



## Mit Sicherheit unterwegs

### Bosch Communication Center betreut Kundenbindungsprogramm MICHELIN OnWay

Januar 2010

PI 6894 ST Goe

- ▶ Zentrale internationale Servicenummer für MICHELIN OnWay-Mitglieder

Das Bosch Communication Center ist der neue Partner der Michelin-Gruppe für das Kontaktmanagement des Kunden-Bindungsprogramms MICHELIN OnWay für Deutschland, die Schweiz und Österreich. Im Falle einer Reifenpanne oder auch bei Fragen zur richtigen Route haben MICHELIN OnWay-Mitglieder Anspruch auf kostenlose Serviceleistungen. Über eine zentrale internationale Telefonnummer erhalten sie Hilfe von den Bosch-Mitarbeitern aus dem Bereich Business Process Outsourcing.

#### Schnelle Hilfe durch speziell geschulte Agenten

Im Rahmen eines sechswöchigen Schulungsprogramms wurden die Mitarbeiter des Bosch Communication Center Frankreich speziell im Hinblick auf die MICHELIN OnWay-Prozesse geschult, um ein hohes Niveau an Servicequalität in der Kundenkommunikation sicherzustellen.

„Die Partnerschaft der beiden Konzerne, gerade im Zusammenhang mit einem ähnlichen industriellen Hintergrund als Automobilzulieferer, birgt ein großes Potenzial für beide Unternehmen“, sagt Niclas Bychowski, Leiter des Bosch Communication Center Frankreich. „Auf der einen Seite stehen Qualität und Innovationsstärke eines internationalen Reifenherstellers. Auf der anderen Seite verbindet das Bosch Communication Center das Know-how im Automobilumfeld mit seinen Erfahrungen als Business Process Outsourcing Dienstleister. Das schafft Synergien, von denen die Mitglieder des MICHELIN OnWay-Programms direkt profitieren.“

#### Das MICHELIN OnWay Kunden-Bindungsprogramm

Bei jedem Kauf von mindestens zwei Sommer- oder Winterreifen der Marke Michelin haben Kunden in Deutschland, der Schweiz und Österreich die Möglichkeit, Mitglied bei MICHELIN OnWay zu werden. Damit können sie

kostenlos zwei Jahre lang verschiedene Serviceleistungen in Anspruch nehmen. Im Falle einer Reifenpanne organisieren die Mitarbeiter der Hotline des Bosch Communication Center zum Beispiel innerhalb einer Stunde Hilfe. Zum anderen profitieren Mitglieder bei einem Reifenschaden von einer kostenlosen Reparatur oder falls Reifen ausgetauscht werden müssen, von einer Kostenerstattung von 50 Prozent im ersten Mitgliedsjahr und 25 Prozent im zweiten Mitgliedsjahr für den Kauf von neuen Reifen. Ebenfalls im Servicepaket enthalten sind kostenlose Hintergrundinformationen zur Route wie Hotel- oder Restauranttipps oder auch die Position der nächsten Tankstelle, die MICHELIN OnWay-Mitglieder per Telefon oder SMS bei den Bosch-Mitarbeitern erfragen können.

**Pressebild:** 1-ST-16212

**Leserkontakt:**

Bosch Sicherheitssysteme GmbH  
Tel.: 0800 7000-444  
Fax: 0800 7000-888  
E-Mail: [info.service@de.bosch.com](mailto:info.service@de.bosch.com)  
[www.boschsecurity.com](http://www.boschsecurity.com)

**Journalistenkontakt:**

Erika Görge  
Tel.: 089 6290-1647  
Fax: 089 6290-28 1647

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Mit Kraftfahrzeug- und Industrietechnik sowie Gebrauchsgütern und Gebäudetechnik erwirtschafteten rund 280 000 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2008 einen Umsatz von 45,1 Milliarden Euro. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH und ihre mehr als 300 Tochter- und Regionalgesellschaften in über 60 Ländern; inklusive Vertriebspartner ist Bosch in rund 150 Ländern vertreten. Dieser weltweite Entwicklungs-, Fertigungs- und Vertriebsverbund ist die Voraussetzung für weiteres Wachstum. Pro Jahr gibt Bosch mehr als 3,5 Milliarden Euro oder acht Prozent vom Umsatz für Forschung und Entwicklung aus und meldet über 3 000 Patente weltweit an. Mit allen seinen Produkten und Dienstleistungen fördert Bosch die Lebensqualität der Menschen durch innovative und nutzbringende Lösungen.*

*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 Selbständigkeit 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 sind mehrheitlich bei der 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).*