

# Comunicat de Presă

## Bosch Service Solutions

### **Bosch Service Solutions primește distincția Technology Leadership Award** Frost & Sullivan acordă distincția pentru Automatizarea Robotizată a Proceselor (RPA)

14 martie 2019

PI 10830

- ▶ Premiul este o recunoaștere a rolului de pionierat al companiei în industria de Externalizare a Proceselor de Afaceri și Managementul Clientilor (BPO) în Europa
- ▶ Bune practici de excepție în procese de automatizare
- ▶ Juriul apreciază implementarea end-to-end a digitalizării globale

Frankfurt am Main – Prestigioasa firmă de consultanță Frost & Sullivan a onorat Bosch Service Solutions cu distincția Technology Leadership Award pentru cele mai bune practici în domeniul BPO (Business Process Outsourcing) în Europa. În particular, Frost & Sullivan a apreciat utilizarea soluției inovatoare de Automatizare Robotizată a Proceselor și Inteligența Artificială a companiei în automatizarea globală. Acestea nu numai că sunt implementate la Bosch Service Solutions, dar sunt și parte a strategiei companiei. Prin optimizarea proceselor complexe ale diviziei Bosch, se vor produce efecte pozitive imediate pentru clienți, cum ar fi o satisfacție crescută a angajaților. Două din criteriile de evaluare ale Frost & Sullivan pentru acordarea distincției au fost gradul de utilizare a soluției și impactul asupra succesului companiei.

Analistul Stephen Loynd de la Frost & Sullivan menționează că "Bosch Service Solutions oferă clienților săi concepte și metode care urmăresc să îmbunătățească întregul lanț de servicii, unde automatizarea este o parte cheie a soluției. Și, în loc de implementarea individuală a acestor etape ca măsuri necesare, Bosch le integrează end-to-end. Ceea ce are ca rezultat un set de soluții raționale." În plus, Irfan Ali, șeful diviziei Robotic Process Automation la Bosch Service Solutions, a declarat la primirea premiului: "Suntem încântați să primim această distincție prestigioasă. Întotdeauna ne uităm la automatizare din perspectiva rezultatului global. Luăm în considerare obiectivele și fluxurile de valoare ale proceselor. Pe baza lor, reproiectăm și revizuim procesele și creăm o soluție de automatizare complexă."

## **RPA – un pas important către transformarea digitală**

Distincția Technology Leadership Award este testamentul pentru abordarea integrativă și orientată spre viitor adoptată de Bosch Service Solutions în implementarea etapelor de automatizare în serviciile pentru clienți și procesele de afaceri. Bosch nu consideră automatizarea drept o amenințare pentru afaceri, ci, mai degrabă, un element cheie al competitivității în viitor. Divizia companiei nu este preocupată de utilizarea tehnologiei ca modalitate de a înlocui angajații. Dimpotrivă, scopul automatizării este crearea unei combinații ideale între resurse umane și tehnologie. Obiectivul este îmbunătățirea experienței clienților, creșterea satisfacției angajaților, crearea unor noi modele de afaceri. Utilizarea RPA eliberează angajații de operațiuni de rutină, generatoare de erori, pentru ca ei să se poată concentra pe cele mai solicitante.

## **Inteligența Artificială îmbunătățește serviciile**

Bosch Service Solutions utilizează, de asemenea, aplicații de Inteligență Artificială (AI) precum recunoașterea tiparelor și machine learning. Acestea facilitează identificarea preocupărilor clienților în timpul interacțiunii cu un consilier și pot, de asemenea, să fie utilizate și pentru informații nesolicitate, dar în directă legătură cu nevoile lor. Acest lucru îi permite angajatului să se concentreze pe client și să abordeze cerințele acestuia în mod empatic. Astfel, gradul de satisfacție va fi mai mare de ambele părți.

## **Verdictul juriului: câștigătorul ne-a convins pe toți**

Leaderii în tehnologie sunt companii care promovează dezvoltarea și introducerea cu succes a soluțiilor high-tech pentru probleme cheie ale sectorului, astfel modelând activ viitorul industriei. Analistii independenți de la Frost & Sullivan evaluează soluțiile candidaților și iau în considerare influențele tehnologice, precum și impactul asupra afacerii. Criteriile au inclus angajamentul pentru inovație și creativitate, precum și eficiența operațională, achiziția de clienți și potențialul de creștere. Alt criteriu important a fost impactul asupra angajaților și clienților.

Distincția va fi acordată la Londra în primăvara anului 2019.

## **Persoană de contact pentru jurnaliști:**

Miruna Andriesei

Telefon: +40 730 024 478

Grupul Bosch este prezent pe piața din România de aproximativ 25 de ani și numără peste 6.500 de angajați în cinci entități. În anul 2017, Bosch a înregistrat un volum de vânzări de 416 milioane de euro pe piața din România. Pe lângă centrul de cercetare – dezvoltare din Cluj și unitățile sale de producție pentru Soluții de mobilitate din Cluj și din Blaj, Bosch mai operează și o unitate de producție de tehnologie industrială, localizată de asemenea în Blaj, precum și un centru de servicii de externalizare a proceselor de afaceri (BPO) în Timișoara. În București,

Bosch operează un birou de vânzări pentru produsele diviziilor Soluții de mobilitate, Bunuri de larg consum și Tehnologie pentru construcții și energie. În plus, o filială a BSH Hausgeräte GmbH, activă pe piața electrocasnicelor, are sediul, de asemenea, în capitala țării.

Mai multe informații pe [www.bosch.ro](http://www.bosch.ro).

Grupul Bosch este un lider global în furnizarea de tehnologii și servicii. Acesta are aproximativ 410,000 de angajați în întreaga lume (status la 31 decembrie 2018). Conform cifrelor preliminare, compania a generat vânzări de peste 77.9 miliarde de euro în 2018. Operațiunile sale sunt structurate în patru sectoare de activitate: Soluții de mobilitate, Tehnologie industrială, Bunuri de larg consum și Tehnologie pentru construcții și energie. Lider în IoT, Bosch oferă soluții inovatoare pentru case inteligente, orașe inteligente, mobilitate conectată și industrie conectată. Compania își folosește expertiza în tehnologia de senzori, software și servicii, precum și propriul cloud IoT, pentru a oferi clienților soluții conectate integrate dintr-o singură sursă. Obiectivul strategic al Grupului Bosch este de a furniza inovații pentru o viață conectată. Bosch sporește calitatea vieții la nivel mondial prin produse și servicii inovatoare și care stârnesc entuziasm. Pe scurt, Bosch creează „Tehnică pentru o viață.” Grupul Bosch cuprinde Robert Bosch GmbH și cele aproape 440 de filiale și companii regionale din aproximativ 60 de țări. Prin includerea partenerilor comerciali și de service, rețeaua globală de producție și vânzări Bosch acoperă aproape toate țările din lume. Baza pentru viitoarea creștere a companiei este puterea sa inovatoare. Compania Bosch are aproape 69,500 de angajați în cercetare și dezvoltare, în cele aproximativ 125 locații din lume.

Compania a fost înființată în 1886 la Stuttgart de către Robert Bosch (1861-1942), sub denumirea „Atelier de mecanică fină și inginerie electrică”. Structura specială a acționariatului Robert Bosch GmbH asigură libertatea antreprenorială a grupului Bosch, permițând companiei să planifice pe termen lung și să facă investiții semnificative pentru asigurarea viitorului său. 92 de procente din acțiunile Robert Bosch GmbH sunt deținute de fundația caritabilă Robert Bosch Stiftung GmbH. Majoritatea drepturilor de vot sunt deținute de Robert Bosch Industrietreuhand KG, un trust industrial. Funcțiile de conducere antreprenorială ale grupului sunt îndeplinite de acest trust. Restul de acțiuni sunt deținute de familia Bosch și de Robert Bosch GmbH.

Pentru mai multe informații, accesați paginile de internet [www.bosch.com](http://www.bosch.com), [www.iot.bosch.com](http://www.iot.bosch.com), [www.bosch-press.com](http://www.bosch-press.com), [www.twitter.com/BoschPresse](https://twitter.com/BoschPresse).