



## Bosch oferece serviço de *Contact Center* para América Latina

Novembro, 2021

- ▶ *Know how e expertise no atendimento ao cliente*
- ▶ *Contact center* une tecnologia, processos e pessoas para aprimorar experiência do cliente em diferentes canais
- ▶ Bosch Service Solutions é a provedora de serviços de atendimento ao cliente do Grupo Bosch
- ▶ Experiência e cases de sucesso em todo o mundo, com expansão para Brasil e demais países da América Latina

Campinas – Soluções inovadoras e serviços de qualidade sempre estiveram entre os requisitos analisados pelo consumidor em relação a uma marca. Com a transformação digital e, mais recente, com a pandemia da Covid-19 mais um fator passou a ser determinante nessa relação: a experiência do usuário *omnichannel*. Visto isso, a Bosch levando a sua expertise no atendimento global para oferecer soluções de *contact center* multicanais e personalizadas para América Latina.

Para além dos atendimentos feitos por meio de voz, o *contact center* chega como uma solução para unir pessoas, processos e tecnologia com o objetivo de maximizar a experiência do cliente nos diversos canais de comunicação de uma empresa, como redes sociais, atendimento via chat, canais de reclamação, portais, marketplaces e aplicativo de mensagens instantâneas. Além de aumentar a produtividade ao otimizar processos, é possível integrar os dados, formas de comunicação, reunir informações e plataformas que, além de facilitar o dia a dia do atendente, garantem opções para o cliente que deseja oferecer aos seus consumidores uma jornada de atendimento única de forma rápida e eficaz.

“A dinâmica mercadológica atual exige estratégias sólidas e dedicadas ao contínuo aprimoramento da experiência do cliente com a marca. É necessário que ocorra uma personalização e aperfeiçoamento contínuo das etapas da

jornada a fim de fidelizar e reter estes usuários. Só assim é possível desenvolver e solidificar a reputação da marca junto aos seus consumidores”, destaca Fernanda Strumendo, gerente de Marketing e Vendas da divisão Service Solutions. “Cada vez mais o setor de atendimento ao cliente precisará estar atento aos hábitos de consumo e as necessidades dos clientes a fim de realizar um atendimento otimizado e qualificado”. conclui.

Em um *contact center* bem estruturado e uma equipe especialmente treinada, o cliente sempre será o foco central de suas ações. A implementação de um sistema CRM (*Customer Relationship Management*), por exemplo, pode automatizar as ações de contato ao mesmo tempo que um chatbot, dotado com um *machine learning* avançado pode compor a infraestrutura comunicacional da empresa, possibilitando um atendimento mais humanizado.

Além de atender diversos clientes na área de *contact center* em diferentes regiões do mundo, a Bosch é a responsável pelos serviços de atendimento aos seus clientes no Brasil e na América Latina. “Isso amplia o nosso know-how sobre as características do consumidor brasileiro, pois atendemos clientes dos setores da Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial, cada qual com sua demanda e especificidade. E, ao incorporar os processos dos clientes às plataformas, uma equipe de *contact center* estratégica consegue melhores oportunidades de *upsell* e *cross-sell*, otimizando a experiência do usuário ao realizar um atendimento multicanal de forma rápida, fácil e centralizada”. conclui Fernanda.

Mais informações: <https://www.boschservicesolutions.com/pt/>

#### **Contato para imprensa:**

Julio Rocha

Telefone: (19) 2103-2611

E-mail: [julio.rocha@br.bosch.com](mailto:julio.rocha@br.bosch.com)

*Com mais de 65 anos de história com o Brasil, o Grupo Bosch emprega atualmente no país cerca de 8.200 colaboradores e registrou, em 2020, um faturamento líquido de R\$ 5,1 bilhões com a oferta de produtos e serviços para os setores Soluções para Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial. As operações do grupo na América Latina empregam cerca de 9.800 colaboradores que contribuíram para gerar um faturamento de 6,9 bilhões de reais, incluindo as exportações e vendas das empresas coligadas. Para mais informações: [www.bosch.com.br](http://www.bosch.com.br), [www.bosch-press.com.br](http://www.bosch-press.com.br),*

*O Grupo Bosch é um líder mundial no fornecimento de tecnologia e serviços. A empresa emprega mais de 395 mil colaboradores em todo o mundo (posição de 31.12.2020). A empresa gerou vendas de 71,5 bilhões de euros em 2020. As operações do Grupo estão divididas em quatro setores de negócio: Soluções para Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial. Como uma empresa líder em IoT, a Bosch oferece soluções inovadoras para casas e cidades inteligentes, mobilidade e indústria conectadas. A empresa busca por uma mobilidade sustentável, segura e fascinante e utiliza*

sua expertise em sensores, software e serviços, assim como sua própria nuvem de IoT para oferecer aos seus consumidores conectados múltiplas soluções a partir de uma única fonte. O objetivo estratégico do Grupo Bosch é disponibilizar inovações para uma vida conectada com produtos e soluções que contêm inteligência artificial (IA) ou que foram desenvolvidos ou fabricados por meio da IA. Com isso, a Bosch aprimora a qualidade de vida em todo o mundo com produtos e serviços inovadores concebidos para fascinar e, assim, cria "Tecnologia para a Vida". O Grupo Bosch é composto pela Robert Bosch GmbH e cerca de 440 subsidiárias e empresas regionais presentes em aproximadamente 60 países. Incluindo os representantes de vendas e serviços, a rede global de produção, engenharia e vendas da Bosch abrange quase todos os países do mundo. Com mais de 400 localidades no mundo, o Grupo Bosch é neutro em carbono desde o primeiro trimestre de 2020. A base para o crescimento futuro da organização é sua força inovadora. A Bosch emprega 73.000 colaboradores na área de pesquisa e desenvolvimento em 129 localidades em todo o mundo, bem como cerca de 34 mil engenheiros de software. Mais informações: [www.bosch.com](http://www.bosch.com), [www.iot.bosch.com](http://www.iot.bosch.com), [www.bosch-press.com](http://www.bosch-press.com), [www.twitter.com/BoschPresse](https://twitter.com/BoschPresse)