



7 декабря 2018 г.

PI 10830 SO На

Bosch Service Solutions получает награду Technology Leadership Award Frost & Sullivan присуждает приз за автоматизацию роботизированных процессов (RPA)

- ▶ Компания была удостоена этой награды за свою лидирующую новаторскую роль в области аутсорсинга бизнес-процессов управления взаимоотношениями с клиентами в Европе
- ▶ Образцовые передовые практики в процессах автоматизации
- ▶ Жюри по достоинству оценило комплексное внедрение цифровых технологий в глобальных масштабах

Франкфурт-на-Майне. — Известное консалтинговое агентство Frost & Sullivan присудило Bosch Service Solutions награду Technology Leadership Award (Лидерство в Технологиях) за образцовые передовые практики в области аутсорсинга бизнес-процессов управления взаимоотношениями с клиентами в Европе. В частности, эксперты Frost & Sullivan высоко оценили использование инновационного решения компании для автоматизации роботизированных процессов и искусственного интеллекта в глобальной автоматизации. Эти технологии не только активно используются в деятельности Bosch Service Solutions, но и являются частью стратегии компании. По мере оптимизации подразделением Bosch своих сложных процессов будет накапливаться положительные эффекты, например растущая удовлетворенность сотрудников, принося пользу и клиентам. Специалисты Frost & Sullivan оценивали номинированные решения по двум критериям: степень использования технологии и ее влияние на успех компании.

Аналитик Frost & Sullivan Стефен Лойнд (Stephen Loynd) отметил: «Bosch Service Solutions предлагает своим клиентам концепции и методы, нацеленные на оптимизацию всей цепочки обслуживания, а ключевой частью решения являются технологии автоматизации. Вместо того чтобы реализовывать соответствующие меры по отдельности и по мере

необходимости, Bosch интегрирует их комплексно, создавая набор рациональных решений». Ирфан Али (Irfan Ali), глава подразделения автоматизации роботизированных процессов в Bosch Service Solutions, прокомментировал получение награды так: «Мы в полном восторге от того, что получили эту престижную награду. В работе с технологиями автоматизации мы всегда ориентируемся на результат в целом. Мы всегда рассматриваем автоматизацию с точки зрения достижения общего результата. С учетом всех поставленных целей и задач, мы переосмысливаем процессы и создаем индивидуальное и комплексное решение автоматизации».

Автоматизация роботизированных процессов (RPA) — это важный шаг на пути к цифровой трансформации

Получение награды Technology Leadership стало возможным благодаря прогрессивному комплексному подходу Bosch Service Solutions к реализации механизмов автоматизации в области клиентского обслуживания и бизнес-процессов. Bosch рассматривает автоматизацию не как угрозу бизнесу, а, скорее, как залог конкурентоспособности в будущем. Bosch Service Solutions не стремится заменить технологиями специалистов. Цель автоматизации — в формировании идеального сочетания ресурсов человека и технологий. Механизмы автоматизации внедряются для повышения качества клиентского обслуживания, удовлетворенности сотрудников и эффективной реализации новых бизнес-моделей. Автоматизация роботизированных процессов освобождает сотрудников от рутины и необходимости выполнять задачи с высокой вероятностью ошибки, позволяя сконцентрироваться на том, что действительно важно.

Искусственный интеллект повышает качество обслуживания

Подразделение Bosch Services Solutions также использует приложения на основе искусственного интеллекта, такие как системы машинного обучения и распознавания закономерностей. Их можно использовать в процессе общения с консультантом клиента, чтобы выяснить, что волнует клиента, а также чтобы предоставить специалистам дополнительную информацию для консультирования. Это позволяет специалисту сконцентрироваться на клиенте и эффективно и с пониманием решить его проблемы. Все это способствует росту удовлетворенности обеих сторон.

Вердикт жюри: победитель выглядит очень убедительно по всем параметрам

Лидеры в сфере технологий — это компании, способствующие разработке и успешному внедрению высокотехнологичных продуктов для решения ключевых проблем сектора. Они играют активную роль в формировании будущего индустрии. Независимые аналитики Frost & Sullivan оценивают

решения кандидатов, принимая во внимание влияние технологий и воздействие на бизнес. Важными критериями оценки стали готовность реализовывать инновации, креативность, эффективность операционной деятельности, приобретение клиентов и потенциал роста. Кроме того, учитывалось влияние технологий на специалистов и клиентов компании.

Награда будет вручена в Лондоне весной 2019 г.

Фотография для прессы: №1715707

Контактное лицо для прессы:

Регина Хаберкорн (Regina Haberkorn)

Тел.: +49 69 7562-1769

Эл. почта: Regina.Haberkorn@de.bosch.com

Bosch Service Solutions — это ведущий международный поставщик аутсорсинга сложных бизнес-процессов и услуг. Используя новейшие технологии и Интернет вещей, это подразделение разрабатывает интегрированные инновационные решения для услуг в области транспорта, мониторинга и клиентского обслуживания. Около 9000 специалистов в 28 странах оказывают поддержку местным и международным клиентам на более чем 35 языках — в основном в сферах автомобилестроения, туризма, логистики и ИКТ.

Более подробные сведения доступны на веб-сайте www.boschservicesolutions.com

Группа Bosch — это ведущий международный поставщик технологий и услуг. В компании работает около 402 000 человек (по состоянию на 31 декабря 2017 г.). В 2017 году объем продаж компании составил 78,1 млрд евро. Компания разделена на четыре бизнес-сектора: Решения для автомобилей, Промышленные технологии, Потребительские товары и Технологии для энергетики и строительства. Bosch является ведущим поставщиком в сегменте Интернета вещей и предлагает инновационные решения для умных домов, умных городов, подключенных автомобилей и подключенного производства. Используя свои экспертные знания в области сенсорных технологий, программного обеспечения и обслуживания, а также собственное облако IoT, компания предлагает своим клиентам подключенные решения для разных сфер деятельности от одного поставщика. Стратегическая цель группы Bosch — поставлять инновации для «подключенной» жизни. Благодаря инновационным и увлекательным продуктам и услугам Bosch улучшает качество жизни людей во всем мире. Другими словами, технологии Bosch «разработаны для жизни». Группа Bosch включает Robert Bosch GmbH и около 440 филиалов и региональных отделений в 60 странах. С учетом партнеров по продажам и обслуживанию глобальная сеть Bosch по производству, проектированию и продажам охватывает практически все страны мира. Преимущества компании в области инноваций станут основой для ее будущего роста. В 125 научно-исследовательских подразделениях Bosch в разных странах мира работает около 64 500 специалистов.

Дополнительная информация доступна на следующих сайтах: www.bosch.com,
www.iot.bosch.com, www.bosch-press.com, [www.twitter.com/BoschPresse](https://twitter.com/BoschPresse).