

The turning point of Comestero Sistemi

## Excellence at 360 degrees

**The company from Vimercate is growing and is living a deep transformation, thanks to the setting up of its Technical Department. Moreover, the company has recently inaugurated the Triveneto division of Cittadella (Padua).**

by Elena Corti

**T**here is nothing new in the fact that renewal and innovation are the vital nourishment of any modern company to remain competitive, but you can't take for granted the passage from theory to practice. Comestero Sistemi has done it: it has succeeded (and it still succeeds) in introducing innovations, looking for new ways for its own business, after 31 years of experience on the market. The end of 2006 and the first part of 2007 have been months full of novelties for the company from Vimercate (Milan), which since 1976 has been specialised in the production and marketing of electrical and electromechanical components. A difficult sector, which has greatly endured the competition of low labour cost

**From the left: Matteo Labocchetta, sales manager; Sara Rubbi, communication and marketing manager; Gabrio Spinelli, technical manager, and Marco Labocchetta, manager of the Technical, Logistic and Purchase Department.**

countries over the last few years, which has made some Italian realities delocalize their productions or face up to very difficult situations. Comestero Sistemi, on the contrary, is growing: it ended the 2006 year with a turnover of 9 million Euro, consistently with its expectations, and it foresees a further increase for the current year. This enterprise stakes on people very much and we

realise it at once when four people welcome us at the beginning of our visit to the company: Marco Labocchetta, manager of the Technical, Logistic and Purchase Department; Matteo Labocchetta, sales manager; Gabrio Spinelli, technical manager and Sara Rubbi, communication and marketing Manager. They have illustrated us the various "faces" of Comestero



### Eccellenza a 360 gradi

**L'azienda di Vimercate è in crescita e sta vivendo una profonda trasformazione, grazie all'apertura dell'ufficio tecnico. Inoltre, la società ha recentemente inaugurato la divisione Triveneto di Cittadella (Pd).**

*Non è una novità che il rinnovamento e l'innovazione siano la linfa vitale di ogni impresa moderna che vuole rimanere concorrenziale, ma passare dalla teoria alla pratica non è così scontato. Comestero Sistemi ce l'ha fatta: ha saputo (e sa tuttora) rinnovarsi, cercando - dopo 31 anni di esperienza sul mercato - nuove strade per il proprio business. La fine del 2006 e la prima parte del 2007 sono stati mesi ricchi di novità per l'azienda di Vimercate (Mi), che dal 1976 è specializzata nella produzione e commercializzazione di componenti elettrici ed elettromeccanici. Un settore non semplice, che negli ultimi anni ha sofferto parecchio per la concorrenza dei paesi a basso costo del lavoro, costringendo alcune real-*

*tà italiane alla delocalizzazione o ad affrontare situazioni di grave difficoltà. Comestero Sistemi invece sta crescendo: ha chiuso il 2006 con un fatturato di 9 milioni di euro, in linea con le aspettative, e per l'anno in corso prevede un ulteriore incremento. È un'azienda che punta moltissimo sulle persone e ce ne accorgiamo immediatamente, quando, andando a visitare la società, ci accolgono in quattro: Marco Labocchetta, responsabile divisione Tecnica, Logistica e Acquisti; Matteo Labocchetta, direttore commerciale; Gabrio Spinelli, direttore tecnico; e Sara Rubbi, responsabile comunicazione e marketing. Insieme ci hanno illustrato le varie "facce" di Comestero Sistemi (diverse ma in relazione una con*

*l'altra), cominciando dalle due principali novità: l'ufficio tecnico nella sede di Vimercate e la divisione Triveneto.*

**Quando avete aperto l'ufficio tecnico?**

*"A gennaio 2007 - spiega Marco Labocchetta. È una grande novità, perché la società è stata per trent'anni prevalentemente commerciale, con una linea di prodotti pressoché costante, basata sui componenti per l'alimentazione. Con la fine dell'anno scorso e l'inizio di quest'anno c'è stata la svolta: l'azienda ha fatto un salto di qualità e da prettamente commerciale è diventata una realtà che può "dire la sua" sotto l'aspetto tecnico. Il cliente infatti si appoggia a noi per quanto riguarda le problematiche tecniche relative ai nostri componenti. Abbiamo investito tanto in strumentazione e nel personale per l'ufficio tecnico. E la clientela ci sta dando conferma che l'idea funziona, perché ci siamo trasformati in consulenti a 360 gradi: per quanto riguarda il progetto, la specifica tecnica, l'omologazione o le normative".*

Sistemi (different but correlated), starting from the two main innovations: the technical department in the Vimercate head office and the Triveneto branch office.

**When have you established the technical office?**

“In January 2007 - Marco Labocchetta explains. It is a great innovation because our company has been prevalingly commercial for thirty years, with an almost constant product line consisting of power supply components. Around the end of last year and the beginning of the current year we have lived a turning point: the company has taken a leap forward in terms of quality and it has changed from a mainly commercial enterprise into a reality that can “have its say” about technical aspects. As a matter of fact, customers rely on us to solve technical problems that concern our components. We have invested a lot in equipment and personnel for the technical department. And our customers are confirming us that the idea is successful because we have changed into 360-degree advisors, taking care of the project, the technical specification, the validation or the norms”.

**Can you propose tailor-made solutions to your customers?**

“Yes, we certainly can - Marco Labocchetta goes on. We work in strict collaboration with our customers in the various steps: from the project analysis to the feasibility study to the relationships with suppliers. It is an utterly different approach in comparison with the past because, for instance, if some time ago a customer demanded for a certain type of switch, we just turned to our suppliers to check its availability. Today we can give prompt and pertinent answers from the technical point of view, speaking directly with our technicians”. “We have essentially moved along three directions - Gabrio Spinelli underlines - from the beginning of the year:

**Siete in grado di proporre al cliente soluzioni ad hoc?**

“Sì - prosegue Marco Labocchetta. Lavoriamo in stretta collaborazione con il cliente nei vari step: dall'analisi del progetto allo studio di fattibilità, al rapporto con il fornitore. È un approccio totalmente diverso rispetto al passato, perché, per esempio, fino a non molto tempo fa un cliente ci chiedeva un certo tipo di interruttore e noi ci rivolgevamo ai nostri fornitori per verificarne la disponibilità. Oggi siamo in grado di dare risposte pronte e pertinenti, parlando direttamente con i tecnici”. “Sono tre fondamentalmente - sottolinea Gabrio Spinelli - le direzioni in cui ci siamo mossi dall'inizio dell'anno: lo sguardo verso l'interno dell'azienda, ovvero far colloquiare adeguatamente l'ufficio vendite e l'ufficio acquisti (che hanno linguaggi ed esigenze differenti) per trovare l'intento comune; la direzione verso il cliente, che significa sviluppo di progetti per risolvere le sue necessità sulle specifiche applicazioni; e la valutazione del fornitore per garantire un elevato livello qualitativo dei prodotti”.

**Quali test effettuate per accertare la qualità dei prodotti?**

“Stabiliamo un livello minimo di sorveglianza su tutte le linee di prodotto - spiega Gabrio Spinelli. Effettuiamo la ripetizione dei test di routine che fanno i costruttori a fine linea. E poi per ogni prodotto selezioniamo delle pro-



*under protection*

*Prese da pannello IP54 per tutti gli standard mondiali*



*Realizzazione di prese custom su richiesta*



*Spine/prese a norme NEMA*



*Prese da pannello nelle versioni design e industriali*



**Comestero Sistemi S.p.A.**

Via Bolzano 1/E - 20059 Vimercate (MI) - Italia  
Tel. +39 039 62.50.91 - Fax +39 039 66.74.79

www.comestero.com - info@comestero.com

**The Glow wire tester in the technical office of Comestero Sistemi.**

attention paid to the relationships inside the company, that's to say to favour the dialogue between the Sales Department and the Purchase Department (that have different languages and needs) in order to find common goals; customer-orientation, which means the development of projects to solve its needs in specific applications and the supplier evaluation, to assure the high quality level of products".



**What kind of tests do you carry out to ascertain the product quality?**

"We fix a minimum control level on all product lines - Gabrio Spinelli explains. We repeat the routine tests that manufacturers carry out at the line end. And then, for each product, we

select some specific type tests (those performed during product certifications). Tests can be executed here, at our factory (for instance, electric type tests, Glow wire tests and so on) or by external suppliers (for instance, metallographic or

spectrographic tests and others)". "The target is to supply wide-ranging excellence in all our products - Marco Labocchetta adds. It is an ambitious project that is growing. We have already attained very good results and this is Comestero's target concerning the support to customers".

**Something about Comestero**

- Establishment..... 1976
- 2006 turnover ..... 9 million Euro
- Employees ..... 30
- Surface .....area 6,500 sm., offices 1,000 sm., warehouse 2,500 sm.
- Distributed brands..... Adda Corporation, High & Low, Eaton, Gold Mark, Hubbel, Kedu, Inalways, Merchant, Taan, Tds, Deca Switchlab.
- Products..... Dc/Ac fans, interference suppressors, switches, cord sets, plugs and sockets, lec320 connectors, electromagnets, pushbuttons.

**Alcuni dati di Comestero**

- Fondazione ..... 1976
- Fatturato 2006 ..... 9 milioni di euro
- Dipendenti ..... 30
- Superficie .....area 6.500 mq, uffici 1.000 mq, magazzino 2.500 mq
- Marchi distribuiti..... Adda Corporation, High & Low, Eaton, Gold Mark, Hubbel, Kedu, Inalways, Merchant, Taan, Tds, Deca Switchlab.
- Prodotti..... Ventilatori Dc/Ac, filtri antinterferenza, interruttori, cordoni di alimentazione, spine e prese, connettori lec320, elettromagneti, pulsanti.

ve specifiche di tipo (che sono quelle che vengono eseguite durante le certificazioni dei prodotti). I test possono essere realizzati qui da noi (per esempio prove di carattere elettrico, Glow wire test ecc) oppure da fornitori esterni (per esempio per prove metallografiche, spettrografiche ecc)". "Lo scopo è di dare l'eccellenza a 360 gradi su tutti i nostri prodotti - aggiunge Marco Laboc-

cetta. È un progetto ambizioso che sta crescendo. Abbiamo già degli ottimi risultati e questo è il target Comestero per quanto riguarda il supporto alla clientela".

**Passiamo alla divisione Triveneto, che avete appena inaugurato. Come è strutturata?** "La divisione Triveneto - afferma Marco Labocchetta - ha sede a Cittadella, in provin-

**Let's speak of the Triveneto division you have just inaugurated. How is it organised?**

"Our Triveneto division - Marco Labocchetta states - is situated at Cittadella, in Padua province, and works as commercial branch with a permanent staff of three people, who specifically take care of the customers in that area. Our Triveneto division is fully autonomous, apart from logistics that is still centralised". "Our choice

cia di Padova, e opera come ufficio commerciale attraverso uno staff fisso di tre persone, che seguono specificatamente la clientela di quell'area. La divisione Triveneto è totalmente autonoma, a eccezione della logistica che continua a essere centralizzata". "La scelta del Triveneto - sostiene Matteo Labocchetta - è dipesa principalmente dal fatto che quest'area è molto importante per noi e ci ha dato notevoli risultati. Anche se la divisione è appena nata, abbiamo già degli obbiettivi ambiziosi come l'ampliamento dell'organico per avere personale dedicato a tutte le aree della zona".

**Avete avuto riscontri positivi da parte dei clienti all'inaugurazione?**

"All'inaugurazione eravamo 150 persone - spiega Marco Labocchetta - ed è stata una bellissima serata. Hanno partecipato moltissimi clienti, provenienti da Veneto, Friuli e Trentino Alto Adige, tanto che non ci aspettavamo una risposta così calorosa. Siamo stati tutti davvero bene ed è stato un evento molto sentito". "È stata un'occasio-

has fallen on Triveneto - Matteo Labocetta affirms - mainly because this area is very important for us and has led to relevant results. Even if this division has just been established, we already pursue some ambitious goals, such as the staff increase in order to rely on personnel dedicated to all the areas of that zone”.

**Have your customers positively welcomed you on the occasion of the inauguration?**

“We were 150 people attending the inauguration - Marco Labocetta explains- and it was a wonderful evening. Lots of customers indeed were present, coming from Veneto, Friuli and Trentino Alto Adige, and the response has been so warm that it has overcome our expectations. All of us felt at ease and it was a very heartfelt event”. “It was also an important opportunity to assert a certain image of the company - Matteo Labocetta underlines. And this is not a negligible aspect. We are really staking on communication to explain to our customers that Comestero Sistemi has changed, has taken a quality leap forward”.

**Have you undertaken also communication activities?**

“We have transformed our Internet site - Sara Rubbi, communication and marketing manager, affirms- trying to show all the aspects of the company: technical department, purchase office, logistics and so on. And we have placed lots of information at customers’ disposal. Every month we send a newsletter to our customers, then available on line in our web site, too, where, in one of its sections, it is possible to send e-mails directly to the technical office”. “Besides - Marco Labocetta explains - the newsletter we send is specifically focused on customers, their activity, the type of products they might be interested in”. “Another initiative we have undertaken - Matteo Labocetta specifies - is a phone survey carried out in February-March, to know

*ne importante anche per affermare una certa immagine dell’azienda - sottolinea Matteo Labocetta. E questo non è un aspetto trascurabile. Stiamo puntando molto sulla comunicazione per spiegare ai nostri clienti che Comestero Sistemi è cambiata, ha fatto un salto di qualità”.*

**Siete impegnati anche in attività di comunicazione?**

“Abbiamo trasformato il nostro sito Internet - afferma Sara Rubbi, responsabile comunicazione e marketing - cercando di mostrare tutti gli aspetti della società: l’ufficio tecnico, l’ufficio acquisti, la logistica ecc. E abbiamo messo a disposizione del cliente tante informazioni. Inviaamo alla clientela tutti i mesi una newsletter, che poi riportiamo sul sito, e abbiamo una sezione del portale in cui è possibile mandare e-mail direttamente all’ufficio tecnico”. “Inoltre - spiega Marco Labocetta - la newsletter che viene inviata è molto mirata al cliente, alla sua attività, alla tipologia del prodotto che può interessare”. “Un’altra iniziativa che abbiamo attivato - sottolinea Matteo Labocetta - è un sondaggio telefonico, realizzato a febbraio-marzo, per conoscere le reali aspettative della clientela. Si tratta di un’iniziativa importante, che ha fatto da linea guida anche alla nascita della divisione Triveneto e dell’ufficio tecnico. Un’ulteriore attività, in cui siamo impegnati, consiste nel comunicare tutto ciò che facciamo, a partire dalle cose più semplici. Non diamo nulla per scontato e questa è una



*to get power  
by yourself*



*Cordoni  
con spina  
per tutti gli  
standard mondiali*



*Awolgiacavi*



*Customizzazione  
di cordoni speciali*



*Cordoni con  
connettore  
IEC 320*



**Comestero Sistemi S.p.A.**

Via Bolzano 1/E - 20059 Vimercate (MI) - Italia  
Tel. +39 039 62.50.91 - Fax +39 039 66.74.79

[www.comestero.com](http://www.comestero.com) - [info@comestero.com](mailto:info@comestero.com)

customers' real expectations. It is an important initiative, which has guided also the setting up of the Triveneto branch and of the technical department. Furthermore, we try to communicate all our activities, starting from the simplest things. We take nothing for granted and this form of attention towards our customers has been highly appreciated and helps in strengthening the image of the company". "Outstanding aspects for the communication - Sara Rubbi adds - are also represented by the new catalogue, which will be issued in 2008, and the advertising campaign we are carrying on this year. It is characterised by an only guiding thread, children who are associated with our products and represent openness, clearness and simplicity". "Besides - Matteo Labocetta explains - we attend technical forums organised by Assodel, too. These events are intended for specific application fields and this gives us communication opportunities and possible acquisitions of new contacts".

**You have mentioned logistics before, how is it organised?**

"Logistics - Marco Labocetta affirms - is our feather in the cap: three people only manage about 30,000 incoming

**The new Triveneto division at Cittadella (Padua).**

*forma di attenzione nei confronti dei clienti che è stata molto apprezzata e che contribuisce a rafforzare l'immagine dell'azienda". "Aspetti importanti per la comunicazione - aggiunge Sara Rubbi - sono anche il nuovo catalogo, che uscirà nel 2008, e la campagna pubblicitaria che stiamo portando avanti quest'anno. È caratterizzata da un unico filo conduttore, i bambini, che sono associati ai prodotti e rappresentano chiarezza, limpidezza e semplicità". "Inoltre - spiega Matteo Labocetta - partecipiamo anche a forum tecnici organizzati da Assodel. Sono eventi dedicati a specifici campi applicativi e questo ci dà l'opportunità di comunicare e acquisire nuovi contatti".*

**Prima avete citato la logistica, com'è organizzata?**

"La logistica - dichiara Marco Labocetta - è il nostro fiore all'occhiello: tre sole persone gestiscono indicativamente 30.000 colli in ingresso e altrettanti in uscita in un anno. Questo è possibile perché il magazzini-

parcels and as many outgoing in one year. This is possible because our warehouse is so organised as to be rational and functional. We do not use any type of intelligent management software because we have verified that this instrument - working only through a minimum volume unit and related multiples - does not allow the flexibility we need. Anyway, thanks to our organisation, customers can know the date and time of the good dispatch. It is a system conceived for customers, allowing us to provide very fast and accurate answers".

**How did Comestero end the 2006 year and how has the first part of 2007 gone?**

"The 2006 year - Matteo Labocetta affirms - ended with a turnover of 9 million Euro and we foresee a further increase in 2007. The first semester of the year, in fact, ended in conformity



*no è organizzato in modo tale da essere razionale e funzionale. Non utilizziamo nessun tipo di software per la gestione intelligente, perché abbiamo riscontrato che questo strumento - operando esclusivamente attraverso un'unità di volume minima e relativi multipli - non ci consentiva la necessaria flessibilità di cui avevamo bisogno. Tuttavia abbiamo una struttura tale per cui in tempo reale il cliente può conoscere la data e l'ora di uscita della merce. È un sistema fatto per il cliente, che ci consente di garantire una risposta in tempi rapidi e con la massima accuratezza".*

**Come si è chiuso il 2006 per Comestero e come è andata la prima parte del 2007?**

"Il 2006 - afferma Matteo Labocetta - si è chiuso con un fatturato di 9 milioni di euro e nel 2007 ci aspettiamo un ulteriore incremento. Il primo semestre dell'anno, infat-

with our expectations (+27% in comparison with the first 2006 semester). I personally believe that it is still possible to do programming but it is important to explain clearly to customers what we can offer and what are the real advantages they can obtain.

**What is the weight of household appliances in your turnover?**

"Household appliances - Matteo Labocetta adds - have a relevant weight. Around 40% of our turnover derives from the household appliance sector".

**Further targets for the future?**

"We are going to consolidate and organise - Matteo Labocetta ends - what we have done until now. And then we will keep on identifying ourselves with our pay-off (People making business), more and more staking on the value of human resources".

*ti, si è concluso il linea con le attese (+27% rispetto al primo semestre del 2006). Personalmente, sono convinto che sia ancora possibile fare programmazione, ma è importante spiegare bene ai clienti cosa siamo in grado di offrire e quali sono i vantaggi reali che possono ottenere.*

**Il peso dell'elettrodomestico sul vostro fatturato?**

"L'eldom - prosegue Matteo Labocetta - ha un buon peso. Il nostro fatturato sull'elettrodomestico è intorno al 40%".

**Ulteriori obiettivi per il futuro?**

"Vogliamo consolidare e strutturare - conclude Matteo Labocetta - quello che abbiamo fatto fino adesso. E poi vogliamo continuare a identificarci con il nostro pay-off (People making business), puntando sempre di più sul valore delle risorse umane".