Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

13.08. 2025

Mewa gewinnt «SAP Innovation Award 2025» für digitales Kundenportal

Von mediaconsult



Bild Rechte
MEWA Textil-Service SE, Wiesbaden

(Oftringen)(PPS) *Für die Entwicklung wegweisender neuer Serviceapplikationen für sein digitales Kundenportal wurde der Textildienstleister Mewa in der Kategorie 'Customer Experience' mit dem «SAP Innovation Award 2025» ausgezeichnet. Die integrierte Lösung für Ticketautomatisierung, die Kunden ein komfortableres Nutzererlebnis ermöglicht, hat die Jury des renommierten Wettbewerbs überzeugt. Automation und Implementierung wurden von Mewa in enger Zusammenarbeit mit dem SAP-Partner Sybit entwickelt.*

Mewa erreichen jährlich Anfragen von über 200.000 B2B-Kunden in Europa. Deren Bearbeitung per E-Mail oder Telefon ist zeit- und ressourcenintensiv. Um die Serviceprozesse effizienter und transparenter zu gestalten, wird das digitale Kundenportal mymewa.com kontinuierlich um neue Self-Service-Funktionalitäten erweitert. Die jüngste Innovation, die in Madrid durch SAP ausgezeichnet wurde, bietet ein automatisiertes Ticketsystem für Serviceanfragen wie Nachbestellungen,

Änderungen und Einblicke in den Belieferungsstatus von Berufskleidung und Putztüchern im Rundum-Service.

Digitale Services schaffen Zeit für die persönliche Beratung

Das Kundenportal und das implementierte Ticketsystem nutzen SAP Commerce Cloud, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und SAP ERP. Durch die regelbasierte Automatisierung verkürzt sich die Bearbeitungszeit pro Ticket im Durchschnitt um rund 15 Minuten. Die gewonnene Zeit steht den Serviceteams für die individuelle Unterstützung bei komplexeren Themen und die Beratung bei qualitativen Fragestellungen zur Verfügung.

Neben der individuelleren Servicequalität profitieren Kunden auch von der Transparenz der digitalen Funktionalitäten: Sie können ihren Bekleidungsbestand rund um die Uhr standortübergreifend verwalten, Rechnungen einsehen und erhalten ohne Zeitverlust eine Rückmeldung, sobald ihre Serviceanfrage bearbeitet wurde. Nicht zuletzt leistet die digitale Lösung auch einen Beitrag zur Nachhaltigkeit, da durch die Portalnutzung der Papierverbrauch signifikant reduziert wird. Um sicherzustellen, dass die Perspektive der Kunden in die Weiterentwicklung von Leistungen und Prozessen einfliesst, wurden die Anwendungen in engem Dialog mit Nutzern aus der Praxis entwickelt - unter anderem unter Einbindung des Mewa-Kundenbeirats. Regelmässige Kundenbefragungen und Messungen über den Customer Loyalty Index belegen, dass die Kundenzufriedenheit durch das digitale Serviceangebot gesteigert werden konnte.

Face-to-Face-Kontakt bleibt wesentlich im Mewa-Kundenservice

Rainer Monteagudo Santí, Leitung Ressort Strategisches Marketing & Produktmanagement: «Unser Anspruch ist es, nah am Kunden zu sein und ihm den bestmöglichen Service zu bieten – partnerschaftlich, zuverlässig und von hoher Qualität. Mit der Digitalisierung können wir dies weiterhin sicherstellen, verbessern Effizienz und Transparenz für beide Seiten und bleiben dadurch mit unserem Service für unsere Kunden wie auch für unsere eigenen Mitarbeitenden zukunftsfähig.»

Auch mit zunehmend digitalisierten Serviceprozessen setzt Mewa konsequent auf die persönliche Kundenbeziehung. Ein direkter Kontakt zum Textildienstleister – telefonisch oder per E-Mail – ist jederzeit möglich. Für die fachliche Betreuung vor Ort sorgt ein Team aus Vertriebsmitarbeitenden, dem Kundenservice und qualifizierten Servicefahrern. Kleine und mittlere Unternehmen werden regional betreut, Grosskunden mit mehreren Standorten, national wie international, erhalten einen zentralen Kundenservice.

Über die Organisation:

Über Mewa
Die Mewa-Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Wiesbaden gehört zu den führenden Anbietern für Betriebstextilien im Rundum-Service in Europa und ist in Deutschland Marktführer. Schwerpunkt des Angebots sind Putztücher sowie Berufs- und Schutzkleidung für Industrie, Handwerk, Gastronomie und den Gesundheitssektor. Die B2B-Dienstleistung umfasst die Beratung, Bereitstellung, Pflege, Reparatur und den Austausch der Textilien nach zertifizierten Qualitäts-, Hygiene- und Sicherheitsstandards. Europaweit tragen über 1,1 Millionen Beschäftigte Berufskleidung von Mewa, 3,1 Millionen nutzen zum Reinigen von Anlagen und Maschinen Mewa-Mehrwegtücher.

Mit 53 Standorten und über 6.000 Mitarbeitenden versorgt das Familienunternehmen mehr als 200.000 B2B-Kunden. Der Umsatz lag 2024 bei 937,9 Millionen Euro. Mewa wurde 1908 gegründet und ist Pionier des nachhaltigen Textil-Service. Die Unternehmensstrategie ist konsequent auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Für seine Kundenorientierung sowie sein Qualitäts- und Ressourcenmanagement wurde Mewa mehrfach ausgezeichnet.

Weitere Informationen:
www.mewa.ch
www.mewa.ch/de/presse/
x.com/Mewa_ch
facebook.com/MEWADienstleistung
instagram.com/mewa_textilservice
linkedIn.com/company/mewa-textil-management

Pressekontakt:

MediaConsult - Marketing & Medienberatung, Aurel Arienti
Industriestrasse 7
5432 Neuenhof

Tel. +41 56 210 32 10
mediaconsult @ bluewin.ch

Kategorie
IT & Software & Neue Medien

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/mewa-gewinnt-sap-innovation-award-2025-fuer-digitales-kundenportal*