

# I MAGAZINE

Quarta Edizione Novembre 2024

AI  
Generate

**BENVENUTI  
NELLA  
CITTA' DEL PULITO**

# In questo numero parliamo di

## 01

---

IMESA nel Futuro  
Carlo Miotto  
CEO & Sales Director

## 02

---

Sostenibilità e IMESA  
Alessia Miotto  
CEO & General Services and  
HR Director

## 03

---

Nuova Linea Essiccatoi ES  
Luca Cestaro R&D Manager  
Sandro Gerotto R&D Engineer

## 04

---

Processo e Innovazione  
Enrico Allario  
Chemical Account Manager

## 05

---

#IMESAPEOPLE  
Norberto Rodrigues -Portogallo-  
Josè Abel Presidente

## 06

---

Esperienza e Formazione  
CLEANHUB  
IMESA Laundry Academy

## 07

---

Intelligenza Artificiale  
Chiara Mattiuzzo  
Marketing & Communication Manager

## 08

---

100% Made in Italy  
Maria Pia Magoga  
Administration Manager

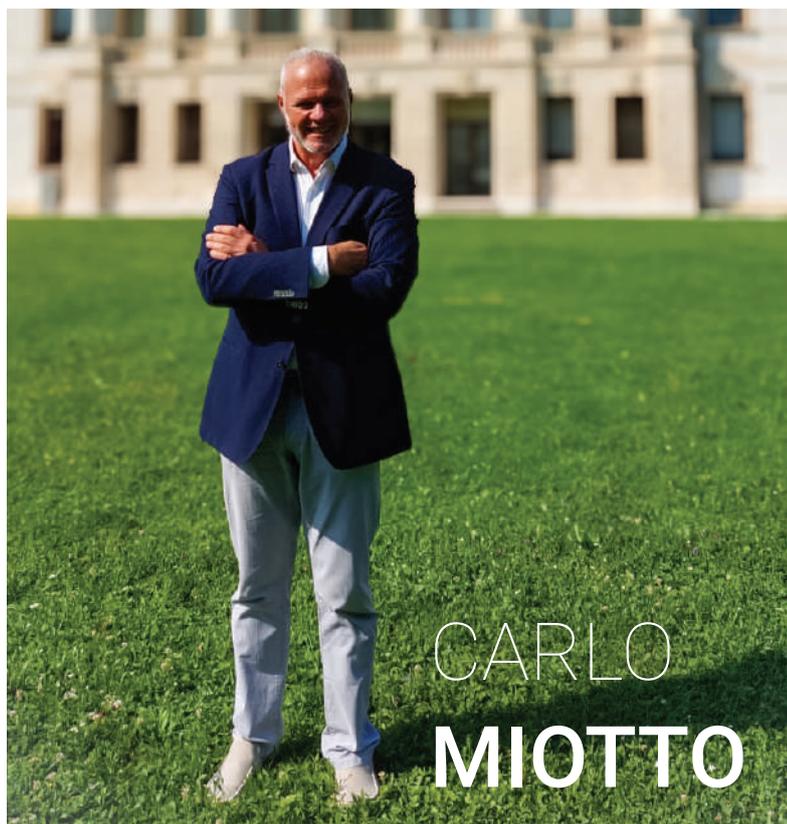


# IMESA NEL FUTURO

**I**nizio questo mio editoriale prendendo spunto dal settore auto. Sono passati solo 6 mesi dai massimi livelli di quotazioni ed oggi già assistiamo ad un tracollo delle vendite e dei fatturati di tutte le case automobilistiche: sembra che il motore si sia inceppato con notevoli quantità di macchine invendute ferme nei piazzali dei concessionari. Forse i consumatori sono stanchi di cambiare spesso auto? Più in generale l'economia europea è stagnante e questa condizione tocca anche il nostro settore. A settembre 2024, secondo la stima preliminare di Eurostat, l'inflazione si è attestata all'1,8% su base annua e a pochi giorni dalle elezioni americane non possiamo non fare qualche accenno a quanto presentato dal presidente Draghi nel rapporto sul futuro della competitività dell'Europa e nel quale in buona sostanza sostiene quanto segue:

- l'UE non dispone di alcuna autorità di regolamentazione del mercato, né di un unico regolamento per la negoziazione ed è soggetta a interpretazioni molto diverse nei vari stati;
- l'UE è soggetta ad un'eccessiva dipendenza dal settore bancario costituito da banche mal attrezzate e limitate nell'erogazione di prestiti;
- il denaro di cui dispone la UE non è di fatto ripartito tra priorità strategiche come la sostenibilità e gli investimenti digitali.

Mai più di ora penso sia indispensabile un cambiamento culturale e politico complesso: innovazione, transazione energetica, sicurezza rafforzeranno certo la dimensione federale, ma ci vuole una forte sensibilità e un indispensabile grande coraggio.



La percezione generale è che il rapporto Draghi sembra essere rimasto inascoltato e l'Europa rischia così di scivolare verso una progressiva irrilevanza che potrebbe portare ad una sorta di subalternità, perché è evidente che nessun paese europeo può affrontare queste sfide da solo. È probabile che l'ultimo campanello possa suonare dopo le elezioni USA, ma non potrà certo esser procrastinato oltre i primi mesi del 2025.

## **Come si prepara IMESA ad affrontare le nuove sfide che il panorama economico riserva?**

Per una realtà come IMESA l'agilità e la capacità di adattamento rapido delle priorità al mutare delle condizioni è elemento indispensabile, unitamente alla fiducia che si costruisce attraverso una comunicazione trasparente e una connessione autentica con i propri stakeholders.

La fiducia reciproca è fondamentale poiché porta ad esprimere apertamente idee e dubbi, critiche e feedback costruttivi e ad impegnarsi in confronti e discussioni significative.

In buona sostanza, consente alle differenze di non diventare elementi di conflitto ma, viceversa, essere "leve per la crescita creativa" e predispone alle modifiche di comportamento che favoriscono la crescita individuale, il miglioramento dei risultati aziendali e la trasformazione della cultura organizzativa. Il team aziendale venutosi così a creare in IMESA negli ultimi anni è sicuramente la chiave di lettura della nostra trasformazione.

La base su cui vogliamo che tutto si fondi oggi in IMESA è sicuramente una comunicazione efficace che, unita a una connessione basata sulla fiducia, crea di fatto la prevenzione del senso di frustrazione generato dall'incertezza dei mercati e viceversa favorisce un clima di collaborazione tra i team e i loro leader. In questa etica collaborativa, ogni team in IMESA è oggi in grado di sviluppare sinergie efficaci ed efficienti.

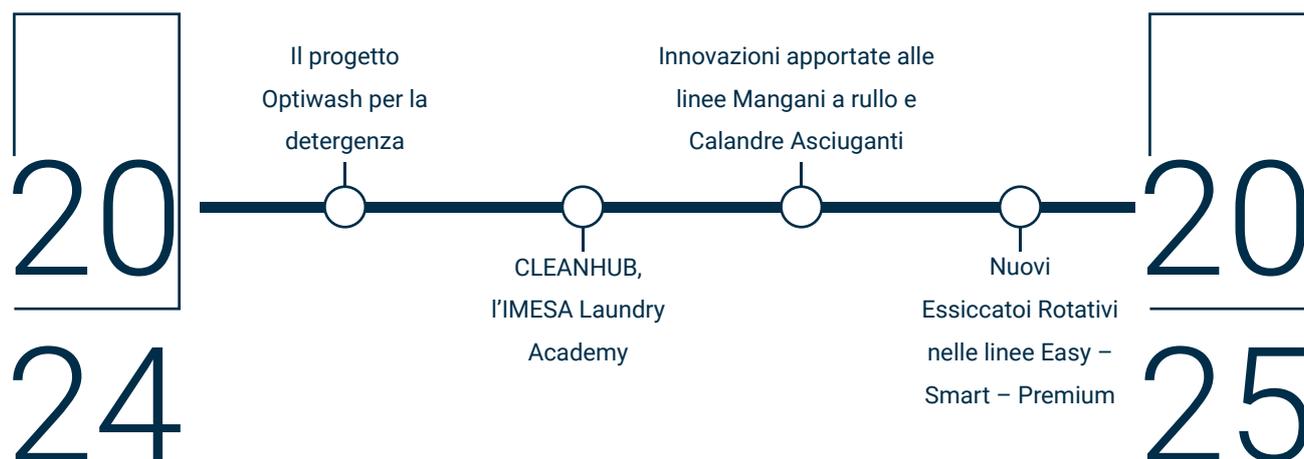
Dal momento in cui abbiamo scelto la trasformazione di IMESA circa sei 6 anni fa, il problema non è mai stato il "cosa fare", ma piuttosto quando, come e perché farlo e avere un piano e una visione comune è stato sicuramente un forte segnale per tutti. L'allineamento è stata certo l'attività che ha identificato maggiormente le varie azioni adottate, ed è stato essenziale per mitigare l'impatto travolgente della trasformazione. In IMESA la chiave di volta oggi risiede nel middle management che, con le giuste competenze, funge da catalizzatore per il successo, aiutando ogni team ad adattarsi con agilità.



**«L'innovazione è uno sport di squadra»**

Un altro aspetto della forte adattabilità al cambiamento che ci contraddistingue è il nostro grande potenziale di innovazione, vitale per tenere il ritmo dei cambiamenti di mercato. Negli ultimi anni abbiamo assistito ad una evoluzione frenetica del panorama digitale. Dall'avvento del cloud all'ascesa dell'Intelligenza Artificiale, dalla blockchain alla conservazione digitale a norma: ogni passo ci ha portato più vicini a un futuro in cui la tecnologia non è solo uno strumento, ma un vero e proprio partner strategico per il business e questo lo riscontriamo anche nel nostro settore, quello della lavanderia.

Un esempio tra tutti è il controllo da remoto via WI-FI che ogni buyer millennials richiede e di cui oggi IMESA dispone in tutti i suoi prodotti. Il binomio chiave è **Collaborare e Innovare**, e dove c'è fiducia le persone sono disposte a sperimentare, condividere e imparare. Insieme possono essere perseveranti nel trovare soluzioni. L'innovazione è uno sport di squadra.



Il motore dell'innovazione richiede risorse competenti e produttive e proprio per questo negli ultimi anni IMESA è andata alla ricerca di figure professionali con un alto livello di specializzazione, competenze tecniche e un indispensabile background internazionale. Sempre nell'ottica di elevare la competenza delle nostre persone prevediamo consistenti attività di formazione al nostro interno. La conoscenza genera professionalità, questo è il concetto sul quale ci basiamo e che ha dato la spinta all'evoluzione di IMESA verso una più completa gestione del processo di lavanderia: spingersi oltre alle macchine e oltre alla meccanica con l'obiettivo di padroneggiare l'attività di trattamento dei tessuti, per un corretto mantenimento degli stessi, un consapevole uso delle risorse e una qualità di risultato garantita.



Portale IMConnect, App e tecnologia NFC sono i servizi digitali che IMESA offre ai propri clienti: immediati, easy-to-use e senza costi aggiuntivi.

# DENTRO LA TRASFORMAZIONE SOSTENIBILE DI IMESA



# S

**ensibilizzare il personale sulla sostenibilità è una strategia aziendale vincente?**

Ne parliamo con Alessia Miotto, la quale ci accompagna alla scoperta della strategia di IMESA illustrandoci le tecniche di formazione e i metodi di coinvolgimento attivo che l'azienda mette in campo. Investire nella formazione sui temi ESG è una scelta fondamentale per qualsiasi organizzazione che punta a crescere in un mercato sempre più attento alla sostenibilità.

## **6 Motivi per i quali è importante sensibilizzare tutta l'azienda sulla sostenibilità.**

### **1. Risparmio delle risorse e dei costi operativi**

Per conseguire gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 e l'obiettivo della neutralità climatica fissato dall'UE per il 2050 è fondamentale attivare delle politiche di controllo dei consumi e delle risorse, passando da un utilizzo di risorse sempre nuove a sistemi circolari di produzione e consumo. Inoltre, recenti studi, dimostrano che le imprese stanno ottenendo un ROI dall'integrazione delle pratiche di sostenibilità nei loro processi, grazie all'ottimizzazione delle risorse impiegate e alla riduzione dei costi legati al loro utilizzo.

Anche in IMESA abbiamo già adottato delle buone pratiche di gestione delle risorse, innanzitutto idriche, grazie a sistemi di recupero e filtrazione delle acque per il loro riutilizzo e all'installazione di nuovi macchinari equipaggiati con vasche di recupero. Questo processo si completerà definitivamente nel 2025 con l'installazione di un sistema di depurazione delle acque di lavaggio.

Ulteriori buone pratiche sono state messe in atto nel campo dell'energia con il relamping LED di tutta l'azienda che ha portato ad un risparmio annuo di oltre 20 mila kWh e il progetto di installazione di un impianto fotovoltaico da 600 MW e la conseguente adesione alla CER della zona, che si completerà nel 2025.

In Imesa lavoriamo ogni giorno per migliorare ed efficientare i nostri processi interni in modo da ottimizzare sia gli spostamenti dovuti ai flussi del materiale, e quindi ridurre le emissioni di CO2, sia i flussi comunicativi, prediligendo la comunicazione digitale alla carta.



## 2. Miglioramento delle performance ESG

Tutte le attività introdotte hanno come obiettivo la creazione di un modello aziendale sostenibile, e per far questo monitoriamo costantemente le nostre performance ESG. Un primo indicatore è la riduzione dei consumi di risorse idriche ed energetiche, come conseguenza delle attività citate sopra.

In secondo luogo, i processi di certificazione avviati ci danno conferma che stiamo lavorando nella giusta direzione; alla fine dell'anno concluderemo il processo di certificazione ISO 45001, mentre il 2025 ci vedrà impegnati sul fronte ambientale con la ISO 14001, sul fronte energetico con la ISO 50001, e sul fronte sociale con la certificazione per la parità di genere.

Infine, il miglioramento del rating bancario e assicurativo è un indicatore chiave di come investire nell'ESG porti numerosi vantaggi anche nell'accesso al credito, a finanziamenti agevolati e a bandi per investimenti e ricerca.

## 3. Miglioramento dell'immagine aziendale

L'attenzione alle tematiche di sostenibilità è anche un punto di forza per l'immagine aziendale. Nell'ottica di un sistema di economia circolare tutti gli stakeholder principali sono molto più sensibili a come l'azienda si pone su questa tematica. Prima abbiamo già parlato di istituti di credito, enti finanziatori e assicurazioni, ma anche i clienti stessi chiedono evidenze del nostro impegno nei processi e nei prodotti. Da anni, infatti, ci impegniamo per rispondere alla richiesta di un prodotto sostenibile, grazie all'utilizzo dell'acciaio inox, un materiale durevole e permanente affiancato a plastiche riciclate e all'uso di imballaggi sempre più green. Oltre alla struttura, c'è anche tutto l'investimento nel processo per garantire il monitoraggio continuo dei consumi e per migliorare l'efficienza energetica e i rendimenti delle macchine. Quello che vogliamo trasmettere è il messaggio di un'azienda solida che investe nella sostenibilità di prodotto e di processo perché lo ritiene un elemento vincente nel panorama economico futuro. La sostenibilità è indispensabile per rimanere competitivi e quindi, in accordo con il goal 16 dell'agenda 2030, per garantire istituzioni forti, efficaci e responsabili.

## 4. Allineamento alle nuove direttive di sostenibilità

Il tema ESG è un tema in continua evoluzione, che negli ultimi anni ha visto una forte accelerazione da parte di diverse istituzioni. La CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) è diventata legge; pertanto, un significativo numero di grandi aziende dovranno redigere nel 2026 il bilancio di sostenibilità. E le piccole medie imprese sono quindi escluse da tutto ciò? Assolutamente no. Sono direttamente coinvolte come membri della supply chain delle grandi aziende; per essere un'azienda sostenibile lo deve essere anche tutta la sua filiera. Per questo in IMESA abbiamo deciso di iniziare per tempo il processo di allineamento alle nuove direttive. Oggi stiamo lavorando con attenzione sui temi di efficientamento energetico e miglioramento dei rendimenti, oltre che sul tema degli imballaggi. Tutto il mondo delle certificazioni UNI - EN - ISO ci impone di strutturare i processi per essere compliance con le direttive di sostenibilità. Il lavoro è continuo e trasversale a tutti i reparti perché tutti sono toccati dalle tematiche ESG.

## 5. Attrazione e fidelizzazione del personale

Per la buona riuscita della creazione di un modello sostenibile è necessario che tutte le persone siano coinvolte e che tutti vadano nella stessa direzione. Per questo motivo fin dall'inizio abbiamo coinvolto tutti i collaboratori in momenti di condivisione e formazione sul processo che l'azienda aveva deciso di intraprendere. Crediamo, infatti, che coinvolgimento, formazione ed empowerment siano fondamentali per creare un gruppo coeso e contribuire alla creazione di una cultura aziendale comune.

Parallelamente ci siamo resi conto che le priorità delle persone sono cambiate e che non è più solo l'aspetto remunerativo ciò che conta nel lavoro. Per questo lavoriamo molto sugli aspetti di work-life balance, grazie a strumenti come smart working, flessibilità, permessi extra per prestazioni sanitarie per sé stessi e i propri familiari. Un'attenzione particolare è dedicata al welfare e alla previdenza complementare. Stiamo lavorando sulle assicurazioni in caso di malattia grave e sull'accesso gratuito a visite specialistiche e a screening.

Infine, cerchiamo di coinvolgere sempre più i collaboratori in attività extra lavorative: a settembre abbiamo avuto la seconda edizione del nostro IMESA Family Day dove abbiamo trascorso una bellissima giornata in compagnia delle nostre famiglie tra buon cibo, giochi, tornei e attività.

*“Quello che vogliamo trasmettere è il messaggio di un'azienda solida che investe nella sostenibilità di prodotto e di processo”*

## 6. Concretezza dei valori aziendali

La sostenibilità ESG è per noi un valore ed è per questo che ci adoperiamo per trasmetterlo all'esterno. L'impresa è un'istituzione del territorio che ha importanti responsabilità a livello sociale. A tal proposito sono molte le attività che ci vedono impegnate con altre realtà del territorio, in primis le scuole. Nell'ultimo anno abbiamo partecipato a diverse attività, da Eureka Funzione rivolto alle scuole elementari, al PMI Day con oltre 100 studenti ospitati, all'organizzazione della 7° edizione delle Olimpiadi dei Talenti Meccatronici con oltre 200 studenti di 19 istituti di 4 province venete impegnati con noi in un percorso di 4 mesi, alla sponsorizzazione dei campionati nazionali di Robotica, alla collaborazione con l'ITS Meccatronico Veneto che ha portato da noi uno studente che porterà avanti un progetto di apprendistato duale per due anni. Abbiamo inoltre creato il nostro progetto “Road to job by IMESA”, una serie di incontri in cui siamo noi team IMESA ad andare nelle scuole a raccontare la nostra azienda e ad approfondire tematiche quali la lean manufacturing, i controlli di qualità e il processo di collaudo, la gestione delle risorse umane e le opportunità di collaborazione tra studenti e imprese.

Ci impegniamo inoltre nel sostegno e nella promozione delle Startup con il premio Miotto, che quest'anno ha visto per la prima volta l'istituzione di un premio speciale “Startup femminile”.

Infine, supportiamo le realtà sportive locali, che sono la miglior palestra per imparare cos'è lo spirito di sacrificio, il lavoro di squadra e la determinazione nel raggiungere un obiettivo.

Tra i valori che vogliamo trasmettere c'è anche la solidità della nostra realtà aziendale che guarda al traguardo dei 60 anni nel 2028. Per questo motivo sempre in tema sostenibilità ci siamo impegnati quest'anno molto sulla Governance, andando a modificare l'assetto del Consiglio di amministrazione inserendo due membri indipendenti, compiendo quindi un ulteriore passo verso la creazione di una struttura manageriale che possa rimanere solida e competitiva negli anni avvenire.

# NUOVA LINEA ESSICCATOI

## UN GIOCO DI SQUADRA VINCENTE



### LUCA CESTARO

Ingegnere elettrotecnico: «se tornassi indietro rifarei la stessa scelta».

«In IMESA sono da poco membro del CDA e quotidianamente ricopro la carica di R&D MANAGER. Il mio è un ruolo principalmente di coordinamento, l'operatività la metto in campo nella progettazione elettrica, nelle attività di system integration e negli interventi in ambito post-vendita che riguardano situazioni fuori standard. Amo lavorare e collaborare con il mio team, siamo affiatati e allineati.

Scrum quotidiani e confronti settimanali sono due strumenti altamente efficienti che ci consentono di agire ed intervenire con tempestività nelle svariate situazioni di bisogno e questo indubbiamente è un valore aggiunto del nostro team».

«Le mie passioni? Una su tutte la storia, nello specifico il periodo della Grande Guerra, e le lingue orientali che, chissà, forse in futuro studierò. Poi vengono la Teoria delle stringhe e la Teoria Unificante...ma di questo magari parleremo in un'altra occasione».

### SANDRO GEROTTO

Diplomato in ingegneria meccanica: «anche io come Luca se tornassi indietro farei nuovamente questa scelta».

«In IMESA sono R&D Engineer, il mio ruolo è trasversale all'interno dei flussi aziendali, di cui la progettazione prodotto rappresenta una piccola parte».

«Le mie passioni sono moto e finanza. Per ora mi bastano, non ho particolari sogni nel cassetto, vediamo cosa mi riserverà il futuro».

# Con Luca e Sandro parliamo di team, delle novità in casa IMESA e di rendimento energetico.

## Quali sono le sfide principali che il team R&D deve affrontare nello sviluppo di una nuova linea prodotto?

LUCA: «In prima fila schieriamo le sfide legate al prodotto, ovvero la capacità di centrare gli obiettivi definiti in termini di prestazioni, passando per test sperimentali e analisi dei fenomeni fisici.

La sfida madre, però, è mettere in relazione tutti gli aspetti tecnici, economici e di utilizzo delle risorse che costituiscono l'intero progetto aziendale. IMESA è un'azienda di medie dimensioni in cui emerge forte il bisogno di armonizzare ogni singolo progetto con l'intero flusso aziendale, includendo la formazione dei team coinvolti. Tutto deve fluire nel modo più armonioso possibile, soprattutto la comunicazione interna».

SANDRO: «Io sono maggiormente focalizzato sul prodotto in quanto risultato della progettazione, per cui sicuramente la sfida principale per me è soddisfare in pieno le necessità del cliente, ideare un prodotto che abbia una sua specifica e riconoscibile identità, caratteristica tipica del prodotto IMESA e che sia affidabile nel tempo. Un prodotto perfettamente centrato nelle prestazioni e nel prezzo».

## Come avviene da parte vostra il confronto con il mercato, in particolar modo come analizzate le esigenze dell'utilizzatore finale?

LUCA: «Lo studio del mercato è la somma di una serie di attività che comprendono una VOC strutturata gestita dal nostro marketing, un benchmark tecnico attraverso il quale posizioniamo il nostro prodotto nel panorama dell'offerta globale e verifichiamo il potenziale ritardo e il potenziale percorso che possiamo percorrere grazie alle nostre capacità e possibilità di fare, e le informazioni che il nostro team service raccoglie sul campo. È un insieme di dati fondamentali che provengono da più fonti».

## Perché il bisogno di una nuova linea essiccatoi?

LUCA: «In IMESA sta maturando da qualche anno a questa parte una forte sensibilità sociale ed ecologica che guida le principali scelte aziendali. Questo ci ha spinto a esaminare e rivoluzionare il prodotto fino ad oggi più energivoro della nostra gamma, ovvero la linea essiccatoi ES.

Ci siamo posti quindi un obiettivo principale: la riduzione dei consumi energetici».



20  
25

## Quali sono i plus della nuova linea essiccatoi ES?

SANDRO: «Cercherò di rispondere con pochi concetti ma chiari: cicli di asciugatura più brevi, consumi energetici ridotti, costi di funzionamento inferiori, nuova ergonomia.

Novità di rilievo della gamma è il flusso di movimentazione dell'aria all'interno del cesto che potenzia l'asciugatura. Abbiamo mantenuto le caratteristiche di alto livello della precedente linea, valori aggiunti per il cliente, come l'affidabilità nel tempo data dai materiali e dall'ingegneria e l'ampio diametro di apertura della porta, nella nuova gamma anche reversibile».

LUCA: «In termini di gamma, ampliamo l'attuale offerta che già propone due scelte, EASY e SMART, diversificando ulteriormente le macchine in termini di equipaggiamento. La scelta è di filtrare ancora di più le esigenze del mercato proponendo tre step di prodotto e nuove capacità in allineamento con l'offerta di lavatrici. Se posso permettermi un ultimo appunto, la linea essiccatoi ES vanta una modularità costruttiva fondamentale per chi fa magazzino e che consente di modificare il sistema di riscaldamento in modo semplice e veloce».

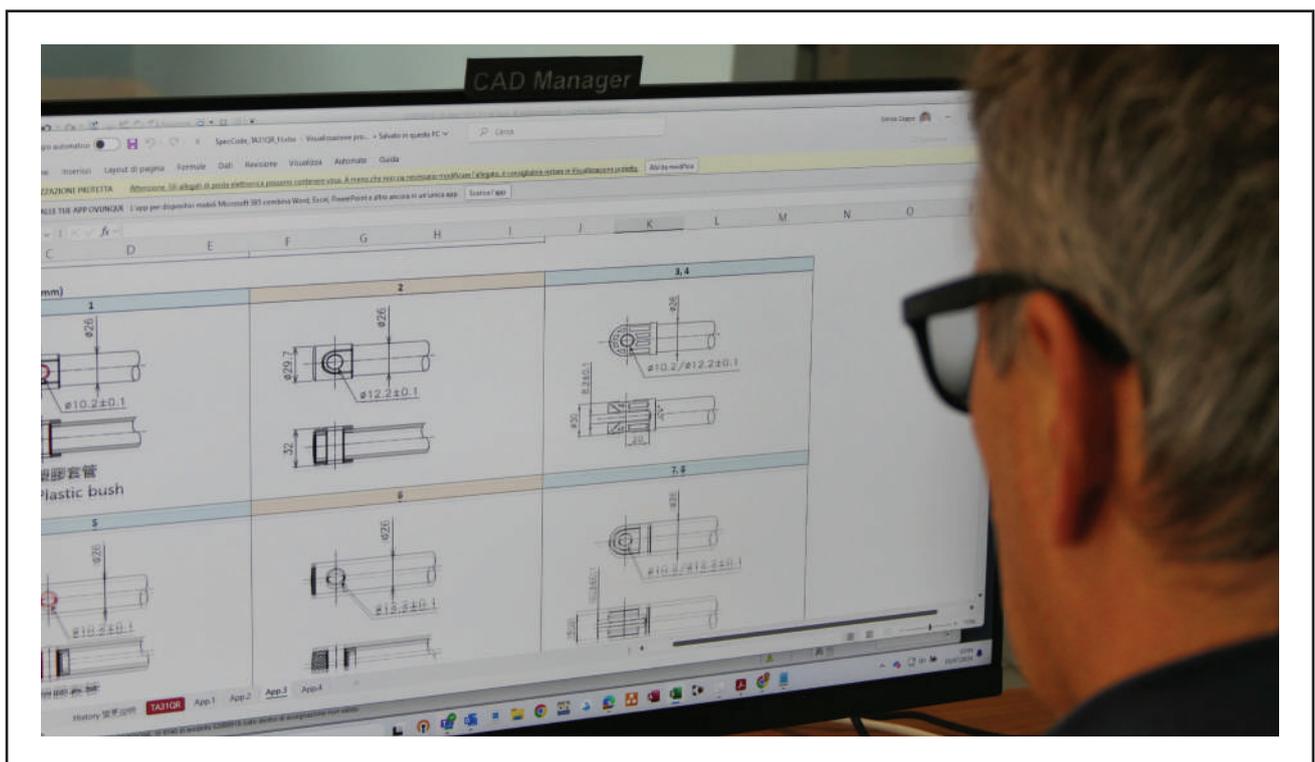
## Quali sono le novità legate al controllo elettronico degli essiccatoi?

LUCA: «I nuovi essiccatoi sono dotati di una nuova funzionalità che consente la gestione intelligente del sistema di riscaldamento, più precisamente dei gruppi di resistenza e della portata d'aria sulla base della curva di temperatura registrata all'interno del cesto durante il ciclo di asciugatura».

## Un'ultima curiosità, quali tecnologie vi affascinano e vi piacerebbe sviluppare in termini di conoscenza?

LUCA: «la fusione nucleare».

SANDRO: «digital twin e model based design».

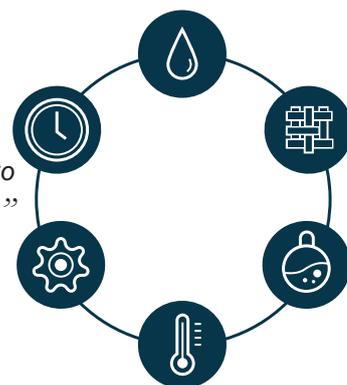


# IL CUORE DELL'INNOVAZIONE RISIEDE NEL PROCESSO

Una figura esperta di lavaggio si dedica quotidianamente ed esclusivamente allo studio e alla definizione dei cicli di lavaggio ideali per ogni bisogno. Nascono così i cicli di lavaggio Optiwash®, specifici e ottimizzati per la linea lavatrici EVO.Line in combinazione con i detersivi della linea Optiwash®.



*“Un buon risultato  
ha radici nella conoscenza”*



## ENRICO ALLARIO

35 anni di esperienza in veste di tecnico e formatore nel settore cleaning e nel trattamento dei tessuti. Esperto nelle tecniche di lavaggio sia nell'ambito chimica, sia nella programmazione macchine. «In IMESA sono responsabile del progetto Optiwash® e della gestione processo in ambito CLEANUHB. La mia passione nasce dall'entusiasmo di svolgere giornalmente la mia attività con la certezza di soddisfare al meglio le esigenze dei clienti ed essere partner con loro nella gestione, organizzazione e risoluzione delle problematiche operative. Il mio sogno qui in IMESA è quello di realizzare concretamente il progetto Optiwash®, un progetto pressochè unico da parte di un'azienda produttrice di attrezzature per lavanderia».

*“Le esigenze del mercato  
sono quelle di avere dal fornitore  
tutto ciò che completa il processo.”*

### **Cosa ti ha spinto a condividere la sfida di IMESA?**

Lo stimolo di poter sviluppare un progetto unico, innovativo e di trasferire il mio know-how personale a colleghi e collaboratori con l'obiettivo di un business comune e di grande soddisfazione.

### **Come descriveresti i cambiamenti del settore lavanderia negli anni?**

A seguito dell'avvento dell'elettronica, della digitalizzazione e del controllo da remoto dei processi, il settore della produzione di attrezzature ha fatto passi da gigante, in particolar modo nell'attenzione e nella gestione dei consumi energetici, idrici e nel rispetto dell'ambiente e dei materiali trattati.

Da parte dei clienti è sempre più crescente la necessità di avvalersi di persone competenti che possono supportare e gestire tutti gli aspetti organizzativi e operativi della propria lavanderia a 360°.

### **Quanto ritieni importante e strategica la scelta di IMESA di andare oltre all'esperienza di costruttore per offrire al cliente un servizio completo?**

Secondo il mio punto di vista, la strategia di IMESA è perfetta in quanto la richiesta e le esigenze del mercato sono quelle di avere, oltre alla fornitura ideale di attrezzature per il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura, tutto ciò che completa il processo. Offriamo ai nostri clienti competenza nella gestione della chimica del lavaggio, garanzia di igiene dei tessuti (con certificazione) e gestione delle attività scomode ma essenziali nel "back stage", quali lo scarico, i sistemi di filtrazione e il recupero delle acque reflue.



### **Quale obiettivo lavorativo ti piacerebbe raggiungere?**

Sicuramente realizzare il progetto per il quale sono stato chiamato in IMESA, aumentando culturalmente la consapevolezza di tutti gli attori commerciali (Area Manager, distributori, clienti finali ecc.) nel credere che Optiwash® è parte indispensabile e complementare del nostro business.

### **Chiudiamo questa chiacchierata con una domanda curiosa e personale: quale personaggio storico o attuale ti affascina e ti ispira nelle scelte di vita?**

Guglielmo Marconi. È un personaggio che mi affascina per la sua lungimiranza e la capacità di intuire le esigenze future dell'umanità, mettendo il proprio ingegno, l'intelligenza, la passione e la dedizione a disposizione di tutti per un bene comune.

**J**osé Abel è il Presidente della Norberto Rodrigues Lda distributore portoghese di IMESA. José ci parla della sua azienda, dei suoi successi e del rapporto con IMESA.

L'azienda Norberto Rodrigues nasce a Campo de Ourique nel 1944 ed è stata azienda pioniera nel mercato nazionale portoghese delle soluzioni per lavanderie industriali.

La nostra offerta è ampia e comprende macchine, ricambi e accessori per la lavanderia industriale delle migliori marche internazionali, materiali di consumo e una professionale assistenza tecnica.

Il nostro know-how nasce dal rapporto stretto che intratteniamo con i nostri clienti e dalla continua attività formativa interna che eleva le competenze dei nostri tecnici, rendendoli a loro volta fonte di formazione per il cliente finale.



## **La lavanderia self-service è da tempo il vostro core business. Come è cambiato il mercato nel corso degli anni?**

Il mercato delle lavanderie self-service ha vissuto cambiamenti significativi sulla scia dei cambiamenti nelle preferenze e nelle abitudini dei clienti, dei progressi tecnologici e dell'evoluzione dei modelli di business. Ecco come si è trasformato il contesto:

**Convenienza e automazione:** i clienti moderni danno priorità alla convenienza e di conseguenza il mercato si è spostato verso soluzioni automatizzate e maggiormente efficienti. Le nostre macchine sono ora dotate di sistemi di pagamento cashless (carte di credito, app e pagamenti attraverso dispositivi mobili).

**Cambiamenti demografici:** il bacino di utenti tradizionali delle lavanderie a gettoni si è ampliato negli anni, includendo ora i millennial, i professionisti urbani e tutte quelle persone con uno stile di vita frenetico che prediligono un servizio lavanderia veloce e di grande capacità. A mano a mano che le città diventano più affollate, e lo spazio in casa sempre più limitato, le persone sostituiscono le lavatrici domestiche con un servizio di lavanderia self-service affidabile, pilotando così la domanda di macchine da lavanderia verso prodotti efficienti e facili da usare.

**Flessibilità aziendale:** il mercato si è anche spostato verso modelli di business diversificati, come lavanderie a gettoni che offrono servizi in abbonamento, collaborazioni con piattaforme dedicate per il ritiro e la riconsegna della biancheria e persino l'offerta di spazi multiservizi come bar o aree di co-working per attirare più clienti.

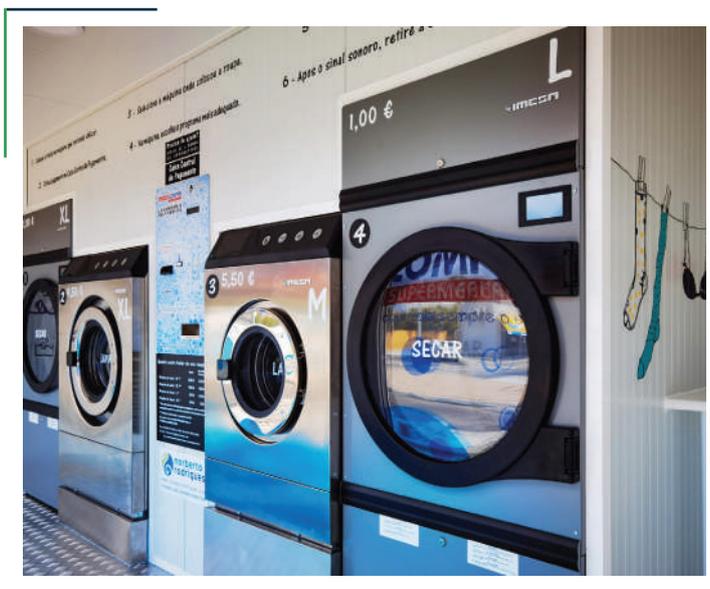
Questi cambiamenti ci hanno spinto a evolvere continuamente la nostra gamma di prodotti e la nostra offerta di servizi per soddisfare al meglio i consumatori del settore.

### **Quali sono i punti di forza che vi distinguono dalla concorrenza?**

In qualità di azienda portoghese con 80 anni di esperienza, ci distinguiamo per il nostro forte patrimonio storico che combina il prodotto artigianale con l'innovazione. Le nostre macchine, progettate specificamente per soddisfare le esigenze del mercato locale, sono note per la loro qualità, la durata ed l'efficienza energetica. La nostra gamma di prodotti soddisfa sia le piccole imprese, sia i progetti su scala industriale, grazie anche ad un'assistenza clienti personalizzata e una forte attenzione alla sostenibilità. Le nostre relazioni di lunga data con clienti e partner, insieme alla nostra capacità di adattarci ai mercati in evoluzione, rafforzano la nostra posizione di leader di fiducia nel settore.

### **Quali sono i fattori determinanti da considerare nell'apertura di una lavanderia self-service di successo?**

L'apertura di una lavanderia self-service di successo dipende da fattori come la selezione di un luogo ad alto traffico, la conoscenza del mercato di riferimento e l'investimento in attrezzature affidabili ed efficienti. Anche i prezzi competitivi, l'offerta di comfort moderni come i pagamenti cashless e il mantenimento di un ambiente pulito e accogliente sono essenziali. Infine, un marketing efficace aiuta ad attrarre e fidelizzare i clienti.



### **Come descriverebbe la collaborazione di lunga data con IMESA?**

La nostra pluriennale collaborazione con IMESA è una pietra miliare del nostro successo. Da anni ci affidiamo alla loro esperienza di costruttori di macchine per lavanderia di alta qualità, durevoli e innovative. Questa partnership si basa sulla fiducia, sulla crescita reciproca e sull'impegno condiviso a fornire soluzioni di lavanderia di qualità superiore. L'affidabilità delle attrezzature IMESA in combinazione con la nostra conoscenza del mercato locale, ci ha permesso di fornire ai clienti tecnologia all'avanguardia e servizio di alto livello. Insieme, siamo stati in grado di adattarci ai cambiamenti del settore e di soddisfare costantemente le esigenze in continua evoluzione dei nostri clienti.

### **Cosa vi spinge a rinnovare la fiducia nei prodotti e nei servizi IMESA?**

Qualità, innovazione e affidabilità alimentano la nostra fiducia nei prodotti e nei servizi IMESA. IMESA fornisce macchine per lavanderia costantemente all'avanguardia ed efficienti dal punto di vista energetico, attrezzature in grado di soddisfare i bisogni in continua evoluzione dei nostri clienti. La predisposizione di IMESA al servizio al cliente, il loro supporto sempre tempestivo e la capacità di cavalcare le tendenze del mercato, ci assicurano di poter offrire con sicurezza al mercato soluzioni ottimali. La nostra partnership si è dimostrata affidabile nel corso degli anni permettendoci di crescere insieme, e questo ci motiva ad alimentare la collaborazione e, naturalmente, anche il rapporto personale instaurato nel corso degli anni.



**Ci racconti di un progetto del quale siete particolarmente orgogliosi.**

Di progetti di cui andare fieri ne abbiamo tanti, a dire il vero siamo sempre orgogliosi del nostro lavoro, ma nel campo delle lavanderie industriali probabilmente i progetti di installazione a bordo delle navi World Voyager, World Explorer e World Navigator sono quelli a cui siamo particolarmente legati. Per quanto riguarda le lavanderie self-service, senza dubbio cito l'ultimo progetto che abbiamo sviluppato che comprende non solo il servizio lavanderia self-service alle persone, ma include anche un'area lavaggio cani, una zona vending, armadietti di custodia, barbiere e altri servizi. Una lavanderia dotata di 12 macchine, 6 lavatrici e 6 asciugatrici che offre ai clienti una vasta gamma di servizi.

Naturalmente anche il nostro prodotto "Il contenitore per il bucato" è qualcosa di cui siamo molto orgogliosi.



# CLEANHUB

Imesa Laundry Academy

Apriamo le porte di CLEANHUB, l'academy di IMESA dove vivere l'esperienza della lavanderia, un luogo nel quale condividere, imparare e sviluppare soluzioni.



IMESA è una grande famiglia, nella quale viene tramandata l'esperienza e la conoscenza, dove si è aperti al dialogo e al nuovo, si sperimenta, si sbaglia, ci si migliora ma soprattutto ci si supporta con l'obiettivo di raggiungere traguardi e successi comuni.

Da oggi in IMESA c'è un nuovo spazio nel quale condividere tutto questo e questo spazio si chiama CLEANHUB.

Il punto di forza di CLEANHUB è la possibilità di sperimentare e gestire l'intero processo di lavanderia, dalla conoscenza dei tessuti e delle macchie, alla gestione della detergenza, dalla meccanica di lavaggio fino all'asciugatura e alla stiratura finale. Non un semplice show-room nel quale "guardare passivamente", ma un luogo nel quale fare e studiare insieme soluzioni mirate al bisogno di ogni singolo utilizzatore finale, attraverso l'applicazione della conoscenza.

In CLEANHUB puntiamo all'eccellenza del servizio mettendo in campo le nostre armi migliori.

# ESPERIENZA E FORMAZIONE

## **Learning Organization**

La nostra azienda opera in uno scenario dinamico e di forte competitività nel quale emergiamo grazie alla nostra identità organizzativa coesa. E' fondamentale per IMESA sostenere l'allineamento tra l'apprendimento di tutti i collaboratori e le strategie organizzative aziendali, affinché queste si traducano in azioni e comportamenti efficaci al raggiungimento degli obiettivi. CLEANHUB è il luogo fisico e virtuale di confronto, scambio e contaminazione reciproca dove ci aspettiamo che inevitabilmente nascano nuove idee e si alimenti il percorso dell'innovazione.

## **Aggiornamento continuo delle Competenze**

Le proposte formative che compongono il programma della nostra academy si rivolgono ai collaboratori interni e ai clienti. Equipaggiare le nostre persone di competenze necessarie ad affrontare i cambiamenti continui del mercato le prepara ad essere adattive e innovative. Offrendo dei programmi di apprendimento strutturati e su misura miriamo a mantenere i collaboratori al passo con i tempi, sia da un punto di vista delle competenze personali che di conoscenza dei trend tecnologici che caratterizzano il momento storico.

## **Esperienza formativa**

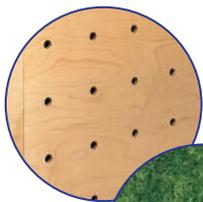
CLEANHUB ruota intorno alla relazione umana, e il nostro punto di forza è la nostra capacità di personalizzare di volta in volta l'esperienza sulla base delle caratteristiche uniche e irripetibili di chi ci troviamo di fronte. Non solo competenze, bensì esperienze che spaziano dalle human skills alle information technologies fino ad arrivare alla Digital Transformation. CLEANHUB è un luogo dove creare valore, attraverso il sapere e l'esperienza di IMESA uniti al know-how di altri professionisti del settore in occasione di eventi dedicati.

*Lo spazio delle  
Relazioni*

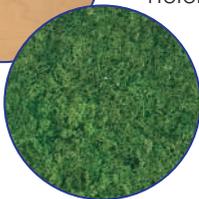




*"Immaginiamo un mondo in cui il processo del lavaggio rappresenti innovazione, sostenibilità ed eccellenza".*  
Il **concept** che caratterizza l'Academy Laundry di IMESA nasce dai valori contenuti nella vision aziendale e dall'idea di futuro sostenibile che guida le scelte e le strategie future.



Materiali naturali,  
riciclabili e riciclati



Sedie ecologiche di design,  
realizzate con materiali sostenibili  
in fibra vegetale (miscanto e caffè)



CO BRANDING

Collaboriamo con aziende Made in Italy scelte  
per i valori condivisi e la qualità dei loro prodotti



CLEANHUB è lo spazio dei nostri clienti, a loro completa disposizione dove svolgere attività formative e test di lavoro, un luogo dove condividere idee e soluzioni.

# Intelligenza Artificiale

## E UNICITÀ UMANA

una sinergia che crea valore

---



### CHIARA MATTIUZZO

Sono una "appassionata" dell'ideare e dare forma a progetti che non solo raccontano, ma trasformano un'azienda. La creatività e l'entusiasmo sono il motore che mi spingono, assieme al team, a sperimentare e cercare sempre soluzioni innovative e talvolta disruptive. L'intuizione e l'empatia mi danno la consapevolezza che comprendere le persone sia il primo passo verso una comunicazione efficace. Mi piace affrontare le sfide con ottimismo, certa che in ogni situazione, nonostante tutto, ci sia sempre un lato positivo da cogliere e un'opportunità di crescita da esplorare.

***"La creatività è l'intelligenza che si diverte"***

- A. Einstein -

Il contesto evolutivo che stiamo vivendo osserva l'avvento dell'intelligenza artificiale generativa come una delle innovazioni più rivoluzionarie e promettenti della nostra epoca. Ed è proprio così. L'IA rappresenta una vera e propria opportunità per il modo in cui si applica al contesto professionale, intervenendo sia a livello dei processi che delle relazioni con i clienti, offrendo velocità e versatilità senza precedenti.

Nonostante ciò, come sottolinea il geniale A. Einstein, **“la mente intuitiva”** resterà sempre un **“dono”** del nostro essere umani. Difatti, il saper “sentire”, le capacità emotive e relazionali sono assolutamente strategiche nel conferire unicità al nostro lavoro e, sicuramente, l'IA generativa ha la grande abilità di accelerare il processo creativo.

Anche in IMESA, all'interno del Team Marketing & Comunicazione stiamo sperimentando numerosi strumenti di IA generativa: il vantaggio è ottenere in maniera rapida spunti creativi, di contenuto o di processo coerenti con la richiesta elaborata (prompt). Se da un lato rimaniamo esterrefatti dal potenziale e velocità dell'IA di combinare dati, parole, immagini, testi e concetti in generale per restituire un risultato che sia il più attinente possibile alla nostra idea, dall'altra non possiamo dimenticare che il nostro intervento, in qualità di professionisti e persone, è determinante per confezionare, conferire valore e accuratezza all'output.

E se in questo nuovo orizzonte digitale “comunicare” significa entrare in relazione con un soggetto che, per natura, mostra volontà e disponibilità all'ascolto e alla comprensione (IA), ciò che fa la differenza sarà la nostra bravura nel dimostrare chiarezza e proprietà di linguaggio nella comunicazione.



*Il team Marketing&Comunicazione*

Il **prompt** è difatti la descrizione, le istruzioni che sottoponiamo all'IA affinché questa ci restituisca un risultato coerente con il nostro input. Il saper porre le giuste domande è un requisito fondamentale per poter ricevere risposte pertinenti e significative e questo presuppone competenza di linguaggio, analisi e rielaborazione critica. Competenze che, talvolta, vengono messe in secondo piano avendo oggi a nostra disposizione numerosi strumenti tecnologici che facilitano la nostra vita, il nostro pensare e la nostra comunicazione dandoci accesso ad una quantità enorme e costante di informazioni. Ecco perché la semplificazione tecnologica non deve assolutamente interferire con la nostra capacità di creare **unicità**.

Sono convinta che il vero valore aggiunto di tutte le nuove tecnologie, compresa IA, risieda nella sinergia che sapremo sviluppare tra efficienza, velocità di queste e la nostra intelligenza “umana” nel guidarle ed interpretarle.

# APPARTENENZA e VOGLIA DI CRESCERE

# M

aria Pia Magoga è la responsabile Ufficio Amministrazione di IMESA SpA, un chiaro e importante riferimento aziendale da oltre 35 anni. Oltre ad occuparsi del controllo economico e finanziario di IMESA, Maria Pia è parte del team di primo livello e concorre alla pianificazione e alla guida dei processi di progetto aziendali. Oltre che di numeri, Maria Pia è appassionata di libri gialli e di pubblicazioni

economiche e nel tempo libero pratica il nordic walking.

Un sogno nel cassetto? Proseguire gli studi universitari in campo economico e finanziario.



Una frase che mi sta a cuore e che rappresenta IMESA, il suo percorso e le sue persone:

*"Il miglioramento continuo è preferibile alla perfezione tardiva" -Mark Twain, scrittore-*

**AFFIDABILITA', VALORE NEL TEMPO, 100% Made in Italy: caratteristiche che identificano l'azienda e il prodotto IMESA da 56 anni a questa parte.**

**Sulla base della tua lunga esperienza, come collochi questi requisiti nel contesto aziendale?**

Lavoro in Imesa da oltre 35 anni, mi occupo principalmente della parte economico finanziaria ma il mio interesse per l'azienda è sempre stato a 360° gradi. Ritengo sia imprescindibile conoscere il ciclo di vita di un prodotto, come nasce, come viene costruito e come si colloca sul mercato per comprenderne gli aspetti economico/finanziari al fine di concorrere al meglio alla definizione delle strategie di investimento e di approvvigionamento. La conoscenza condivisa crea competenza e professionalità, in particolar modo in una realtà delle dimensioni di IMESA. Grazie alla lungimiranza della classe dirigente e alla fiducia che ripongono in noi collaboratori, mi è stata data la possibilità di conoscere tutte le fasi del processo produttivo e di sviluppo dei prodotti, incluse le attività di marketing, di vendita e di assistenza ai clienti. Questa condizione è indispensabile per il ruolo che rivesto, mi consente di consigliare al meglio e accompagnare con competenza la proprietà nelle scelte di investimento.

Tutto questo si traduce in **affidabilità** fuori e dentro l'azienda, caratteristica non scontata in un mercato veloce, caratterizzato da continue evoluzioni tecnologiche e mercati finanziari altalenanti.

I prodotti IMESA sono **100% Made in Italy**, è recente l'ottenimento della certificazione ITALYX promossa dal Sole24Ore in collaborazione con Confindustria. IMESA nasce costruttore, con una forte propensione alla ricerca e all'innovazione, e nel tempo ha sempre riconosciuto in queste attività l'unica via per poter rimanere competitivi nel mercato. Di conseguenza, ha continuamente investito in tecnologia, nella creazione di un laboratorio per l'attività di testing, nell'implementazione della metodologia lean all'interno dei processi aziendali e in un sistema efficace di controllo della qualità, tutti strumenti che garantiscono prodotti sempre più affidabili e conformi alle richieste del cliente, ma soprattutto prodotti che garantiscono **valore nel tempo** a chi li acquista e ne fa uso.

Pur essendo una media impresa, IMESA ha saputo mantenere costante la sua presenza nel mercato, anzi, dovrei dire nei mercati visto che è presente in più di 70 paesi nel mondo. La solidità patrimoniale e la flessibilità hanno permesso all'azienda, nei suoi 56 anni di vita, di affrontare e superare periodi di crisi di diversa natura, sempre mantenendo e creando **valore nel tempo**. Il concetto di valore è anche fortemente legato alle persone che come me da anni collaborano in IMESA. Grazie alle attività di formazione continua, sia interne che esterne, abbiamo avuto modo di crescere, alimentare la nostra curiosità, soddisfare il bisogno di rinnovarci e rimanere sempre al passo con i tempi.

### **Parliamo di responsabilità sociale. Condividiamo con i lettori degli esempi di azioni di responsabilità sociale, fuori e dentro l'azienda, che IMESA ha portato avanti nel tempo e porta avanti oggi?**

IMESA ha sempre avuto nel suo DNA un'attenzione particolare per il contesto socio-ambientale, sia interno che della realtà che la circonda. Non sono mai mancate azioni fattive di supporto nei confronti dei propri dipendenti e di molte associazioni e istituzioni del territorio. Negli anni sono state fatte donazioni alla Croce Rossa e a varie associazioni disabili. Ogni anno vengono stanziati risorse per erogazioni liberali con particolare attenzione agli istituti scolastici e alle associazioni umanitarie. La cooperazione con gli Istituti scolastici del territorio, la presenza regolare di stagisti e le assunzioni stagionali di studenti, sono azioni che l'azienda porta avanti da moltissimi anni. Attualmente in azienda, nei reparti dove è fattibile, vengono applicate politiche di flessibilità oraria e smart working e vengono concessi permessi supplementari per visite mediche, anche dei familiari. Nelle fasi di assunzione del personale viene focalizzata l'attenzione alle diversità e alle politiche di inclusione, perché c'è la ferma convinzione che la diversità aiuti a vedere i processi da diverse prospettive con un ritorno positivo per l'azienda stessa. E' attualissima la comunicazione dell'esito positivo del Bando Unioncamere per i servizi di certificazione della Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 al fine di ottenere la certificazione.

Già dai primi anni Novanta l'azienda si è fatta promotrice di iniziative private, mettendo a disposizione spazi e risorse per preservare l'ambiente all'interno della zona industriale nella quale è localizzata. Ogni investimento aziendale viene sempre valutato in termini ambientali e la strategia aziendale prevede di investire in macchinari, strutture e politiche che riducano la produzione di rifiuti, le emissioni di gas e garantiscano un minor consumo di acqua ed energia. È già stato intrapreso un percorso per acquisire l'autonomia energetica attraverso l'installazione di un impianto fotovoltaico; attualmente l'azienda acquista energia green. Nella politica degli approvvigionamenti, inoltre, viene data precedenza alle aziende che promuovono e praticano la sostenibilità.

Negli ultimi anni l'azienda, in linea con il percorso di crescita, innovazione e responsabilizzazione, si è dotata di codice etico e di MOG 231 e si adopera per diffondere la cultura della sostenibilità tramite attività di formazione interna e azioni concrete. Dal 2023, IMESA è parte del gruppo di Sostenibilità di Confindustria Veneto Est.

In azienda la Governance e tutti i team leader operano in sinergia per una strategia economico/finanziaria mirata a preservare l'integrità e la solidità aziendale con un oculato controllo di gestione. In occasione dell'ultima scadenza si è provveduto a nominare due nuovi membri del Consiglio di Amministrazione così da aumentarne le competenze con l'apporto anche di prospettive esterne.

