

*BUY NOW PAY LATER:
Una nuova opzione
di pagamento per
clienti Hilti*

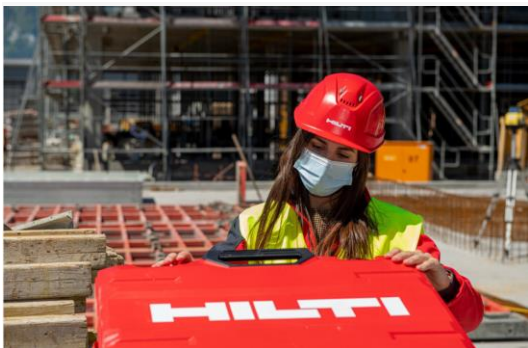
Credit Business Partner
Hilti Italia Spa

Lorenzo Petrelli

QUESTA È HILTI

- Fondata nel 1941 a Schaan, in Liechtenstein
- Leader mondiale di mercato nelle tecnologie relative al fissaggio diretto e alla demolizione per le costruzioni professionali
- Fatturato di 5.6 miliardi di CHF
- Circa 30.000 impiegati in più di 120 paesi
- Approccio diretto alle vendite: circa 250.000 contatti ai clienti per giorno
- 100% gestione familiare: tutte le azioni sono detenute dal Martin Hilti Family Trust





Ownership:

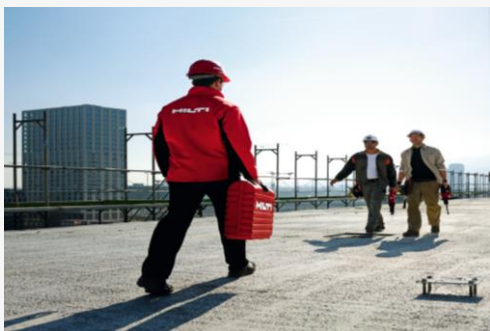
Team Credito in
collaborazione con:
Treasury
Marketing
Sales
Legal



In risposta alla crescente domanda da parte dei clienti per una maggiore flessibilità nei termini di pagamento il Team Credito di Hilti Italia ha voluto implementare un nuovo servizio, in partnership con Cash Invoice e Allianz, riservato a clienti meno strutturati, il Buy Now Pay Later (BNPL). Riconoscendo che i clienti più piccoli desiderano opzioni di pagamento adattate alle loro esigenze finanziarie, l'azienda cerca di migliorare la customer experience e stimolare l'acquisizione di clienti offrendo la possibilità di effettuare acquisti immediati e di dilazionare i pagamenti a 90 giorni. Questo approccio mira a aumentare la soddisfazione del cliente e la competitività sul mercato, tenendo conto delle preferenze finanziarie dei clienti.

Il Team Credito di Hilti Italia ha voluto massimizzare questa opportunità ottenendo:

- Azzeramento del Rischio Credito
- Fidelizzazione clienti esistenti, con dilazioni di pag.to più lunghe, velocizzazione del processo di acquisizione di clienti nuovi in linea con la Credit Policy
- incremento delle vendite;
- Un servizio esclusivo sul mercato del B2B.



Il servizio BNPL conosciuto sul mercato principalmente per acquisti Online grazie alla partnership tra Hilti e CashInvoice ha dato origine ad un nuovo modello che abbiamo denominato **E-store** per vendite effettuate dal nostro canale di vendita interna principalmente tramite telefono.

Timing del progetto:



Start: 01/11/2023

End: To be continued

investimento economico



- Costo lavoro figure interne
- Costo piattaforma PausePay



Cliente conclude un ordine

Invio del link tramite mail o whatsapp

Richiesta del servizio tramite login sull'online banking

Feedback sull'operazione e in 30sec

Se riceviamo l'esito positivo, il fornitore ci invia il pagamento che riceviamo su c/c dopo pochi giorni. **Il cliente paga a 90 giorni**



principali kpi:

- Azzeramento rischio
- Miglioramento rating credito clienti
- Incremento vendite



I principali risultati ottenuti sono:



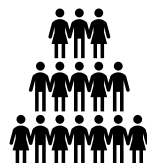
Originalità ed innovazione del servizio



Creazione di valore con azzeramento del rischio finanziario e incremento delle vendite (decine di operazioni in pochissimi giorni su un numero limitato di venditori)



Team Credito sempre più orientato al «Business Partnering» che affianca la funzione primaria di «Problem solving»



Risposta concreta ad esigenze clienti ed al focus sulla strategia del Coverage