

TECNOLOGIA

Un biglietto per il futuro

Sistemi per la stampa di ticket di ogni genere, diffusi in tutto il mondo. Le macchine intelligenti della Custom si stavano preparando da almeno quindici anni all'arrivo dell'Industria 4.0. Così, oggi, i tecnici dell'azienda possono controllarle, aggiustarle o mantenerle attraverso un monitor o uno smartphone. Ovunque esse siano

26/11/2017

di Sandro Mangiaterra

f

t

g+

f

t

g+

Al bancomat, alle biglietterie automatiche delle stazioni ferroviarie, ai check-in degli aeroporti. In queste e in molte altre situazioni della vita di tutti i giorni, milioni di cittadini sparsi ai cinque continenti si servono di apparecchiature targate Custom. Puro made in Italy. Meglio, made in Fontevivo, provincia di Parma. L'azienda, specializzata in soluzioni per l'automazione nel retail (hardware, software, prodotti finiti), fondata nel 1992, è ormai presente in 56 Paesi. Una crescita continua, basata proprio sulla capacità di mescolare le tecnologie. Attrezzature come i registratori di cassa, le stampanti da chiosco, i lettori per i pagamenti con carta di credito, devono avere necessariamente un'affidabilità totale: meccanica, elettronica, informatica.

Oggi la Custom (130 milioni di fatturato, quattro siti produttivi in Italia, Romania, Cina e India, 420 addetti solo in Italia) opera attraverso sei divisioni: aviation (carte d'imbarco, etichette bagaglio), B2C (telefoni, smartphone, app), Glb (gaming, lottery e betting), Post-retail (pc-Pos, registratori di cassa), self-service industrial (stampanti e scanner), ticketing (automazione per eventi, trasporti e parcheggi). Quest'anno sono stati piazzati ben 795 mila prodotti finiti. «Il nostro compito» sostiene Carlo Stradi, presidente e amministratore delegato «è rendere la tecnologia più semplice possibile e alla portata di tutti. Non a caso abbiamo deciso di chiamarci Custom. Ovvio, la prima cosa è soddisfare i nostri clienti: il gruppo Calzedonia, per esempio, vuole che gli scontrini, nei suoi 5.500 negozi, escano con la massima regolarità. E lo stesso discorso vale per i biglietti di Trenitalia, i ticket dei parcheggi, eccetera eccetera. Ma noi siamo soprattutto dalla parte degli utenti e dei consumatori, perché sono loro che pagano, viaggiano, comprano un biglietto».

Insomma, le macchine devono funzionare. Sempre. Per questo Industria 4.0, alla Custom, è arrivata addirittura una quindicina d'anni fa. Quando nelle stampanti all'interno dei bancomat è stato introdotto un sistema di sensori che, interagendo con un software specifico, è in grado di individuare immediatamente i problemi: «Guardate che avete messo male la carta...». A Mestre, poi, è stato creato il Service Center Custom, la struttura dove decine di tecnici, attraverso un monitor o semplicemente uno smartphone, controllano le macchine in giro per il mondo. Quando è possibile si agisce in remoto, se occorre assolutamente recarsi sul posto si va a colpo sicuro, conoscendo già nel dettaglio l'intervento da compiere. Adesso, l'ulteriore passo avanti. «Il 15 dicembre» spiega Stradi « presenteremo il nuovo piano industriale. Non ragioneremo più in termini di prodotti ma unicamente di soluzioni. Il futuro è lì. Nella personalizzazione dell'offerta».