

AMTEK



LOCKER E VENDING MACHINE. NUOVE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS

Pioniera nella progettazione e produzione di locker, negli ultimi anni la **Amtek** - che è **parte del gruppo Custom** - ha specializzato sempre di più le sue competenze in questa nicchia di mercato, tanto ristretta quanto in crescita, riuscendo a dotare i suoi locker di molteplici funzionalità, anche **tailor made sulle esigenze del cliente**.

Ne parliamo con **Matteo Ruggieri, founder dell'azienda**, che ci racconta come il concept del locker sia evoluto nel tempo. Un racconto supportato da alcuni interessanti contributi di **Maurizio Bertoldi, direttore commerciale della divisione OEM di Custom**.

Come siete arrivati alla produzione di locker?

La Amtek si è sempre occupata di vending on street, ossia della produzione di macchine da collocare in spazi

aperti al pubblico, principalmente per il **settore delle farmacie**. Poi nel 2016 abbiamo ampliato la nostra offerta, puntando su modelli come **i chioschi e i locker**, deviando in qualche modo dal concetto di Vending tradizionale. Dopo quattro anni, c'è stata una novità che ha cambiato un po' le carte in tavola: in piena pandemia - era maggio del 2020 - ci è arrivata da parte di Maurizio Bertoldi la proposta di un incontro con il presidente della sua azienda, la Custom, con la quale c'erano già rapporti di collaborazione, oltre che di amicizia, facilitati dal fatto che le nostre sedi si trovano a pochi chilometri di distanza l'una dall'altra. L'idea era quella di far entrare la Amtek nel gruppo Custom, rafforzando la collaborazione e **mettendo a fattor comune il know-how di ognuna per sviluppare nuovi progetti**. La proposta ci è subito apparsa interessante, perché avrebbe permesso ad una piccola azienda come la nostra di entrare in una realtà imprenditoriale più grande, allargando le nostre prospettive di crescita.

Dal primo incontro alla chiusura dell'operazione quanto tempo è passato?

Pochissimo! Il primo approccio lo abbiamo avuto il 20 maggio del 2020 e a luglio c'è stato il closing dell'operazione, che ha portato molti cambiamenti in Amte: in primo luogo il passaggio da azienda quasi artigiana ad azienda più vicina al mondo dell'industria, con una visione del business sempre più aperta verso l'Europa.

Produce tutto in casa?

Non tutto: parte della carpenteria proviene da fornitori di fiducia, selezionati sul territorio che ci circonda e con i quali abbiamo rapporti che durano da anni. Quel che nasce sicuramente in casa è il concept del prodotto, lo sviluppo progettuale e la realizzazione finale dello stesso.



Nella foto in alto Matteo Ruggieri a sinistra e Maurizio Bertoldi a destra

Parliamo dei vostri locker?

Nel progettare un nuovo prodotto, come appunto un locker, a noi piace pensare prima di tutto al suo **design**, ovvero che sia un oggetto bello esteticamente, che si possa collocare in qualsiasi ambiente e possa suscitare **una reazione positiva in chi lo usa, già solo alla vista**. Questo primo punto è per noi un must ed è il motivo per cui la nostra cura per il design e per l'estetica è maniacale.

Poi, il nostro punto di forza è **la piattaforma software**, a cui il locker si appoggia, che è di assoluto alto livello, frutto di anni di esperienza in questa tipologia di macchine. Basta pensare che **il nostro primo locker è nato nel 2015**, quando la sua funzionalità e la sua finalità non erano neanche ancora comprese. Posso dire che siamo stati dei pionieri in questo e, nei 7 anni che sono passati da allora, abbiamo avuto modo di **affinare la tecnologia**, che sovrintende il funzionamento dei locker, **rendendoli sempre più performanti**. Per questo prodotto oggi abbiamo dei competitor sul mercato, ma la nostra esperienza ci conferma che in **Amtek siamo sempre un passo in avanti** rispetto agli altri produttori che, in ogni caso, osserviamo con attenzione con l'obiettivo di migliorare ulteriormente.

Quanto è importante il confronto con gli imprenditori della Distribuzione Automatica nello stimolare in voi nuovi progetti e nuove idee di business in questo Settore?

È molto importante, se non altro, l'apporto culturale degli operatori del Vending, perché **ci mettono di fronte ad esigenze a cui noi magari non pensiamo**, proprio perché siamo fuori da quel Settore. È molto probabile però che, rispetto a queste esigenze, noi abbiamo già **una soluzione pronta**, ma non avevamo avuto modo di vederla, di pensarla come specifica risposta ad una richiesta del mercato della Distribuzione Automatica.

Questo perché finora non vi siete dedicati in maniera esplicita a questo comparto?

Diciamo che negli anni ci siamo molto raffinati su prodotti rivolti sempre a mercati verticali, come il **locker per le farmacie** che abbiamo corredato di tutta una serie di funzionalità specifiche per quel mondo e magari inutili per tutti gli altri settori. Oppure il locker specifico **per le ferramenta**, dove il cliente ha l'esigenza di noleggiare un macchinario e non solo di prelevarlo. Anche qui abbiamo sviluppato delle funzionalità in risposta a questa esigenza. Secondo il mio punto di vista è molto interessante il fatto che abbiamo sviluppato **un sistema di e-commerce direttamente a bordo del locker, applicabile al mondo del Vending**, al quale apre nuove opportunità di business. Quindi, tornando alla domanda, **con il settore del Vending si può creare uno scambio interessante**: da una parte ricevere suggerimenti per nuovi concept e, dall'altra,



proporre nostre soluzioni che migliorino la redditività per l'imprenditore della Distribuzione Automatica.

Parliamo di OCS e quindi dei kit cialde/capsule. Come possono essere gestiti via locker?

È un uso del locker presentato da Trivending a Vendita. Il gestore può utilizzare il locker come **punto unico per fare ordinare il kit cialde** e nel contempo **usarlo per la consegna al cliente**, massimizzando così la logistica e lo scambio di informazioni di ordine e consegna.

Il locker può essere anche **un punto di scambio delle macchine OCS**, per consegnarne di nuove, per smaltire quelle esauste o per gestire le eventuali riparazioni.

L'esperienza degli ultimi anni ha registrato un incremento delle esigenze logistico/organizzative portando sia il mondo B2B che quello dell'end-users a scoprire nuove soluzioni come il click&collect e le svariate opportunità legate ai locker che hanno totalmente rivoluzionato ambiti molto differenti.

Da alcuni anni state collaborando con la Trivending. Quali nuove idee ne sono nate?

Gli esempi che facevo poco fa sia sul modo della ferramenta che dell'OCS, sono nate anche grazie a loro, nel senso che era un'esigenza specifica di un loro cliente a cui hanno potuto dare una risposta attraverso una nostra soluzione. Un altro esempio, a mio avviso molto importante, è il tema della logistica **all'interno di una società del Vending**, ovvero **la gestione dei tecnici**, perché attraverso i locker si può gestire lo scambio dei componenti rotti da riparare con quelli nuovi da sostituire, che servono per gli interventi del giorno dopo. In questo caso, si tratta di



ottimizzare i tempi, come da progetto con Trivending ed una grossa compagna di gestione.

Qui il tecnico, tramite app, riferisce al capo magazzino quali sono i ricambi che gli occorrono per il giorno dopo, sapendo che al rientro in azienda li troverà già pronti nel vano del locker a lui dedicato. In tal modo, senza perdite di tempo, potrà **reintegrare il kit ricambi** che porta sempre con sé sul furgone. Ne risulta così una collaborazione che punta ad offrire alle società di gestione non solo nuove opportunità di business ma anche soluzioni di logistica interna per il loro cliente finale.

Non c'è il rischio che i tecnici prendano ricambi che non toccano a loro?

Assolutamente no! Ogni tecnico avrà un suo cassetto dedicato, dotato di **un codice pin che è valido solo per lui**. Una volta utilizzato, il codice pin viene "bruciato" e non più assegnato in seguito. È un codice che cambia di volta in volta e questo è garanzia di sicurezza.

Da questi pochi esempi si evince che il concetto di locker è molto evoluto in questi anni: da semplice punto deposito a dispensatore di beni e servizi. È così?

Sicuramente, anche se **le varie funzionalità dipendono dalla tipologia di attività** in cui il locker è posizionato. Un esempio calzante è quello che è accaduto negli ultimi anni nel **mondo farmacia**. Con il Covid, infatti, l'uso dei locker all'esterno delle farmacie è letteralmente esploso, come risposta alla necessità di evitare contatti, grazie alla possibilità di **gestire le ricette digitali e ritirare i farmaci** direttamente dal locker. Stessa cosa per quanto riguarda gli ordini sospesi: se mi reco in farmacia per acquistare un prodotto e non è disponibile, il farmacista lo ordina e, quando arriva, lo posso ritirare direttamente al locker, negli orari in cui mi fa più comodo, senza entrare di nuovo nel negozio, fare la fila, avere contatti con altre persone e così via. Questo è solo un esempio, ma il nostro concetto è che **il locker deve diventare un punto servizi**, al di là del settore in cui viene utilizzato. Quindi, abbiamo cercato di unire più funzionalità nella stessa macchina.

Vogliamo illustrarne qualcuna?

Partiamo proprio dall'esempio della farmacia. La farma-



cia, oltre ad avere il locker semplicemente come parcel, ha anche integrata la **funzionalità dell'e-commerce**. Quindi l'utente può fare un ordine da casa e ritirarlo al locker senza entrare in farmacia; ha integrato il sistema di **videocomunicazione** con il farmacista, in modo che se si ha bisogno di una consulenza da parte del farmacista, c'è il modulo che consente di collegarsi in video con lui; ha inoltre il **modulo passa farmaco notturno**, dotato di vetro blindato, utilissimo quando il farmacista è di turno e deve servire un cliente in sicurezza. Inoltre, se la macchina è esterna, abbiamo aggiunto anche il **controllo temperatura**, e quindi il **gruppo frigorifero**, per una corretta conservazione dei farmaci.

Passando dal mondo farmacia a quello **aziendale**, abbiamo implementato **funzioni che ruotano intorno al concetto di welfare**. Come tutti ricordiamo nel 2020, con tante attività chiuse per i lockdown, c'è stata un'esplosione di ordini sulle piattaforme di e-commerce e, di conseguenza, un'enorme quantità di pacchi da consegnare e ritirare. Noi, ad esempio, nella nostra azienda, abbiamo messo in funzione **un locker dedicato alla consegna degli acquisti privati dei dipendenti**, in modo che il corriere potesse lasciare i pacchi e i nostri collaboratori ritirarli senza contatto e in maniera del tutto autonoma. In questo caso, grazie al locker la nostra azienda ha messo a disposizione dei dipendenti un servizio che prima non c'era. Altra applicazione è quella del **settore della logistica**, dove c'è l'esigenza di **razionalizzare le operazioni** di ricevimento dei pacchi, lettura dei QRCode, smistamento successivo per aree, a cui si aggiunge la gestione dei resi, dei pacchi danneggiati e così via. Nella maggior parte dei casi, tutte queste operazioni sono svolte a braccio. Noi abbiamo sviluppato una soluzione che razionalizza e rende sicuri tutti questi processi.

E nel Vending?

Passando al mondo del Vending, accennavo prima alla **gestione della ricambistica** da parte del magazzino e dei tecnici, un sistema che può essere applicato anche ai **riifornimenti per le macchine**. Queste applicazioni, che noi abbiamo visto come idonee per il mondo del Vending, sono estensibili in ottica industrial, poiché la gestione della ricambistica, ad esempio, è un argomento che riguarda



tutti i settori produttivi.

Un'altra funzionalità idonea per il mondo del Vending e dei gestori, riguarda i **palmari** che i caricatori usano durante il giorno per sparare i Bar Code dei prodotti che inseriscono in macchina o i ricambi che i tecnici utilizzano per le riparazioni. Questi palmari, la sera, vanno messi nelle culle di ricarica e ripresi la mattina, spesso senza che vi sia una tracciabilità di queste movimentazioni.

Se, invece, **queste apparecchiature vengono inserite nel locker**, oltre a ricaricarle, il locker **registra chi le ha inserite, chi le ritira e, soprattutto, raccoglie segnalazioni di difetti** di funzionamento, comunicandole via app al reparto IT, in modo che si provveda alla riparazione del palmare o alla sua sostituzione, se necessario.

Tutto questo permette di **risparmiare tempo e risorse** e fa del locker un punto di scambio di informazioni, oltre che una semplice postazione di ricarica dei palmari.

Può un locker sostituire un distributore automatico?

Dal mio punto di vista direi di no! Ma **il locker si sposa perfettamente con la vending machine**, tanto è vero che una delle soluzioni che va ora per la maggiore sono le **macchine combinate, costituite da un distributore automatico e un locker**, quest'ultimo di dimensioni variabili a seconda delle esigenze. Una combinazione di nostra completa produzione.

Quindi voi non produceste solo locker, ma anche distributori automatici. Di quale tipologia?

Amtek nasce nel 2002 come azienda di assistenza post-vendita e dal 2007 comincia a produrre vending machi-



quel che riguarda l'analisi dei dati di vendita, aiutarlo nella scelta dei prodotti da inserire in macchina, operata in base alle statistiche di gradimento da parte dei consumatori. Ciò significa **configurare il distributore partendo da scelte concrete degli utenti**, verificate grazie alle rilevazioni telemetriche, migliorare la performance della macchina e, di conseguenza, il business del cliente.

Qual è il vostro partner ideale nel mondo del Vending?

Il partner ideale è **un gestore che ricerca un valore aggiunto da dare ai propri clienti** ed è consapevole che l'attuale mercato, sempre più dinamico ed esigente, ha bisogno di strategie e nuove soluzioni che possano creare nuovi vantaggi e servizi a valore aggiunto.

Per info e contatti: info@amtek.it



ne per il settore delle farmacie, in seguito all'**acquisizione del ramo di azienda della Videoservice**, specializzata proprio in questo comparto. Poi sono arrivati i locker.

Per quanto riguarda le vending machine, ne produciamo **oltre 20 modelli, tutti da esterno e destinati a nicchie di mercato**, dotati di **sistema a spintori** che consente di inserire prodotti di diverse dimensioni. Costantemente, studiamo soluzioni che garantiscano sicurezza, dal momento che si tratta di macchine outdoor, facile bersaglio per furti e danneggiamenti.

Dal 2012 **tutte le nostre macchine sono connesse e dotate di telemetria**. Questo aspetto è molto importante per un monitoraggio continuo dell'attività della macchina, sul quale noi forniamo assistenza per quanto riguarda la lettura e la gestione dei dati statistici, dietro autorizzazione del nostro cliente. Avendo accesso ai suoi dati, tramite i nostri server, noi **possiamo affiancare il nostro cliente per**

