



## **Ein Vierteljahrhundert Dienstleistungen in Bosch-Qualität**

Mai 2010

### **Bosch Communication Center feiert 25-jähriges Jubiläum**

- ▶ Sicherheitsleitstellen als Grundstein für Erfolgsgeschichte
- ▶ Kommunikationsdienstleistungen und administrative Services für den Kundendialog
- ▶ Komplettlösungen für das Auslagern von Unternehmensprozessen

Das Bosch Communication Center feiert in diesem Jahr sein 25-jähriges Bestehen. Schon 1985 stand im Vordergrund, was das Communication Center als Produktbereich der Bosch Sicherheitssysteme GmbH bis heute auszeichnet: Das Erbringen von Dienstleistungen in Bosch-Qualität. Heute können Kunden auf ein leistungsfähiges Netzwerk von mehr als 4 000 Mitarbeitern an 16 Standorten in Europa, Asien und Südamerika vertrauen. In über 25 Sprachen unterstützen die Mitarbeiter des Communication Center rund um die Uhr in den Bereichen Kundenservice, Vertrieb und Administration oder überwachen in Leitstellen die Sicherheit von Personen sowie mobilen und stationären Objekten.

#### **1985 als Leitstelle gestartet**

1985 als Sicherheitsleitstelle zur Überwachung von Personen, Gebäuden und technischen Anlagen gegründet, hat sich das Bosch Communication Center mit mehr als 90 000 aufgeschalteten bzw. überwachten Objekten zu einer der größten privaten Leitstellenorganisationen in Deutschland und damit zu einem der größten Dienstleister im Bereich Security & Safety entwickelt. Durch die Zusammenarbeit mit rund 180 Interventionspartnern verfügt das Communication Center über ein reaktionsschnelles Netzwerk, das im Alarmfall direkt vor Ort ist.

### **Vom Kommunikationsservice zur BPO-Dienstleistung**

Seit Beginn der 1990er Jahre forderten Verbraucher in immer stärkerem Maße eine längere Erreichbarkeit von Unternehmen über die regulären Geschäftszeiten hinaus – Rahmenbedingungen, die in den Bosch-Leitstellen gegeben waren. Kriterien wie Kundenorientierung, Organisations- und Kommunikationsstärke der Mitarbeiter bildeten die Basis für ein zweites Standbein: Kommunikationsdienstleistungen, die ab 1993 zum derzeit größten Geschäftsfeld ausgebaut wurden.

Mit der wachsenden Nachfrage nach unterstützenden, administrativen Dienstleistungen hat das Bosch Communication Center ab der Jahrtausendwende sein Service-Spektrum kontinuierlich erweitert: von der Übernahme einzelner Teilprozesse wie E-Mail-Management bis hin zu komplexen, länderübergreifenden Lösungen für das effiziente Auslagern ganzer Unternehmensprozesse. Auf den internationalen Dienstleister für Business Process Outsourcing, kurz BPO, vertrauen mittlerweile Unternehmen aus allen Branchen – von technischen Herstellern wie Canon und Fujitsu über Veranstalter wie Cirque du Soleil, bis zu namhaften Airlines und Logistikunternehmen wie Kühne + Nagel. Für sie übernimmt das Communication Center Prozesse, über die sich die Unternehmen nicht von ihrem Wettbewerb differenzieren und in denen sie nicht wertschöpfend tätig sind. Der Vorteil: Die Zusammenarbeit mit einem erfahrenen BPO-Dienstleister ermöglicht es den auftraggebenden Unternehmen, sich auf ihr eigentliches Kerngeschäft zu konzentrieren.

### **Wettbewerbsfähigkeit durch innovative Lösungen**

In den vergangenen zehn Jahren hat das Bosch Communication Center neue Märkte erschlossen und Standorte in Europa, Asien und Südamerika aufgebaut. „Im kommenden Jahrzehnt wollen wir kontinuierlich weiter wachsen und unser internationales Netzwerk ausbauen“, so Bernd-Otto Schirrmann, Leiter Bosch Communication Center. „Mit On-, Near- und Offshore-Lösungen realisieren und optimieren wir für unsere Auftraggeber nicht nur Prozesse, sondern gestalten diese effizient über Zeitzonen, Kultur- und Landesgrenzen hinaus. Basierend auf innovativen Technologien werden wir auch in Zukunft neue Dienstleistungen entwickeln und unser Serviceportfolio sukzessive ausbauen.“

**Pressebild:**

Auf Anfrage stellen wir Ihnen gerne Bildmaterial in Druckqualität zur Verfügung.

**Journalistenkontakt:**

Alexandra Albrecht

Tel.: 069 7562 1781

Fax: 069 9540 291781

alexandra.albrecht@de.bosch.com

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

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Mit Kraftfahrzeug- und Industrietechnik sowie Gebrauchsgütern und Gebäudetechnik erwirtschafteten rund 275 000 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2009 einen Umsatz von 38,2 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 Wachstum. Pro Jahr gibt Bosch mehr als 3,5 Milliarden Euro für Forschung und Entwicklung aus und meldet rund 3 800 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)