



Een kwart eeuw dienstverlening van Bosch-kwaliteit

Mei 2010

Bosch Communication Center viert 25-jarig jubileum

- ▶ Meldkamers als basis voor succesverhaal
- ▶ Communicatiediensten en administratieve services voor de klantdialog
- ▶ Totaaloplossingen voor uitbesteding van bedrijfsprocessen

Dit jaar viert Bosch Communication Center zijn 25-jarige bestaan. Al in 1985 stond centraal wat Bosch Communication Center als onderdeel van Bosch Security Systems tot vandaag de dag zo bijzonder maakt: dienstverlening van Bosch-kwaliteit. Tegenwoordig kunnen klanten vertrouwen op een efficiënt netwerk van meer dan 4.000 medewerkers in 16 vestigingen in Europa, Azië en Zuid-Amerika. In meer dan 25 talen bieden de medewerkers van Bosch Communication Center 24 uur per dag en 7 dagen in de week ondersteuning op het gebied van klantenservice, sales en administratie of waken ze in meldkamers over de veiligheid van zowel personen als ook mobiele of onroerende objecten.

1985: start als meldkamer

Bosch Communication Center is in 1985 opgericht als meldkamer voor de bewaking van personen, gebouwen en technische installaties en is met meer dan 90.000 aangesloten resp. bewaakte objecten gegroeid tot een van de grootste particuliere meldkamerorganisaties in Duitsland, en daarmee tot een van de grootste dienstverleners op het gebied van Security & Safety. Door de samenwerking met ongeveer 180 interventiepartners beschikt Bosch Communication Center over een snel reagerend netwerk dat in geval van nood direct ter plaatse is.

Van communicatieservice tot BPO-dienstverlening

Sinds het begin van de jaren '90 is er sprake van een groeiende vraag naar langere bereikbaarheid buiten kantooruren. De meldkamers van Bosch voldeden aan deze vraag. Criteria als klantgerichtheid en organisatorische

en communicatieve vaardigheden van de medewerkers vormden een tweede fundament: communicatiediensten, die van 1993 tot heden zijn gegroeid naar een aanzienlijk marktsegment.

Door de groeiende vraag naar ondersteunende administratieve dienstverlening heeft Bosch Communication Center sinds de millenniumwisseling haar servicespectrum voortdurend uitgebreid: van het zorgdragen voor afzonderlijke deelprocessen, zoals e-mailbeheer, tot complexe internationale oplossingen voor efficiënte uitbesteding van hele bedrijfsprocessen. Inmiddels vertrouwen ondernemingen uit alle branches op de internationale dienstverlener voor Business Process Outsourcing (BPO), van technologiefabrikanten zoals Canon en Fujitsu en evenementenorganisatoren als Cirque du Soleil, tot gerenommeerde luchtvaartmaatschappijen en logistieke ondernemingen zoals Kühne + Nagel. Bosch Communication Center draagt zorg voor processen van deze bedrijven, die niet van belang zijn voor de differentiatie ten opzichte van de concurrentie en waarin ze niet waardescheppend actief zijn. Het voordeel: door de samenwerking met een ervaren BPO-dienstverlener kunnen de opdrachtgevende ondernemingen zich volledig op hun eigenlijke kernactiviteiten concentreren.

Concurrentiekracht door innovatieve oplossingen

In de afgelopen tien jaar heeft Bosch Communication Center nieuwe markten aangeboord en nieuwe vestigingen geopend in Europa, Azië en Zuid-Amerika. "In de komende tien jaar willen we continu doorgroeien en ons internationale netwerk uitbreiden", aldus Bernd-Otto Schirrmann, hoofd Bosch Communication Center. „Met on-, near- en offshore-oplossingen realiseren en optimaliseren we voor onze opdrachtgevers niet alleen processen, maar voeren we deze tevens efficiënt uit zonder dat tijdzones, cultuur- en landgrenzen een barrière vormen. Op basis van innovatieve technologieën zullen we ook in de toekomst nieuwe dienstverlening ontwikkelen en ons serviceportfolio geleidelijk uitbreiden."

Perscontact

Fred Krijgsman

Tel: 024 – 35 11 210 / 201

Email: fred.krijgsman@nl.bosch.com

www.boschcommunicationcenter.nl

De Bosch Groep is een internationaal toonaangevend technologisch bedrijf en dienstverlener. Volgens voorlopige cijfers realiseerden ongeveer 275.000 medewerkers een omzet van ongeveer 38,2 miljard euro in 2009 in de sectoren automobiel, industriële technologie en in de sector van consumentenproducten en bouwtechnologie. De Bosch Groep bestaat onder meer uit Robert Bosch GmbH en meer dan 300 dochter- en regionale maatschappijen in meer dan 60 landen. Samen met zijn commerciële partners is Bosch in ongeveer 150 landen vertegenwoordigd. Dit wereldwijde netwerk van ontwikkelings-, productie- en distributiecentra vormt de basis voor de verdere groei. Bosch besteedt elk jaar meer dan 3,5 miljard EUR en laat ruim 3.800 patenten registreren. Bosch bevordert met al zijn producten en diensten de levenskwaliteit van mensen door middel van innovatieve en nuttige oplossingen.

De Bosch-groep wordt in Nederland naast Robert Bosch B.V. vertegenwoordigd door Bosch Rexroth B.V., Bosch Thermotechnology, Skil Europe B.V., Bosch Security Systems B.V., Robert Bosch Packaging Technology B.V., Bosch Transmission Technology B.V., Bosch Communication Center B.V. en Bosch Packaging Technology B.V.. De huishoudelijke producten van Bosch worden via een 50-50 joint venture tussen Robert Bosch GmbH en Siemens AG op de markt gebracht."