

il venerdì

di Repubblica

2 settembre 2016 • NUMERO 1485

**BRIGITTE
BARDOT: DUE
O TRE COSE
CHE SO DI ME**

di Henry-Jean Servat



**POLIZIOTTI
A DALLAS,
UNA VITA
VIOLENTA**

di Enrico Deaglio

**LA CLASSE
OPERAIA
AI TEMPI
DEL TELELAVORO**

di Marco Bracconi

A COLPI DI POS SIAMO ARRIVATI IN CINA

di Massimo Calandri
foto di Fabio Bussalino

Nel 1992 Carlo e Alberto sognano in un garage di provincia. Oggi hanno un impero e sono presenti in 50 Paesi. Il business? Stampa (ticket) per i servizi automatizzati

FONTEVIVO (Parma). Due ragazzi ingegnosi e un garage. Sembra l'inizio di una storia americana, invece è successo in provincia di Parma. A Fontevivo era il 1992, e Carlo per pagarsi gli studi universitari faceva il rappresentante di stampanti della Epson. Una mattina entra nel laboratorio di Alberto, perito elettronico. «Volevo vendergli un apparecchio, ci siamo messi a discutere: ho capito al volo che era un tipo diverso. Speciale». «Non ero interessato ad acquistare nulla, però lui non smetteva di parlare: un vulcano di trovate. Impressionante». Fanno amicizia, cominciano a collaborare: i clienti di Carlo hanno spesso bisogno di piccole modifiche ai loro strumenti, impossibile chiedere aiuto all'azienda giapponese, e allora ci pensa Alberto. Nel frattempo entra in vigore una normativa anti-inquinamento, forse qualcuno se ne ricorderà: ogni automobilista doveva avere con sé un certificato per dimostrare di essere in regola con l'emissione dei gas di scarico della vettura. Idea. Nel retrobottega del negozio, Alberto realizza una stampante collegata all'opacimetro, lo strumento

per misurare il fumo delle vetture diesel. E Carlo comincia a proporla a tutte le officine dei dintorni. Ecco, è così che è cominciata questa storia che sembra americana, e invece...

Sono passati 24 anni: oggi, quando prendete lo scontrino in un parcheggio di una qualsiasi città italiana, quello per l'ingresso alle Piramidi di Giza, a Buckingham Palace o alla Torre di Londra, alla Basilica di San Pietro e all'Opera House di Sydney, quando acquistate un biglietto del treno da una macchina automatica oppure all'aeroporto vi appiccicano sulla valigia un adesivo col codice a barre, ci sono ancora loro due. Il rappresentante, eterno studente fuori corso, e il perito elettronico. Che dopo quella giornata in garage hanno messo su un'azienda, riuscendo a resistere alle generose offerte delle multinazionali straniere, reinvestendo i guadagni in ricerca: ora Custom conta su 322 dipendenti e 5 stabilimenti di produzione in 3 continenti, è presente in 50 Paesi. Pos e registratori di cassa, chioschi self-service, carte d'imbarco ed etichette bagagli, eventi, trasporti e parcheggi, lottery e betting: progettazione e soluzioni di stampa, con un mercato diviso tra estero (54 per cento) e Italia. Alla fine di quest'anno il fatturato supererà i 90 milioni di euro.

Carlo Stradi, 50 anni appena compiuti, è il presidente e amministratore delegato. Il padre collaudava trattori, la madre faceva la sarta.

DIETRO AL BIGLIETTO DI UN MUSEO, UN CONCERTO O DI UN PARCHEGGIO, CI SONO LORO



IN ALTO (DA SINISTRA), ALBERTO CAMPANINI, IL PILOTA MOTOGP CAL CRUTCHLOW, CARLO STRADI E LUCIO CECCHINELLO (MANAGER DELLA HONDA). A DESTRA, I DUE MANAGER CON UNA LAMPADINA, UNO DEGLI OGGETTI A CUI È LEGATO L'INIZIO DELLA LORO AMICIZIA E L'ATTIVITÀ INDUSTRIALE

«Quando io e Alberto ci siamo conosciuti, mi chiamavano "auto-stradi": ero sempre al volante, da una città all'altra a caccia di clienti. Dieci appuntamenti al giorno e 93 mila chilometri l'anno». Non si è mai fermato. «Certo, adesso prendo l'aereo, ma la vita è ancora la stessa. Piena di idee, di incontri. Parlo dei nostri prodotti, discuto, soprattutto ascolto: cerco di capire le esigenze degli altri, propongo soluzioni». A realizzarle ci pensa Alberto Campanini, 54, responsabile della direzione tecnica e consigliere delegato. In terza elementare si era presentato a scuola con una scatola da scarpe e due pulsanti collegati ad una lampadina: «Una bella invenzione, la maestra era entusiasta: invece di fare lezione, giocavamo a "Rischia tutto"». All'istituto tecnico, il professore di elettronica lo cacciava regolarmente dall'aula con un 4 sul registro: «Invidia». Alberto, uno che risolve problemi. «Perché c'è sempre una risposta, una spiegazione a tutto: basta scomporre il problema, semplificarlo». Con un cacciavite fa miracoli. «Quella volta Carlo mi disse: ma perché non colleghiamo una stampante alla macchina? Facile, gli ho risposto».



Facile, eppure non ci aveva pensato ancora nessuno. «L'idea era buona, ma non potevamo fermarci». Almeno non quei due e non in quel garage. «Abbiamo deciso di diversificare il meccanismo, applicandolo ai primi chioschi self-service. Poi al retail. E ora, eccoci qui». Negozi di lusso e catene di supermercati, oltre duecento aeroporti in tutto il mondo - Singapore, il Jfk di New York, Fiumicino, presto Milano, già 38 scali in Cina -, le metropolitane del Cairo, di Shanghai, Nuova Delhi o Santiago del Cile, macchine per il deposito del denaro in mezza Europa, i benzinai, il bike e car sharing di Parigi, i biglietti per i Mondiali di calcio in Sudafrica e Brasile o la Confederation Cup asiatica, le stampanti portatili dei postini. Un miracolo emiliano.

Custom da customizzare: personalizzare. «Negli anni il segreto è stato quello di non volerli imporre a tutti i costi, ma provare a realizzare i desideri dei clienti». Un esempio: in quattro paesi africani (Kenia, Tanzania, Malawi, Zimbabwe) tutti i venditori ambulanti usano il J-Smart, un registratore di cassa portatile con ricevuta collegata al sistema delle

imposte locali «perché il ministro delle finanze keniano ci aveva chiesto di poter controllare ogni sera gli incassi dei commercianti. E noi gli abbiamo risposto: nessun problema». Il segreto della loro amicizia, invece è la passione. La semplicità. «Ognuno accetta il ruolo, e non interferisce in quello dell'altro». Giurano di divertirsi come il primo giorno, anzi: «L'acceleratore è ancora a metà: possiamo spingere sino in fondo. Non solo per il denaro. Per il gusto di creare qualcosa». Di trovare soluzioni. «Abbiamo sempre reinvestito nell'azienda - metà dei dipendenti sono ingegneri -, resistendo ad offerte importanti da parte di alcune multinazionali». La delocalizzazione parziale della produzione è cominciata 10 anni fa con la Romania, poi dal 2011 in Cina. «L'intenzione è quella di rientrare prima possibile. A Fontevivo rimane comunque la parte più importante del gruppo, che progetta tutti i prodotti e i servizi internamente. Tanti

HANNO IN PARTE DELOCALIZZATO IN ASIA E ROMANIA, MA CONTANO DI RIENTRARE AL PIÙ PRESTO

manager bravi, un clima amichevole. Ci si dà del tu». Da qualche mese è nata una divisione Custom Phone dedicata alla telefonia mobile - in particolare cellulari per le persone più anziane, ma anche smartphone ultima generazione - e al commercio elettronico. «Un'altra avventura. Sembra proprio che funzioni».

Nell'ufficio di Carlo, tante fotografie da pilota di moto, la sua passione. Quest'anno sponsorizzano la Honda di Cal Crutchlow, che corre in MotoGp, ma non è uno sfizio. «Da quando le cose hanno cominciato a girare per il verso giusto, non ci siamo mai montati la testa. Niente yacht o elicotteri. Non siamo i tipi». La scrivania di Alberto Campanini è tutta un intreccio di fili elettrici. Collezione vecchie radio della Seconda Guerra mondiale, in un magazzino di Fidenza custodisce 1800 pezzi insieme a antichi sistemi radar, persino un paio di cellulari 'preistorici' americani usati nello sbarco di Normandia. «Li smonto, li studio: c'è solo da imparare. Perché la verità è che tutto è già stato inventato. Serve solo tanta umiltà, caparbietà, un pizzico di ingegno». Ed un piccolo garage, in provincia di Parma. □