

### Bosch Service Solutions荣膺技术领导奖 Frost & Sullivan授予博世机器人流程自动化(RPA)奖

2018年12月7日  
PI 10830 SO Ha

- ▶ 表彰博世在欧洲客户管理业务流程外包(BPO)领域所发挥的先锋作用
- ▶ 在自动化流程中, 博世制定了优秀实践, 起到了典范作用
- ▶ 评委会赞扬博世实现了全球端到端数字化

美因河畔法兰克福 – Bosch Service Solutions凭借其在欧洲客户管理BPO(业务流程外包)方面的示范性优秀实践, 荣获著名咨询公司Frost & Sullivan颁发的技术领导奖。具体来说, Frost & Sullivan称赞博世在全球自动化领域推出了创新的机器人流程自动化(RPA)解决方案和人工智能(AI)。这不仅在Bosch Service Solutions得到推广, 而且是博世战略的一部分。博世部门不断致力于流程优化, 以求将复杂流程简单化, 进而为客户带来积极的连锁效应, 例如更高的员工满意度。Frost & Sullivan的两项评估标准是技术的应用范围以及在公司取得成功的道路上技术所产生的影响。

Frost & Sullivan的分析师Stephen Loynd指出: “Bosch Service Solutions为客户提供旨在改善整个服务链的概念和方法, 其中自动化是该解决方案的一个关键部分。博世并没有单独实施这些解决方案, 而是将它们进行了端到端集成, 从而推出了一套合理的解决方案。”此外, Bosch Service Solutions机器人流程自动化主管Irfan Ali在获奖后说到: “我们很高兴能够赢得这一殊荣。我们一直以总体结果出发点来考虑自动化问题。我们考量了目标和流程价值流。在此基础上, 我们对流程进行了重新设计和修改, 开发出了全面的自动化解决方案。”

#### RPA – 迈向数字化转型的重要一步

技术领导奖证明, 在提供客户服务和开展业务流程时, Bosch Service Solutions的自动化实施步骤采用的方法具有前瞻性, 并兼顾了全局。博世并不认为自动化是对企业的威胁, 相反, 它是企业未来获得竞争力的关键。公司部门并不担心使用技术取代人力。相反, 自动化的目标是让人力资源和技术实现理想结合。自动化目的是提升客户体验, 提高员工满意度, 促进开发新的业务模式。RPA的使用让员工从容易出错的日常任务中解放出来, 专注于更具有挑战性的任务。

## 人工智能改善服务

Bosch Services Solutions还使用了人工智能(AI)应用程序，如模式识别和机器学习。如此一来，在与客户互动的过程中，客户顾问可找到客户关注点；此类应用程序还可向员工提供客户主动提供的与咨询相关的信息。相应地，员工可以专注于客户事务，站在客户的角度去解决他们的问题。这样能够提高双方的满意度。

## 评委会意见：获奖者得到了评委会的一致认可

只有能推动高科技解决方案的开发和成功引进，由此来解决业内棘手问题，从而积极塑造行业未来的公司，才能被称为技术领导者。Frost & Sullivan的独立分析师评估了候选人的解决方案，并考量了这些解决方案的技术影响和商业影响。评估标准包括对创新和创造力的奉献以及运营效率、客户赢取率和增长潜力。其他重要标准还包括对员工和客户的影响。

将于2019年春季在伦敦举行颁奖典礼。

新闻图片：#1715707

## 媒体联系人：

Regina Haberkorn

电话：+49 69 7562-1769

电子邮件：\_\_\_\_\_

*在复杂的业务流程和服务方面，Bosch Service Solutions堪称全球出色的业务流程外包供应商。该部门利用全新技术和物联网，在移动、监控和客户体验领域开发出了创新的集成式服务解决方案。该部门约有9,000名员工，他们分布在全球28个地区，以35余种语言为国内和国际客户提供支持，这些客户主要来自汽车、旅行、物流以及信息和通信技术行业。*

有关更多信息，请访问[www.boschservicesolutions.com](http://www.boschservicesolutions.com)

博世集团是一家出色的全球技术与服务提供商。它在全球拥有约402,000名员工（截至2017年12月31日）。公司2017年的销售额为781亿欧元。其业务分为四个业务部门：移动解决方案、工业技术、消费品以及能源和建筑技术。作为一家出色的物联网公司，博世致力于为智能家居、智能城市、互联移动和互联制造提供创新解决方案。它凭借其在传感器技术、软件和服务方面的专业能力以及自有的物联网云，从单一来源为客户提供互联的跨领域解决方案。博世集团的战略目标是互联生活提供创新。博世志在通过可激发热情的创新型产品和服务，改善全球人类的生活品质。简而言之，博世创造的技术印证了博世的口号 - “科技成就生活之美”。博世集团由Robert Bosch GmbH以及在全球60个国家/地区设立的约440家子公司和区域公司组成。包括销售和服务合作伙伴在内的博世全球制造、工程和销售网络几乎覆盖了全球所有国家/地区。公司的创新实力是其未来发展的基础。博世在全球125个地区拥有约64,500名研发员工。

在线获取更多信息：\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。