

Bosch Service Solutions erhält SSON-Award Auszeichnung würdigt globale IT-Service-Plattform

- ▶ Ehrung in der Kategorie „Beste Prozessverbesserung und Innovation“
- ▶ IT-Plattform DAVE digitalisiert Services für die gesamte Bosch-Gruppe
- ▶ Moderner Omnichannel-Ansatz bindet alle Kontaktmöglichkeiten ein

Frankfurt am Main, 18. Dezember 2018 – Bosch Service Solutions gewinnt den Award des weltweit größten Shared Services & Outsourcing Excellence Netzwerks (SSON) in der Kategorie „Beste Prozessverbesserung und Innovation“. Der Preis ehrt jährlich herausragende Shared Services, also Dienstleistungen, die innerhalb eines Unternehmens gebündelt und zentral bearbeitet werden. Gewürdigt wird die von Bosch Service Solutions eigens entwickelte IT-Service-Plattform DAVE. Das Programm verfolgt den modernen Omnichannel-Ansatz und verbindet alle Kontaktmöglichkeiten für Kunden und Mitarbeiter: vom Anruf bis zur Anfrage über Chat Bots. Es digitalisiert und verbessert damit den Kundenservice für die gesamte Bosch-Gruppe.

„Das auf der Plattform arbeitende Bosch Service Center bearbeitet pro Jahr rund eine Million Anfragen in 26 Sprachen für weit über 80 Länder und Regionen“, erklärt Jan Gabriel, Director Global Shared Services bei Bosch Service Solutions. Die ausgezeichnete Service-Plattform bietet damit individuelle Lösungen für die komplexen Anforderungen des globalen Bosch-Konzerns mit seinen unterschiedlichen Geschäftsbereichen. „Daran wird deutlich, was für eine große Aufgabe die Entwicklung der Plattform war. Wir freuen uns sehr, dass diese intensive Arbeit nun mit dem SSON-Award 2018 belohnt wurde.“

Die Jury von Shared Services & Outsourcing Excellence Network (SSON) kommentierte die Award-Vergabe: „Besonders überzeugt hat uns, dass mit DAVE interne sowie externe Anfragen bearbeitet werden können – unabhängig davon, ob es

ein Kundenanliegen ist oder ein Mitarbeiter eine Rückfrage an die Buchhaltung hat.“

Smarte und nahtlose Verbindung rund um den Globus

Die digitale Omnichannel-Plattform DAVE trägt den sich verändernden Anforderungen von Verbrauchern Rechnung, sich jederzeit und über alle Kanäle hinweg mit Anbietern für Produkte und Dienstleistungen in Verbindung zu setzen: Egal ob per Social Media-Kanal, E-Mail, Chat-Bot oder Telefonat – Kunden wollen heute auf allen Wegen Kontakt aufnehmen können und schnell Rückmeldung erhalten. Durch die Plattform werden Anfragen über alle Kanäle hinweg nahtlos dokumentiert und stehen Service Center Mitarbeitern auf der ganzen Welt zur Verfügung. Zudem werden einfache Routineaufgaben automatisiert – so werden Anrufe in einer Hotline mittels Spracherkennung vorsortiert oder können einfache Anliegen rund um die Uhr mithilfe von Chat-Bots bearbeitet werden. Das sorgt für schnellere und reibungslosere Abläufe und für eine hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Kontakt:

Bosch Service Solutions GmbH

Talitha Strickler

Postfach 19 02 43

D-60089 Frankfurt

Tel.: +49 69 7562-1681

Fax: +49 69 9540-291757

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 9 000 Mitarbeiter an 28 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