

[Press release](#) | [Presseinformation](#) | [Communiqué de Presse](#) | [Comunicato stampa](#) | [Comunicado de prensa](#) | [Persmededeling](#) | [Tisková zpráva](#) | [Komunikat prasowy](#) | [Tlačova informácia](#) | [Sajtóközlemény](#) | [Comunicado de imprensa](#)

Mewa Textiel-Service BV
www.mewa-service.nl
Tel.: +31 (0)33 277 92 40

Perscontact
VPR Consult BV
Heidi Smitt
Tel.: +32 (0)478 78 41 14
Heidi.smitt@vprconsult.be

Mewa wint SAP Innovation Award 2025 voor digitaal klantenportaal

September 2025

Voor de ontwikkeling van baanbrekende nieuwe serviceapplicaties voor zijn digitale klantenportaal is textieldienstverlener Mewa in de categorie "Customer Experience" beloond met de SAP Innovation Award 2025. De geïntegreerde oplossing voor ticketautomatisering, die klanten een comfortabelere gebruikerservaring biedt, wist de jury van deze prestigieuze prijs te overtuigen. De automatisering en implementatie werden door Mewa ontwikkeld in nauwe samenwerking met SAP-partner Sybit.

Mewa ontvangt jaarlijks meer dan 200.000 vragen van B2B-klanten in Europa. De afhandeling via e-mail of telefoon is tijd- en arbeidsintensief. Om de serviceprocessen efficiënter en transparanter te maken, wordt het digitale klantenportaal mymewa.com continu uitgebreid met nieuwe selfservice-functionaliteiten. De meest recente innovatie – die in Madrid door SAP werd bekroond – biedt een geautomatiseerd ticketsysteem voor serviceaanvragen zoals nabestellingen, wijzigingen en inzicht in de leveringsstatus van werkkleding en poetstextiel met complete dienstverlening.

Digitale services creëren tijd voor persoonlijk advies

Het klantenportaal en het geïmplementeerde ticketsysteem maken gebruik van SAP Commerce Cloud, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud en SAP ERP. Dankzij regelgebaseerde automatisering wordt de verwerkingstijd per ticket gemiddeld met ongeveer 15 minuten verkort. De gewonnen tijd komt ten goede aan de serviceteams, zodat zij zich meer

kunnen toeleggen op individuele ondersteuning bij complexere vragen en advies over kwaliteitsaspecten.

Klanten profiteren niet alleen van een meer persoonlijke servicekwaliteit, maar ook van de transparantie van de digitale functies. Met de app kunnen klanten 24/7 hun kledingvoorraad beheren, ongeacht waar ze zich bevinden, hun facturen bekijken en meteen zien of hun serviceaanvraag is verwerkt. Deze digitale oplossing draagt ook bij aan Mewa's duurzaam beleid, doordat men middels het gebruik van het portaal het papierverbruik aanzienlijk vermindert.

Om ervoor te zorgen dat het klantperspectief in acht wordt genomen tijdens de verdere ontwikkeling van diensten en processen, zijn de applicaties ontwikkeld in nauwe dialoog met gebruikers uit de praktijk. Hiervoor doet men onder meer beroep op de Mewa-klantenadviesraad. Regelmatige klantonderzoeken en metingen via de Customer Loyalty Index tonen ook aan dat de klanttevredenheid toenam dankzij het digitale serviceaanbod.

Persoonlijk contact blijft essentieel in de klantenservice van Mewa

Rainer Monteagudo Santí, hoofd van de afdeling Strategische Marketing & Productmanagement: "Het is onze ambitie om dicht bij de klant te staan en hem de best mogelijke service te bieden – op een partnerschappelijke, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige manier. Via digitalisering kunnen we dat blijven waarmaken. We verbeteren de efficiëntie en transparantie voor beide partijen en zorgen ervoor dat onze service toekomstbestendig blijft – zowel voor onze klanten als voor onze medewerkers."

Naast de meer gedigitaliseerde serviceprocessen blijft Mewa ook inzetten op persoonlijke klantrelaties. Direct contact met de textieldienstverlener – telefonisch of per e-mail – is altijd mogelijk. Voor de professionele begeleiding staat een team van verkoopmedewerkers, en gekwalificeerde servicechauffeurs samen met de klantenservice ter beschikking van de klanten. Kleine en middelgrote ondernemingen worden regionaal bediend, terwijl grote klanten met meerdere vestigingen, zowel nationaal als internationaal, worden ondersteund door een centrale klantenservice.



Van links naar rechts: Ortwin Frille (medewerker procesmanagement Mewa), Eric Rissler (projectmanager applicatieprojecten Mewa), Markus Horvath (Sybit GmbH). (Foto: © SAP)

Mewa

MEWA Textil-Service SE & Co. Management OHG, gevestigd in Wiesbaden, behoort tot de grootste full-service leveranciers voor bedrijfstextiel in Europa. Het productaanbod van het bedrijf richt zich op zelfgemaakte herbruikbare poetsdoeken, maar ook op werkkleding en beschermende kleding voor de industrie, werkplaatsen en vaklui. De B2B-dienstverlening omvat advies, levering, onderhoud, herstelling en vervanging van textiel volgens gecertificeerde kwaliteits-, hygiëne- en veiligheidsnormen. In Europa dragen meer dan 1,1 mio gebruikers beroepskledij van Mewa en 3,1 mio gebruikers poetsen installaties en machines met de herbruikbare poetsdoeken van Mewa. Met 53 vestigingen en meer dan 6.000 werknemers levert het familiebedrijf aan meer dan 200.000 bedrijven in uiteenlopende sectoren in heel Europa. De omzet in 2024 bedroeg 937,9 miljoen euro.

Mewa is opgericht in 1908 en is een pionier op vlak van duurzame textieldiensten. De bedrijfsstrategie is consequent gericht op duurzaamheid. Daarbij horen innovatieve in-house ontwikkelingen in producten, processen en technische faciliteiten. Mewa werd al meermaals beloond voor haar klantenservice en resource management.

Meer informatie

www.mewa-service.nl

www.mewa-service.nl/pers

x.com/MEWA_NL

facebook.com/MEWABENELUX

instagram.com/mewa_textilservice

linkedin.com/company/mewa-textil-management