

[Press release](#) | [Presseinformation](#) | [Communiqué de Presse](#) | [Comunicato Stampa](#) | [Comunicado de prensa](#) | [Persmedeling](#) | [Tiskova zprava](#) | [Komunikat prasowy](#) | [Tlacova informacia](#) | [Sajtokozelemeny](#) | [Comunicado de impresa](#)

Mewa remporte le « SAP Innovation Award 2025 » pour son portail client numérique

Moulins, le 23 septembre 2025

Le prestataire textile Mewa a remporté le « SAP Innovation Award 2025 » dans la catégorie « Customer Expérience » pour le développement d'applications de service innovantes. Sa solution intégrée d'automatisation des tickets, offrant aux clients une expérience utilisateur fluide et optimisée, a convaincu le jury de ce prestigieux concours. L'automatisation et la mise en œuvre ont été réalisées par Mewa en étroite collaboration avec le partenaire SAP Sybit.

Chaque année, Mewa traite les demandes de plus de 200 000 clients B2B à travers l'Europe. Cette gestion par e-mail ou téléphone est à la fois chronophage et gourmande en ressources. Afin de rendre les processus de service plus efficaces et plus transparents, le portail client numérique mymewa.com s'enrichit continuellement de nouvelles fonctionnalités en libre-service.

La dernière innovation, récompensée par SAP à Madrid, propose un système automatisé de gestion des tickets. Celui-ci centralise toutes les demandes liées à la gestion complète de Mewa, comme les réassorts, les modifications ou la consultation du statut de livraison des vêtements de travail et des lavettes industrielles.

Les services numériques libèrent du temps pour davantage de conseils personnalisés

Le portail client et le système de tickets intégrés reposent sur SAP Commerce Cloud, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud et SAP ERP. Grâce à une automatisation intelligente, le temps de traitement par ticket est

réduit d'environ 15 minutes en moyenne. Ce gain de temps précieux permet aux équipes de se concentrer davantage sur l'accompagnement personnalisé et de conseiller les clients sur des problématiques qualitatives. Outre ce service personnalisé, les clients profitent d'une transparence accrue grâce aux fonctionnalités numériques. Ils peuvent notamment gérer leur stock de vêtements 24 h/24 sur l'ensemble de leurs sites, consulter leurs factures et recevoir instantanément un retour dès le traitement de leur demande de service. Cette solution digitale contribue enfin à une démarche plus durable. L'utilisation du portail réduit en effet de manière significative la consommation de papier.

Afin d'intégrer pleinement la voix du client, les applications ont été conçues en étroite collaboration avec des utilisateurs de terrain, notamment avec l'appui du comité consultatif des clients de Mewa. Des enquêtes régulières, ainsi que les indicateurs du *Customer Loyalty Index*, confirment que la satisfaction client s'est nettement améliorée suite à l'enrichissement de l'offre de services numériques.

Le contact en face à face reste essentiel dans le service client de Mewa

« Notre ambition est de rester au plus près de nos clients et de leur offrir un service d'excellence, fondé sur la confiance, la fiabilité et la qualité », explique Rainer Monteaugudo Santí, responsable du département Marketing Stratégique & Gestion des Produits. **« La digitalisation nous permet de poursuivre cet engagement, tout en renforçant l'efficacité et la transparence des échanges. Nous assurons ainsi la pérennité de notre service pour nos clients et nos collaborateurs. »**

Même à l'ère d'une dématérialisation croissante des services, Mewa continue de miser pleinement sur une relation client personnalisée. À tout moment, le prestataire de services textiles reste accessible par téléphone

ou par e-mail. Sur le terrain, une équipe dédiée — composée de commerciaux, d'un service clients et d'agents de service qualifiés — assure l'accompagnement des clients. Les petites et moyennes entreprises bénéficient d'un suivi régional de proximité, tandis que les grands comptes, aux implantations nationales ou internationales, bénéficient d'un service client centralisé et coordonné.



Légende photo : de gauche à droite, Ortwin Frille (collaborateur gestion des processus chez Mewa), Eric Rissler (chef de projet applications chez Mewa) et Markus Horvath (Sybit GmbH) Crédit photo : SAP

À propos de Mewa

Le groupe Mewa, dont le siège social se trouve à Wiesbaden, fait partie des principaux fournisseurs de textiles d'entreprise en gestion complète en Europe et est leader du marché en Allemagne. L'accent est mis sur les lavettes réutilisables de sa propre fabrication ainsi que sur les vêtements professionnels et de protection pour l'industrie, les ateliers et l'artisanat. Le service B2B comprend la

mise à disposition, l'entretien, la réparation, le stockage et la logistique selon des normes de qualité, d'hygiène et de sécurité certifiées. A l'échelle européenne, plus de 1,1 millions de salariés portent des vêtements de travail de Mewa et 3,1 millions utilisent les lavettes réutilisables de Mewa pour le nettoyage des installations et des machines. Avec 53 sites et plus de 6 000 collaborateurs, l'entreprise familiale approvisionne plus de 200 000 entreprises de différents secteurs dans toute l'Europe. En 2024, son chiffre d'affaires s'élevait à 937,9 millions d'euros.

Fondée en 1908, Mewa est pionnière du service textile durable. La stratégie de l'entreprise est résolument axée sur la durabilité. Cela comprend des développements internes innovants en matière de produits, de processus et d'installations techniques. Mewa a été récompensée à plusieurs reprises pour son orientation client et sa gestion des ressources.