

## 100 Jahre Notruf-Kompetenz bei Bosch Service Solutions

23. November 2020

### Erfahrung im Bearbeiten von Notrufen seit 1920

Frankfurt am Main – Bosch Service Solutions, führender Anbieter für Notrufservices in den Branchen Mobilität, Industrie und Sicherheit, verweist auf hundert Jahre Erfahrung im Bearbeiten von Notrufen. Dies geht auf seine früheste Wurzel zurück, die Gründung der Hanseatischen Notruf AG am 24. November 1920 in Hamburg. Diese entwickelte erste Alarmanlagen und errichtete eine Polizeinotruf-Empfangszentrale in der Hansestadt. In den 1980er-Jahren gelangte diese Kompetenz zu Bosch. Heute bietet Bosch Service Solutions Dienstleistungen wie den Emergency Call für Fahrzeuge, kurz eCall, den Aufzugnotrufservice und Monitoring Services zur Absicherung von Industrieanlagen, Sicherheitstechnik und Personen an. Services wie der eCall sind heute weltweit in über 20 Sprachen und mehr als 50 Ländern verfügbar.

### Pioniere im Alarm-Management

Die Hanseatische Notruf AG wird 1935 von der Telefonbau und Normalzeit GmbH (später Telenorma) mit Sitz in Frankfurt am Main übernommen. Zwischen 1981 und 1987 erwirbt Bosch nach und nach die Mehrheit der Anteile an der Telenorma und erweitert somit seine Fachkompetenz für die Kommunikations- und Sicherheitstechnik. Parallel baut das Unternehmen sein Dienstleistungsgeschäft auf: 1985 richtet Bosch in Köln und Frankfurt am Main die ersten beiden Sicherheitsleitstellen ein. Im Gründungsjahr arbeiten dort rund 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im 24/7-Betrieb. Zusätzlich zum Leitstellenbetrieb übernehmen sie Aufgaben wie die Annahme von Störmeldungen und die Steuerung von Servicetechnikern. Sie empfangen Alarmmeldungen aus stationären Objekten, beispielsweise von Gebäuden, Aufzügen oder industriellen Anlagen und leiten diese falls erforderlich an die Polizei- und hilfeleistenden Stellen weiter. 1989 bündelt Bosch die Sparten Öffentliche Kommunikationstechnik, Private Kommunikationstechnik und Mobile Kommunikation im neuen Unternehmensbereich „Bosch Telecom“, zu dem auch die Telenorma gehört.

## **Bosch Communication Center entsteht**

Mit der Gründung des Standortes Magdeburg im Jahr 1997 wird der Dienstleistungsbereich in Bosch Communication Center umbenannt. 2004 werden in die Leitstellen zusätzlich die Funktionen einer Clearingstelle integriert. Das heißt, mithilfe der Sicherheitsrechenzentren in Frankfurt werden Alarme direkt an die Polizei oder Feuerwehr durchgestellt. Können die Alarme von zum Beispiel Brand-, Überfall- und Einbruchmeldeanlagen nicht automatisch an die Polizei oder Feuerwehr durchgestellt werden, übernimmt das Leitstellenteam die Bearbeitung. Ab 2001 kommen Standorte in Frankreich, Spanien, Rumänien und den Niederlanden hinzu und erweitert Bosch somit die Bearbeitung internationaler Notrufe. 2016 wird aus der einstigen Dienstleistungssparte der Geschäftsbereich „Bosch Service Solutions“.

## **Erfolgsgeschichte – auch in der Notrufbearbeitung**

„Wir sind nicht nur stolz auf unsere lange Tradition im Notruf-Management, sondern auch auf unsere Wachstumsgeschichte insgesamt. Was die Hanseatische Notruf AG vor hundert Jahren tat, war im Kern bereits etwas, was wir heute in unseren Monitoring- und Mobility Services tun: eine Infrastruktur errichten und betreuen, um Menschen in Not schnellstmöglich Hilfe zukommen zu lassen“, sagt Henning von Boxberg, Vorsitzender des Bereichsvorstands Bosch Service Solutions. „Darüber hinaus haben wir seit den 1990er Jahren auch zahlreiche weitere Services etabliert, die sich rund um kundennahe Dienstleistungen auf Basis moderner Technologien bewegen. Dass heute rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 26 Service Centern in über 40 Sprachen nicht nur Notrufe rund um den Globus, sondern viele weitere Services bearbeiten – das hätten sich die Gründer von damals sicher nicht träumen lassen.“

## **Journalistenkontakt:**

Talitha Strickler

Telefon 069 7562-1681

E-Mail: [Talitha.Strickler@de.bosch.com](mailto: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 10.000 Kundenberater an 26 Standorten weltweit betreuen nationale und internationale Kunden in 40 Sprachen, vorrangig aus der Automobil-, Reise- und Logistikbranche sowie IT und Kommunikationstechnik.*

Mehr Informationen unter [www.boschservicesolutions.com](http://www.boschservicesolutions.com)

Twitter: @BoschServSol

LinkedIn: Bosch Service <https://www.linkedin.com/company/boschservicesolutions>