



Von der Hotline bis zum eCall-Service **Bosch Service Solutions feiert 25-jähriges Jubiläum in Magdeburg**

25. April 2022

Magdeburg – Bosch Service Solutions, Anbieter von technologiebasierten Services, feiert sein 25-jähriges Bestehen in der Landeshauptstadt Sachsen-Anhalts. Am 24. April 1997 eröffnete das Unternehmen offiziell sein erstes Service Center in Magdeburg, damals noch in der Lübecker Straße. Innerhalb der 25 Jahre haben sich Standort und angebotene Dienstleistungen stark gewandelt: Vom Umzug in die Otto-von-Guericke-Straße in der Nähe des Magdeburger Hauptbahnhofs, über die Erweiterung der Services und Branchen bis hin zum starken Wachstum am Standort. Einst mit rund 90 Mitarbeitenden gestartet, beschäftigt Bosch Service Solutions heute rund 1 250 Mitarbeitende in Magdeburg und gehört zu den größten Arbeitgebern in der Region. Bosch Service Solutions bietet heute zahlreiche Dienstleistungen auf Basis moderner Technologien wie Automatisierung und Künstlicher Intelligenz an, wie beispielsweise die intelligente Heizungsüberwachung Anysight. Zu den Kunden des Serviceanbieters gehören Automobilhersteller, Logistikunternehmen und Technologieanbieter genauso wie Versicherungen und Unternehmen aus der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft.

„Wir blicken mit Stolz auf 25 Jahre unseres Service-Geschäfts in Magdeburg zurück“, erklärt Marén Schulz, Standortleiterin von Bosch Service Solutions in Magdeburg. „Unser wichtigstes Gut für einen guten Kundenservice und damit Erfolg und Wachstum sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, mit denen wir das Jubiläum im Sommer feiern werden.“

Einstieg ins Service-Center-Geschäft

Die Anfänge von Bosch Service Solutions gehen bis in das Jahr 1985 zurück, als das Unternehmen erste Leitstellenservices etwa für Brandmelde- und Videoanlagen von Köln und Frankfurt aus übernahm. Zu Beginn der 1990er Jahre erweiterte Bosch sein Portfolio auf umfassendere Kundenservices, wie Beratung und Dispositionsaufgaben. Einen Meilenstein bildet im Jahr 1997 die Gründung des ersten „Communication Centers“ in Magdeburg, damals noch unter dem Namen „Bosch Telecom Service Center“.

Vielfältige Services aus Magdeburg in die Welt

Schon mit den ersten Kundenservices, die in Magdeburg bearbeitet wurden, zeigte Bosch Service Solutions seine Vielfältigkeit: So gehörten Hotlines für Krankenkassen ebenso zum Portfolio wie Dienstleistungen für Versandhändler oder Heiztechnikanbieter. Neben der Tätigkeit für unterschiedliche Branchen baute das Unternehmen sein Geschäft auch international aus. So erweiterte Bosch Service Solutions seine Präsenz in andere Länder Europas, wie Spanien und Großbritannien. Im Laufe der Jahre wurden Dienstleistungen zunehmend in verschiedenen Sprachen angeboten, von Magdeburg aus neben Deutsch auch in Englisch, Französisch und Mandarin (Chinesisch). Zugleich nahm auch die Vielfalt der Kommunikationskanäle zu: Wurden früher die Mehrzahl der Dienstleistungen per Telefon erbracht, erhalten Kunden heute über soziale Kanäle wie WhatsApp schnelle Antworten auf ihre Fragen.

Pionier für Service-Innovationen

„Ich bin begeistert, wie viele technologiebasierte Services wir in den vergangenen Jahren entwickelt haben, um das Leben der Menschen leichter und sicherer zu machen“, sagt Georg Wessels, seit der Gründung Geschäftsführer des Standortes Magdeburg und seit 2017 zudem Leiter des Europa-Geschäfts bei Bosch Service Solutions. So erweiterte Bosch im Jahr 2002 etwa sein Portfolio im Bereich der Monitoring-Services für Logistiktransporte. Sensoren überwachen dabei die Transporte mit hohen Warenwerten zum Schutz vor Frachtdiebstahl. 2012 führte Bosch seinen eCall-Service ein. Sensoren im Auto oder im Smartphone erkennen eine Notfallsituation und stellen eine Sprachverbindung zu einem Bosch-Mitarbeitenden her, der bei Bedarf schnelle Hilfe anfordert. Davon profitieren heute Millionen von Auto-, Motorrad oder eBike-Fahrern. Seine Innovationsfähigkeit zeigt Bosch aber auch mit neuen Lösungen, die etwa auf Automatisierung und Künstliche Intelligenz (KI) setzen. So erkennt die Fernüberwachung Anysight Heizungsausfälle mithilfe von KI besonders frühzeitig und trägt zu einem geringeren Energieverbrauch bei. Der Service unterstützt bei der Problembehebung und das Monitoring trägt zu einem klimafreundlicheren Gebäude bei.

Bildunterschriften:

Pressebild #1: Seit 2005 befindet sich Bosch Service Solutions im City Carré, unweit des Magdeburger Hauptbahnhofs.

Copyright-Vermerk: Nachdruck für redaktionelle Zwecke honorarfrei mit Vermerk „Foto: Bosch“

Pressebild #2: Ein Beispiel für innovative Technologien und Services aus dem Hause Bosch: Mithilfe von KI erkennt die Heizungsüberwachung Anysight Ausfälle besonders frühzeitig.

Copyright-Vermerk: Nachdruck für redaktionelle Zwecke honorarfrei mit Vermerk „Foto: Bosch“

Journalistenkontakt:

Wiebke Militz

Telefon: +49 30 32788-583

Wiebke.Militz@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 Mitarbeiter an 36 Standorten weltweit betreuen nationale und internationale Kunden in rund 40 Sprachen, vorrangig aus der Automobil-, Logistik- und Pharmabranche sowie IT und Kommunikationstechnik.

Mehr Informationen unter www.boschservicesolutions.com