

# La “prima scelta” per i servizi al cliente



La qualità del prodotto è indissolubilmente legata ai servizi post-vendita. Per questo la nostra filosofia è fondata su un network integrato che coinvolge l'organizzazione europea di IMATEQ con i suoi hub regionali e il supporto tecnico di Vossloh Rolling Stock. Forti del know how della divisione sviluppo nuovi veicoli e del nostro **vastissimo bagaglio di competenze ed esperienze puntiamo a essere sempre la "prima scelta" per i nostri clienti.**






La nostra rete internazionale ci permette di seguire ed assistere efficientemente, e in conformità con i requisiti ECM, le flotte dei nostri clienti contribuendo a rendere il trasporto su rotaia in Europa più sicuro ed affidabile. Utilizzando le possibilità offerte dalla digitalizzazione collaboriamo con gli operatori in modalità "mixed reality"; ciò consente di rendere del tutto trasparenti sia le procedure che l'intera documentazione del veicolo.

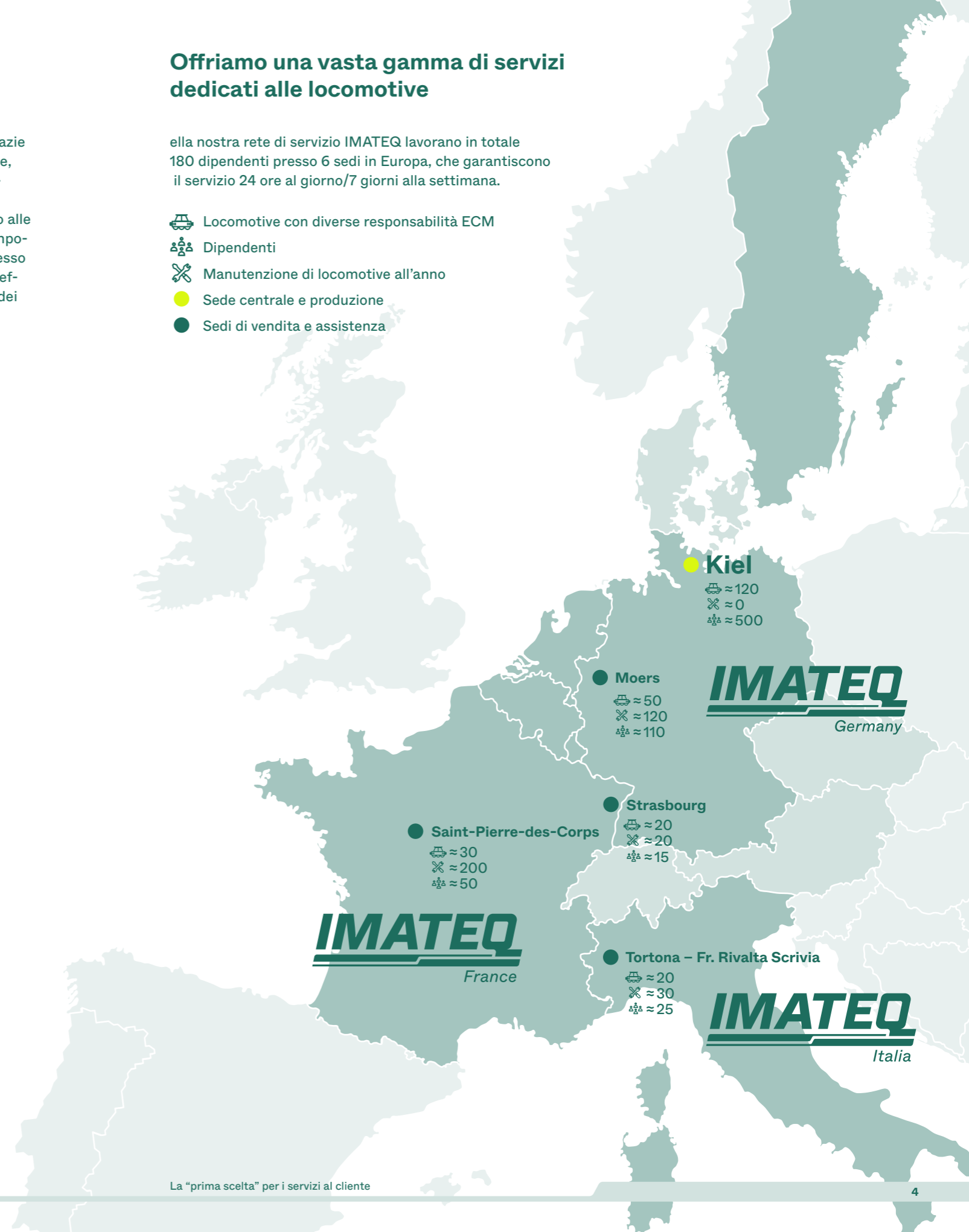
La rapidità nella ricerca e risoluzione di guasti, grazie al coinvolgimento dei nostri team di mobile service, garantisce un'elevata disponibilità delle locomotive. La costante ottimizzazione delle tecnologie di trazione, l'adeguamento dei parametri di esercizio alle esigenze operative insieme all'installazione di componenti di ultimissima generazione garantisce l'accesso alla rete ferroviaria e, al tempo stesso, accresce l'efficienza, l'ecocompatibilità e la facilità d'impiego dei veicoli già in esercizio.



## Offriamo una vasta gamma di servizi dedicati alle locomotive

ella nostra rete di servizio IMATEQ lavorano in totale 180 dipendenti presso 6 sedi in Europa, che garantiscono il servizio 24 ore al giorno/7 giorni alla settimana.

-  Locomotive con diverse responsabilità ECM
-  Dipendenti
-  Manutenzione di locomotive all'anno
-  Sede centrale e produzione
-  Sedi di vendita e assistenza





# 400

Ogni anno oltre **400** locomotive sono gestite da IMATEQ per tutte e quattro le funzioni ECM; per più di 120 locomotive abbiamo responsabilità solo per alcune funzioni.

## La vostra scelta affidata ad esperti competenti

Il network europeo è costituito da IMATEQ Germania e IMATEQ Italia, controllate al 100% dal gruppo Vossloh Rolling Stock, e da IMATEQ Francia costituita nel 2015 in joint venture con Socofer. Dalla collaborazione e vicinanza con questo partner specializzato nei servizi di manutenzione dei veicoli ferroviari scaturiscono molteplici sinergie di cui beneficiano sia i clienti che le due imprese.

**Come partner autorizzato di Vossloh Rolling Stock, IMATEQ è perfettamente integrata nell'organizzazione di servizi ECM. Le seguenti funzioni sono svolte da Vossloh Rolling Stock**

- gestione della manutenzione
- sviluppo della manutenzione
- gestione della flotta
- interventi di manutenzione necessari

mentre IMATEQ può prendere in carico la responsabilità di tutte o singole funzioni ECM, secondo le esigenze specifiche dei nostri clienti.

**Il nostro personale adeguatamente formato esegue tutte le manutenzioni e riparazioni necessarie. La gamma di servizi certificati spazia dalle revisioni generali alle riparazioni in seguito a incidenti fino agli interventi di modernizzazione.**

Offriamo ai nostri clienti un servizio capillare e di alta qualità grazie a processi uniformi organizzati in ottica transnazionale. Per garantire tempi di intervento brevi, IMATEQ si avvale di diverse basi di appoggio in Germania, Francia e Italia e collabora con officine partner, come accade in Svezia.

La competenza, precisione e sostenibilità dell'assistenza ai clienti e alle locomotive fornita da IMATEQ è stata riconfermata in occasione degli audit condotti a inizio del 2022 riguardo alla conformità ECM (1-4) sia a Moers che a Saint-Pierre-des-Corps. La IMATEQ Italia di Rivalta sarà sottoposta a nuovo audit nel 2023.

# Sedi di servizio ultramoderne perfettamente in grado di soddisfare le esigenze del cliente



Le sedi IMATEQ sono tutte ubicate in posizioni strategiche con accesso ottimale alla rete ferroviaria e dotate di infrastrutture all'avanguardia. I capannoni, adibiti a officina, manutenzione e verniciatura, di grandi dimensioni consentono, agevolmente, il passaggio di locomotive fino a 22 m di lunghezza o di peso complessivo pari a 120 t. La disposizione dei capannoni è studiata per ottimizzare le tempistiche necessarie per le attività di riparazione e manutenzione. Le locomotive possono raggiungere nel giro di pochi minuti il binario per le prove dinamiche o la linea principale per la riconsegna.

Le flotte dei nostri clienti raramente sono composte da veicoli uguali, per questa ragione la nostra offerta include anche l'assistenza a flotte di altri costruttori. In futuro seguiremo con la nostra comprovata affidabilità anche le locomotive elettriche e ibride, fornendo assistenza anche alle locomotive di CRRC ZELC in Europa.

Abbiamo predisposto aree per lo stoccaggio di materiali per soddisfare le richieste spesso molto urgenti da parte dei nostri clienti nonostante l'attuale crisi a livello globale della supply chain. Tale riserva di materiali ci permette di ridurre i tempi, mentre l'approvvigionamento di parti di ricambio conformi agli standard ECM è affidato al magazzino centrale di Moers. In caso di necessità possiamo ordinare velocemente i ricambi attraverso la piattaforma online B2B di Vossloh Rolling Stock. Il catalogo online riproduce fedelmente ogni locomotiva del cliente nella sua esatta configurazione facilitando notevolmente la ricerca.



Qualificazione e aggiornamento continuo del nostro personale creano le basi per un contesto lavorativo moderno in cui ognuno è in grado di operare in modo autonomo e responsabile. In questo modo le decisioni prese si traducono immediatamente in soluzioni concrete.



La trasformazione digitale porta notevoli vantaggi nel campo della manutenzione e dell'assistenza tecnica. Siamo in grado di supportare i nostri clienti in modo ancora più efficiente e rapido perché testiamo approfonditamente le tecnologie più avanzate integrandole con successo nella nostra routine di officina.

Il rapporto con il cliente ha spesso inizio con il trasferimento dei nuovi veicoli da Kiel. Prima della consegna, infatti, eseguiamo nelle nostre officine le ultime lavorazioni per gli equipaggiamenti specifici del Paese, così come le prove dinamiche e di carico. I nostri clienti ci apprezzano non solo perché eseguiamo interventi in garanzia a regola d'arte e in prossimità del cliente, ma soprattutto perché conosciamo a fondo le esigenze del mercato locale e adeguiamo la nostra offerta con pacchetti di servizio modulari. I clienti possono scegliere di affidarci singole fasi di manutenzione come pure la gestione della flotta e il ruolo di ECM.

**Il vasto portafoglio di servizi offerto da IMATEQ comprende:**

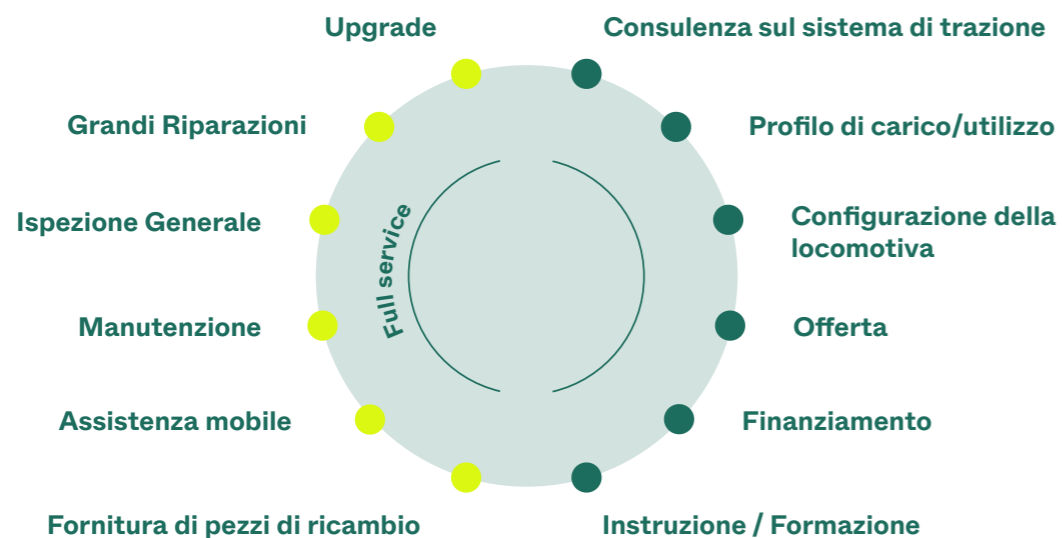
- Un servizio mobile con mezzi ben equipaggiati
- Manutenzioni, riparazioni e interventi di modernizzazione per gli equipaggiamenti ausiliari e verniciature di alto livello qualitativo
- riparazioni di carrelli, componenti di freni, impianti di raffreddamento, sistemi ausiliari idrostatici, sale montate e gruppi di trasmissione, motori diesel e trasmissioni idrauliche
- installazione di motori diesel
- installazione di sistemi di comando elettronici della locomotiva con numerose funzioni di monitoraggio
- ampia offerta formativa: corsi sull'utilizzo della locomotiva, sulle modalità di risparmio carburante, ecc.

Le locomotive riparate e/o ammodernate escono dal nostro stabilimento solo dopo avere superato severe prove di esercizio. In questo modo salvaguardiamo l'affidabilità e il valore della locomotiva nel tempo.

Per soddisfare i requisiti manutentivi, la maggior parte dei nostri clienti opta per contratti di servizio quadro redatti tenendo conto del fabbisogno e della strategia perseguita dal cliente. Questi contratti quadro regolamentano sia le tempistiche di lavorazione che la documentazione nella lingua locale. Il nostro servizio personalizzato diventa ancora più efficace in caso di contratto full service.

Stiamo potenziando la nostra offerta di servizi avvalendoci di nuove soluzioni, ad es. nel settore della digitalizzazione e della gestione dell'obsolescenza (la rilevazione, l'analisi e il monitoraggio sistematici degli elementi, componenti, materie prime e software critici), per garantire ai nostri clienti la massima qualità di servizio, flessibilità e puntualità di consegna. Tutto ciò va di pari passo con il perfezionamento e l'automazione costante dei processi e con la gestione ottimizzata dell'officina.

Contribuiamo al successo dei nostri clienti con servizi post-vendita garantiti per l'intero ciclo di vita



La nostra gestione strategica e operativa dell'obsolescenza assicura la disponibilità del materiale per tutta la durata di vita della locomotiva.

# Un partner affidabile durante tutto il ciclo di vita della locomotiva



**La nostra filosofia di assistenza:** essere per l'operatore europeo il punto di riferimento competente e il consulente per tutto ciò che è manutenzione, parti di ricambio, responsabilità ECM, lavorazioni delle sale, riparazioni di veicoli in seguito a incidenti o omologazioni.

# La locomotiva sempre sotto controllo grazie alla manutenzione digitale



La digitalizzazione ha permesso a tutte le sedi della rete di assistenza europea di avvalersi del sistema di gestione della manutenzione. Con la funzione cockpit i gestori delle flotte e i tecnici hanno totale accesso a tutte le informazioni rilevanti sullo stato della locomotiva ed ai messaggi di errore. La comunicazione di dati in tempo reale con le locomotive rende più rapida l'individuazione di problemi nonché la valutazione della situazione e delle possibili misure da adottare. Le coordinate GPS sono particolarmente utili per la consegna di parti di ricambio.

Il sistema di gestione della manutenzione consente di:

- riprodurre fedelmente la struttura complessiva della locomotiva con tutti i suoi componenti
- disporre di tutte le informazioni attraverso un'unica interfaccia
- memorizzare gli intervalli definiti con il cliente/secondo ECM in base a ore di esercizio o chilometraggio, ecc.
- memorizzare un documento che tiene traccia della vita di ciascun componente con la rispettiva descrizione di stato e cronologia
- risalire al grado di qualifica del personale di officina/addetto all'assistenza tecnica

## Pianificazione integrata dei servizi di manutenzione

L'uso di questo importante strumento accessibile tramite sistemi tablet, di cui usufruisce già adesso il nostro servizio mobile, sarà esteso in futuro anche alle officine. Con la digitalizzazione completa e continua della documentazione relativa alla manutenzione e di tutte le prestazioni effettuate, definiamo un nuovo standard nella fornitura di manutenzione alle locomotive. La documentazione continua della storia del veicolo permette di richiamare i dati della locomotiva con una profondità di dettaglio e grado di trasparenza del tutto nuovi. Questo strumento, oltre che rappresentare il fulcro attorno a cui ruota la manutenzione conforme allo standard ECM basata sul componente, è indispensabile per la fase di garanzia legale nell'ambito di contratti di servizio e di servizi su chiamata.

**Il lancio della Modula di Vossloh Rolling Stock** ci permette di compiere ulteriori, significativi progressi nell'ambito della manutenzione. Per la prima volta è stato applicato alla progettazione della nuova locomotiva dual mode il principio di "design for serviceability" che consente la manutenzione completa e conforme alla condizione in cui si trova il veicolo. Ciò significa che possiamo già da subito sostituire i componenti come per esempio i moduli, entro brevissimo tempo. Non solo, ma la locomotiva intelligente, dotata di sensori e moduli GPS, invia continuamente dati relativi allo stato e alla localizzazione basati sul componente. Queste informazioni confluiscono nella sala controllo digitale, il Digital Intelligence Center, fornendo dati sul veicolo con protocolli standardizzati destinati ad analisi in tempo reale.

## Ottimizzazione della manutenzione preventiva grazie all'analisi predittiva dei componenti

Con l'ausilio di logiche di monitoraggio e valori limite saremo in grado di analizzare e valutare in modo completo lo stato dei sistemi fondamentali della locomotiva e, allo stesso tempo, potremo garantire una manutenzione flessibile in funzione del chilometraggio e del tempo di utilizzo della singola locomotiva. Con la manutenzione basata sull'utilizzo effettivo poniamo



**La nostra filosofia di assistenza:** essere l'interlocutore competente e il consulente di riferimento per l'operatore europeo

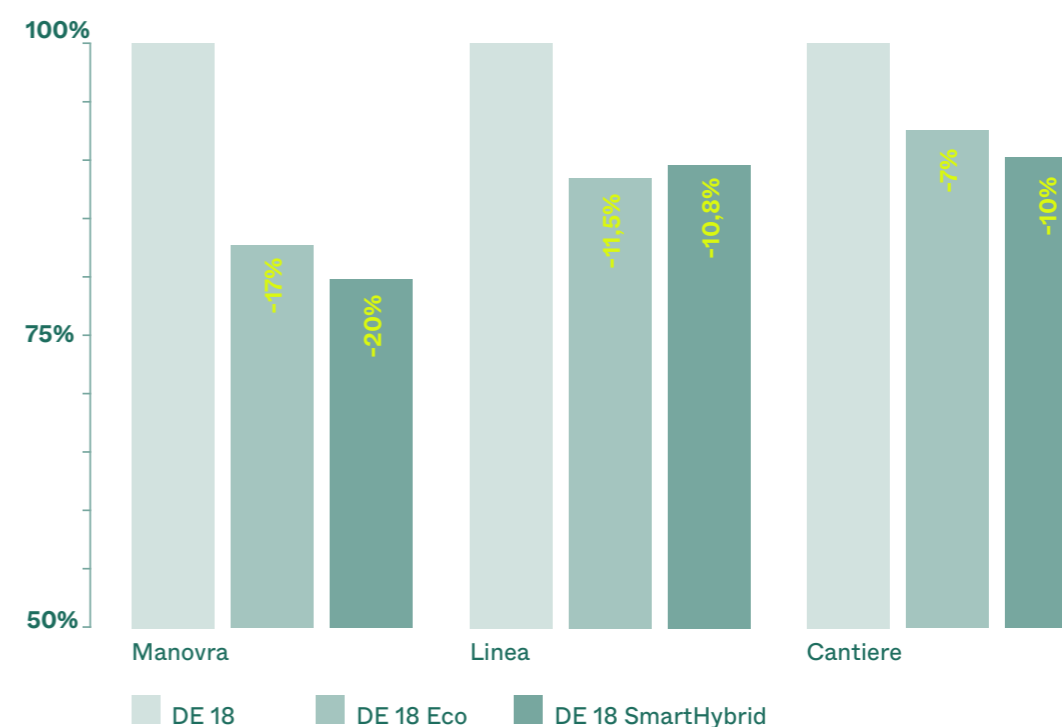
le fondamenta per la pianificazione sicura dell'impiego dei veicoli, con un conseguente abbattimento dei costi di manutenzione dovuto allo sfruttamento ottimale della durata di vita residua dei componenti. Il Digital Intelligence Center supporta inoltre la gestione digitale della flotta. Ciò consente da un lato un'ottimizzazione e automazione costante dei processi, attraverso l'individuazione di potenziali risparmi sui costi e i diagrammi LCC nel rapporto RAM/LCC, e dall'altro una gestione flessibile delle nostre officine.

# Un servizio flessibile dedicato ad ogni esigenza



Il ciclo di vita di una locomotiva può superare anche i 40 anni, a fronte di una percorrenza chilometrica annua che equivale a quella dell'intero ciclo di vita di un'autovettura. Nel corso del tempo, poi, le finalità di impiego del veicolo possono anche mutare.

La nostra missione è garantire che l'esercizio delle locomotive sia affidabile, efficiente, a basso consumo di carburante in ogni fase del ciclo di vita. Assistiamo i nostri clienti con tutti i servizi necessari, dall'ottimizzazione del consumo di carburante tramite varie modalità di esercizio o funzioni supplementari, agli upgrade tecnologici, ad es. nella gestione del motore o l'installazione di batterie di trazione per la riduzione delle emissioni, fino a misure di ammodernamento più complesse. Per soddisfare le esigenze future dei clienti IMATEQ applica ai propri servizi di manutenzione nuovi concetti e tecnologie che sono frutto della competenza nel campo della produzione e dell'assistenza di Vosloh Rolling Stock e dell'engineering di Socofer.



I dati per la simulazione derivano da scenari operativi reali.

La potenza nominale del motore è ridotta a 1200 kW in modalità ECO.

La potenza nominale del motore è ridotta a 1500 kW in modalità SmartHybrid.

# Una passione contagiosa

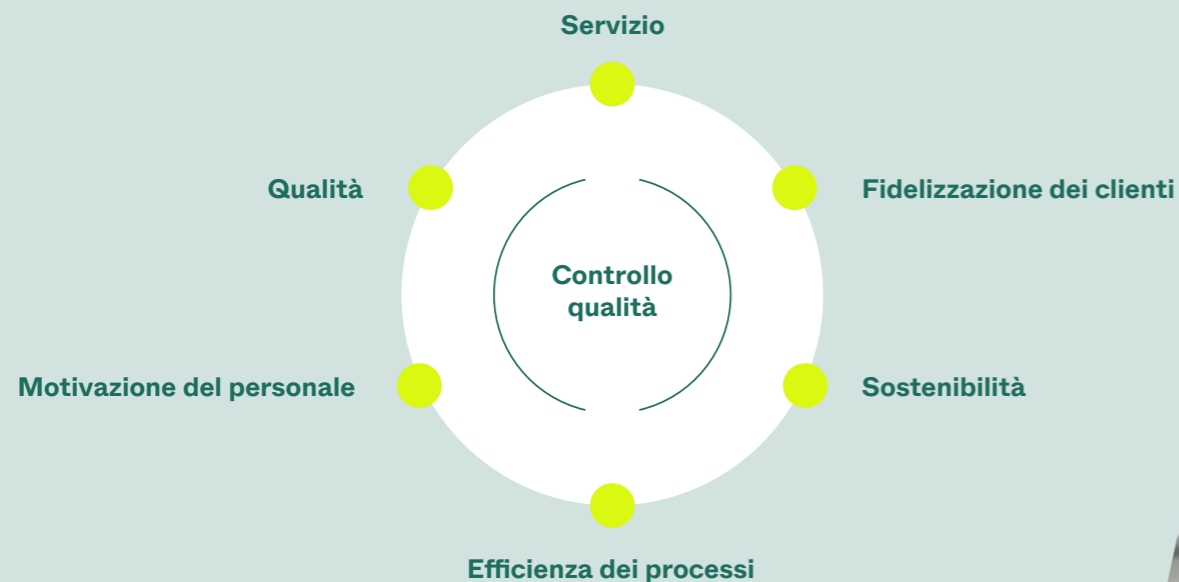
## Benvenuti nel mondo ferroviario

La nostra ambizione e missione di essere la prima scelta per i clienti vede il coinvolgimento diretto dei nostri dipendenti. Presso le sedi di assistenza IMATEQ lavorano squadre molto motivate che condividono il nostro stesso entusiasmo per le locomotive e gli sviluppi tecnologici. Attribuiamo grande importanza alla formazione, al training e all'apprendimento collettivo. Il know how dei dipendenti più esperti incontra la curiosità dei giovani e la loro naturale inclinazione a ripensare o affrontare le situazioni da un'angolazione diversa. Perseguire la redditività nell'ottica del cliente ci impegna alla prossimità, al perfezionamento e alla ricerca della soluzione perfetta.

Per fare tesoro delle esperienze maturate nel corso dei progetti per i vari clienti, IMATEQ utilizza oltre alle tecnologie digitali la piattaforma REX (Return of EXperience) che viene gestita da ingegneri su base locale.

Mai come oggi la nostra società vede il settore ferroviario così fortemente proiettato verso il futuro. Diamo il benvenuto a tutti coloro che sono interessati a un percorso formativo, ai candidati che si affacciano al mondo del lavoro o provengono da altre filiere, certi che potranno realizzarsi in un settore caratterizzato da tecnologie all'avanguardia e standard ambientali rigorosi.

Siamo consapevoli che l'esigenza di rendere il trasporto ferroviario maggiormente ecocompatibile comporti grande responsabilità. Il nostro impegno va di pari passo con il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione di rischio ambientale; in questa ottica tutti i nostri impianti sono conformi agli standard più recenti. Il nostro impegno è comunque volto a contribuire all'abbattimento nel lungo termine delle emissioni acustiche e di CO<sub>2</sub>, sia presso le sedi IMATEQ che in loco presso i nostri clienti.





**Se siete interessati ai nostri prodotti e servizi,  
contattateci al seguente indirizzo:**

**IMATEQ Germany**

Vossloh Rolling Stock GmbH  
Baerler Strasse 100 | D-47441 Moers | Germany  
[contact.germany@imateq.com](mailto:contact.germany@imateq.com)

**IMATEQ France**

Rue de la Pichotière 8 | BP 20258 | 37700 Saint-Pierre-des-Corps  
Cedex 2 - France  
[contact.france@imateq.com](mailto:contact.france@imateq.com)

**IMATEQ ITALIA S.r.l.**

Strada Comunale Savonesa 12/16 | Interporto di Rivalta  
Offices: building 39 - Workshop: building 60  
15057 Tortona - Fr. Rivalta Scrivia - AL  
[contact.italy@imateq.com](mailto:contact.italy@imateq.com)