



Lo Zucchero dal 1927

[www.davinozucchero.it](http://www.davinozucchero.it)

# VENDING

Il bimestrale della distribuzione automatica

NEWS

Numero 29 - Anno 2017



Espressoitaliano  
since 1949

[www.caffegioia.com](http://www.caffegioia.com)

## Tutti pazzi per Opera Touch



Luca Crescenzi & Luca Nicola - Artwork by Roberto Zaghi



NECTA È UN MARCHIO DI



[www.nwglobalvending.it](http://www.nwglobalvending.it)

# CUSTOM<sup>®</sup>

## L'expertise tecnologica applicata al Vending

**C**ustom è un'azienda fondata a Parma nel 1992 da **Carlo Stradi** e **Alberto Campanini**, punto di riferimento a livello mondiale nella progettazione e realizzazione di soluzioni meccatroniche di stampa e scansione.

È un brand poco diffuso nel Vending, sebbene abbia messo a disposizione del settore le competenze acquisite in 25 anni di attività per **sviluppare prodotti e soluzioni mirate a coadiuvare il lavoro dei gestori**, in particolare nella recente e delicata fase della trasmissione elettronica dei corrispettivi.

Per presentare Custom agli addetti ai lavori della distribuzione automatica italiana, abbiamo incontrato il suo **Presidente Carlo Stradi**.

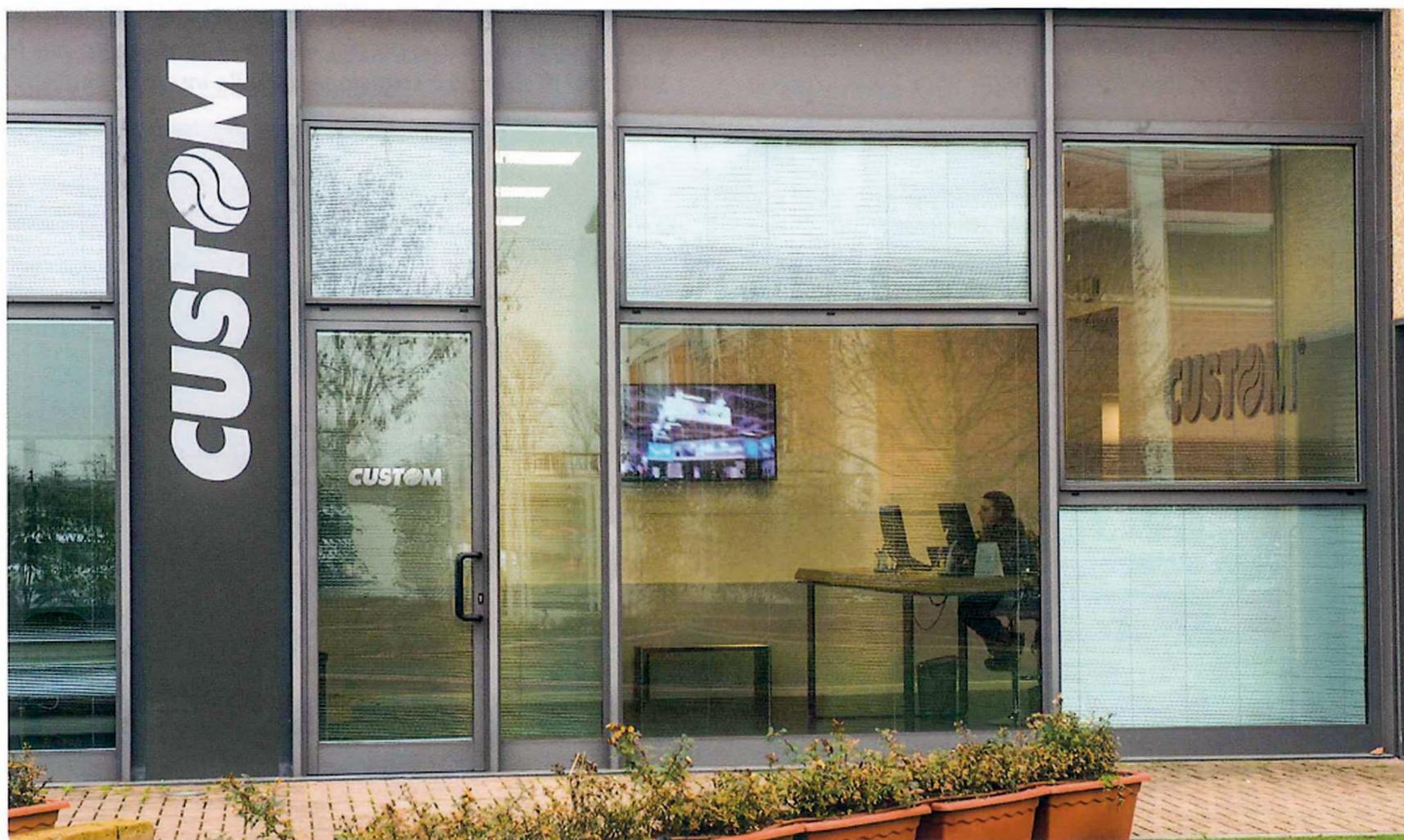
### Quando è nata la Custom?

*Il 30 giugno abbiamo celebrato 25 anni di attività che, nel panorama globale delle aziende internazionali, sono pochi. Io infatti scherzo con i miei colleghi, dicendo che siamo ancora dei teenager! Ma nel panorama italiano delle industrie tecnologiche, il nostro venticinquesimo comincia ad essere un valore importante.*

*Nei primi anni '90 facevo il venditore per un distributore di meccanismi di stampa e ho conosciuto Alberto Campanini, che è il mio socio e si occupa della parte tecnica, che ho sempre ritenuto un genio fuori dalle righe. Ci siamo ritrovati una sera del febbraio '92 e abbiamo deciso di partire con quest'avventura, anche perché c'era allora in previsione la legge che obbligava a controllare i gas di scarico delle automobili e le officine dovevano dotarsi dei dispositivi atti a svolgere quest'operazione. Questi apparecchi si chiamano opacimetri e su di essi andava montata una stampantina. **Noi abbiamo realizzato la prima stampantina da pannello** per questo particolare dispositivo e da lì è nato tutto. Con grande sacrificio, visto che non avevamo né capitali,*



*né ricche famiglie alle spalle, per diversificare, nel '93 abbiamo realizzato **la prima stampante da chiosco**, quelle che emettono il ticket quando parcheggiamo o andiamo alla posta; in seguito abbiamo ulteriormente diversificato realizzando **una stampante da tavolo**, quelle che vediamo nei ristoranti per intenderci, e via via abbiamo incrementato la gamma dei prodotti cercando di cogliere le opportunità che la domanda di mercato ci offriva. La richiesta di un prodotto non a catalogo era per noi una sfida, che ci spingeva a progettare e realizzare qualcosa di nuovo. Così facendo, abbiamo incrementato le nostre competenze e realizzato **le stampanti che emettono i biglietti per i tre-***



ni; poi siamo entrati nel mercato **Aviation**, negli aeroporti dove i viaggiatori trovano le stampanti per i boarding pass, le etichette bagagli e così via. Pensi che sono nostri clienti più di 350 aeroporti nel mondo che utilizzano le nostre soluzioni! Facciamo prodotti per il settore **Gaming**, per diverse aziende leader del settore, per le quali produciamo soluzioni completamente customizzate.

#### E da qui il nome Custom?

E da qui il nome Custom! Quando abbiamo cominciato a realizzare i primi prodotti, sul mercato si trovavano solo degli standard e noi volevamo essere più vicini ai clienti, che chiedevano soluzioni personalizzate, ad hoc per le loro esigenze e lo abbiamo fatto. Vede, noi italiani siamo strani: se siamo in 4 a prendere il caffè, nessuno prende lo stesso caffè; se andiamo a mangiare la pizza ognuno prende una pizza diversa o magari anche con delle "customizzazioni", doppia mozzarella oppure prosciutto meno cetriolini... Oggi circa il **40% della nostra produzione è completamente customizzato**, quindi non compare il brand Custom perché magari ha un altro brand famoso internazionale o anche locale, vale a dire il brand del cliente, che è la star. Noi restiamo dietro le quinte.

#### Poi nella vostra galassia è entrato molto altro...

Noi abbiamo iniziato come azienda prettamente meccatronica, cioè costruivamo la parte elettronica, la parte meccanica etc. Poi abbiamo sentito l'esigenza di dotare i nostri prodotti anche di software. Visto che non ci si improvvisa o comunque bisogna investire troppi anni per avere delle soluzioni, abbiamo acquisito una prima azienda, la **Bizeta**, che realizza software per i più importanti brand italiani del lusso. In questo modo siamo riusciti ad ampliare la nostra offerta anche con la parte service. Poi si è aggiunta Maxima, che è un'azienda di software che sviluppa e commercializza soluzioni con maggior focus per i POS Retail nell'ambito del Fashion e del No Food, e **System Retail**, che invece è specializzata nella GDO del settore Food (GDO e GD). Infine **Netrising**, una piccola realtà italiana che sviluppa applicazioni per la telefonia e i dispositivi mobili.

#### Carlo, cosa vede nel futuro di Custom?

Dico sempre ai nostri collaboratori che siamo molto fortunati, perché abbiamo fatto delle scelte coraggiose anche in momenti di grande difficoltà: negli anni 2008, 2009 e

2010, nel pieno della crisi, abbiamo fatto scelte di investimento acquisendo aziende, specializzazioni e dotandoci di strumenti tecnologici. Oggi si parla di industria 4.0, ma noi nel 2009 abbiamo comprato SAP, che costava una follia, che in un momento di crisi non era forse una scelta opportuna. Nel tempo si è rivelata molto appropriata, perché oggi riusciamo a gestire le nostre aziende in tempo reale centralizzate qui a Parma.

**Il futuro lo vedo bene, perché di aziende vere che costruiscono, realizzano e progettano in Italia l'insieme di soluzioni che noi offriamo per fortuna non ce ne sono molte.**

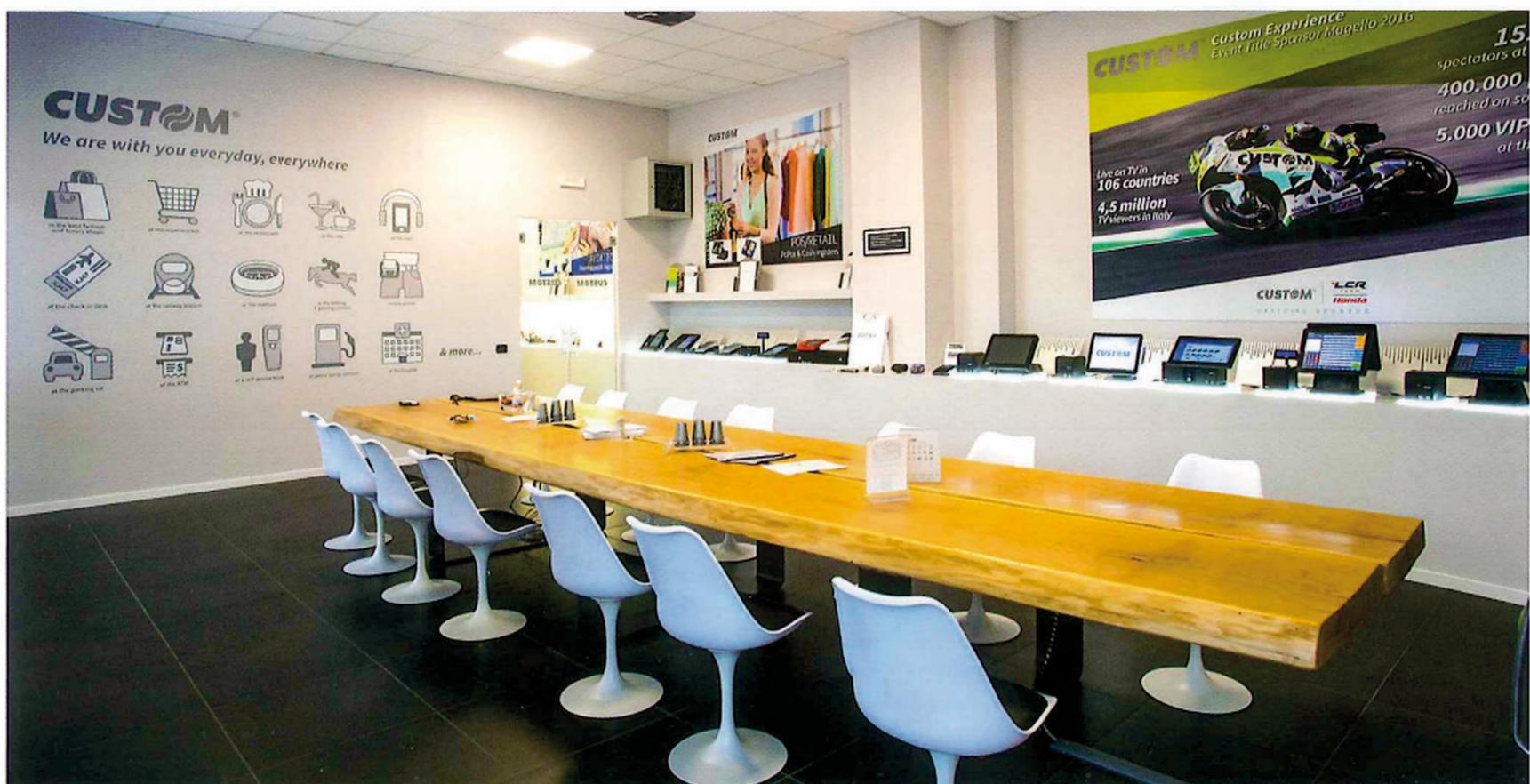
Lo dico con rammarico perché purtroppo tante aziende in periodo di crisi hanno deciso di non investire e a questo punto si sono ridotte molto o addirittura sono sparite o sono state vendute a gruppi americani, giapponesi etc. e quindi non sono più italiane. A noi va bene così, perché i grossi colossi americani e giapponesi quando realizzano prodotti nuovi in questo ambito si rivolgono a Custom.

#### Dopo 25 anni si ritiene soddisfatto dei risultati raggiunti?

Io sono molto soddisfatto. Devo dire che quest'anno è la prima volta che mi guardo un attimo indietro, perché sono uno abituato a guardare avanti. Quando tempo fa è uscito un articolo su Repubblica dove ho raccontato la nostra storia mi sono anche un po' commosso, ma ora è diverso, perché **ci stiamo preparando a festeggiare in pompa magna il nostro 25° anniversario**. Sarà una grande festa per i nostri dipendenti, alla quale interverranno quasi 500 persone e sono un po' in apprensione perché è un momento celebrativo di uno step importante per la Custom.

Mi rendo conto che stiamo diventando grandi e lo vedo anche a livello tecnico dalle conoscenze che abbiamo sviluppato, che i nostri uomini hanno sviluppato. **Questo traguardo è frutto dell'esperienza di tutte queste persone, che fortunatamente sono con noi in azienda da 15-20 anni** e sulle quali abbiamo sempre investito. In loro e nell'azienda. Vede, noi non abbiamo l'aereo personale o la barca e reinvestiamo sempre i nostri profitti in azienda: macchinari, attrezzature acquisizioni etc. per cui il nostro futuro lo vedo interessante, in forte crescita nonostante tutte le difficoltà quotidiane di questa crisi economica che persiste.

Grazie ai nostri collaboratori, caparbietà e capacità Custom è oggi un vero e proprio punto di riferimento per le soluzioni di stampa e scansione a livello internazionale.





Maurizio Bertoldi



Cristian Ravazzini



Fabrizio Nicolosi

**P**er approfondire l'offerta Custom per la distribuzione automatica, ci siamo rivolti a **Maurizio Bertoldi** Responsabile Commerciale Italia, **Cristian Ravazzini** EMEA Director Industrial and Kiosk Business Unit e **Fabrizio Nicolosi**, Direttore Operativo di Netrising.

**Il Vending è diventato un ulteriore mercato di riferimento per la vostra offerta. Vuole ricapitolare quali sono gli ambiti di attività?**

La divisione principale della Custom è quella industriale: è la prima divisione nata, quella che ha dato lo slancio a tutte le altre e alla quale segue per importanza la **divisione Pos - Retail**. Ci sono poi divisioni più verticali come quella **GLB, (Gaming, Lottery, Betting)** o la Aviation. Ci estendiamo poi anche negli ambiti **Consumer e Ticketing** con tutte le soluzioni sviluppate per le stazioni e gli eventi, grandi competizioni sportive, cinema, musei, teatri etc.

**Ci parla nello specifico dell'offerta destinata alla distribuzione automatica e al Fuori Casa?**

Custom in questo caso è coinvolta sia come Custom SpA che come Netrising, società del Gruppo specializzata nello sviluppo di app, oggi primi in Italia avendo raggiunto il traguardo delle **300 APP attive sugli store in meno di 2 anni con oltre 123.000 download**.

Custom ha lanciato due nuovi palmari, **Apollo e Ranger**,



Ranger 2.0

atti a svolgere tutte le funzioni operative del servizio di gestione, anche se hanno caratteristiche diverse.

**Ranger è un dispositivo "rugged", rinforzato, con certificazione standard IP68. È quindi super resistente, nato per applicazioni outdoor e con carichi di lavoro pesante, come può essere quello del gestore in ambito vending.**

È un device che utilizza il **sistema operativo Android** e, per questo, molto flessibile e facile da usare. È dotato di **lettore NFC contactless, due fotocamere** (una frontale e una posteriore) e **un'ottica scanner sia 1D che 2D**, quindi capace di leggere sia i barcode monodimensionali che quelli bidimensionali in mobilità: pertanto con alte prestazioni di cattura del barcode in movimento. Vi è la possibilità, di conseguenza, di rilevare anche i QRCode e la sua **batteria da 4300mAh** garantisce un ciclo di lavoro quotidiano. Ranger, inoltre, è compatibile con gli strumenti presenti sul mercato per il **prelievo dei dati attraverso porta IrDA**.

Rispetto ai terminali tradizionali usati oggi nel vending, Ranger ha una adattabilità maggiore e anche delle caratteristiche innovative. Ad esempio, **può essere integrato via Bluetooth o wifi con una stampante termica portatile per stampare report**. Quest'ultima è una delle soluzioni che il mercato apprezza di più.

**A che prezzo lo proponete?**

Custom collega in modo diretto il produttore al consumatore eliminando tutte le fasi intermedie; questo si traduce in un **prezzo molto più interessante** rispetto a questa tipologia di strumenti. Ranger è un **prodotto di fascia alta**, pensato per le aziende di gestione un po' più strutturate che hanno bisogno di avere il database sempre a disposizione dell'operatore. Su Ranger è infatti possibile caricare il proprio gestionale.

**Quali sono, invece, le caratteristiche di Apollo e le sue differenze con questo modello?**

Apollo è un dispositivo **smartphone Android 5"** che garantisce un **ottimo rapporto qualità/prezzo**: sul nostro store è disponibile a **99 euro**, con **4G LTE, dual SIM, con fotocamera 2/8 Mpx**. Ha tutte le funzionalità di un moderno smartphone ed in più può tornare utile al gestore in quanto, ad esempio, può essere utilizzato per la trasmissione dei corrispettivi, grazie alle app dedicate.

Parlando di corrispettivi è doveroso introdurre, a questo punto, Netrising, la società informatica del Gruppo che sta realizzando anche un'app pensata per il vending.

Netrising è un'azienda giovanissima e con solo 12 dipendenti, che però è già leader del settore: in soli due anni ha raggiunto 123.000 download, è l'azienda che ha il maggior numero di app

scaricate dai due principali store, Android e iOS. Ha diversi clienti leader a livello internazionale, ma anche tutta una serie di clienti, come piccoli ristoranti e alberghi.

La nostra soluzione per il vending attualmente è disponibile unicamente per i produttori che

la rivendono ai gestori della distribuzione; l'app è già stata scelta da alcuni dei principali player in ambito farmaceutico e del Car Wash. Non ha un nome perché le diamo quello dell'azienda per cui la realizziamo.

**È, quindi, una base adattabile a chiunque intenda poi personalizzarla?**

Sì. La funzione principale, che serve a comunicare con l'Agenzia dell'Entrate, è codificata e uguale per tutti. La parte grafica e quella estetica sono customizzate sulla base delle richieste del cliente. È possibile inoltre aggiungere delle funzionalità in più, in base alle esigenze di chi ci commissiona l'app.

**Puoi illustrarci qualche caratteristica?**

La principale funzionalità dell'app è quella di **comunicare i corrispettivi**. Ci sono **2 modalità di utilizzo**: la prima è automatica. In questo caso l'app si collega **via Bluetooth** installato all'interno della macchina e in automatico scarica i dati. Quindi il gestore, si avvicina alla macchina, la collega al suo dispositivo con il Bluetooth e scarica i dati in maniera comoda e veloce.

L'altra modalità è destinata a quelle **macchine sulle quali**



**non può essere installato un dispositivo Bluetooth** e, quindi, l'inserimento dei dati viene fatto dal cliente, che carica i dati sull'app e li invia al Ministero. Una volta che ci si registra all'app, il proprio dispositivo viene catalogato dall'Agenzia dell'Entrate come certificato.

Inoltre, **l'app invia all'utente notifiche di vario tipo**, come la conferma dell'invio corretto dei dati, dei quali viene conservata una copia sul server, o un promemoria per ricordargli di effettuare la trasmissione di questi.

**L'app è compatibile con i vostri palmari Ranger e Apollo?**

Certamente! Per una delle aziende per cui stiamo già sviluppando l'app, stiamo valutando anche la possibilità di dare un dispositivo ai loro clienti per evitare di fargli usare il proprio smartphone. Ad esempio, potremmo **fornire loro il Ranger compreso nel prezzo della licenza per l'utilizzo dell'app per un anno**. Dotare i propri dipendenti di uno strumento dedicato alle attività lavorative è certamente più professionale.

**Custom, dunque, è vicina ai gestori del vending grazie alla lunga esperienza maturata anche a livello internazionale. Ce ne volete parlare?**

Sì, innanzitutto ricordiamo che il Gruppo Custom è stata la prima azienda italiana ad aver passato l'omologazione dei registratori fiscali con trasmissione telematica dei corrispettivi.

Da tempo ci interfacciamo con le Istituzioni di moltissimi Paesi che decidono di applicare nuove normative fiscali, tant'è vero che **siamo presenti in 15 mercati fiscali internazionali, dove le nostre soluzioni per la trasmissione elettronica dei corrispettivi sono state omologate e tutt'ora in uso**.

Diversi sono i Paesi che attualmente stiamo accompagnando in questo passaggio importante, come ad esempio la Russia - dove la nuova fiscalità entrerà in vigore nel 2018 - l'Iran e la Romania.

Tutto questo grazie alla nostra lunghissima esperienza: basti pensare che già nel 2010 in Malawi abbiamo messo a disposizione una tecnologia telematica.

Il nostro know-how, quindi, viene messo a disposizione delle istituzioni che partono sempre da modelli già esistenti per elaborare una soluzione personalizzata.

**Custom può essere il giusto supporto per i gestori italiani che si trovano in questa importante fase di passaggio, grazie ad un'esperienza di oltre 25 anni di successi nel mondo.**