

## **Un cuarto de siglo de servicios con la calidad de Bosch**

Mayo de 2010

### **Bosch Communication Center celebra su 25 aniversario**

- ▶ Centros de monitorización: los pilares de una historia de éxitos
- ▶ Servicios administrativos y de comunicaciones para el diálogo con el cliente
- ▶ Soluciones completas para la externalización de los procesos empresariales

Bosch Communication Center celebra este año un cuarto de siglo de existencia. Lo que caracteriza al Communication Center como área de producto de Bosch Sicherheitssysteme GmbH ha tenido prioridad desde 1985 hasta hoy: una oferta de servicios con la calidad de Bosch. Hoy, los clientes pueden confiar en una eficiente red que cuenta con más de 4.000 empleados repartidos entre las 16 sedes de Europa, Asia y América del Sur. Los empleados del Communication Center prestan un servicio ininterrumpido en 25 idiomas, en las áreas de atención al cliente, distribución y administración, o velan por la seguridad de personas y objetos móviles o fijos desde los centros de monitorización.

#### **De centro de monitorización a proveedor de servicios Business Process Outsourcing**

Fundado en 1985 como centro de monitorización para la vigilancia de personas, edificios e instalaciones técnicas, Bosch Communication Center se ha convertido, gracias a los más de 90.000 objetos conectados o vigilados, en una de las empresas de monitorización privadas más grandes de Alemania y, con ello, en uno de los proveedores más grandes dentro del área de seguridad y protección. Gracias al trabajo conjunto con cerca de 180 socios de intervención, el Communication Center cuenta con una red de rápida reacción que, en caso de alarma, acude rápidamente al sitio.

### **Desde servicios de comunicación a proveedor BPO**

Desde principios de los 90, ha crecido demanda de los consumidores por unos horarios de atención que fueran más allá del horario comercial, condiciones que debían cumplirse en los centros de monitorización de Bosch. Los criterios como la orientación hacia los clientes o la gran capacidad comunicativa y organizativa de los empleados constituían la base para un segundo pie de apoyo: servicios de comunicación que se desarrollaron a partir de 1993 hasta convertirse en el área comercial más grande.

Dado el aumento de la demanda de servicios de apoyo y administración, Bosch Communication Center ha ampliado continuamente su gama de servicios desde la llegada del cambio de siglo: desde la aceptación de procesos parciales individuales como la gestión del correo electrónico, hasta soluciones complejas internacionales para la externalización eficiente de procesos empresariales completos. Actualmente empresas de todos los sectores confían en este proveedor internacional de servicios BPO – desde fabricantes de tecnología como Canon y Fujitsu, pasando por empresas de organización de eventos como Cirque du Soleil, hasta compañías aéreas y empresas de logística de renombre como Kühne + Nagel.

Bosch Communication Center toma el control de aquellos procesos que no son diferenciables de la competencia y a los que sus clientes no aportan un valor añadido. Ventaja: la colaboración con un proveedor de servicios BPO experimentado permite a las empresas contratistas centrarse en su negocio principal.

### **Competitividad mediante soluciones innovadoras**

Durante los últimos diez años, Bosch Communication Center se ha abierto a nuevos mercados y ha creado nuevas sedes en Europa, Asia y América del Sur. "En la próxima década queremos seguir creciendo y ampliando nuestra red internacional", comenta Bernd-Otto Schirrmann, director del Bosch Communication Center. "Con soluciones Onshore, Nearshore y Offshore no sólo llevamos a cabo y optimizamos los procesos de nuestros clientes, sino que somos capaces de ir más allá de los límites de las zonas horarias, las culturas y los países. Basándonos en tecnologías innovadoras, podremos desarrollar nuevos servicios y aumentar en el futuro nuestra cartera de servicios".

**Contacto para la prensa:**

Bosch Security Systems S.A.U

Bosch Communication Center

Kirsten Müller

Tel.: +34 986 900 807

Fax: +34 986 900 831

Robert Bosch España S.A.

Christine N. Maier

Tel.: +34 91 3279 204

Fax: +34 91 327 9882

[kirsten.mueller@es.bosch.com](mailto:kirsten.mueller@es.bosch.com)[christine.maier@es.bosch.com](mailto:christine.maier@es.bosch.com)

*El grupo Bosch es una empresa internacional líder en tecnología y servicios. Con la fabricación de Técnica de Automoción, Técnica Industrial, y Bienes de Consumo, Seguridad y Comunicación, 275.000 personas consiguieron en el ejercicio 2009 unas ventas de 38.200 millones de euros. El grupo Bosch está constituido por Robert Bosch GmbH y sus más de 300 filiales y sociedades regionales en más de 60 países. Si se incluyen los socios comerciales, Bosch está presente en unos 150 países. Esta organización mundial de desarrollo, fabricación y comercialización posibilita su crecimiento. Bosch invierte anualmente más de 3.500 millones de euros en I+D, y registra unas 3.800 patentes en todo el mundo. Con todos sus productos y servicios, Bosch mejora la calidad de vida de las personas mediante soluciones innovadoras y beneficiosas.*

*La empresa fue fundada en 1886 por Robert Bosch (1861–1942) como taller de mecánica de precisión y electrotecnia “Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik” en Stuttgart. La estructura social del grupo Bosch asegura su independencia financiera y su autonomía empresarial. Esta estructura permite a la empresa planificar a largo plazo e invertir importantes sumas en el aseguramiento del futuro. Las participaciones de la sociedad Robert Bosch GmbH pertenecen en un 92 por ciento a la Fundación de utilidad pública Robert Bosch Stiftung. Los derechos de voto se sitúan mayoritariamente en Robert Bosch Industrietreuhand KG, la sociedad que se encarga de ejercer las funciones empresariales del grupo. Las demás participaciones se encuentran en manos de la familia Bosch y de Robert Bosch GmbH.*

Para más información: [www.bosch.com](http://www.bosch.com)