



## **Bosch Communication Center breidt dienstverleningsprofiel uit door concentratie op kerngebieden**

November 2011

- ▶ Focus op groei van Technische en IT helpdesk dienstverlening en dienstverlening voor de toerismebranche
- ▶ Flexibele dienstverlening voor een oplossing op maat

Bosch Communication Center, een internationale dienstverlener voor Business Process Outsourcing (BPO), implementeert systematisch zijn strategie en versterkt zijn positie als aanbieder van complexe, op technologie gebaseerde dienstverlening. "We ontwikkelen doelgericht ons dienstenportfolio en richten ons met name op onze kerngebieden – die gebieden waar we onze jarenlange ervaring kunnen laten gelden", aldus Bernd-Otto Schirrmann, hoofd van Bosch Communication Center.

### **Focus op kerngebieden**

Als onderdeel van deze ontwikkeling, richt Bosch Communication Center zich op twee geselecteerde gebieden van zijn dienstenportfolio. Momenteel staat complexe technische dienstverlening in de schijnwerpers. Bosch Communication Center heeft naam gemaakt als aanbieder van zowel IT- als technische ondersteuning voor opdrachtgevers als Infineon, Konica Minolta en Lenovo, en biedt een portfolio van complexe dienstverlening op maat, van technische helpdesk- en IT-hotlinedienstverlening tot buitendienstcoördinatie.

Op basis van uitgebreide ervaring in specialistische dienstverlening aan opdrachtgevers als luchtvaartmaatschappijen, touroperators, hotelreserveringsportals, aanbieders van zakenreizen en reisclubs, is de toerismebranche het tweede terrein waarop Bosch Communication Center in de toekomst wil groeien.

### **Uitbreiding van het internationale netwerk**

Bovendien integreert Bosch nu nieuwe communicatiekanalen, zoals social networks, en is de dienstverlening uitgebreid met meer talen.

De dienstverlener voor BPO heeft het afgelopen jaar nieuwe vestigingen geopend in de Filippijnen, Brazilië en Portugal, waarbij de dienstverlening

is uitgebreid met onder meer de talen Chinees, Japans, Koreaans en Portugees. Momenteel worden de voorbereidingen getroffen voor het openen van een nieuwe vestiging in Rusland voor de Europees-Aziatische regio, gepland voor het najaar van 2011. "Dit initiatief maakt deel uit van onze strategie die erop is gericht onze aanwezigheid te vergroten als internationale dienstverlener voor Business Process Outsourcing in de groeiregio's van de wereld", licht Bernd-Otto Schirrmann toe.

### **Modulaire dienstverlening en oplossingen op maat zorgen voor toegevoegde waarde**

Het dienstverleningsportfolio van Bosch Communication Center varieert van conventionele communicatie- en beveiligingsoplossingen tot het beheer van uiteenlopende bedrijfsprocessen en wordt aangeboden in de vorm van modules. Deze modules kunnen worden gecombineerd en toegevoegd om aan de eisen van de opdrachtgever te voldoen. Het portfolio bevat trustcenter-services voor veilige communicatie en gegevensoverdracht, evenals uiteenlopende rapportageoplossingen en gedetailleerde analyse van klantencommunicatie, en vele andere diensten. Deze dienstverlening stelt bedrijven in staat snel en flexibel te reageren op specifieke branche- en klantgerelateerde uitdagingen en toegang te krijgen tot waardevolle informatie. "Door ons te concentreren op de kerngebieden, brengen we ons dienstverleningsprofiel naar een nog hoger plan en breiden we onze expertise in de branches uit en vergroten we continu de differentiatie tussen ons en onze concurrenten in de ogen van onze opdrachtgevers", aldus Bernd-Otto Schirrmann.

#### **Contactpersoon voor persvragen:**

Alexandra Albrecht

Tel.: +49 69 7562-1781

Fax: +49 69 9540-291781

[alexandra.albrecht@de.bosch.com](mailto:alexandra.albrecht@de.bosch.com)

[www.boschcommunicationcenter.com](http://www.boschcommunicationcenter.com)

Fred Krijgsman

Tel.: +31 24 3511 201

Fax: +31 24 3511 209

[fred.krijgsman@nl.bosch.com](mailto:fred.krijgsman@nl.bosch.com)

[www.boschcommunicationcenter.com](http://www.boschcommunicationcenter.com)