



Bosch Service Solutions gana el premio Technology Leadership Award

Frost & Sullivan concede el premio por la automatización robótica de procesos (RPA)

7 de diciembre de
2018
PI 10830 SO Ha

- ▶ El premio reconoce el papel pionero de la empresa en el sector europeo de la subcontratación de procesos de negocio (BPO) para la gestión de clientes
- ▶ Prácticas ejemplares en procesos de automatización
- ▶ El jurado alaba la implementación de la digitalización global de extremo a extremo

Frankfurt am Main – La conocida firma de consultoría Frost & Sullivan ha honrado galardonado a Bosch Service Solutions con el Technology Leadership Award por sus excelentes prácticas en BPO (subcontratación de procesos de negocio) de gestión de clientes en Europa. En particular, Frost & Sullivan reconoció el uso de la innovadora solución de automatización de procesos robóticos (RPA) e inteligencia artificial (IA) para la automatización global. Estas no solo se implementan en Bosch Service Solutions, sino que también forman parte de la estrategia global de la compañía. A medida que la división de Bosch optimice sus complejos procesos, habrá efectos secundarios positivos para los clientes, como el aumento de la satisfacción de los empleados. Dos de los criterios de evaluación de Frost & Sullivan para el premio fueron la extensión con la que se utiliza la tecnología y su impacto sobre el éxito de la empresa.

El analista Stephen Loynd de Frost & Sullivan comentó que "Bosch Service Solutions ofrece a sus clientes conceptos y métodos destinados a mejorar toda la cadena de servicios, en los que la automatización son un elemento clave de la solución. Además, en lugar de implementar estos pasos individualmente como medidas necesarias, Bosch las integra pensando en la solución de extremo a extremo. El resultado es un conjunto de soluciones racionales". Por otra parte, al recoger el premio, Irfan Ali, Responsable de automatización de procesos robóticos en Bosch Service Solutions, comentó: "Estamos entusiasmados por haber ganado este premio. Siempre pensamos en la

automatización teniendo en cuenta el resultado global. Tenemos en cuenta los objetivos y los flujos de valores de los procesos. Sobre esta base, rediseñamos y revisamos los procesos y creamos una solución completa de automatización".

RPA: un paso importante hacia la transformación digital

El Technology Leadership Award es un testimonio del enfoque global y pensando en el futuro adoptado por Bosch Service Solutions a la hora de implementar medidas de automatización en los procesos de negocio y de servicio al cliente. Bosch no considera la automatización como una amenaza para el negocio, sino la clave de su futura competitividad. A la división de la empresa no le preocupa que el uso de la tecnología sea una forma de sustituir a empleados. En lugar de ello, el objetivo de la automatización es crear una combinación ideal de recursos humanos y tecnología. La finalidad es mejorar la experiencia de los clientes, aumentar la satisfacción de los empleados y ayudar a fomentar nuevos modelos de negocio. El uso de RPA aligera a los usuarios de las tareas rutinarias, propensas a errores, de modo que se pueden concentrar en otras tareas más exigentes.

La inteligencia artificial mejora el servicio

Bosch Services Solutions también utiliza aplicaciones de inteligencia artificial (IA) como el reconocimiento de patrones y el aprendizaje de máquinas. Esto permite identificar las preocupaciones de los clientes durante su interacción con el asesor de clientes y también se puede utilizar para proporcionar a los asociados información no solicitada relacionada con una consulta. A su vez, esto permite al asociado centrarse en el cliente y abordar sus preocupaciones de forma empática, lo cual aumenta la satisfacción de ambos.

El veredicto del jurado: el ganador convenció en todos los sentidos

Los líderes tecnológicos son empresas que promueven el desarrollo y la introducción con éxito de soluciones de alta tecnología para problemas clave dentro del sector, lo cual conforma activamente el futuro del mismo. Los analistas independientes de Frost & Sullivan evalúan las soluciones de los candidatos y tienen en cuenta las influencias tecnológicas, así como el impacto sobre el negocio. Los criterios incluyeron el compromiso con la innovación y la creatividad, así como la eficiencia operativa, la adquisición de clientes y las posibilidades de crecimiento. Otro criterio importante fue el impacto sobre los asociados y clientes.

El premio se entregará en Londres en la primavera de 2019.

Foto de prensa: #1715707

Contacto de prensa:

Regina Haberkorn

Teléfono: +49 69 7562-1769

Correo electrónico: Regina.Haberkorn@de.bosch.com

Bosch Service Solutions es un líder global de subcontratación de procesos de negocio para procesos y servicios de negocio complejos. Mediante la tecnología más reciente e Internet de las cosas, la división desarrolla soluciones de servicios integrados e innovadores en las áreas de movilidad, monitorización y experiencia de clientes. Unos 9000 asociados de 28 ubicaciones ofrecen apoyo a clientes nacionales e internacionales en más de 35 idiomas, principalmente en los sectores de la automoción, viajes y logística, así como en tecnologías de la información y comunicación.

Puede consultar más información en www.boschservicesolutions.com

El Grupo Bosch es un proveedor líder global de tecnología y servicios. Tiene unos 402.000 asociados en todo el mundo (a 31 de diciembre de 2017). La empresa generó ventas por importe de 78.100 millones de euros en 2017. Sus operaciones se desarrollan en cuatro sectores de negocio: soluciones para la movilidad, tecnología industrial, bienes de consumo y tecnología para energía y edificios. Como empresa líder en IdC, Bosch ofrece soluciones innovadoras para hogares inteligentes, ciudades inteligentes, movilidad conectada y fabricación conectada. Utiliza sus conocimientos en tecnología de sensores, software y servicios, así como su propia nube de IdC, para ofrecer a los clientes soluciones conectadas entre distintos dominios desde una sola fuente. El objetivo estratégico del Grupo Bosch es proporcionar innovaciones para una vida conectada. Bosch mejora la calidad de vida en todo el mundo con productos y servicios innovadores y generadores de entusiasmo. En resumen, Bosch crea tecnologías que son "Innovación para su vida". El Grupo Bosch incluye Robert Bosch GmbH y unas 440 empresas filiales y regionales repartidas por 60 países. Teniendo en cuenta los socios de ventas y servicio, la red global de fabricación, ingeniería y ventas de Bosch abarca prácticamente todos los países del mundo. La base del futuro crecimiento de la empresa es su fuerza innovadora. Bosch emplea a unos 64.500 asociados en investigación y desarrollo en 125 ubicaciones de todo el mundo.

Puede consultar información adicional en línea en www.bosch.com, www.iot.bosch.com, www.bosch-press.com, [www.twitter.com/BoschPresse](https://twitter.com/BoschPresse).