

MEWA



Optimale User Experience und effizienter Kundenservice in allen Geschäftsbereichen

Success Story



Das Unternehmen

Über eine Millionen Menschen wie Handwerker oder Pflegepersonal tragen Mewa Berufskleidung – und 2,6 Millionen Menschen reinigen mit nachhaltigen Putztüchern von Mewa. Das in Europa agierende Unternehmen hat sich auf Dienstleistungen im Textilmanagement spezialisiert und bietet seinen Kunden einen Full-Service rund um Berufskleidung, Putztücher und Betriebstextilien. Im buy4work Onlineshop können die Kunden rund um die Uhr Markenartikel zum Thema Arbeitsschutz bestellen.

Um den Kunden auch in Zukunft in diesen Bereichen einen exzellenten Service zu bieten, entschied sich Mewa für die konsequente Neuausrichtung und Harmonisierung interner Prozesse und die Einführung neuer Systeme und Tools im E-Commerce, Sales, Service und Marketing.



Mewa



**Pionier des nachhaltigen
Textil-Service**



829 Mio. € Umsatz (2022)



Hauptsitz in Wiesbaden



47 Standorte in 18 Ländern



5.700 Mitarbeitende



Rund 200.000 Vertragskunden



Das Projekt im Überblick

Das Projekt mit dem Partner Sybit startete mit der Einführung von Soll-Prozessen für Putztücher in der Miete für Vertrieb, Kundenservice, Marketing und Commerce im Pilotland UK. Denn hier sollte ein komplett neuer Mewa-Standort entstehen. Ging es zunächst um standardnahe Lösungen, wurde schnell klar, dass sich eine konsequente, fachbereichsübergreifende Neuausrichtung abseits des Standards lohnt - vor allem auch mit dem Blick auf den Rollout in 18 weitere Länder. So wurden zahlreiche neue Lösungen für CRM, Marketing und Commerce entwickelt – inklusive der Integration in die bestehende Systemlandschaft. Eines der größten Projekte: das neue myMewa Kundenportal, das den gestiegenen Ansprüchen der Kunden gerecht wird und exzellenten (Self-)Service rund um die Uhr bietet.



Commerce

Drei Kundenplattformen für die unterschiedlichen Divisionen



SAP Commerce Cloud

Marketing

Sales Automation-Prozesse, Steuerung sämtlicher Kampagnen & Verwaltung von Einwilligungen nach DSGVO



SAP Marketing Cloud

Sales & Service

Lead-to-Contract, Qualifikation von Leads & Stammdaten- und Vertragsmanagement



SAP Sales Cloud



SAP Service Cloud



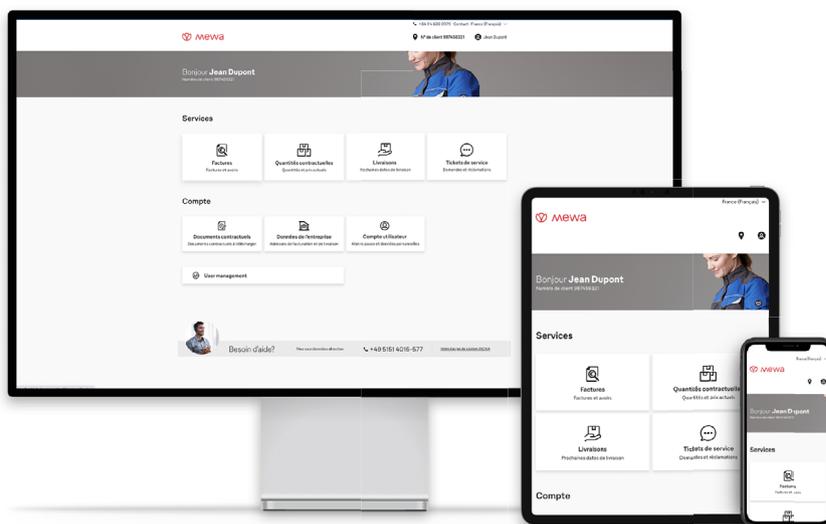
Drei Kundenplattformen für die unterschiedlichen Divisionen

Drei Kundenplattformen für die unterschiedlichen Divisionen: Das war die Herausforderung. Nach nur 6 Monaten hieß es: Go-Live für das neue Self-Service Portal myMewa im Pilotland UK. Es folgte die Einführung des Mewa UK Shops sowie die Einführung des Buy4Work Shops. Anschließend ging es um die konsequente Weiterentwicklung und den europaweiten Rollout der Shops und des Kundenportals myMewa.

1. Das neue Kundenportal myMewa

Ob vom Laptop, Tablet oder Smartphone – Mewa Kunden können jederzeit ihre Anliegen jederzeit im Kundenportal myMewa auf Basis der SAP Commerce Cloud verwalten. So können Kunden Daten einsehen, Unterlagen wie Rechnungen herunterladen und Serviceanfragen mit einem Klick digital verwalten.

Der persönliche Service per Telefon und Email bleibt unterdessen auch weiterhin uneingeschränkt bestehen – aber der zusätzliche Kommunikationskanal ist ein Gewinn für das Unternehmen und den Kunden: Er beseitigt Fehlerquellen für die Service-Teams, gibt Einblicke in das Kundenverhalten und bietet den Kunden optimalen Service rund um die Uhr. Vor der Konzeption des neuen Selfservice-Kundenportals holte Mewa Nutzer-Feedback bei Kunden aller Unternehmensgrößen ein.



200.000+

Unternehmen zählt Mewa europaweit als Kunden. Davon nutzt bereits eine Vielzahl den digitalen Service auf dem neuen Kundenportals myMewa

Zahl der aktiven Benutzer pro Monat um

Faktor 12

gesteigert (nach Ablösung des Vorgängerportals)

neue Benutzer pro Monat

>1500

6

Monate initiale Projektlaufzeit

18

Länder internationaler Rollout und parallele Konzeption weiterer Sparten

Knapp

90%

aller Servicefälle werden im Kundenportal erfasst

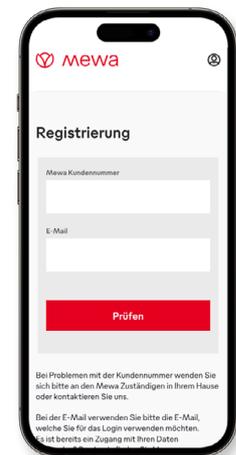


Thomas Langner,
PO Commerce zum technischen Go-Live myMewa

«Es braucht ein überragendes Team für einen solchen Go-Live, wie er hier gelungen ist. Wir konnten uns in der Projektphase zu 100 Prozent auf die Kollegen und Kolleginnen von der Sybit verlassen. Das neue Kundenportal bedeutet für Mewa einen echten Mehrwert und ich kann nur sagen, dass sich sowohl meine Kollegen bei der Mewa als auch unsere Kunden sehr darauf freuen.»

Benefits

- Voller Zugriff auf die gesamte Systemlandschaft mit einem Login und eine effiziente Navigation
- 24/7 Zugriff auf aktuelle Datenstände aus allen Mewa-Systemen
- Nahtlos integrierte Serviceprozesse für alle Produktparten
- Direkte, transparente Bearbeitung von Kundenanliegen
- Basis für weitere Innovationen bedingt durch Generations- und Kulturwechsel auf Kundenseite
- Skalierbarkeit: Optimiert für alle Unternehmensgrößen



Portalfunktionen im Überblick



Nutzerkonto

Passwort und persönliche Daten

Kontaktdaten

Kontaktdaten verwalten

Unternehmensdaten

Rechnungs- und Lieferadressen



Vertragsmengen

Aktuelle Mengen und Preise

Vertragsunterlagen

Vertragsdokumente zum Download

Rechnungen

Rechnungen und Gutschriften



Träger Berufs- und Businesskleidung

Trägerdaten und Ausstattungen

Lieferungen

Nächste Liefertermine

Servicetickets

Abfragen und Reklamationen



Benutzerverwaltung

Benutzer anlegen und verwalten

Lieferstellenverwaltung

Lieferstellen anlegen und verwalten

Personalized navigation: Persönliche Beratung 017077677 - 0 Kontakt Österreich (Deutsch) -

User info: Kd.-Nr. 555775557 Martina Mustermann

Navigation: Übersicht > Servicetickets

Left sidebar menu: Übersicht, Rechnungen, Vertragsmengen, Träger Berufskleidung, Lieferungen, Servicetickets, Nutzerkonto, Unternehmensdaten, Vertragsunterlagen, Kontakt, Hilfe & Informationen

Main content: Ihre Servicetickets

Customer info: Kunde ACME Inc. Deutschland, Filiale Heidelberg, Mewa Kunden-Nr. 555775557, Aktualisierungen: 2

Actions: + Mengen und Träger, + Reklamationen erstellen, Weitere Aktionen

Filters: Status, Typ, Sparte, Mehr Filter, Suche, Sortieren

Einträge	Ticket-Nr.	Datum
<p>BERUFSSCHÜTZUNG</p> <p>BERUFSSCHÜTZUNG Artikel hinzufügen</p> <p>Typ Depotänderung Artikel Änderung Eingangskanal Kundenportal Anspruchspartner Martina Mustermann</p>	5690	11.02.23
<p>GRÖßENÄNDERUNG</p> <p>BERUFSSCHÜTZUNG Größenänderung für Anton Schmidt</p> <p>Typ Depotänderung Artikel Größenänderung Eingangskanal Kundenportal Anspruchspartner Martina Mustermann</p>	5689	12.01.23
<p>GRÖßENÄNDERUNG</p> <p>BERUFSSCHÜTZUNG Größenänderung für Gianluigi Rossi</p> <p>Typ Depotänderung Artikel Größenänderung Eingangskanal Kundenportal Anspruchspartner Martina Mustermann</p>	5689	12.01.23

Technische Highlights

- State of the Art Benutzerführung durch Responsives und fluides Design inkl. Unterstützung von Light- und Dark-Mode
 - Schnelle und einfache Möglichkeit zur Kontaktaufnahme durch kontextsensitive Absprungmöglichkeiten.
 - Abbildung von Serviceprozessen über Servicetickets in der SAP Service Cloud.
 - Echtzeitabruf der aktuellen Vertragsinformationen aus dem ERP
 - Nachvollziehbarkeit aller abgeschlossenen Verträge durch Downloadmöglichkeit der in der SAP Sales Cloud abgelegten Verträge
 - Transparente Sicht auf alle Servicetickets durch den Abruf aller Servicetickets im Portal
 - Self-Service-Registrierungsprozess für alle Portale und Shop
- Selbstständige Vergabemöglichkeit von Rollen und Rechten für einzelne Benutzer.
 - Darstellung und Abruf von Betreuungsteams aus der SAP Service Cloud
 - Vollständige Darstellung des Kundendepots durch asynchronen Austausch für technische Plätze (Tauschorte), Equipments (Träger) und Stücklisten am Equipment aus dem ERP
 - Einheitliche Stammdaten in allen Prozessen durch volle Unterstützung des SAP CRM Datenmodells von Beziehung zwischen Kunden und Ansprechpartnern
 - Ganzheitliche Sicht auf die gesamte Kundenstruktur durch Verknüpfung aller Lieferstellen (Standorte) zu einem Login durch Beziehungspflege in der SAP Sales & Service Cloud

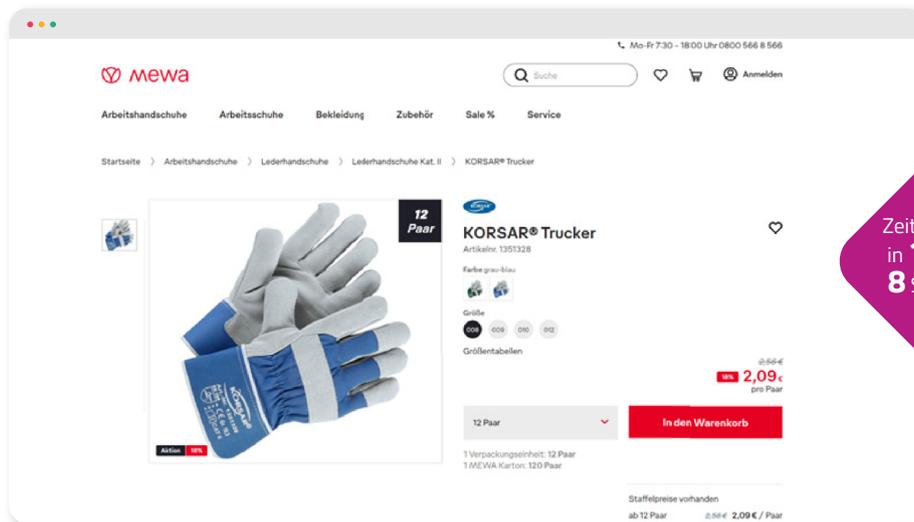


2. Buy4Work – ein Shop für Handwerker

Das Kerngeschäft von Mewa liegt in der Vermietung und Reinigung von Textilien. Bestimmte Artikel lassen sich jedoch nicht vermieten oder können nicht in die Mewa-Reinigungsprozesse integriert werden. Hier kommt die buy4work Sparte ins Spiel. Ein neuer Online-Shop sollte besten Service für die Zielgruppe bieten: kleine Handwerksbetriebe mit 5 - 20 Mitarbeitern aus unterschiedlichen Branchen wie Metallverarbeitung, Baugewerbe, KFZ-Gewerbe, Handwerk & Industrie.

Technische Highlights

- Unterstützung von kundenindividuellen Produktkatalogen
- Anzeige von SALE-Artikeln und Bestellern basierend auf SAP-Konditionen
- Anbindung externes PIM und DAM (Bilder, Datenblätter)



Zeitgleicher Go-Live
in **12** Ländern mit
8 Sprachen und **5**
Währungen

3. UK-Shop für das Putztücher Mietgeschäft

Ein Online-Shop speziell für die Mewa-Division Miete Tuchservice in UK. Der Product Finder leitet Kunden zu den passenden Produkten und diverse Self-Services erhöhen die Effizienz. So können Kunden bspw. Verträge und Rechnungen ansehen oder Lieferungen verwalten. Dank der Integration in die SAP Sales Cloud sind unter anderem auch Vertragsdaten einsehbar. Dank der Integration in die SAP Sales Cloud sind unter anderem auch Vertragsdaten einsehbar und anpassbar. Interessenten können im Portal selbständig Verträge abschließen und Bestandskunden ihre Self-Service Verträge up- oder downgraden.

Neue Prozesse in Sales & Service

Neue End-to-end Prozesse in Sales & Service

Das Ziel im Bereich Sales & Service lautete: die Ist-Ablösung der zwei Alt-CRM-Systeme, welche bis dahin von Vertrieb und Kundenservice getrennt genutzt wurden. Damit einher ging, dass beide Bereiche - sowohl das Mietgeschäft als auch die zusätzlich vorhandene Verkaufsparte - nun in einem System zusammenarbeiten sollten.

Die Herausforderung: Unterschiedliche Arbeitsprozesse und Lösungen sollten Einzug in ein einziges, neues CRM-System finden.

Die Integration weiterer Systeme wie SAP ERP, SAP Marketing Cloud und SAP Commerce in das SAP CRM baute die Rundumsicht auf einen Kunden noch weiter aus und ermöglichen heute vollständige End-to-End-Prozesse für die über 2000 CRM-User

Vom Lead zur Opportunity

Die Marketing Cloud schickt anhand bestimmter Kriterien Leads für die VertriebsassistentenInnen, die dann Termine mit Interessenten/Kunden vereinbaren. Die Vertriebsassistenz plant damit die Tage und Routen für die Verkäufer im Außendienst.

Diese haben alle relevanten Informationen direkt und schnell zur Hand, wenn sie die Mewa-Produkte vorstellen – inklusive realer Preise. Somit kann der Kunde direkt vor Ort seine digitale Unterschrift leisten. Wenige Minuten später erhält der Kunde eine E-Mail mit seinen Angebotsunterlagen.

Bester Service direkt nach der Unterschrift

Der Kundenservice erstellt daraufhin den Vertrag und führt das Onboarding durch. Dafür nutzt er den für die Mewa eigens entwickelten Aktivitätenmanager, der die Mitarbeiter Schritt für Schritt durch die Arbeitsprozesse und den Onboarding-Prozess führt.

	Schritt	Bereit	Optional	Typ	Häufigkeit
✓	10	00001 - Kunden einlesen	Nein	Aktivitätsaufgabe	☑
✓	30	00002 - Kunden einlesen	Nein	Aktivitätsaufgabe	☑
✓	140	00003 - Kunden- und Angebotsdaten einlesen	Nein	Aktivitätsaufgabe	☑
✓	190	00004 - Begrüßungs-E-Mail versenden	Ja	Aktivitätsaufgabe	☑
☐	260	00005 - Aktivitätsaufgabe weiterleiten	Nein	Aktivitätsaufgabe	☐
☐	370	00006 - Angebotsdaten in SAP übertragen	Ja	Aktivitätsaufgabe	☐
✓	390	00007 - digitale Unterschrift anfragen und bestätigen	Nein	Aktivitätsaufgabe	☑
☐	490	00008 - Kundenaktivitäten & Anwesenheit	Ja	Aktivitätsaufgabe	☐
✓	670	00009 - Hilfe zu Produkt- oder Kundenanfragen	Nein	Aktivitätsaufgabe	☑
✓	790	00010 - Serviceanfrage	Nein	Aktivitätsaufgabe	☑
☐	800	00011 - Anrufbeleg	Nein	Telefonat	☐

Marketing

Die Einführung neuer Marketing-Prozesse optimierte und automatisierte gleichzeitig die Sales-Prozesse.

Vertrieb- und Kundenbetreuungskampagnen

- Segmentierung und Ausspielung verschiedenster Leadkampagnen pro Land, u. a. Cross- und Upsell Kampagnen, Erstkontakt und Wiedervorlagen. Hierfür werden Daten aus SAP ERP, SAP Sales Cloud sowie umfangreiche Vorberechnungen aus SAP BW genutzt.
- Ausspielung von internen Aufgabenkampagnen zur Unterstützung der Kundenbetreuung

Über
1,7 Mio

ausgespielte Leads aus dem Marketing

Marketingkampagnen

- Segmentierung und Ausspielung von wöchentlichem Newsletter, unterstützt durch mehrsprachige Produktintegration aus dem Mewa-Shop
- Aufbau diverser automatisierter Marketingkampagnen
- Segmentierung und Ausspielung von interner Kommunikation
- Segmentierung verschiedenster Offline-Kampagnen

Fazit

Vom optimierten CRM bis zum umfassenden, neuen Kundenportal mit besten Service: Gemeinsam mit dem Partner Sybit hat Mewa die Customer Journey End-to-End gestaltet und bessere Prozess-Lösungen für Vertrieb, eCommerce, Service und Marketing geschaffen. Vorausgegangen war eine ganzheitliche Prozessberatung rund um die Erfüllung moderner Kundenbedürfnisse und die SAP Customer Experience (CX) Solutions. Die heutige Systemlandschaft und die nahtlosen End-to-End Prozesse bilden die Basis für die digitale Zukunft des Unternehmens – und sind ein weiterer Meilenstein in der Erfolgsgeschichte von Mewa.



Wer wir sind?

Nr. 1 SAP-Partner im Bereich CX.

500+ renommierte Kunden

1500+ Projekte

350+ Mitarbeiter

5 Standorte

2023 Global SAP CX Award
für Projektqualität

19 Unser Platz im aktuellen
Internetagenturranking

Gehen wir den nächsten Schritt zusammen!

+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.de

