per Small Business



Tra le Aziende Retail è più contenuto l'utilizzo dei servizi non finanziari, ma con una quota rilevante di interessati che non li utilizza ancora ¹⁶

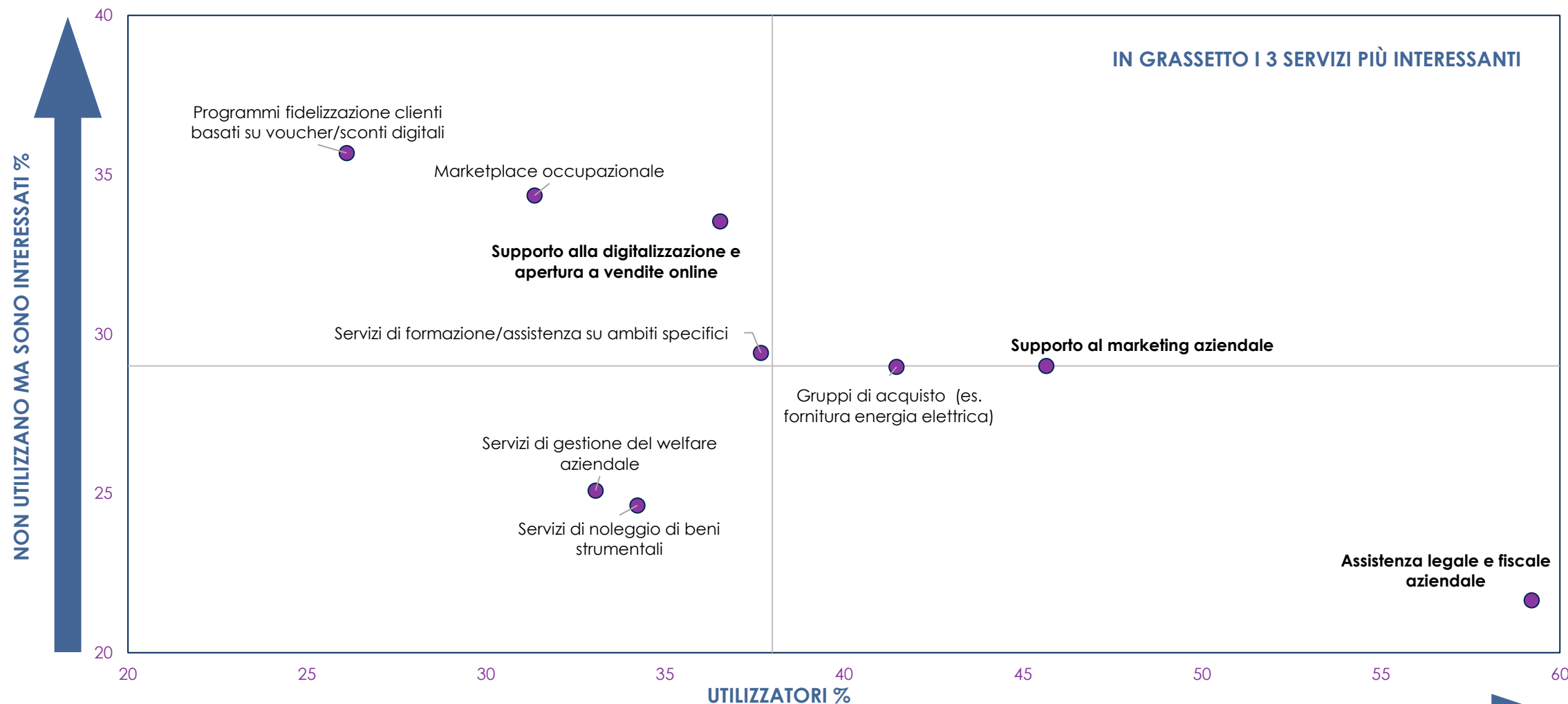
Utilizzo e interesse dei servizi Small Business

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato



MAPPA UTILIZZO VS INTERESSE

Tra lo small business emerge **maggior insoddisfazione** rispetto alle imprese, **generalizzata e non concentrata su un servizio specifico**



Per PMI e Aziende Retail le barriere all'utilizzo dei servizi ritenuti interessanti sono legate a una bassa priorità o mancanza di tempo e risorse. Per le Aziende Retail si aggiunge anche la difficoltà a trovare informazioni e fornitori

18

Barriere a implementazioni servizi

1

SONO INTERESSANTI MA NON
PRIORITARI

2

MANCANZA DI TEMPO E DI
RISORSE PER ATTIVARLI E
GESTIRLI

3

COSTI ELEVATI DA VALUTARE
E NECESSITÀ DI PIANIFICARE
L'INVESTIMENTO

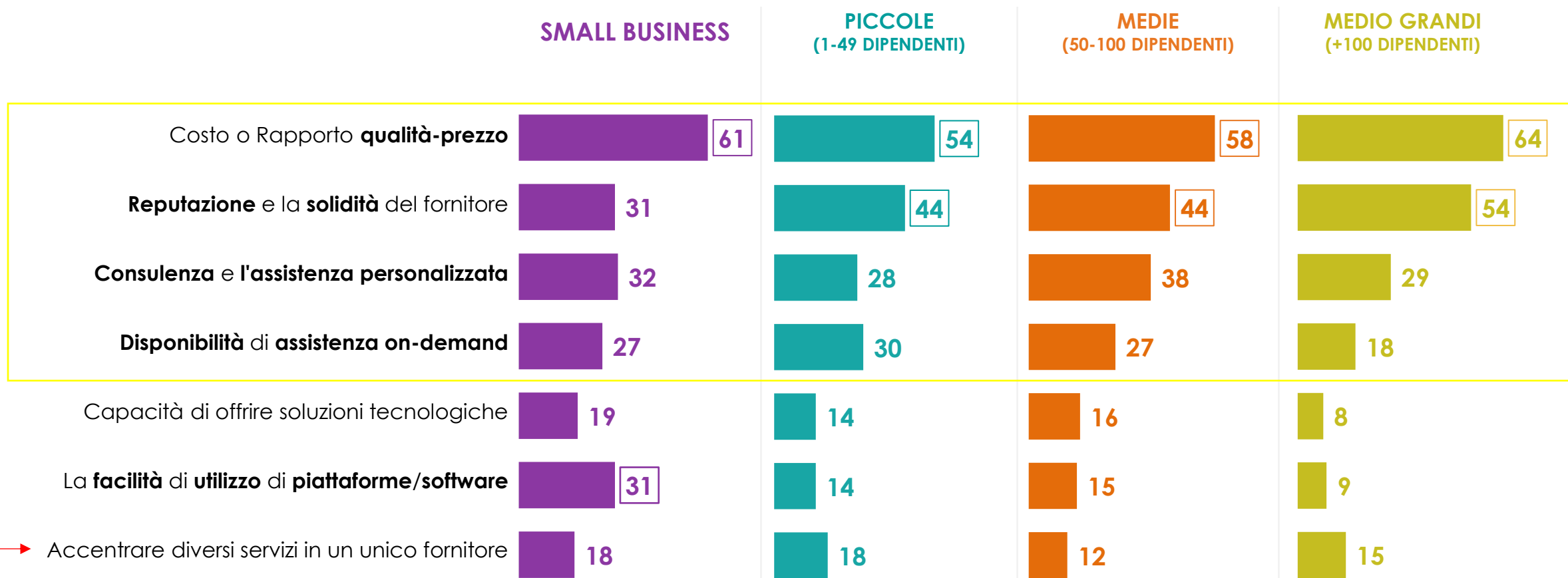
3 **Aziende Retail**

MANCANZA DI **INFORMAZIONI**
CHIARE E **DIFFICOLTÀ A**
REPERIRE UN FORNITORE DI
FIDUCIA

Analisi dei fornitori

Nella scelta del fornitore si guarda al rapporto qualità-prezzo, alla solidità del fornitore e all'assistenza

Fattori di scelta del fornitore



Grazie per l'attenzione