

Frost & Sullivan zeichnet Bosch Service Solutions für sein innovatives und kundenorientiertes Service-Angebot aus

Mit dem Aufbau von Automatisierungs-Zentren und einer fundierten Akquisitionsstrategie etabliert sich Bosch als führender CX-Anbieter in Europa

SANTA CLARA, Kalifornien – 10. Dezember 2020 – Auf Basis seiner jüngsten Analyse des europäischen Marktes für Outsourcing-Dienstleistungen im Bereich Customer Experience (CX) zeichnet Frost & Sullivan [Bosch Service Solutions](#) mit dem European Innovation Excellence Frost Radar Award 2020 aus.

Diese Auszeichnung unterstreicht die Leistungen von Bosch, Automatisierungs-Lösungen global auszurollen und damit eine schnelle Skalierung zu ermöglichen. Möglich wurde dies durch die Einführung des Center of Excellence for Digital Innovation und einem globalen Netzwerk für robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA), bei denen Support-Center und lokale Entwickler eingebunden wurden.

Bosch Service Solutions ist spezialisiert auf kundennahe und technologie-basierte Services mit dem Schwerpunkt auf Customer Experience, Mobilitätservices und Connected Cars sowie Lösungen auf Basis des Internets der Dinge (IoT) für Industrie, Gebäude und Personen. Das Unternehmen hat etwa 10.000 Beschäftigte. Die Service-Mitarbeiter betreuen mehr als 270 Kunden an 26 Standorten in 16 Ländern. Bosch verfolgt dabei seinen sogenannten Service Design-Ansatz. Dieser ermöglicht es, Kundenservices zu optimieren, in dem Serviceprozesse verbessert oder neu aufgestellt werden sowie den Einsatz der entsprechenden Technologien aus der CX Technology Suite, einem vordefinierten Bündel von Technologien rund um die CX. Ihr Ansatz für das Service-Design kombiniert Methoden aus dem Customer Experience, wie Voice of the Customer, Customer Journey Mapping und Geschäftsprozessmanagement, mit einer erhöhten Prozesseffizienz, etwa durch Automatisierung, KI, Self Services und Datenanalyse. Dieser Ansatz wird maßgebend für die künftigen Serviceangebote sein.

„Bosch Service Solutions plant den Ausbau kognitiver Assistenzlösungen, die den Endkunden unmittelbar unterstützen“, sagt [Leonardo Sampieri](#), Branchenanalyst. „Die Technologie-Akquisitionen erweitern darüber hinaus das Angebot an Cloud-basierten Digitalisierungs- und IoT-Services. Das Unternehmen hat ein globales Netzwerk von Automatisierungs-Zentren aufgebaut, um Entwickler und Kunden miteinander enger zusammenzubringen und Innovationen zu fördern.“

Der Bosch-Geschäftsbereich expandiert rasch in ihren Zielbranchen Gebäudeinfrastruktur, Automobilindustrie, Transport und Produktion. Der Fokus des Unternehmens auf das Wachstum im Bereich der digitalen Dienste zeigt sich in der Übernahme von LAWA Solutions, einem Anbieter von Cloud-basierten Softwarelösungen. Er soll Bosch Service Solutions dabei unterstützen, sein Portfolio an vernetzten Produkten und Dienstleistungen zu erweitern. Das Unternehmen hat neue Standorte hinzugefügt und die Mitarbeiterzahl an bestehenden Standorten erhöht. In den letzten Jahren hat Bosch Service Solutions in seiner gesamten Organisation jährlich fast 1.000 neue Arbeitsplätze geschaffen.

„Wir schätzen, dass Bosch auf seiner Strategie des verteilten Wissensmanagements aufbauen wird, um die Innovation zügig auf die Bedürfnisse der Kunden zuzuschneiden. Das Unternehmen möchte sich in Europa vom Wettbewerb abheben, indem es technologie-basierte Lösungen mit lokaler Expertise kombiniert“, erklärt [Leonardo Sampieri](#). „Bosch ist in einer guten Position, um die steigende Nachfrage nach Automatisierungs-Lösungen zu decken und weiterhin hochwertige IoT-fähige CX-Lösungen zu liefern.“

Robert Mulatz, Mitglied des Bereichsvorstands von Bosch Service Solutions, sagt: „Die digitale Transformation hat die Erwartungen von Kunden an einen Service grundlegend verändert. Wir glauben, dass ein positives Kundenerlebnis entscheidend ist, um in Zukunft erfolgreich zu sein. Deshalb freuen wir uns nicht nur über den zweiten Award von Frost & Sullivan, sondern besonders auch darüber, dass unsere CX-Kompetenz von einem so renommierten Institut ausgezeichnet wird.“

Der Innovation Excellence Frost Radar Award wird an Unternehmen verliehen, die Branchenführer sind und sich durch Investitionen in Forschung und Entwicklung neu definieren – unabhängig ob sie in einen neuen Markt eintreten mögen oder durch hohe Investitionen in Forschung und Entwicklung sowie Innovationen um die Führung kämpfen.

Mit den Frost & Sullivan Best Practices Awards werden Unternehmen in einer Vielzahl regionaler und globaler Märkte für herausragende Erfolge und überragende Leistungen in Bereichen wie Führung, technologische Innovation, Kundenservice und strategische Produktentwicklung ausgezeichnet. Branchenanalysten vergleichen Marktteilnehmer und bewerten die Leistung anhand ausführlicher Interviews, Analysen und umfangreicher Sekundärforschung, um bewährte Verfahren in der Branche zu ermitteln.

Weitere Informationen zum Service-Design-Ansatz von Bosch:

https://www.boschservicesolutions.com/_downloads/Service-design-broschuere-DE.pdf

Über Frost & Sullivan

Seit über fünf Jahrzehnten ist Frost & Sullivan weltbekannt für seine Rolle, Investoren, Unternehmensführer und Regierungen bei der Bewältigung wirtschaftlicher Veränderungen zu unterstützen und bahnbrechende Technologien, Megatrends, neue Geschäftsmodelle und Unternehmen zu identifizieren, um sie zum Handeln zu bewegen. Dies führt zu einem kontinuierlichen Austausch von Wachstumschancen, die den zukünftigen Erfolg vorantreiben. [Kontaktieren Sie uns: Starten Sie das Gespräch.](#)

Kontakt:

Claudia Toscano
Tel.: 210.477.8417
E-Mail: claudia.toscano@frost.com

Über Bosch Service Solutions

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 rund 40 Sprachen, vorrangig aus der Automobil-, Reise- und Logistikbranche sowie IT und Kommunikationstechnik.