



Bosch Service Solutions optimiert Kundenservices mit Salesforce

20. November 2019

Business Process Outsourcing-Anbieter baut Angebot rund um Digitalisierung von Kundenservices aus

- ▶ Ganzheitlicher Bosch-Ansatz stellt Customer Experience in den Mittelpunkt, unterstützt durch den Einsatz von Technologien
- ▶ B2B-Kunden profitieren von Stärken beider Technologie-Partner im Auslagern komplexer Geschäftsprozesse und im Kundenbeziehungsmanagement
- ▶ Kooperation trägt dazu bei, innovative Projekte zur Optimierung von Services schneller und effizienter umzusetzen

Frankfurt am Main – Bosch Service Solutions, international führender Anbieter für das Auslagern komplexer Geschäftsprozesse und Services, setzt seit Kurzem auf die technologie-basierte Partnerschaft mit Salesforce, dem weltweit führenden Anbieter von Customer Relationship Management-Lösungen (CRM). Eingesetzt werden die Salesforce-Lösungen vor allem in Kundenprojekten, in denen Cloud-Lösungen verwendet werden. Die Unternehmenskunden profitieren von dem Know-How beider Technologieunternehmen: den führenden CRM-Lösungen von Salesforce und der langjährigen Erfahrung von Bosch in der Optimierung von Service-Prozessen in unterschiedlichen Branchen. Die Partnerschaft sorgt für eine schnelle Umsetzung hochwertiger Customer Experience-Projekte von Bosch Service Solutions.

Salesforce liefert wichtige Bausteine für Bosch-Gesamtlösung

„Cloud-Technologien wie die Lösungen von Salesforce bilden neben anderen Technologien einen von drei Bausteinen unserer Service Design-Methode – neben Technologie sind das Prozessexpertise und der Einsatz von qualifizierten Mitarbeitern“, erklärt Jörg Fischer, Chief Digital Officer bei Bosch Service Solutions. Ziel ist es, den Kundenservice seiner B2B-Kunden zu verbessern, die Prozesse im Hinblick auf ihre digitale Transformation zu beschleunigen und neu aufzustellen. „Dabei bringen wir unsere Erfahrung in der Customer Experience, also der Kundenerfahrung mit ein. Wir legen damit einen Fokus auf das Anwendererlebnis und die Prozessoptimierung.“ Im Rahmen einer einheitlichen Gesamtlösung gehören auch Analysen der Customer Journey, Technologien für

Kundenbeziehungsmanagement und Automatisierung sowie der Einsatz von qualifizierten Servicemitarbeitern dazu. Für die B2B-Kunden zielen Service Design-Projekte auf die Verbesserung der Customer Experience, das Steigern der Effizienz und damit das Erreichen der strategischen Geschäftsziele. Zudem können Mitarbeiter von Routineaufgaben entlastet, Kosten eingespart und auch neue Geschäftsmodelle entwickelt werden.

Erfahrung in unterschiedlichen Branchen

Bosch Service Solutions betreut Unternehmen zahlreicher Branchen beim Thema Kundenservice. Hierzu gehören Industrieunternehmen und Firmen zur Instandhaltung von Gebäuden genauso wie namhafte Automobilhersteller. Was viele nicht wissen: Bosch Service Solutions ist seit vielen Jahren auch für zahlreiche renommierte Unternehmen der Reisebranche tätig. Insbesondere im Feedback-Management verfügt das Unternehmen über langjährige Erfahrung in der Optimierung des Kundenservice von Fluggesellschaften. „Wir setzen Salesforce-Lösungen aktuell auch für eine neue Customer Experience-Plattform für ein namhaftes Unternehmen aus der Airline-Branche ein“, so Fischer weiter.

Markus Ehrle, Leiter des Großkundengeschäfts bei Salesforce in Deutschland: „Angesichts der steigenden Kundenerwartungen ist es heute essenziell, einen hochwertigen Kundenservice zu bieten. Mit Salesforce kann Bosch Service Solutions die Umsetzung seiner Kundenserviceprojekte beschleunigen und den Endkunden ein herausragendes Serviceerlebnis bieten.“

Umfangreiches Partnernetzwerk

Bosch arbeitet mit diversen Partnern zusammen, die jeweils führend auf ihrem Gebiet sind und verbindet deren Expertise mit der eigenen Serviceexpertise. Dabei haben Kunden den Vorteil, dass sie sich für alle Fragen an einen Ansprechpartner wenden können – unabhängig davon, ob es Fragen zu Technologie, Prozessen oder zu Analysen der Daten aus den Kundenservices sind. Der Einsatz der vorkonfigurierten Cloud-Anwendungen von Salesforce beschleunigt dabei die Umsetzung von innovativen Services: Bosch greift auf existierende Infrastruktur und Software zurück, die nicht erst aufwendig konzipiert und erstellt werden muss. Innovative Services können somit deutlich schneller, effizienter und kostengünstiger umgesetzt werden.

Pressebild: Jörg Fischer, Chief Digital Officer bei Bosch Service Solutions

Journalistenkontakt:

Talitha Strickler

Telefon 069 7562-1681

E-Mail: Talitha.Strickler@de.bosch.com

Bosch Service Solutions ist ein international führender Anbieter von Business Process Outsourcing für komplexe Geschäftsprozesse und Dienstleistungen. Auf Basis der neuesten Technologie und mit den Möglichkeiten des Internets der Dinge entwickelt der Bosch-Geschäftsbereich ganzheitliche und innovative Servicelösungen in den Bereichen Mobility, Monitoring und Customer Experience. Rund 9.500 Kundenberatern an 25 Standorten weltweit betreuen nationale und internationale Kunden in mehr als 35 Sprachen, vorrangig aus der Automobil-, Reise- und Logistikbranche sowie IT und Kommunikationstechnik.

Mehr Informationen unter www.boschservicesolutions.com