



◆ TOP NEWS



Vendite giudiziarie immobiliari: nel primo semestre 2023 l'81% delle aste si è svolta in modalità telematica
(<https://www.creditnews.it/vendite-giudiziarie-immobiliari-nel-primo-semestre-2023-l81-delle-aste-si-e-svolta-in-modalita-telematica/>)



L'investitore intelligente di Benjamin Graham: perché un testo del 1949 è ancora fondamentale
(<https://www.creditnews.it/investitore-intelligente-testo-ancora-fondamentale/>)



Poste Italia nuova private (https://www.nuova-private.it/)

◆ 2 GENNAIO 2024

di: Redazione



Tecnologia e Credit Management: a che punto siamo?

L'innovazione tecnologica sta rivoluzionando anche la gestione del credito. Un'opportunità e una sfida per molte aziende. In Italia quanto il Credit Management è al passo con i tempi?

L'evoluzione tecnologica a cui abbiamo assistito negli ultimi anni ha interessato e sta interessando sempre più il **Credit Management**.

In un Paese fortemente tradizionale e in gran parte composto da piccole e micro imprese come l'Italia c'è però il rischio di sottovalutare l'importanza di adeguarsi rapidamente alle novità e sfruttare al meglio le possibilità che offrono.

“Sull'uso delle tecnologia nel Credit management siamo a un punto di svolta” ha dichiarato **Giorgio Frigerio CEO di M&GF Project** (<https://www.mgfproject.com/>), società che si occupa di sviluppare software per la gestione del credito commerciale, con il quale abbiamo approfondito l'impatto, presente e futuro, dell'innovazione tecnologica in questo ambito.

La gestione del credito commerciale sta vivendo un momento di forte dinamicità, da cosa dipende?

È vero, dopo alcuni anni di sostanziale stasi, in cui le soluzioni proposte e i temi di confronto variavano poco, oggi c'è grande fermento sulla gestione del credito commerciale.

Le motivazioni sono da ricercare nell'impulso dato dalle Fintech e dalla grande disponibilità di interfacce con le banche dati e i [pagamenti digitali](https://www.creditnews.it/pagamenti-digitali-eguagliano-contanti/) (<https://www.creditnews.it/pagamenti-digitali-eguagliano-contanti/>), che consentono di implementare soluzioni tecnologiche impensabili fino a 5 anni fa.

Innovare vuole anche dire investire nella certezza di poter ottenere dei benefici. Quali sono i vantaggi che la tecnologia oggi può portare nel processo di Credit

Management aziendale?



CreditNews (https://www.creditnews.it/)

La risposta è semplice: controllo, flessibilità e integrazione. Mi spiego meglio. Quando parlo di **controllo** intendo la capacità di identificare e valutare adeguatamente la situazione di ogni cliente, sia in fase di acquisizione iniziale che durante tutti i mesi o anni in cui il rapporto con il cliente si sviluppa.

Su questo fronte, oggi è possibile disporre di sistemi che integrano i dati ufficiali, i dati del CRM, le abitudini di pagamento e tutte le altre informazioni presenti in azienda per avere una gestione dei clienti basata sui dati, a tutto vantaggio dell'efficienza e dell'efficacia dei processi.

La **flessibilità** riguarda, invece, la capacità di gestire ogni cliente con le strategie, i canali e gli strumenti adatti alla sua tipologia.

Basti pensare che i rapporti commerciali con grandi aziende richiederanno comunicazioni formali, generate massivamente e inviate via mail o PEC, mentre i rapporti con clienti piccoli o del B2C potrebbero avvenire pure via Whatsapp, con modalità meno strutturate e proponendo pagamenti rateali, con carta di credito o altre modalità (anche dilazionate) e/o con trasferimento del rischio a terzi. La tecnologia è di grande aiuto nel personalizzare la relazione con la clientela.

L'**integrazione**, infine, consente di tracciare e facilitare la comunicazione tra l'ufficio crediti e le altre funzioni aziendali. Uno scambio fondamentale dal momento che ormai non si ragiona più in termini di funzioni ma di processi e la gestione di un mancato pagamento richiede spesso una visione trasversale della situazione tra le vendite (che operano da App, in mobilità), il customer service, l'amministrazione e l'ufficio crediti. In questo ambito la tecnologia può dare un grande supporto.

Unendo questi tre aspetti, il risultato finale dell'uso della tecnologia nel Credit Management quale sarà?

La capacità di **gestire la complessità**. 100 clienti li posso gestire più o meno artigianalmente, 500 sono già un problema. Se invece ho 5.000 clienti o 50.000, senza sistemi di gestione strutturati perdo il controllo.

Spesso le aziende spendono grandi cifre per servizi che non riescono a sfruttare appieno. Molte aziende, per esempio, richiedono (giustamente) il monitoraggio su tutto il parco clienti e poi ricevono migliaia di mail che non riescono ad analizzare.

Il Credit Analyst ha bisogno che il software gli sappia dire "guarda che questo cliente XXX che hai acquisito 6 mesi fa, se si presentasse da te oggi non lo prenderesti oppure gli daresti la metà del fido attuale perché la sua situazione è cambiata "

Innovare i processi di gestione del credito comporta dei costi. Non c'è il rischio che le piccole e micro aziende non siano in grado di affrontare l'investimento?

In realtà non servono necessariamente dei grossi investimenti. La fatturazione elettronica, l'**open banking** (<https://www.creditnews.it/open-banking-cresce-del-20-soprattutto-tra-i-giovani/>) e il cloud sono fattori abilitanti che permettono di fornire anche ad aziende di minori dimensioni soluzioni per la gestione dei propri clienti a costi contenuti.

Del resto, lo scenario normativo e al contesto economico fanno sì che le medie, le piccole e le micro hanno e avranno sempre più bisogno di strutturarsi per gestire il proprio credito commerciale in modo più efficiente.

L'innovazione dei processi non deve e non può riguardare solo la grande azienda.

Il 2023 è stato decisamente l'anno in cui più si è parlato di intelligenza artificiale. Nella gestione del credito l'AI potrebbe sostituire l'uomo?

Il verbo giusto, quando si ragiona sull'*intelligenza artificiale* (<https://www.creditnews.it/banche-pronte-ad-investire-nellintelligenza-artificiale/>) in ambito credit management, **non è decidere ma proporre.**

Le comunicazioni che si scambiano con i clienti e le decisioni che si prendono hanno degli impatti economici importanti per l'azienda.

Il ruolo dell'IA sarà quello di **suggerire i clienti sui quali applicare alcune strategie** piuttosto che altre o a cui proporre accordi di saldo e stralcio invece che piani di rientro, ma ci aspettiamo che, almeno nel breve, non ci saranno decisioni, trattative, strategie definite autonomamente dall'IA.

(Contenuto realizzato in collaborazione con M&GF Project)



<https://www.creditnews.it/evento/credit-awards-8-edizione/>

- [credit management](https://www.creditnews.it/primopiano/credit-management/) (<https://www.creditnews.it/primopiano/credit-management/>), [gestione del credito](https://www.creditnews.it/primopiano/gestione-del-credito/) (<https://www.creditnews.it/primopiano/gestione-del-credito/>)

CONDIVI QUESTO ARTICOLO!



- (<https://www.creditnews.it/cartolarizzazioni-ue-uova-convenzione-tra-abi-e-agenzia-delle-entrate/>)

I PIÙ LETTI SU
CREDITNEWS

◆ [BCE: le banche più sicure d'Europa nel 2023](https://www.creditnews.it/bce-le-banche-piu-sicure-deuropa-nel-2023/) (<https://www.creditnews.it/bce-le-banche-piu-sicure-deuropa-nel-2023/>)

◆ [Pagamenti elettronici, come funziona il Bonus Pos 2023?](https://www.creditnews.it/pagamenti-elettronici-come-funziona-il-bonus-pos-2023/) (<https://www.creditnews.it/pagamenti-elettronici-come-funziona-il-bonus-pos-2023/>)

◆ [Quali sono le banche con più valore al mondo?](https://www.creditnews.it/banche-piu-valore-mondo/) (<https://www.creditnews.it/banche-piu-valore-mondo/>)

◆ [Perché la Cina ha una montagna di debito di cui...](https://www.creditnews.it/cina-montagna-debito/) (<https://www.creditnews.it/cina-montagna-debito/>)

◆ [Quali sono gli sport più ricchi del mondo?](https://www.creditnews.it/quali-sport-piu-ricchi-mondo/) (<https://www.creditnews.it/quali-sport-piu-ricchi-mondo/>)

◆ [Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza:...](https://www.creditnews.it/codice-della-criisi-dimpresa-e-dellinsolvenza-cose-e-quali-sono-le-novita-introdotte/) (<https://www.creditnews.it/codice-della-criisi-dimpresa-e-dellinsolvenza-cose-e-quali-sono-le-novita-introdotte/>)