

# MP MARKETPLACE

ANNO VII  
NUMERO 49

AIFOTO



ANDEC  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE



**CUSTOM  
OBIETTIVO  
ECCELLENZA**



**AREA  
ACCESSORI  
EMOZIONANTI**



**WIKO  
AMBIZIONI  
DA LEADER**

# LA FORZA DEL GRUPPO

Expert continua a rinnovarsi mantenendo i valori fondanti: imprenditorialità, territorialità e servizio. Parla Roberto Omati.

**Viaggio in un'azienda leader nel mondo, che fattura 78 milioni di euro con 350 dipendenti e che vuole farsi conoscere dal grande pubblico con la sua divisione mobile.**

di Valerio Mariani



**CUSTOM FLY**  
FLY è il primo PC POS con struttura in alluminio lavorato. L'ampio schermo offre un'eccellente risoluzione (1.366x768) oltre ad elevate funzionalità garantite anche dal multi-touch capacitivo, con tecnologia Led.



# CUSTOM: 25 ANNI DI ECCELLENZA

**A**nche questa storia nasce in un garage. Ma non siamo nella Silicon Valley. Siamo a Fontevivo, 20 chilometri da Parma, nella non meno operosa Emilia Romagna, Italia. Inizia 25 anni fa, quando un under 30, Carlo Stradi, preferisce la via dell'imprenditoria a una più facile carriera in una multinazionale e fonda Custom. «Non condividevo la visione dell'azienda per cui lavoravo. Contattai un amico ingegnere con cui condividere le competenze commerciali – ricorda l'imprenditore – per creare un'azienda che avesse come mission principale la personalizzazione delle soluzioni. E iniziammo nel suo garage». Custom è ancora oggi di sua proprietà e del suo socio Alberto Campanini, è una realtà internazionale probabilmente più nota all'estero che negli uffici di Confindustria, senza alcuna velleità (o necessità) di quotazione in Borsa: «Perché dovrei? Ci si quota in Borsa per avere un'iniezione di liquidità, noi abbiamo la fortuna di dirigere un'azienda solida e profittevole» ci dice Stradi.

#### UMANIZZARE LA TECNOLOGIA

Si lavorava nel garage nel 1992, esattamente 25 anni fa, in tempi in cui "standardizzazione" era la parola d'ordine, non solo nel settore in cui opera Custom. Erano tempi in cui i soldi potevano essere facili, se solo avevi il potere di imporre il tuo standard al mercato. Avresti guadagnato quote di mercato

con politiche aggressive, forse, ma non avresti fatto innovazione, non avresti aperto la strada a un modo migliore di vivere e consumare. Per questo sarebbe stato più utile scendere per strada, parlare con esercenti e clienti, fargli provare i prototipi. «Come quella volta che mettemmo in mano un registratore di cassa a un'anziana signora proprietaria di un negozio di alimentari in paese» ricorda Stradi. Ebbene, dopo lo studio del progetto, la prototipazione, l'impegno degli ingegneri, la fase di test, la vecchiaia lo rispetta al mittente, se non schifata quantomeno dubbiosa. «Appena le demmo in mano il registratore di cassa – prosegue Stradi – la signora eseguì una sequenza di tasti che, evidentemente, ripeteva ogni giorno chissà quante volte. Il registratore di cassa andò in tilt: la signora aveva appena evidenziato un bug che i nostri test non avevano trovato». In questo aneddoto c'è tutto il significato del brand Custom: personalizzare nel senso di essere il più vicino possibile alla persona, all'utilizzatore. Forse si può dire umanizzare.

#### OVUNQUE C'È UNO SCONTRINO

Il gruppo Custom, recita la brochure aziendale, è leader mondiale nella realizzazione di soluzioni hardware e software per l'automazione del punto vendita attraverso operatore o macchine self-service. «In pratica – concretizza Stradi – molte delle ricevute o degli scontrini di pagamento stampati ogni giorno ovunque nel mondo, provengo-

no da una stampante Custom». Molte, effettivamente molte: scorrendo la lista dei brand che, in forma Oem o diretta, usano prodotti Custom è molto più difficile indovinare chi manchi rispetto al contrario. Dai Bancomat alle etichettatrici negli aeroporti (circa 200 nel mondo), dal controllo degli accessi ai distributori automatici (di qualsiasi cosa), dai registratori di cassa di supermercati e negozi agli eliminacode e alle ricevitorie e le agenzie di scommesse, ogni giorno si stampano migliaia di ricevute da una macchina Custom.

«La nostra è una produzione da 500mila dispositivi all'anno – spiega Stradi – spesso "discreta", poco evidente, visto che il logo Custom non sempre è visibile, in modalità Oem per tutti i maggiori produttori del mercato ma disponiamo anche di linee di prodotto nostre». Un lavoro "discreto" per un range di mercati pressoché globale, che produce quasi 78 milioni di euro di fatturato nel 2015 – i cui utili sono sempre reinvestiti in innovazione e ricerca e sviluppo – e un incremento medio del 15% all'anno con una previsione di 90 milioni per l'anno fiscale 2015-2016. 350 dipendenti in Italia e all'estero, la metà ingegneri o impiegati in R&D, rappresentanti diretti o indiretti in 50 Paesi, 5 stabilimenti di produzione nel mondo – «Perché qui si fa tutto internamente» chiarisce Stradi – e un mix di fatturato formato dal 54% di vendite all'estero. Un'eccellenza che parte da Fontevivo, Parma, Emilia Romagna, Italia. Non

**“Molte delle ricevute o degli scontrini emessi ogni giorno nel mondo provengono da una stampante Custom”.**



siamo in Silicon Valley. «Siamo sempre stati abituati a cavarcela da soli, in qualsiasi situazione. Mi sono sempre trovato a disagio nel pensare a un rapporto di collaborazione commerciale favorito in qualche modo dalle istituzioni, a qualsiasi livello. La nostra è una terra in cui, il giorno dopo il terremoto, ho visto imprenditori rimboccarsi le maniche e riprendere la produzione sotto le tende perché la fabbrica era sotto le macerie. Situazioni commoventi ma che, allo stesso tempo, ti inorgoliscono e ti danno un'adrenalina impagabile».

### NON SOLO STAMPANTINE

Il gruppo Custom è formato da tre brand (oltre a Custom, System Gaming e Fasy) e 7 aziende, il mix di fatturato proviene per un 46% da PcPos e registratori di cassa, il 42% dai chioschi self service e il 4% per ognuno dei comparti Lottery & Betting, Eventi, Trasporti e Parcheggi e, infine, Carte d'imbarco ed Etichette bagaglio. «A fronte di una presenza importante nei mercati consolidati – prevede Stradi – immagino una crescita nel settore del betting e della gestione degli eventi. Seguendo, inoltre, la filosofia del do-it-yourself e la missione della personalizzazione, abbiamo voluto investire direttamente nell'ambito applicativo acquistando due software house. Con l'evidente incremento della mobilità credo che non si possa sottovalutare il mondo delle app per il business. Il nostro hardwa-

re prosegue nello sviluppo di soluzioni innovative, utili al mercato ma deve essere accompagnato da altrettanta innovazione in ambito software e servizi». Per questo, per esempio, Stradi non si butta in una rischiosa e anacronistica strategia legacy, ma apre il suo software in modo da garantirne la compatibilità con qualsiasi hardware, anche non Custom. E non potrebbe essere altrimenti visto che le origini sono prettamente Oem. Altro ambito di sviluppo è l'integrazione delle soluzioni

**CUSTOM PHONE**  
È la divisione aziendale dedicata al mondo del mobile e del mercato B2C. Include un'ampia gamma di prodotti tra cui, smartphone, tablet e accessori.

software più vicine all'ambito operativo di Custom con le soluzioni proprietarie presenti in azienda utilizzate dal reparto di amministrazione o logistica, per esempio.

### COME FAR CONOSCERE IL BRAND

Visti i dati, il business è solido ma, come sottolinea il fondatore di Custom: «Può richiedere un aiuto in termini di brand awareness». Per questo c'è la linea di Mobile Solutions, formata da stampantine portatili di ricevute corredate di



app per la loro gestione via smartphone o tablet. Si tratta di una serie di cinque modelli per diverse esigenze a cui si aggiungono dongle e print server o docking station con stampante incorporata. Tutti prodotti finalizzati alla fruizione mobile il cui esempio più banale può essere l'emissione della ricevuta di un acquisto fatto in treno o in aereo.

### SULLE SPALLE DEI GIGANTI

A giugno del 2015 Gianrio Falivene lascia Andreoli Spa, socio laziale di Eu-

ronics, da direttore generale, dopo aver raggiunto una crescita di fatturato del 145% negli precedenti cinque anni. Non passa neanche un anno e Falivene e Stradi si incontrano, e si intendono. Il Presidente e Amministratore Delegato di Custom gli dà in mano la responsabilità dello sviluppo di un nuovo business. Si tratta di esplorare nuovi ambiti di produzione nel mercato consumer, una strada completamente nuova per Custom, apparentemente lontana dal Dna dell'azienda. Ma, come sottolineava Stradi, una strada magari impervia ma che aveva senso percorrere. Nei modi tradizionali. «Da subito abbiamo capito che in questo difficilissimo mercato avremmo dovuto trovare un'identità – ricorda Stradi – e, ancora una volta, l'innovazione e il design sarebbero dovuti essere i nostri fattori distintivi». Avendo a che fare tutti i giorni con chip di trasmissione wireless e schede miniaturizzate, il pensiero è andato subito a più tipologie di prodotto, rigorosamente mobile: telefoni, smartphone, tablet e accessori.

In questa ulteriore storia ha un ruolo il figlio di Stradi: un ragazzo in età universitaria poco sicuro della strada da percorrere. «Avrei potuto inserirlo in azienda facendolo partire dal basso – racconta Stradi – come fanno in tanti, e invece l'ho buttato subito nella mischia». Stradi gli affida la responsabilità della realizzazione della linea di telefoni, smartphone e tablet dandogli

**FUSION**  
È un Pc Pos da 10" con un design compatto ed elegante. L'ideale per il Retail come punto cassa all in one e per la gestione di servizi rivolti al cliente (ricariche telefoniche, scommesse e pagamento bolli). Innovativo nel design e nella tecnologia, Fusion propone un nuovo modo di utilizzare lo schermo touchscreen posizionato in verticale per una migliore ergonomia. È dotato di un luminoso monitor da 10" (800x1.280 pixel) con touchscreen project capacitivo, stampante 80mm integrata con autocutter, caricamento carta facilitato e display cliente integrato. Fusion è disponibile in due differenti configurazioni, una per applicazioni Windows X86 based e una per applicazioni Android/Linux ARM Based (fino a 4.2.2 Jelly Bean).

una invidiabile libertà d'azione, sotto le possenti spalle di un esperto del mercato della distribuzione come Falivene. Oggi Custom Phone ha a portafoglio tre telefoni per gli anziani, Teo, Daddy e Flip8 «ovviamente testati per primi da mio padre» – sorride Stradi, semplici e intuitivi come devono essere per quel target e, se vogliamo, anche eleganti e colorati. Segue l'artiglieria pesante degli smartphone Venere, Luna, Argo, Saturno, Terra. Tutti, in poche parole, sobri, con Android, essenziali, funzionali. A questi si aggiunge un tablet da 10,1 pollici e una batteria di accessori tra cuffie, auricolari, power bank e un alcol tester.

### LA PRODUZIONE TORNA IN ITALIA

La progettazione, e la produzione il più possibile, hanno un'importanza notevole nelle strategie di Custom, al punto da riservare qualche sorpresa.

«A oggi abbiamo 5 stabilimenti – spiega il manager –, in Brasile, India, Cina, Romania e Italia (dove? Ma a Ivrea ovviamente, sulle ceneri di Olivetti) ma intendiamo aprire presto un nuovo centro in Italia». Ecco la sorpresa, dunque. Con che azzardo si può pensare di tornare in Italia a produrre? «Dati alla mano, una fabbrica in Romania oggi non è più tanto conveniente» – osserva Stradi – «così come non è detto che lo siano ancora le fabbriche in India, Cina e Brasile. Per diversi motivi. Al basso costo del lavoro, ammesso che lo sia paragonato a quello italiano e in futuro non è detto che sarà ancora così, fanno da contraltare costi elevati che in Italia non si avrebbero, a partire dai trasporti».

Una fabbrica gestita a modo suo, come tutto d'altronde. Una fabbrica umana, in cui la risorsa è considerata il bene più prezioso. In cui il rapporto è alla base di tutto, «dove chi dimostra impegno e dedizione ha qualcosa in cambio» – afferma Stradi –.

«Ai giovani che introduciamo in Custom diamo la possibilità di crescere e qualche mese per dimostrare di essere all'altezza.

Può capitare di non trovarsi e, allora, amici come prima». Così Stradi ha in programma l'apertura di una fabbrica nella zona di Parma, Emilia Romagna, Italia. E non siamo nella Silicon Valley.

