



## 25 лет предоставления услуг с качеством уровня Bosch

Июнь 2010 г.

### Коммуникационный центр Bosch отмечает четверть века своей работы

- 
- Мониторинговые центры укрепляют фундамент успеха
- Коммуникационные и административные службы позволяют улучшить диалог компании с ее клиентами
- Законченное решение для аутсорсинга бизнес-процессов

В этом году коммуникационный центр компании Bosch отмечает 25 лет своей работы. Когда в 1985 году концерн запускал свою коммуникационную службу, значительный акцент был сделан на достижении корпоративного уровня качества обслуживания. И в наши дни заданные 25 лет назад стандарты выводят коммуникационный центр компании далеко вперед от конкурентов. Клиенты сейчас обслуживаются более чем 4000 тысячами сотрудников, которые находятся в 16 точках в различных странах Европы, Азии и Южной Америки. Сотрудники коммуникационного центра компании круглосуточно семь дней в неделю работают с потребителями, осуществляют продажи и выполняют административные функции. Общение с клиентами ведется на 25 языках. Кроме выполнения коммуникационных задач, работники службы обеспечивают пультовую охрану подвижных и стационарных объектов, а также техническую безопасность частных лиц.

#### **Начало: в 1985 – центр мониторинга**

Коммуникационный центр Bosch был учрежден в 1985 году как центр охранного мониторинга. В то время центр занимался преимущественно работой с системами видеонаблюдения, следящими за зданиями, скоплениями людей или техническим оборудованием. На сегодняшний день подразделение обслуживает сеть из 90 000 соединений – это одна из крупнейших негосударственных организаций по охранному мониторингу в Германии и крупнейший поставщик услуг в отрасли охраны и безопасности. Сотрудничество с приблизительно 180 посредническими компаниями предоставляет коммуникационному центру Bosch

возможность доступа к сложной сети сил реагирования, обеспечивающей быструю реакцию на тревожные сигналы.

### **От коммуникационных служб к аутсорсингу бизнес-процессов**

С начала 1990-х годов многие компании столкнулись с возрастающей потребностью в общении с потребителями вне обычного рабочего времени. Коммуникационный центр Bosch успешно решает эту задачу. Клиентоориентированность и организационная и коммуникативная компетентность сотрудников стали базисом для второго источника дохода – взятия на себя коммуникативных задач сторонних компаний. Инфокоммуникационные сервисы для бизнеса, запущенные центром в 1993 году, сейчас представляют собой преимущественную область деятельности службы.

Чтобы идти в ногу с растущим спросом на услуги администрирования, коммуникационный центр Bosch постоянно расширяет спектр решаемых задач. На аутсорсинг могут быть взяты как некоторые отдельные простые функции вроде отправки писем по электронной почте, так и реализация масштабных транснациональных решений. На сегодняшний день компании из различных отраслей доверяют центру как аутсорсеру собственных бизнес-процессов. В их число входят лидирующие авиакомпании, производители электроники (например, Canon и Fujitsu), компании из сферы развлечений (к примеру, Cirque du Soleil), логистические компании (такие, как Kühne + Nagel). Коммуникационный центр Bosch берет на себя те бизнес-процессы, которые не связаны с прямым производством прибавочной стоимости, и которые не являются ключевыми при дифференцировании компании от конкурентов. Работа с опытным и компетентным аутсорсером бизнес-процессов позволяет компаниям концентрироваться на своей профильной деятельности и на создании конкурентных преимуществ.

### **Конкурентоспособность благодаря инновационным решениям**

За последние десять лет коммуникационный центр Bosch вышел на новые рынки и открыл свои отделения в Европе, Азии и Южной Америке. «Наша цель на следующее десятилетие – продолжать расти и расширять нашу международную деловую сеть, -- заявил Бернд-Отто Ширман, руководитель центра. – Наши текущие, внедряемые и планируемые решения позволят нам делать нечто большее, нежели реализовывать и оптимизировать бизнес-процессы наших клиентов. Они дадут нам возможности адаптировать эти процессы к разным часовым поясам, странам и культурам. В будущем мы планируем разрабатывать новые сервисы и расширять наше портфолио с помощью инновационных технологий».

## Информация о компаниях

Группа компаний Bosch является ведущим международным поставщиком технологий и услуг. Согласно предварительным данным, объем продаж корпорации, штат которой насчитывает около 270 000 сотрудников, занятых в таких отраслях, как производство автомобильных компонентов и промышленных технологий, производство потребительских товаров и строительных технологий, составил в 2009 финансовом году 38 миллиардов евро.

В состав группы Bosch входят Robert Bosch GmbH и более 300 дочерних компаний и региональных представительств более чем в 60 странах мира. С учетом партнеров Группы в области продаж и услуг, компания Bosch присутствует примерно в 150 странах. Эта глобальная сеть, занимающаяся разработками, производством и реализацией продукции, формирует основу для дальнейшего роста. Ежегодно компания Bosch выделяет более 3,5 миллиардов евро на НИОКР, а также подает заявки на более чем 3 000 патентов по всему миру. Все продукты и услуги Bosch предназначены для повышения качества жизни за счет внедрения инновационных и полезных решений.

Компания была основана Робертом Бошем (1861-1942) в 1886 в Штутгарте как «Мастерская точной механики и электротехники». Особая учредительская структура Группы компаний Bosch гарантирует ее финансовую независимость и свободу предпринимательства. Она позволяет компании планировать свою деятельность на долгосрочную перспективу и осуществлять значительные инвестиции, обеспечивающие ее будущее. 92% акций Robert Bosch GmbH принадлежат благотворительному фонду Robert Bosch Stiftung. Предпринимательская деятельность осуществляется компанией Robert Bosch Industrietreuhand KG, которой принадлежит большинство голосующих акций компании. Остальные акции принадлежат семье Бош и компании Robert Bosch GmbH

Дополнительная информация на [www.bosch.com](http://www.bosch.com).

**За дополнительной информацией обращайтесь к:**

Сигаевой Галине, ООО Robert Bosch  
Тел.: +7 495 937-53-61  
Факс: +7 495 937-53-63  
Эл. почта: [galina.sigaeva@ru.bosch.com](mailto:galina.sigaeva@ru.bosch.com)

---