

# PLURISERVICE: LEADER NEL MERCATO DEL CODICE BARRE E DEL "TRACKING"

**P**luriservice è la società romagnola leader nel settore dei codici a barre e della "Tracciabilità". Un traguardo conquistato grazie ad una strategia focalizzata sul cliente ed una politica di prodotto basata sulla scelta delle più innovative tecnologie presenti sul mercato ed una assoluta indipendenza rispetto a marchi ed aziende fornitrici.



**P**luriservice nasce nel 1986 a Ravenna, con una mission ben precisa: operare nel settore dell'etichettatura e della codifica meccanica, focalizzandosi sulle tecnologie più innovative presenti sul mercato. In venti anni è diventata leader nel mercato italiano delle identificazioni e della raccolta dati basata sulla tecnologia del codice a barre e della tecnologia RFID. "Pluriservice è una società che in venti anni è cresciuta a tassi annui a "due cifre" – afferma OVIDIO MARZI, Amministratore Unico di Pluriservice - portando il proprio fatturato da 186 milioni di lire (circa 90.000 euro) ai 12 milioni di euro del 2004 ed ai 14,5 milioni di euro dello scorso anno. A livello di gruppo, il fatturato consolidato del 2005 sale a 17 milioni di euro. Oltre il 70% dei ricavi proviene dal business delle tecnologie legate ai codici a barre, mentre il restante 30% è originato dalle aree dei consumi e delle soluzioni/servizi. Servizi di pre-vendita, di installazione e di post-vendita. Nell'ambito della progettazione e della realizzazione delle soluzioni operiamo con la nostra società Storm Open Solutions.

**Q**uali sono i fattori strategici che hanno consentito di conseguire una crescita così importante e, soprattutto, così rapida?

Nel corso degli anni Pluriservice è sempre stata attenta a seguire l'evoluzione del mercato, investendo le proprie risorse nelle tecnologie più avanzate e scegliendo solo le linee di prodotto più evolute e meglio rispondenti alle esigenze della nostra clientela. Abbiamo preferito seguire una crescita in verticale invece che orizzontale, scegliendo i partner capaci di supportare la nostra capacità imprenditoriale. Per far questo, Pluriservice ha costruito relazioni ed una fidelizzazione con il mercato dell'utenza finale ed una serie di sinergie con aziende ad alto valore aggiunto. Il tutto sempre con l'attenzione puntata alle esigenze del cliente finale. Questo connubio ci ha consentito di guadagnare, velocemente, una quota stimata

dell'8-9% dell'intero mercato italiano.

Un mercato molto frammentato e molto competitivo, dal valore complessivo di circa 180-200 milioni di euro. Un altro importante fattore del nostro successo è l'autonomia che abbiamo sempre mantenuto rispetto alle aziende fornitrici ed ai loro marchi. In questo modo non abbiamo mai subito l'influenza di nessun fornitore. La maggior parte dei prodotti che noi offriamo sono contraddistinti dai nostri marchi. Una scelta strategica che se da un lato può creare qualche difficoltà nella penetrazione del mercato, ha però il grande vantaggio di poter offrire al cliente la migliore tecnologia esistente sul mercato. Noi operiamo con diversi fornitori, dai quali però non acquistiamo tutta la gamma di prodotto: scegliamo solo i prodotti dove il fornitore ha maggiormente investito. Molti dei nostri competitors, invece, diventano dipendenti di uno specifico brand o di una

determinata linea di prodotto.

Questo fa sì che essi poi non sono in grado di consigliare e fornire ai propri clienti il meglio.

**Come si articola il portafoglio prodotti di Pluriservice?**

Pluriservice vanta una vasta gamma di prodotti e soluzioni per i trasporti e la logistica, il retail, l'office, che spazia dai terminali portatili, ai lettori con trasmissione dati e voce, alle stampanti, ai software gestionali e di integrazione. Inoltre sviluppiamo autonomamente molti prodotti complementari. Recentemente abbiamo lanciato sul mercato una serie di prodotti destinati a rivoluzionare il mondo del retail, dei trasporti e della logistica, come il nuovo PDA dotato di lettore laser integrato e di tre interfacce: Bluetooth Wi-Fi e Gprs. Grazie all'applicazione "E2K Agent"

prodotto da Storm Open Solutions, è possibile, con un unico piccolo oggetto non più pesante di 100 grammi, gestire in linea il magazzino e accedere, in tempo reale, a tutti gli ordini per gli agenti, alle schede e alle posizioni finanziarie dei clienti. Tra le offerte innovative proposte da Storm Open Solutions spiccano inoltre le soluzioni "E2K Retail" ed "E2K Track", software che utilizzano entrambi la tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) e che consentono la tracciabilità dei prodotti in due settori chiave come quello della moda e quello alimentare. In questi due settori, la tracciabilità è chiamata a svolgere due importanti, ed ormai, indispensabili funzioni: garantire la sicurezza dei prodotti alimentari e combattere le contraffazioni nel campo della moda. Altre importanti applicazioni del RFID sono possibili nei settori della logistica, dei trasporti e della sanità.

**All'attività di vendita dei prodotti hardware, Pluriservice svolge anche un'attività di consulenza.**

Da molti anni Pluriservice svolge un'attività di consulenza "pre" e "post" vendita hardware e sistemistica. Un'attività svolta attraverso Storm Open Solutions, società creata con l'obiettivo di offrire la massima integrazione di tutte le soluzioni proposte da Pluriservice. In particolare, servizi di consulenza relativi a progetti di integrazione hardware e software, nonché concernenti lo sviluppo di procedure software su commessa e l'organizzazione del sistema informativo interno, come la formazione del personale di supporto, del personale addetto e a livello marketing. Accanto ad una accurata assistenza sistemistica, Pluriservice si occupa anche dell'automatizzazione dei processi di raccolta dati nell'ambito dell'identificazione automatica. Per i nostri clienti organizziamo corsi su piattaforme software e corsi tecnici attinenti prodotti e soluzioni di identificazione automatica. Pluriservice non si propone come semplice fornitore di prodotti e servizi: Pluriservice è un vero e proprio consulente dei clienti, basando il rapporto sull'analisi preliminare del problema e la scelta della migliore tecnologia disponibile sul mercato. Riveste poi particolare importanza il connubio

tecnologia-educazione, essendo la formazione essenziale e strettamente correlata alla essenza stessa della strategia aziendale. L'attività di consulenza non termina nella delicata fase preliminare di acquisto, ma continua ininterrotta, anche sul post vendita, attraverso una puntuale azione di assistenza tecnica. Mai come in questo periodo il nome Pluriservice risulta azzeccato: offre un ventaglio di servizi, grazie anche alle società collegate, che sta portando ad una sempre maggiore penetrazione nel mercato, sia a livello nazionale sia a livello europeo.

**Tornando alla tecnologia della codificazione a barre, quale è la sua diffusione tra le imprese italiane?**

Il codice a barre è una tecnologia "matura", presente in Italia ormai da oltre 25 anni. Una tecnologia economica e con un livello di affidabilità del 90-95%. Una tecnologia standardizzata e quindi accessibile a tutti. Nonostante ciò, in alcuni settori è utilizzata ancor in modo marginale. Settori come quelli della manutenzione, della sanità e della ristorazione. Mercanti nei quali esistono grandi possibilità di crescita. Nel settore del codice a barre, come in tutti i settori maturi, è estremamente importante saper diversificare la propria offerta. Per diversificare occorre conoscere le reali esigenze della clientela e, allo stesso tempo, investire nella ricerca di nuove soluzioni in grado di soddisfarle. Per questo motivo Pluriservice è leader all'interno del proprio mercato.

**Quale è il punto di forza più importante di Pluriservice?**

Come già detto, sicuramente la nostra autonomia rispetto alle aziende fornitrici. Pluriservice ha un ottimo rapporto di collaborazione con i propri fornitori, ma non di dipendenza. Noi, da sempre, scegliamo solo il meglio della tecnologia disponibile sul mercato. A questo aspetto aggiungerei anche la copertura capillare del mercato. Pluriservice, sul mercato italiano, è presente con diciotto area manager. Una rete diretta formata da uomini che conoscono, in modo approfondito, ogni linea di prodotto.

