

Bosch Communication Center ouvre un nouveau site à Barcelone en Espagne

Janvier 2010

- ▶ Un troisième site en Espagne va créer de nouveaux emplois
- ▶ Un nouveau site dans une zone économique forte de la Catalogne
- ▶ Une ouverture en réponse aux besoins croissants de ses clients

Vigo/Espagne – Bosch Communication Center a ouvert un nouveau centre de contacts le 26 octobre 2009, qui sera le troisième site espagnol pour la Direction du siège de Vigo et en complément de celui de Madrid. Le site de Barcelone représentera potentiellement 150 nouveaux emplois.

Non seulement le nouveau site proposera ses services aux clients existants dans l'industrie des télécoms mais aussi à un transporteur low cost leader dans son domaine. Pour la compagnie aérienne située dans la ville catalane, et opérant principalement depuis son aéroport, Bosch Communication Center assurera la ligne d'information, mais aussi la hotline, la centrale téléphonique de réservation et des services de back office. Autant par mail que par téléphone, les télé-conseillers traiteront les demandes clients, depuis la réservation de billets, jusqu'à la planification de voyages, en passant par des informations liées aux bagages et à la sécurité.

L'ouverture de ce troisième centre de contact souligne également l'attractivité de l'une des régions européenne les plus dynamiques d'un point de vue économique. Pour expliquer cette implantation à Barcelone, Walter Soltau, Directeur de Bosch Communication Center Iberia, précise: «En tant que fournisseur international en services Business Process Outsourcing, nous profitons principalement de la richesse et de la diversité culturelle internationale de la région».

Par ailleurs, Bosch Communication Center va étendre sa gamme de services afin de s'adapter aux besoins spécifiques de la région catalane. Walter Soltau ajoute: «jusqu'à présent, le service que nous proposons à cette région espagnole était assez limité. Ce nouveau site est donc l'occasion de développer notre expertise linguistique afin d'offrir un service véritablement sur mesure et satisfaire aux besoins locaux». L'entreprise est désormais capable de casser les barrières de la langue et de s'adresser aux clients en

catalan. «Cette volonté est basée sur notre vision d'entreprise, associant des centres de contact internationaux à des clients dont les besoins individuels sont toujours pris en considération», ajoute Walter Soltau.

En tant que prestataire international de services, Bosch Communication Center – division de Bosch Systèmes de Sécurité – offre ainsi des solutions Business Process Outsourcing innovantes. Nos 3 600 collaborateurs, présents dans huit pays, sont attachés à proposer des process optimisés dans plus de 20 langues. Bosch Communication Center associe ses process aux industries et pays de manière à proposer des avantages compétitifs forts pour ses clients, s'appuyant particulièrement sur une qualité internationale standardisée.

Contacts presse :

Bosch Communication Center France

Pascal Buisson

6, rue de la Montagne

57600 Forbach

Téléphone : 06 77 67 30 71

Fax: 01 41 28 27 51

E-mail : pascal.buisson@fr.bosch.com

Groupe Robert Bosch France

Harald Frank

Direction de la Communication

32 avenue Michelet

93404 Saint Ouen Cedex

Téléphone : 01 40 10 76 70

Fax : 01 40 10 72 81

E-mail : harald.frank@fr.bosch.com

Le groupe Bosch est une entreprise internationale leader dans les domaines des Equipements automobiles, des Techniques industrielles et des Biens de consommation et Techniques du bâtiment. Avec un effectif d'environ 280 000 personnes, le Groupe Bosch a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires provisoire de 45,1 milliards d'euros. Le groupe Bosch comprend la société Robert Bosch GmbH ainsi qu'environ 300 filiales et sociétés régionales réparties dans plus de 60 pays. En incluant les partenaires commerciaux, le groupe Bosch est présent dans environ 150 pays. Ce réseau international de développement, de fabrication et de distribution constitue l'élément clé de la poursuite de la croissance du groupe. Bosch investit plus de trois milliards d'euros par an en recherche et développement et dépose plus de 3000 brevets à l'échelle mondiale. L'entreprise a été fondée en 1886 à Stuttgart, en Allemagne, par Robert Bosch (1861-1942) en tant qu' "atelier de mécanique de précision et d'électrotechnique".

La structure particulière de la propriété de la société Robert Bosch GmbH garantit la liberté d'entreprise du groupe Bosch. Grâce à cette structure, la société est en mesure de planifier à long terme et de réaliser d'importants investissements initiaux pour garantir son avenir. Les parts de

capital de Robert Bosch GmbH sont détenues à 92 % par la fondation d'utilité publique Robert Bosch Stiftung GmbH. Les droits de vote liés à ce capital social sont confiés majoritairement à la société en commandite Robert Bosch Industrietreuhand KG, qui exerce la fonction d'associé actif. Les autres parts sont détenues par la famille Bosch et par la société Robert Bosch GmbH.

Les principales activités du Groupe Bosch sont représentées en France. Bosch en France emploie actuellement 9 395 personnes et a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 3,1 mds d'euros et 1,5 md d'euros à l'exportation.

Bosch Communication Center est représenté par environ 3 600 collaborateurs dans le monde, répartis sur 16 centres de contacts, dont la France, l'Allemagne, le Royaume Uni, les Pays Bas, l'Espagne, La Roumanie, l'Argentine, les Philippines et l'Inde. Le site français de Forbach (57) propose 210 postes de travail, pour ses activités de Business Process Outsourcing (externalisation de la Relation Client en centres d'appels) et Monitoring (télé-surveillance, télé-alarme, astreinte pour les sociétés d'ascenseur). Bosch Communication Centre France est un centre d'appels multilingue, ouvert 24h/24, et répondant aux normes ISO 9001:2000 et au Label de Responsabilité Sociale.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site www.fr.boschcommunicationcenter.com