

## Monteure in der Cloud Wie moderne Technik den Service fit für die Zukunft macht

Willkommen beim Epta Service 2.0: Seit Mitte Oktober starten die Epta-Monteure ihren täglichen Dienst mit einem Blick auf ihr Tablet. Alle Aufträge, alle Details und alle Leistungen sind darin übersichtlich in einer App organisiert. Die Arbeitsaufträge werden dadurch schneller übermittelt und der Monteur kann sie leichter abarbeiten. Denn mit der neuen Ausrüstung geht alles viel effizienter.

Andreas Fromm klappt die Abdeckung auf. Zum Vorschein kommt ein schmales Tablet. Die neueste Generation der mobilen Computer. „Das Besondere daran ist die Epta-App“, erklärt der Servicemonteur. „Und die enorme Geschwindigkeit dank LTE-Datenübertragung.“ Wirklich deutlich wird das, als Fromm die Epta-App öffnet und innerhalb von Sekunden zwei aktuelle Aufträge und alle Details dazu aufruft. Kunde, betroffene Anlage und Anfrage werden direkt angezeigt, und eine Bildschirmberührung weiter ist der Auftrag angenommen. Fromm macht sich auf den Weg.

### Eine Zukunft ohne Papier

Der Epta Service ist bereits seit dem Jahr 2000 digital. Jetzt macht er den Schritt in die Cloud. „Am 15. Oktober bekamen die Monteure ihr Tablet“, sagt Klaus Corban, Leiter des Epta Service. „Sie können jetzt alle Informationen von unserem zentralen Server beziehen. In Echtzeit. Und bisher erreichten uns nur positive Reaktionen.“ Corban träumt vom papierlosen Außendienst. „Mit den Tablets werden Aufträge, Bestellungen und Arbeitsberichte direkt online verschickt“, erklärt er. „Das ist der erste Schritt. Als Nächstes nehmen wir uns der vielen Fax-Nachrichten an, die hier täglich eintrudeln.“ Er meint die Wartungsprotokolle, die fast im Minutentakt in der Zentrale eintreffen – gesendet aus ganz Deutschland. Hat ein Monteur seinen Auftrag beim Kunden beendet, faxt er das Protokoll nach Mannheim zur Abrechnung – ein aufwendiger, fehleranfälliger Prozess. „Das geht besser“, sagt Corban. „Service 2.0 bedeutet für mich: komplett papierlos, online, alle Daten aus der Cloud beziehen und so die Effizienz steigern.“

### Die Epta-App-Revolution

Fromm hat den ersten Auftrag für heute beendet. Die eingebauten Ersatzteile trägt er in eine Liste ein und lädt diese mit der neuen App auf den Epta-Server hoch. „Jetzt weiß das Epta Logistic Center, welche Teile ich verbraucht habe, und schickt mir Ersatz.“

Auch in diesem Heft:



### Die visuelle Revolution

Epta schafft freie Sicht im Supermarkt

› Seite 2



### Telemonitoring

Die unsichtbaren Helfer

› Seite 3



### Epta ausgezeichnet mit

Nachhaltigkeitspreis „ECOCARE“

› Seite 4



Andreas Fromm möchte das neue Gerät nicht mehr missen.



Jeder Handgriff, jede Leistung wird von der neuen Epta-App erfasst.

Der Kunde sieht auf dem Tablet außerdem alle geleisteten Dienste im Überblick. Mit seiner Unterschrift wird der Arbeitsbericht direkt in das Epta-SAP-System übermittelt, auch das erledigt die App automatisch.

Das Protokoll muss jedoch warten. „Ein bisschen Papierkram hab' ich noch zu erledigen“, erklärt Andreas Fromm. Dafür hat er einen umfangreichen Ordner im Auto. Darin befinden sich die Vordrucke der Protokolle für die einzelnen Märkte: Je nach Markt und Auftrag können sie bis zu fünf Seiten umfassen. Faxen wird Fromm das Protokoll von diesem Auftrag erst heute Abend, denn der nächste Kunde wartet schon.

Klaus Corban ist vorerst zufrieden. „Die Einführung des Tablets war schon eine kleine Revolution“, sagt er. „Und ich bin zuversichtlich, dass wir in Zukunft die gesamte Serviceleistung der Monteure darüber organisieren können.“ Denn die App war nur der Anfang. Die nächste Innovation steht bereits vor der Tür – Epta Service 2.1.



BERICHTET



## Die visuelle Revolution Epta schafft freie Sicht im Supermarkt

*Weltpremiere bei REWE in Bad Vilbel. Die Epta-Highlights der EuroShop 2014 sind hier im Praxiseinsatz: der Tiefkühlschrank Ampleo UP und das Kühlregal GranVista. Ab sofort herrscht freie Sicht im Tiefkühlbereich. Die neuen Kühlmöbel im Up-Design überzeugen durch ihre hohe Transparenz und stellen die Waren in den Vordergrund. Dies sorgt für starke Produktpräsenz und trägt so zur Umsatzsteigerung bei.*

„Wie gut die Möbel GranVista und Ampleo UP in der Branche ankamen, konnten wir ja schon auf der EuroShop sehen“, erklärt Joachim Dallinger, Leiter Produktmanagement und Marketing bei Epta Deutschland. „Und Umfragen im Supermarkt zeigen auch auf Kundenseite ein verbessertes Einkaufserlebnis.“ Das hängt unter anderem mit dem Design zusammen. Keinerlei Barrieren schränken die Sicht auf die Produkte ein. Die Türen im voll verglasten Design garantieren in Verbindung mit energiesparender LED-Lichttechnik eine optimale Warenpräsentation.

### Umweltschonende Minusgrade

Das Design ist aber nur der Anfang: Auch die Technik dahinter überzeugt. Neben der optimalen Beleuchtung bringt der Einsatz von LEDs eine Energiekostensparnis von bis zu 30 Prozent. Ein gutes Argument für die neuen Epta-Produkte – vor allem bei weiter steigenden Strompreisen. Durch die innovative Konstruktion der Türen bieten diese trotz der hohen Trans-

parenz extrem gute Isoliereigenschaften. Daher kommen die Gläser ohne Scheibenheizung aus und auch die Energieaufnahme der Rahmenheizung konnte nochmals um 6 Prozent reduziert werden. Gegenüber herkömmlichen Tiefkühlschränken liegt die Einsparung bei der Rahmenheizung bei 45 Prozent.

Doch die Innovation geht weiter. Ab sofort bietet Epta für alle Tiefkühlmöbel eine neue Steuerung an. „Wir bringen mit dieser neuen Technik mehr Intelligenz in das Kühlmöbel“, sagt Dallinger. „Durch integrierte Sensoren ‚kennt‘ das Möbel die Bedingungen der Umgebung und kann so die Leistungen von Heizungen, Licht und Ventilatoren individuell anpassen. Das spart zusätzlich Energie und erhöht die Temperatursicherheit. „Die Schaffung einer angenehmen Atmosphäre beim Einkaufen spielt eine große Rolle bei der Kundenbindung“, erklärt Dallinger. „Gute Sichtbarkeit und ein Sinn für Nachhaltigkeit bei der Energieversorgung sind weitere Faktoren für Kundenzufriedenheit.“

## Drei Fragen nach 100 Tagen – Vertriebsleiter Erhard Sepp im Interview

### Herr Sepp, Sie sind seit 100 Tagen Vertriebsleiter bei Epta Deutschland. Wie fällt Ihr erstes Fazit aus?

Sehr positiv! Ich bin äußerst angetan von der Firma, den Mitarbeitern, den Kollegen und auch von meinem Chef. Ich habe mich für einen führenden Anbieter der gewerblichen Kältetechnik im LEH entschieden und bin froh, diesen Schritt getan zu haben.

### Sie hatten bereits vor Ihrer Zeit bei Epta Berührungspunkte mit der Gewerbekältebranche. Wie hat sich der Markt in Ihren Augen entwickelt?

Drei Punkte haben sich in meinen Augen wesentlich verändert. Erstens ist aufgrund der Umsetzung der Bestimmungen des Kyoto-Protokolls der Ausstoß von Treibhausgasen massiv in den Vordergrund gerückt. Zweitens ist das Thema Energieeffizienz immer wichtiger geworden. Und drittens spielt meines Erachtens die Ästhetik eine immer stärkere Rolle. Der Einkauf soll zu einem Erlebnis werden. Dank unserer italienischen Wurzeln und dem damit verbundenen Sinn für „die schönen Dinge des Lebens“ kommt uns diese Entwicklung entgegen.



Vertriebsleiter Erhard Sepp zieht erstes Fazit.

### Natürliche Kältemittel nehmen eine immer wichtigere Rolle ein. Auch für Epta. Was kommt in naher Zukunft auf Sie zu?

Als Pionier auf diesem Gebiet haben wir den Markt durch unser Angebot an CO<sub>2</sub>-Kälteanlagen für den LEH in den vergangenen Jahren stark geprägt und werden dies auch in Zukunft tun. Im Moment stellen wir unsere komplette Produktpalette an steckerfertigen Möbeln auf das natürliche Kältemittel R290 (Propan) um.

**Vielen Dank für das Gespräch, Herr Sepp.**

## Telemonitoring: Die unsichtbaren Helfer



Jürgen Richter, Leiter EDEKA-Markt Offenbach

Jürgen Richter muss sich keine Sorgen um die gekühlten Produkte in seinem Markt machen. Durch die Anbindung seiner Märkte an das Epta-Telemonitoring-Center werden die Kälteanlagen rund um die

Uhr überwacht. Sollte ein Gerät einmal ausfallen, bekommt das Epta sofort mit. Eine zentrale Serviceleitstelle kontrolliert, ob jedes Kühlgerät vor Ort einwandfrei funktioniert.

Das Epta-Telemonitoring überwacht alle Systeme und kann bei Unregelmäßigkeiten im Betrieb von der Ferne in die Funktion der Anlage eingreifen. Ist der Einsatz eines Technikers erforderlich, kann dieser bereits im Vorfeld über mögliche Ausfallursachen informiert werden und die Störung so schneller beheben.

Darüber hinaus bietet der Fernservice die Möglichkeit der Energieoptimierung. So kann Jürgen Richter jedem Kühlalarm sofort nachgehen. Damit garantiert er seinen Kunden eine hervorragende Produktsicherheit.

## Epta für Nachhaltigkeit ausgezeichnet

Zum fünften Mal vergibt das Magazin „Lebensmittel Praxis“ die Auszeichnung „ECOCARE“ für herausragende Nachhaltigkeitskonzepte. In der Kategorie „Projekt“ erhält Epta Deutschland den zweiten Preis für die Modernisierung der Produktion gewerblicher Kältetechnik am Standort Limana, Italien. Die Verleihung hat am 22. September in Neuwied stattgefunden.



Überreicht wurde der Preis von Bettina Röttig (links) und Reiner Mihr (ganz rechts) von der „Lebensmittel Praxis“ an Dr. Reiner Tillner-Roth (Mitte rechts) und Joachim Dallinger (Mitte links) von Epta Deutschland.

Als einziger Kältetechnik-Ausstatter ist Epta am 22. September mit dem Nachhaltigkeitspreis „ECOCARE“ ausgezeichnet worden. Mit dem Award honoriert das Magazin „Lebensmittel Praxis“ die umweltschonende Herstellung von Kühlmöbeln und Verbundanlagen am Epta-Fertigungsstandort Limana, Italien. Durch die Modernisierung kann die Produktionsstätte heute einen Großteil ihres Energiebedarfs über Kraft-Wärme-Kopplung und Solaranlagen eigenständig abdecken. Gleichzeitig sind Kohlendioxid ausstoß und Wasserverbrauch erheblich gesunken.

### Nachhaltig von der Fertigung bis zum Produkt

Die Jury hob zudem die konsequente CSR-Politik der Epta-Gruppe hervor, mit der sich das Unternehmen langfristige Nachhaltigkeitsziele gesetzt hat.

Die Herstellung der Produkte soll demnach umweltfreundlicher werden. Zudem will Epta kontinuierlich an der Entwicklung nachhaltiger technischer Lösungen für den LEH auf Basis natürlicher Kältemittel arbeiten.

„Der Preis ist vor allem das Ergebnis der Arbeit unserer Kollegen in Italien. Die Urkunde der ‚Lebensmittel Praxis‘ überreichen wir daher gerne Herrn Enzo Santori, der als Direktor aller Werke mit seinem Team das Projekt maßgeblich verantwortet hat“, sagte Dr. Reiner Tillner-Roth. Der Geschäftsführer von Epta Deutschland sieht in dem Preis eine Bestätigung des Engagements für die Umwelt. „Wir verstehen das Thema Nachhaltigkeit als gesamtheitlichen Ansatz, der sich in allen Teilbereichen unserer Aktivitäten, Produkte und Lösungen widerspiegeln soll.“

### „Der Preis ist vor allem das Ergebnis der Arbeit unserer Kollegen in Italien.“

– Dr. Reiner Tillner-Roth, Geschäftsführer EPTA Deutschland

Die Auszeichnung „ECOCARE“ basiert auf den drei Säulen der Nachhaltigkeit: Ökologie, Ökonomie und Soziales. Voraussetzung für eine Bewerbung ist der nachgewiesene Beitrag des Nachhaltigkeitskonzepts zum Kerngeschäft des Unternehmens. Die Jury besteht aus Vertretern der Wirtschaft sowie Mitgliedern der „Lebensmittel Praxis“-Redaktion.



WUSSTEN SIE SCHON ...?

## Bei Epta nur die Besten

Dass sich eine Ausbildung bei Epta zum Mechatroniker für Kältetechnik lohnt, erlebt gerade Dominik Vogelsanger. Der 23-Jährige hat beim Leistungswettbewerb des Deutschen Handwerks den ersten Platz belegt. „Wir freuen uns, den Kammerieger der Handwerkskammer Rhein-Neckar-Odenwald bei uns zu haben. Herzlichen Glückwunsch!“ – so Dr. Reiner Tillner-Roth, Geschäftsführer Epta Deutschland.



Dominik Vogelsanger

IMPRESSUM

### Herausgeber:

Epta Deutschland GmbH  
Ludolf-Krehl-Straße 7-11  
68167 Mannheim  
Telefon: 0621-1281-0  
Fax: 0621-1281-100

E-Mail: [info@epta-deutschland.com](mailto:info@epta-deutschland.com)

### Redaktion, Konzept, Gestaltung:

Callies & Schewe Kommunikation  
[www.calliesundschewe.de](http://www.calliesundschewe.de)



### Verantwortlich für den Inhalt:

Joachim Dallinger, Epta

GEDRUCKT AUF PAPIER AUS NACHHALTIGER FORSTWIRTSCHAFT.