



## Serviceangebot ausbauen und verbessern **Bosch plant Global Service Solutions Einheit** Qualität und Effizienz der Prozesse steigern

30. Juli 2015

PI 9009 RB Ne/KB

- ▶ Dienstleister für weltweite Servicelösungen
- ▶ Umfassender Ansatz für Shared Services
- ▶ Weniger Verwaltungsaufwand und höhere Servicequalität

Stuttgart – Bosch plant zum 1. Januar 2016 den neuen Geschäftsbereich Bosch Global Service Solutions (SO) zu gründen, um das Angebot an in- und externen Dienstleistungen zu bündeln. Neben der Fortführung von erfolgreichen Service-Lösungen wie z.B. eCall, Customer Support und Business Process Outsourcing wird SO innerhalb von Bosch zugleich der umfassende Dienstleister für Shared Service Funktionen in Verwaltung und Vertrieb. Der Bereich entsteht aus dem in Frankfurt am Main ansässigen bisherigen Produktbereich Service Solutions der Bosch Sicherheitssysteme GmbH und soll später in eine eigene Rechtseinheit überführt werden. Diese Neugründung hat keine Auswirkungen auf die Beschäftigungsbedingungen der Mitarbeiter. „Das Angebot im Bereich der Dienstleistungen wird Bosch vor allem im Hinblick auf die sich schnell verändernden Märkte und dem, durch das Internet der Dinge, beschleunigten technologischen Wandel weiter ausbauen“, stellt Dr. Stefan Hartung, Geschäftsführer der Robert Bosch GmbH, fest. Mit einem kontinuierlich zweistelligen Wachstum in den vergangenen Jahren hat sich der Produktbereich Service Solutions sehr gut entwickelt und schafft weltweit rund 500 neue Stellen pro Jahr. Heute beschäftigt der Bereich insgesamt rund 5 000 Mitarbeiter.

### **Fokus des in- und externen Angebotes**

Das Unternehmen will intern damit seine Prozesse kontinuierlich verbessern. Die weltweit bereits bestehenden und zukünftigen Shared Services bei Bosch sollen gebündelt und auf eine gemeinsame, einheitliche Basis gestellt werden. Bosch hat bereits eine ganze Reihe von einzelnen Shared Service Initiativen, zum Beispiel in der Buchhaltung und in der Personalverwaltung, gestartet. Mit dem neuen Geschäftsbereich ergeben sich weitere Potenziale zur Steigerung der Servicequalität und -effizienz sowie zur Reduzierung von Verwaltungsaufwand.

Zugleich wird es die Aufgabe des neuen Geschäftsbereichs sein, das Angebot für externe Kunden weiter auszubauen. Im Fokus stehen neben verschiedenen Shared Service Lösungen für Verkehr und Gebäude auch die Kundenkommunikation und die Betreuung der Kunden. Hier kann das Unternehmen seine technische Kompetenz mit der Leistungsfähigkeit eines erfahrenen Leitstellenbetreibers und Kommunikationsdienstleisters bündeln. Im Bereich Verkehr bietet Bosch beispielsweise den automatischen eCall für namhafte Fahrzeughersteller in 27 europäischen Ländern und zehn Sprachen an. Ein weiteres Beispiel aus dem Verkehrsbereich sind vorab buchbare und videoüberwachte LKW-Parkplätze auf Autohöfen. Für Gebäude bietet Bosch heute schon Cloud-basierte Videoüberwachung mit der Möglichkeit, eine Leitstelle einzubinden, die bei bestimmten Ereignissen eingreift. Lösungen im Bereich Kundenkommunikation und -betreuung sind unter anderem das Monitoring und die intelligente Auswertung von Social Media-Plattformen, um Unternehmen in ihren Marketing- und Vertriebsaktivitäten effektiv zu unterstützen.

#### **Journalistenkontakt:**

Christian Hoenicke

Telefon: +49 711 811-6285

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit rund 360 000 Mitarbeitern (Stand: 01.04.2015). Sie erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2014 einen Umsatz von 49 Milliarden Euro\*. Die Aktivitäten gliedern sich in die vier Unternehmensbereiche Mobility Solutions, Industrial Technology, Consumer Goods sowie Energy and Building Technology. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH und ihre rund 440 Tochter- und Regionalgesellschaften in rund 60 Ländern. Inklusive Handels- und Dienstleistungspartnern ist Bosch in rund 150 Ländern vertreten. Dieser weltweite Entwicklungs-, Fertigungs- und Vertriebsverbund ist die Voraussetzung für weiteres Wachstum. Im Jahr 2014 meldete Bosch weltweit rund 4 600 Patente an. 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“.*

*Das Unternehmen wurde 1886 als „Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik“ von Robert Bosch (1861–1942) in Stuttgart gegründet. Die gesellschaftsrechtliche Struktur der Robert Bosch GmbH sichert die unternehmerische Selbstständigkeit der Bosch-Gruppe. Sie ermöglicht dem Unternehmen langfristig zu planen und in bedeutende Vorleistungen für die Zukunft zu investieren. Die Kapitalanteile der Robert Bosch GmbH liegen zu 92 Prozent bei der gemeinnützigen Robert Bosch Stiftung GmbH. Die Stimmrechte hält mehrheitlich die Robert Bosch Industrietreuhand KG; sie übt die unternehmerische Gesellschafterfunktion aus. Die übrigen Anteile liegen bei der Familie Bosch und der Robert Bosch GmbH.*

Mehr Informationen unter [www.bosch.com](http://www.bosch.com), [www.bosch-presse.de](http://www.bosch-presse.de), <http://twitter.com/BoschPresse>.

\*Im Umsatzausweis 2014 sind die zwischenzeitlich komplett übernommenen bisherigen Gemeinschaftsunternehmen BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH (heute: BSH Hausgeräte GmbH) und ZF Lenksysteme GmbH (heute: Robert Bosch Automotive Steering GmbH) nicht enthalten.