

SYBIT



Success Story

Optimale User Experience und effizienter Kundenservice in allen Geschäftsbereichen



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 Online-shop 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.



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.



1. Commerce

Drei Kundenplattformen für die unterschiedlichen Divisionen

- SAP Commerce Cloud



2. Sales & Service

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

- SAP Sales Cloud
- SAP Service Cloud



3. Marketing

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

- SAP Marketing Cloud



Mewa



Pionier des nachhaltigen Textil-Service



Hauptsitz in Wiesbaden, 47 Standorte in 18 Ländern



5.700 Mitarbeitende



829 Mio. € Umsatz (2022)



Rund 200.000 Vertragskunden



Drei Kundenplattformen für unterschiedliche Divisionen

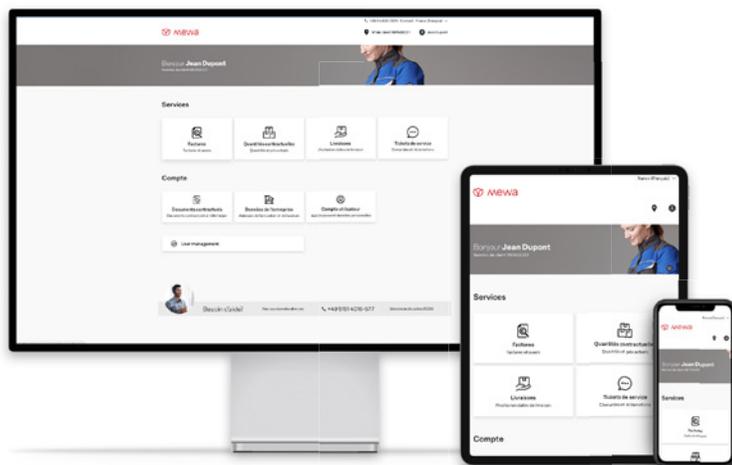
Das war die Herausforderung. Nach nur 6 Monaten hieß es: Go-Live für das neue Self-Service Portal myMewa im Pilotland UK.

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

Faktor 12

Steigerung der Zahl der aktiven Benutzer pro Monat (nach Ablösung des Vorgängerportals)

18

Länder internationaler Rollout und parallele Konzeption weiterer Sparten

6

Monate initiale Projektlaufzeit

>1500

neue Benutzer pro Monat

Knapp 90%

aller Servicefälle werden im Kundenportal erfasst

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

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 Download-möglichkeit 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



„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.“

Thomas Langner, PO Commerce zum technischen Go-Live myMewa

Portalfunktionen im Überblick

- **Nutzerkonto:** Passwort und persönliche Daten
- **Kontakt Daten:** 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

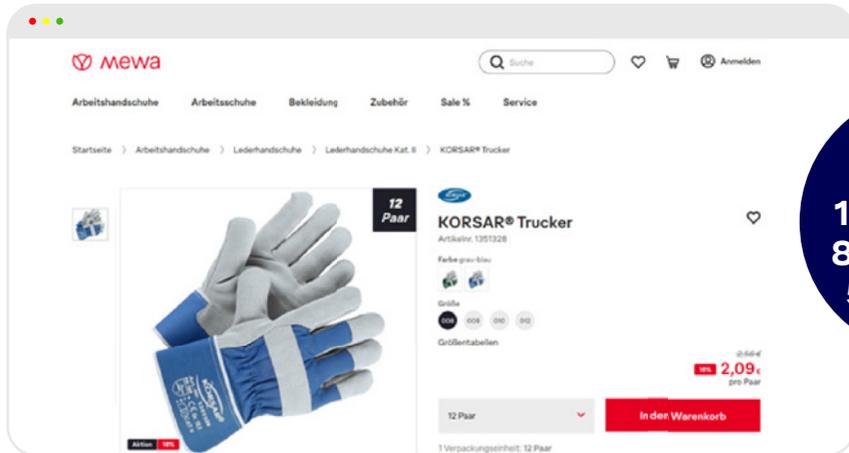
The screenshot shows the myMewa customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Mewa logo, user information (Kd.-Nr. 5557775557, Martina Mustermann), and location (Österreich (Deutsch)). The main content area is titled 'Ihre Servicetickets' and displays a list of tickets for 'Kunde ACME Inc. Deutschland'. The first ticket is 'Artikel hinzufügen' (Ticket No. 5690, Date 11.02.23) and the second is 'Größenänderung für Anton Schmidt' (Ticket No. 5689, Date 12.01.23). Both tickets are in the 'IN BEARBEITUNG' (In Progress) status. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Rechnungen', 'Vertragsmengen', and 'Servicetickets', and a search/filter section at the top of the ticket list.

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 einseh- 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 Vertriebsassistenten, Vertrieb und Kundenservice getrennt genutzt wurden. Damit einher ging, dass beide Bereiche - sowohl das Mietgeschäft als auch die zusätzlich vorhandene Verkaufssparte - nun in einem System zusammenarbeiten sollten.

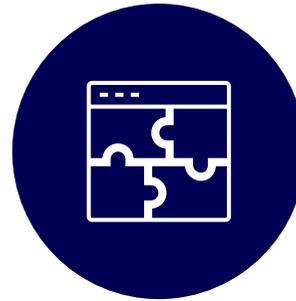
Die Herausforderung: Unterschiedliche Arbeitsprozesse und Lösungen sollten Einzug in ein einziges, neues CRM-System finden.

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.

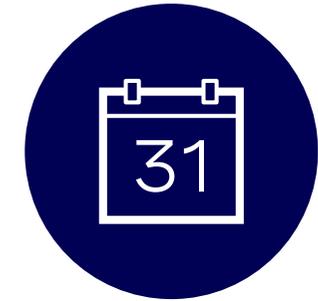
Diese haben alle relevanten Informationen direkt und schnell zur Hand, wenn sie die Mewa-Produkte vorstellen - inklusive realer Preise. Somit kann der Kunde direkt vor Ort seine digitale Unterschrift leisten. Wenige Minuten später erhält der Kunde eine E-Mail mit seinen Angebotsunterlagen.



Operatives Dashboard für den Vertrieb



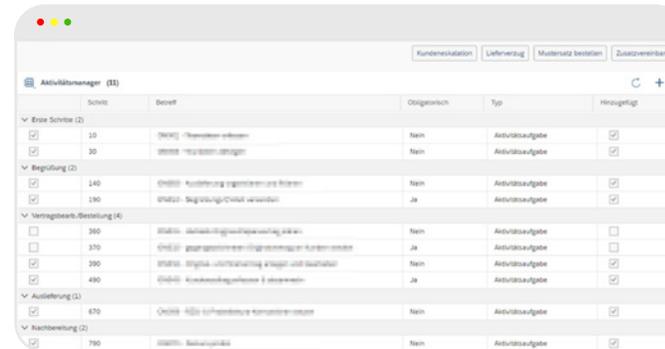
Schnelle, komfortable Leadbearbeitung



Telefonats- und Besuchsanlage zur Terminvereinbarung

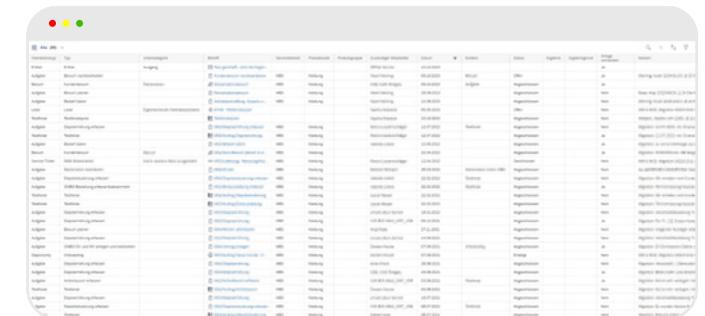
Beste Service direkt nach der Unterschrift

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.



Sollte der Kunde eine Reklamation oder Anfragen anderer Art haben, so kann er das Kundenportal myMewa nutzen. Aus dem Portal heraus erhält der Mewa Mitarbeiter ein Service Ticket und kann direkt mit dem Kunden nahezu in Echtzeit kommunizieren.

Sämtliche Interaktionen, die mit dem Kunden durchgeführt wurden, erscheinen in einer chronologisch sortierten Übersicht. Damit hat jeder Mewa Mitarbeiter eine 360 Grad-Sicht auf den Kunden.



Technische Highlights

- Aktivitätenmanager zur Prozessoptimierung
- Interaktionshistorie
- Eigens entwickelte Oberflächen und Komfortfunktion für Admins zur Gebietsableitung von Leads
- Entwicklung von BTP-Apps, welche im CRM eingebunden sind

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

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

**Über
1,7 Mio**

ausgespielte Leads
aus dem Marketing

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.

We Create CX Champions.

500+

Kunden

350+

Mitarbeitende

100%

kundenzentriert

No.1

für CX in Europa

Top 10

IT-Arbeitgeber

25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

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