

**Hi-tech.** La società è leader mondiale nel ticketing aeroportuale

# Custom, da Parma sfida a Epson e Oracle sulle tecnologie retail

Apripista Calzedonia: in rete 5.500 punti cassa

Ilaria Vesentini

Nel nuovissimo negozio di Huailhai Road 831, a Shanghai, una cliente sta pagando un paio di collant Calzedonia. E non sa che a 9 mila chilometri in linea d'aria (oltre 10 mila su strada), a Villafranca di Verona, quel singolo scontrino e il funzionamento del registratore di cassa sono monitorati in tempo reale da un tecnico dell'IT Retail davanti a un pc, pronto a intervenire da remoto se qualcosa va storto grazie alle tecnologie e alla rete di service del suo partner 4.0, la Custom di Fontevivo di Parma. Perché sono di questa Pmi emiliana - e non di big come la nipponica Epson o l'americana Oracle - le soluzioni hi-tech su misura "nascoste" dietro al bancone dei 4.500 negozi Calzedonia e dei relativi 5.543 punti cassa sparsi dalla capitale cinese fino a New York, che nell'ultimo anno hanno battuto i 18 milioni di scontrini, tracciati uno per uno.

Un'alleanza tutta nordistica che dura da 15 anni, quella tra Calzedonia e la piccola azienda mecatronica fondata 26 anni fa in un garage da due ingegneri, che hanno messo a punto un sistema di gestione 4.0 delle reti retail diventando benchmark internazionale, non solo nel fashion. Grazie al trampolino di lancio di Calzedonia, Custom ha conquistato i brand globali del lusso (da Prada a Bulgari) ed è diventata leader mondiale nel ticketing aeroportuale: che sia il desk del check-in di Port Elisabeth in Sudafrica o il Singapore Airport, sono macchinette Custom a emettere carte di imbarco ed etichette bagaglio in oltre 200 scali del pianeta. Anche i cinesi comprano tecnologie di Parma perché sono imbattibili per velocità, affidabilità e bassi consumi energetici. Così come arrivano da Custom oltre 190 referenze per la stampa e scansione su grande scala, dal lottery & betting ai Pos bancari, dai chioschi self service alle biglietterie automatiche di parcheggi, stazioni e musei (alle piramidi di Giza come a Buckingham Palace).

Una storia tutta emiliana, quella di Custom, avviata nel 1992 da due amici, Carlo Stradi (anima commerciale) e Alberto Campanini (mente mecatronica) partiti dal nulla, modificando stampanti e registratori Epson, per rispondere alle richieste dei clienti, inserendo sensoristica e

digitale ben prima che lo slogan 4.0 fosse di moda: oggi l'azienda ha 29 brevetti all'attivo, 430 dipendenti (di cui un centinaio ingegneri dedicati a tempo pieno a R&S), fattura oltre 10 milioni di euro (per il 55% all'estero, in 56 Paesi) e produce 80 mila apparecchi l'anno tra Parma e le tre fabbriche aperte, per reggere la concorrenza, tra Cina, Romania e India. E l'obiettivo fissato nel piano industriale al 2020 è superare in tre anni i 160 milioni di euro di giro d'affari e i 500 addetti, accelerando la strategia di M&A in rami complementari in giro per il mondo. Da gennaio a oggi ha già chiuso due acquisizioni: il 52% di Power2Retail, una suite di software per il fashion retail; e il 75% del partner brasiliano Nite-

IL CEO STRADI

«Il nostro successo affonda nel know-how e nella rete di competenze della via Emilia, e qui continueremo a investire»

re, che apre tutto il mercato sudamericano alle soluzioni parmensi e le integra con i suoi prodotti in loco, a Santa Rita do Sapucaí, la "silicon valley" brasiliana. «Il nostro successo affonda nel know-how e nella rete di competenze della via Emilia e qui continueremo a investire, mentre creiamo come partner globale - precisa Stradi, presidente e ceo di Custom - Entro aprile apriremo i cantieri di un nuovo stabilimento a Parma, 8 mila mq di spazi e 15 milioni di euro di investimento».

L'asse padano ha scalzato le grandi multinazionali dell'automazione contattate da Calzedonia: «Cercavamo un partner che ci garantisse sistemi Pos pc e di cassa in grado di lavorare sempre e in autonomia, anche se il computer si rompe e la corrente salta, riallineando magazzini e operazioni contabili in automatico una volta ricollegati in rete, e sempre monitorabili da remoto, lasciando però a noi le leve del comando», spiega Michele Marzari, IT retail automation manager di Calzedonia, 2,3 miliardi di fatturato 2017 e 34 mila dipendenti worldwide. Richiesta "sartoriale" impossibile da soddisfare per i colossi. Ma non per Custom, che

ha nel menu scelto dai due ingegneri la missione di «trasformare la tecnologia in un abito su misura del cliente, che non si accorge neppure di indossarlo», spiega Stradi. Scelta che ha portato all'estrema diversificazione di prodotti e servizi, che oggi comprendono anche elettronica di consumo (come smartphone e amplificatori), soluzioni di realtà aumentata, nonché sistemi telematici omologati per la trasmissione dei dati sia per inviare corrispettivi alle Agenzie fiscali (sono *made in Parma* le piattaforme adottate da una ventina di Governi, dal Malawi alla Svezia) sia per votare a distanza (sistemi di e-voting con Rfid in Argentina). Questo significa per Custom garantire non solo macchine affidabili e performanti, ma una rete di assistenza che interviene rapidissima e discreta da remoto, con un team di 300 tecnici del Sec-Service center Custom che agisce su scala mondiale in modo predittivo e preventivo per ogni guasto, ovunque sia e prima ancora che se ne accorga il commesso in negozio o l'addetto alla biglietteria.

«Calzedonia è stata per noi una palestra formidabile, il primo partner nel retail ad adottare tecnologie all'avanguardia come dischi allo stato solido a raffreddamento liquido con condensatori gel, touch capacitivi e accorgimenti semplici ma efficaci come i numeri matricola per ogni articolo, anche per il cavo del pc, sicché ogni intervento di assistenza è rapidissimo, tracciato, e il nostro centro logistico centralizzato a Gallarate, connesso in remoto, rimpiazza in automatico i pezzi utilizzati», racconta Andrea Novara, responsabile Sec di Custom. Si costruisce così con il cliente un legame difficile da sciogliere. «Con Custom abbiamo il vantaggio di un unico interlocutore per hardware e service e di un dialogo diretto con tutta la struttura, dai tecnici alla proprietà, e questo permette di trasformare velocemente idee in soluzioni. Cosa non fattibile quando si ha a che fare con multinazionali quotate o società in mano a fondi gestite da manager e ingegnere da procedure», fa notare Marzari di Calzedonia. A rimarcare come il rapporto tra le persone resti lo snodo cruciale anche nelle scelte hi-tech in era 4.0.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**Metropolitana senza conducente.** Un treno della linea 5 di Milano (costruttore: Hitachi Rail Italy). Tutte le stazioni hanno le banchine completamente separate dai treni tramite porte di banchina, che si aprono solo quando i treni sono completamente fermi e allineati. Tutta la linea è controllata e comandata da un'unica centrale di controllo, situata presso il deposito/officina del capolinea Bignami

**Trasporti pubblici.** Superati i livelli di Expo - Nel 2017 utile di 39,3 milioni

## Milano, record di passeggeri per l'Atm

Marco Morino

MILANO

L'Atm, l'azienda dei trasporti milanesi controllata dal Comune (100%), nel 2017 ha segnato il record di passeggeri, superando anche l'anno di Expo: sulla rete metropolitana e di superficie sono state 750 milioni le persone che hanno scelto i mezzi pubblici, contro i 736 milioni del 2015 (l'anno dell'Expo) e i 728 milioni del 2016. L'utile è di 39 milioni rispetto ai 9,3 milioni dell'anno prima. È quanto si legge nel progetto di bilancio dell'esercizio 2017 varato, ieri, dal consiglio di amministrazione del-

l'Atm e che verrà presentato per approvazione all'assemblea degli azionisti il prossimo 11 aprile 2018. «Il 2017 - commenta Luca Bianchi, presidente di Atm - si è chiuso con buoni risultati complessivi, al di sopra dei target di piano».

Il margine operativo netto è sta-

to di 31 milioni, in incremento rispetto al 2016 di 17 milioni e la posizione finanziaria netta è attiva per 215 milioni. I costi operativi sono a quota 752 milioni, in aumento rispetto ai 740 del 2016 anche per «un significativo e necessario aumento del personale, in particolare nelle aree security» e controlli. Gli investimenti sono stati pari a 139 milioni, contro i 76 milioni del 2016, dei quali 120 milioni per la flotta. I numeri del bilancio di Atm seguono per la prima volta i principi contabili internazionali IFRS per l'emissione in agosto di un prestito obbligazionario del valore 70 mi-

lioni quotato alla Borsa di Dublino. L'aumento di oltre il 3% nel numero di viaggiatori rispetto all'anno precedente si è accompagnato a un incremento della vendita dei titoli di viaggio del 4% rispetto al 2016. Questo risultato è ancor più significativo se inserito nel contesto nazionale che vede la diminuzione di passeggeri nell'ambito del trasporto pubblico locale.

Questa eccezione positiva milanese è sicuramente anche frutto di alcune importanti scelte fatte nel tempo dall'amministrazione comunale, che hanno reso possibile alcuni interventi di miglio-

ramento del servizio Atm. Alcuni esempi: il progetto Buongiorno Milano, il consolidamento dell'utilizzo della linea M5 (metrò) e il miglioramento e l'ottimizzazione dell'offerta del servizio di superficie, in particolare su alcune linee periferiche. Buone notizie anche sul fronte delle assunzioni. I dipendenti del gruppo sono passati da 9.600 del 2016 a 9.800 del 2017. Una delle priorità dell'azienda è il miglioramento della sicurezza e della legalità, a terra e a bordo dei propri mezzi. Per questo, il personale delle squadre di Security e di Controleria è aumentato rispettivamente del 30% e del 50% in corso d'anno. Nell'esercizio 2017 gli investimenti sono stati pari a 139,7 milioni (76,8 milioni nel 2016), di cui 120,9 milioni per la flotta (60 milioni nel 2016).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

+4%

I biglietti venduti

L'aumento della vendita dei titoli di viaggio nel 2017

# PROFESSIONISTI 4.0

## JEEP NEW FREEDOM

VIENI A SCOPRIRE LA  
**JEEP WRANGLER**  
WWW.JEEP-OFFICIAL.IT/WRANGLER

Jeep® è un marchio registrato di FCA US LLC.  
Gamma Wrangler: consumi ciclo combinato da 9 a 8,8 (l/100km). Emissioni CO2: da 235 a 231 (g/km).

**Industria 4.0.** La società umbra Numanova apre il primo stabilimento-pilota

## A Terni le polveri metalliche per alimentare stampanti 3D

Silvia Pieraccini

NARNI (TERNI)

L'industria 4.0 cambia l'organizzazione e la produttività delle fabbriche, ma stimola anche la nascita di attività manifatturiere finora sconosciute o inesistenti. In Umbria, a Narni, sta per entrare in funzione il primo stabilimento italiano per la produzione di polveri metalliche per alimentare le stampanti 3D, già diventate strategiche in alcuni settori come quello aeronautico, energetico e biomedicale, ad esempio per la produzione di componenti delle turbine o di protesi dentarie.

A realizzare l'investimento - a regime sarà di 12 milioni - è la startup Numanova, società all'86% del gruppo quotato Italeaf che ha già acquisito know how e tecnologie: il primo dei due impianti produttivi è in fase di collaudo ed entrerà in funzione a fine aprile. A regime la fabbrica avrà una produttività installata fino a 800 tonnellate all'anno.

La tecnologia è quella della gas-atomizzazione: il flusso di metallo fuso in un forno elettrico viene investito da un getto di gas argon ad alta pressione che lo polverizza in finissime goccioline; solidificandosi, queste goccioline formano una polvere sferica che sarà destinata alla fabbricazione additiva di parti con geometrie complesse. A fornire il gas Argon è Air Liquid,

multinazionale leader nel settore dei gas tecnici e medicinali.

«Abbiamo costruito un impianto customizzato per intercettare il segmento della manifattura additiva 3D ad alto valore aggiunto - spiega Gianluca Giancaspro, ceo di Numanova -». Al momento in Italia non esistono impianti di questo tipo: le produzioni di polveri metalliche nate da una quindicina di anni sono per applicazioni a basso valore aggiunto come la

MANIFATTURA ADDITIVA

La tecnologia è quella della gas-atomizzazione; al momento in Italia non esistono altri impianti di questo tipo

sinterizzazione». La particolarità dell'impianto umbro, inserito nell'area produttiva di Nera Montoro, è di essere votato all'utilizzo di titanio, alluminio, leghe a base di nichel e leghe a base di cromo-cobalto, indicate appunto nelle applicazioni biomedicali e nell'aerospazio. Per il futuro secondo impianto, invece, Numanova punterà sulla messa a punto di leghe innovative, che sono allo studio con l'obiettivo di allargare la gamma. «Quando la marginalità dei prodotti standard scen-

derà - sottolinea Giancaspro - potremo così mettere in commercio nuovi materiali frutto della nostra ricerca e sviluppo». Una ricerca che può contare sulle competenze maturate nell'area di Terni, dove la metallurgia ha una storia antica e densa di risultati.

Il piano di sviluppo messo a punto da Numanova prevede un fatturato di 8,2 milioni quest'anno, con un margine operativo lordo di 1,9 milioni e 117 tonnellate di polveri prodotte; nel 2020, quando entrano in funzione gli impianti saranno in funzione, il fatturato atteso è di 24 milioni con un margine operativo lordo di 6,8 e una produzione di 500 tonnellate. Gli addetti saranno una ventina compresi quelli impiegati nel laboratorio di controllo qualità.

«Fino a pochi mesi fa erano i grandi produttori di stampanti 3D a fornire anche le materie prime necessarie per la produzione dei componenti - conclude il ceo - ma le grandi potenzialità della manifattura additiva spingono a investire e precludono a una trasformazione radicale delle officine. Noi ci siamo avvicinati a questo segmento perché speriamo avvenire quello che è successo con il toner per la stampante: un elemento strategico per il funzionamento del business».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



### BIG DATA ANALYST

Il traffico sulle pagine web, le interazioni sui social network, l'utilizzo di mobile app ma anche i dati provenienti dai sensori di impianti intelligenti ad alta automazione (Internet of Thing) generano quotidianamente una massiccia mole di dati (Big Data). Il Data Analyst, una delle professioni emergenti più ricercate, è il consulente in grado di aggregare, analizzare e interpretare queste informazioni grezze trasformandole in valore per l'azienda. La sua analisi può essere focalizzata su più settori: dall'indagine di mercato, anche predittiva elaborata con nuovi sistemi, all'efficiamento dei cicli produttivi, alla ricerca di nuovi modelli di business, e altro ancora. Ha competenze informatiche, gestionali e statistiche.

### DATA PROTECTION OFFICER

È il nuovo professionista della privacy, punto di riferimento per tutte le imprese che dal 25 maggio 2018 dovranno essere in regola con il nuovo Gdpr europeo (General Data Protection Regulation). È uno specialista dotato di skill giuridiche, tecnico-informatiche, di risk management e di analisi dei processi. La sua responsabilità principale è quella di esaminare, valutare e organizzare la gestione dei dati personali coinvolti nei processi aziendali assicurandone la protezione nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.



### BONUS IMPRESA MAXI

Connessione e infotainment sono le caratteristiche irrinunciabili per l'auto del professionista 4.0. A queste esigenze risponde la nuova Jeep® Wrangler, l'icona del 4x4 proiettata al futuro. Jeep® Wrangler combina funzionalità ormai collaudate con design e materiali all'avanguardia. Il design si fonde con funzioni avanzate che contribuiscono a garantire una guida sicura al 100%. Il sistema Uconnect™ con touchscreen da 7" è dotato di supporto Apple CarPlay, Android Auto™, Bluetooth® Streaming Audio e comandi vocali integrati. Fino al 31 marzo, professionisti e aziende, grazie a Bonus Impresa Maxi, possono acquistare Jeep® Wrangler con uno sconto sul prezzo di listino pari a 7.500 euro (con il contributo dei concessionari). Prenota il tuo sconto su [www.bonusimpresa.it](http://www.bonusimpresa.it).

JEEP NEW FREEDOM