

Bosch Communication Center ouvre un nouveau site à Manille, aux Philippines

Janvier 2010

- ▶ La nouvelle présence dans le Sud-Est asiatique annonce l'expansion stratégique du réseau de Bosch Communication Center dans la région Asie-Pacifique
- ▶ Des services de qualité pour le marché asiatique et anglophone

Francfort-sur-le-Main / Manille – Bosch Communication Center a ouvert un nouveau site à Manille aux Philippines. La nouvelle filiale permettra à un fournisseur international de Business Process Outsourcing d'étendre sa présence au marché asiatique et d'étendre sa gamme de services sur le site.

"En ajoutant le chinois, le coréen et le japonais à notre expertise linguistique, nous pouvons offrir à nos clients et leurs propres clients un service personnalisé, qui va de concert avec notre philosophie - avoir une présence internationale avec notre réseau de centres de contact en restant près du client," explique Bernd-Otto Schirrmann, Président de Bosch Communication Center. Aux Philippines les avantages principaux sont la diversité linguistique à un haut niveau et une infrastructure très forte.

De plus, le nouveau Centre de Communication offre une gamme de services étendue pour les marchés anglophones de l'Europe et de l'Amérique. Le site à Manille donnera la possibilité de créer dans un premier temps environ 200 emplois.

Initialement, la tâche principale pour l'équipe Bosch à Manille sera de mener un projet de helpdesk pour la région Asie-Pacifique. Ce projet global a déjà été mis en œuvre sur les marchés européens et américains par des équipes à Berlin, Buenos Aires et Timisoara, en Roumanie. Le lancement de la quatrième équipe en Philippines assure le support pour des problèmes IT internationaux. Le support aux régions respectives est assuré en amont par une équipe de direction internationale de projet, et est un point central de contact pour le client.

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.

Bosch a établi sa présence du marché en Philippines il y a plus de 80 ans. Robert Bosch Inc. y a actuellement 75 collaborateurs avec ses divisions accessoires et pièces de rechange automobile et outils électroportatifs. D'autres activités Bosch aux Philippines incluent les systèmes de sécurité, la sécurité de la conduite automobile et les technologies de l'emballage, gérées par des agents locaux autorisés. Aujourd'hui, Robert Bosch Inc. continue à construire un réseau important à l'échelle nationale – signe de son engagement d'être un fournisseur responsable de technologies novatrices pour le marché philippin.

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, téléalarme, 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