



Bosch Service Solutions gewinnt Technology Leadership Award

Frost & Sullivan verleiht Auszeichnung für den Einsatz von Robotic Process Automation (RPA)

7. Dezember 2018

PI 10830 SO Ha

- ▶ Preis würdigt Vorreiter der Branche Kundenmanagement Business Process Outsourcing (BPO) in Europa
- ▶ Vorzeigebispiel für Automatisierungsprozesse
- ▶ Jury lobt ganzheitliche Umsetzung der globalen Digitalisierung

Frankfurt am Main – Das renommierte Beratungsunternehmen Frost & Sullivan zeichnet Bosch Service Solutions mit dem Technology Leadership Award als Vorzeigebispiel für die Branche Kundenmanagement Business Process Outsourcing (BPO) in Europa aus. Im Besonderen ehrt Frost & Sullivan den Einsatz der innovativen Lösung Robotic Process Automation (RPA) und Künstlicher Intelligenz (KI) im Rahmen der globalen Automatisierung. Diese werden bei Bosch Service Solutions nicht nur umgesetzt, sondern sie sind auch Teil der Unternehmensstrategie. Da der Bosch-Geschäftsbereich damit komplexe Prozesse verbessert, kommen positive Effekte, wie das Erhöhen der Mitarbeiterzufriedenheit, auch seinen Kunden zugute. Zwei Bewertungskriterien von Frost & Sullivan waren der Grad, wie stark die Technologie zum Einsatz kommt, und welche Auswirkung sie auf den Unternehmenserfolg hat.

Stephen Loynd, Analyst von Frost & Sullivan, sagte: „Bosch Service Solutions bietet Kunden Konzepte und Methoden zur Verbesserung der gesamten Servicekette an, bei denen Automatisierung ein zentraler Bestandteil der Lösung ist. Bosch setzt diese Schritte nicht als notwendige Einzelmaßnahme um, sondern integriert sie ganzheitlich. Das Ergebnis ist eine Reihe von sinnvollen Lösungen.“ Auch Irfan Ali, Leiter Robotic Process Automation bei Bosch Service Solutions, kommentierte die Award-Vergabe: „Wir freuen uns sehr, dass wir mit diesem renommierten Preis ausgezeichnet wurden. Wir betrachten Automatisierung immer mit Blick auf das Gesamtergebnis. Unter Berücksichtigung aller Vorgaben und Ziele gestalten und überarbeiten wir die

Prozesse neu und erstellen eine individuelle sowie umfassende Automatisierungslösung.“

RPA – ein wichtiger Schritt in der digitalen Transformation

Der Technology Leadership Award zeigt, wie zukunftsweisend und ganzheitlich Bosch Service Solutions Automatisierungsschritte im Kundenservice sowie in Geschäftsprozessen umsetzt. Dabei betrachtet der Geschäftsbereich die Automatisierung nicht als Gefahr für das Geschäft, sondern als Notwendigkeit für Unternehmen, um zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben. Bosch geht es dabei nicht um den Ersatz von Mitarbeitern durch Technik, als vielmehr um eine ideale Kombination aus Mensch und Technik. Diese hat zum Ziel, das Kundenerlebnis und die Mitarbeitermotivation zu steigern und zusätzliche Geschäftsmodelle zu erschließen. RPA wird dabei eingesetzt, um Mitarbeiter von fehleranfälligen Routineaufgaben zu entlasten, sodass diese sich anspruchsvolleren Aufgaben widmen können.

Künstliche Intelligenz verbessert Service

Bosch Services Solutions setzt auch auf Anwendungen Künstlicher Intelligenz wie Mustererkennung und maschinelles Lernen. Sie ermöglichen das Erkennen von Kundenanliegen während eines Gesprächs mit dem Servicemitarbeiter und können diesem unaufgefordert Informationen zur Beratung anzeigen. So kann er sich voll auf den Kunden konzentrieren und empathisch auf dessen Anliegen eingehen. Das führt zu mehr Zufriedenheit auf beiden Seiten.

Juryurteil: Award-Gewinner überzeugt auf ganzer Linie

Als Technology Leader werden Unternehmen bezeichnet, die die Entwicklung und erfolgreiche Einführung von High-Tech-Lösungen für wichtige Probleme der Branche anführen. Dadurch gestalten sie die Zukunft der Branche aktiv mit. Die unabhängigen Analysten von Frost & Sullivan berücksichtigen bei der Bewertung der Kandidaten den technologischen Einfluss ebenso wie die Geschäftsauswirkungen ihrer Lösungen. Zu den Kriterien zählen das Engagement für Innovation und Kreativität ebenso wie die Effizienz der Betriebsabläufe, Kundengewinnung und Wachstumspotenzial. Auch die Auswirkung auf Mitarbeiter und Kunden sind wichtige Kriterien.

Verliehen werden soll der Preis im Frühjahr 2019 in London.

Pressebild: #1715707

Journalistenkontakt:

Regina Haberkorn

Telefon 069 7562-1769

E-Mail: Regina.Haberkorn@de.bosch.com

Bosch Service Solutions ist ein international führender Anbieter von Business Process Outsourcing für komplexe Geschäftsprozesse und Dienstleistungen. Auf Basis der neuesten Technologie und mit den Möglichkeiten des Internets der Dinge entwickelt der Bosch-Geschäftsbereich ganzheitliche und innovative Servicelösungen in den Bereichen Mobility, Monitoring und Customer Experience. Rund 9 000 Mitarbeiter an 28 Standorten weltweit betreuen nationale und internationale Kunden in mehr als 35 Sprachen, vorrangig aus der Automobil-, Reise- und Logistikbranche sowie IT und Kommunikationstechnik.

Mehr Informationen unter www.boschservicesolutions.com

Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit rund 402 000 Mitarbeitern (Stand: 31.12.2017). Sie erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz von 78,1 Milliarden Euro. Die Aktivitäten gliedern sich in die vier Unternehmensbereiche Mobility Solutions, Industrial Technology, Consumer Goods sowie Energy and Building Technology. Als führender Anbieter im Internet der Dinge (IoT) bietet Bosch innovative Lösungen für Smart Home, Smart City, Connected Mobility und Industrie 4.0. Mit seiner Kompetenz in Sensorik, Software und Services sowie der eigenen IoT Cloud ist das Unternehmen in der Lage, seinen Kunden vernetzte und domänenübergreifende Lösungen aus einer Hand anzubieten. Strategisches Ziel der Bosch-Gruppe sind Lösungen für das vernetzte Leben. Mit innovativen und begeisternden Produkten und Dienstleistungen verbessert Bosch weltweit die Lebensqualität der Menschen. Bosch bietet „Technik fürs Leben“. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH und ihre rund 440 Tochter- und Regionalgesellschaften in 60 Ländern. Inklusive Handels- und Dienstleistungspartnern erstreckt sich der weltweite Fertigungs-, Entwicklungs- und Vertriebsverbund von Bosch über fast alle Länder der Welt. Basis für künftiges Wachstum ist die Innovationskraft des Unternehmens. Bosch beschäftigt weltweit rund 64 500 Mitarbeiter in Forschung und Entwicklung an 125 Standorten.

Mehr Informationen unter www.bosch.com, www.iot.bosch.com, www.bosch-presse.de, www.twitter.com/BoschPresse.