



Bosch Service Solutions recebe o Prêmio de Liderança em Tecnologia

Frost & Sullivan concede prêmio pela Automação Robótica de Processos (RPA)

7 de dezembro de
2018
PI 10830 SO Ha

- ▶ O prêmio reconhece o papel pioneiro da empresa no setor de Terceirização de Processos Empresariais (BPO) de Gerenciamento de Clientes na Europa
- ▶ Melhores práticas exemplares em processos de automação
- ▶ Júri elogia a implementação completa da digitalização global

Frankfurt am Main - A conhecida empresa de consultoria Frost & Sullivan homenageou a Bosch Service Solutions com o Prêmio de Liderança em Tecnologia por suas melhores práticas exemplares de BPO (Terceirização de Processos Empresariais) de gerenciamento de clientes na Europa. Em particular, a Frost & Sullivan elogiou o uso da solução inovadora em Automação Robótica de Processos (RPA) e da Inteligência artificial (IA) da empresa em automação global. Essas práticas não são apenas implementadas na Bosch Service Solutions, mas também fazem parte da estratégia da empresa. Como a divisão da Bosch está otimizando seus processos complexos, haverá efeitos indiretos positivos para os clientes, como uma maior satisfação dos funcionários. Dois dos critérios de avaliação da Frost & Sullivan para o prêmio foram até que ponto a tecnologia é usada e o impacto que ela causa no sucesso da empresa.

Stephen Loynd, analista da Frost & Sullivan, observou que "a Bosch Service Solutions oferece aos seus clientes conceitos e métodos que visam melhorar toda cadeia de serviços, onde a automação é uma parte essencial da solução. E, em vez de implementar estas etapas individualmente como medidas necessárias, a Bosch as integra de ponta a ponta. O resultado é um conjunto de soluções racionais." Além disso, Irfan Ali, Executivo de Automação Robótica de Processos na Bosch Service Solutions, comentou sobre o recebimento do prêmio: "Estamos contentes por termos ganhado este prestigioso prêmio. Sempre consideramos a automação tendo em vista o resultado geral. Levamos

em conta os objetivos e os fluxos de valores dos processos. Com base nisso, projetamos e revisamos os processos e criamos uma abrangente solução de automação."

RPA - uma etapa importante para a transformação digital

O Prêmio de Liderança em Tecnologia é uma prova da abordagem holística e voltada para o futuro adotada pela Bosch Service Solutions na implementação de etapas de automação no serviço de atendimento ao cliente e nos processos de negócios. A Bosch não vê a automação como uma ameaça aos negócios, mas sim como a chave para a competitividade futura. A divisão da empresa não está preocupada com o uso da tecnologia como meio de substituir funcionários. Em vez disso, o objetivo da automação é criar uma combinação ideal de recursos humanos e tecnológicos. O objetivo é melhorar a experiência do cliente, aumentar a satisfação dos funcionários e ajudar a promover novos modelos de negócios. O uso da RPA alivia os funcionários de tarefas rotineiras e propensas a erros, para que possam se concentrar em tarefas mais exigentes.

Inteligência artificial melhora o serviço

A Bosch Services Solutions também usa aplicativos de Inteligência artificial (IA), como reconhecimento de padrões e aprendizado de máquina. Isso permite que as preocupações do cliente sejam identificadas durante uma interação com o assessor de clientes e também podem ser usadas para fornecer aos colaboradores informações não solicitadas relacionadas a uma consultoria. Por sua vez, isso permite que o colaborador se concentre no cliente e resolva suas preocupações de maneira empática. Isso leva a uma maior satisfação para ambos os lados.

O veredicto do júri: o ganhador nos convenceu em todos os níveis

Líderes de tecnologia são empresas que promovem o desenvolvimento e a introdução bem-sucedida de soluções de alta tecnologia para problemas importantes dentro do setor, moldando ativamente o futuro do setor. Os analistas independentes na Frost & Sullivan avaliam as soluções dos candidatos e levam em conta as influências tecnológicas, bem como o impacto nos negócios. Os critérios incluíram o compromisso com a inovação e a criatividade, além da eficiência operacional, a aquisição de clientes e o potencial de crescimento. Outros critérios importantes incluíram o impacto em colaboradores e clientes.

O prêmio será entregue em Londres no primeiro semestre de 2019 .

Pressione a foto: #1715707

Contato de imprensa:

Regina Haberkorn

Fone: +49 69 7562-1769

E-mail: Regina.Haberkorn@de.bosch.com

A Bosch Service Solutions é uma fornecedora global líder de Terceirização de Processos Empresariais para serviços e processos de negócios complexos. Utilizando a tecnologia mais recente e a Internet das Coisas, a divisão desenvolve soluções de serviços integradas e inovadoras nas áreas de Mobilidade, Monitoramento e Experiência do cliente. Cerca de 9.000 colaboradores em 28 locais oferecem suporte a clientes nacionais e internacionais em mais de 35 idiomas, principalmente dos setores automotivo, de turismo e de logística, bem como de tecnologia da informação e comunicação.

Mais informações em www.boschservicesolutions.com

O Grupo Bosch é um fornecedor líder global de tecnologia e serviços. Ele emprega cerca de 402.000 colaboradores em todo o mundo (dados de 31 de dezembro de 2017). A empresa gerou vendas de 78,1 bilhões de euros em 2017. Suas operações são divididas em quatro setores de negócios: Soluções de Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia de Construção. Como uma empresa líder em IoT, a Bosch oferece soluções inovadoras para residências inteligentes, cidades inteligentes, mobilidade conectada e manufatura conectada. Ela usa sua experiência em tecnologia de sensores, software e serviços, bem como sua própria nuvem de IoT, para oferecer a seus clientes soluções conectadas entre domínios de uma única fonte. O objetivo estratégico do Grupo Bosch é fornecer inovações para uma vida conectada. A Bosch melhora a qualidade de vida em todo o mundo com produtos e serviços que são inovadores e promovem entusiasmo. Em suma, a Bosch cria uma tecnologia que é "Inventada para a vida". O Grupo Bosch compreende a Robert Bosch GmbH e suas cerca de 440 empresas subsidiárias e regionais em 60 países. Incluindo parceiros de vendas e serviços, a rede global de manufatura, engenharia e vendas da Bosch abrange quase todos os países do mundo. A base para o crescimento futuro da empresa é sua força inovadora. Em 125 locais em todo o mundo, a Bosch emprega cerca de 64.500 colaboradores em pesquisa e desenvolvimento.

Informações adicionais estão disponíveis online em www.bosch.com, www.iot.bosch.com, www.bosch-press.com, www.twitter.com/BoschPresse.