

NewsLetter

Bosch Communication Center

- > Pariser Nationaloper
- > Digitales Dokumentenmanagement
- > Trainingsakademie, Event-Nachlese
- > Neue Services, Projekte, Personalien

Internationaler Newsletter | Ausgabe 02 | 2009



BOSCH



Bilder: Palais Garnier, Pariser Nationaloper (links), tiero, Fotolia.com (rechts)

Kundenbetreuung mit Stil für die Pariser Nationaloper

Die Opéra National de Paris unterhielt einst Könige und Adlige, heute besuchen sie Opernliebhaber aus aller Welt. Diese lassen sich in zwei beeindruckenden Bauwerken in der französischen Hauptstadt verzaubern: in der Opéra Bastille und dem Palais Garnier. Letzteres ist ein geschichtsträchtiges Gebäude der besonderen Art. Es war unter anderem Schauplatz des Schauerromans „Das Phantom der Oper“.

Insider-Informationen wie diese geben die speziell ausgebildeten Agenten des Bosch Communication Center neben dem regulären Eintrittskartenverkauf oder der Organisation von Besichtigungen gerne telefonisch weiter. 27 zweisprachige

Bosch-Mitarbeiter betreuen am Standort Forbach in Lothringen jährlich rund 150.000 Telefonkontakte für die beiden Häuser der Pariser Nationaloper. Egal ob man telefonisch Auskünfte zu einem Abonnement benötigt, einfach nur eine Eintrittskarte kaufen möchte oder vielleicht sogar eine Besichtigung der Opernhäuser für eine Gruppe organisieren will: Die Agenten regeln nicht nur das, sondern können auch bei der Auswahl der Aufführungen beraten und detaillierte Programmauskünfte geben. Dieser „Kulturkompetenz“ liegt eine fundierte Ausbildung zugrunde, die jeder Agent für die Pariser Nationaloper durchläuft.

Lesen Sie weiter auf Seite 2 >>

Dokumentenmanagement im Outsourcing

Viele Unternehmen müssen täglich eine Flut an Formularen, Belegen und Rechnungen bewältigen. Je höher das Datenaufkommen und je mehr Abteilungen und Standorte dabei involviert sind, desto größer ist die Herausforderung, dies effizient zu managen.

Die Rechnungseingangsbearbeitung, das Beschwerdenmanagement und der Kundendialog lassen sich ohne ein durchgängiges digitales Dokumentenmanagement kaum in akzeptablen Reaktionszeiten abbilden. Das Bosch Communication Center beschleunigt diese Geschäftsprozesse und steigert die Effizienz von Unternehmen.

Lesen Sie weiter auf Seite 2 >>

Dokumentenmanagement

>> Fortsetzung von Seite 1

Die Grundlage dafür bieten Optical-Character-Recognition- (OCR) und Workflowlösungen, die im Anschluss an die Digitalisierung der Dokumente greifen. Dabei arbeitet das Bosch Communication Center schon lange mit dem Unternehmen Top Image Systems (TIS) zusammen, das 2008 als „Best in Test“ der Posteingangsbearbeitungsstudie von Pentadoc hervorging.

In der Bearbeitung wird die eingehende Post zunächst geöffnet, sortiert, enttackert, mit Barcode versehen und dann gescannt. Anschließend werden die Inhalte mit Hilfe von automatisierter Texterkennung (OCR) maschinell ausgelesen, falls erforderlich manuell validiert und schließlich in einem möglichst automatisierten

Prozess weiterverarbeitet. Auf diese Weise lassen sich nicht nur wachsende Papierberge besser bewältigen, auch die Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten beschleunigen sich erheblich.

verbindlichen Service Level Agreements steht Bosch auch dafür, dass Bearbeitungsfristen eingehalten und rechtliche Bestimmungen wie Datensicherheit und Datenschutz nach höchsten Qualitätsstandards be-

Als Qualitätspartner für Business Process Outsourcing stellen wir sicher, dass...

- ✓ standort- und länderübergreifend gearbeitet wird, in mehr als 20 Sprachen, acht Ländern und an 14 Standorten.
- ✓ Ihre Daten geschützt sind.
- ✓ durch unsere Dokumentenmanagement-Dienstleistung die Transparenz in Ihrem Unternehmen steigt.
- ✓ speziell geschulte Mitarbeiter für Sie tätig sind.
- ✓ modernste Technologien eingesetzt werden, die jederzeit auf dem neuesten Stand der Technik sind.

Fordern Sie weitere Informationen an bei:

Daniel Meyer, Senior Manager, daniel.meyer2@de.bosch.com

Das Bosch Communication Center erschließt dadurch zahlreiche Potenziale für seine Kunden. Geschäftsabläufe werden optimiert, Reaktionszeiten verkürzt, die Kundenzufriedenheit erhöht und Risiken minimiert. Mit

folgt werden. Dazu kommt eine hohe Investitionssicherheit: Unternehmen können sich darauf verlassen, dass die eingesetzten Technologien jederzeit leistungsfähig und auf dem neuesten Stand sind.



Die Pariser Nationaloper

>> Fortsetzung von Seite 1

Kulturprogramm für die Agenten

Als Anbieter von Business Process Outsourcing Dienstleistungen steht das Bosch Communication Center auch im Kulturbereich für höchste Servicequalität: Um dem Anspruch der Pariser Nationaloper als einer der bekanntesten und renommiertesten kulturellen Institutionen weltweit gerecht zu werden, durchlief das gesamte Team ein intensives Schulungsprogramm. Es dauerte

insgesamt sechs Monate und sensibilisierte die mehrsprachigen Telefonagenten unter anderem für kulturelle, lyrische und choreografische Aspekte. Als Teil der Schulung besuchten sie Aufführungen in beiden Opernhäusern und bekamen so ein Gefühl für die Besonderheiten der Stücke und der Veranstaltungsorte. Die Communication Center Mitarbeiter kamen außerdem direkt mit den Künstlern in Kontakt, die nach Forbach eingeladen wurden und ihnen zu ihrem Alltag an der Pariser Nationaloper Rede und Antwort standen.

Im Fokus: hohe Servicequalität

Auch nach Abschluss der Schulung steht die Qualität der Servicedienstleistungen für die mehr als 150.000 Kundenkontakte im Jahr immer im Vordergrund. Die erklärten Ziele: den bestmöglichen Kundenservice zu bie-

ten sowie die Auslastung der beiden Häuser der Pariser Nationaloper zu optimieren.

Die enge Zusammenarbeit mit dem Team der Oper führt das Bosch Communication Center kontinuierlich fort. Mit dem Hintergrundwissen punkten die Agenten dann beim Kundenkontakt: „Sie haben Glück, für den ersten Spieltag gibt es tatsächlich noch Karten für den Barbier von Sevilla. Wir haben sogar noch Sitzplätze von denen Sie die gesamte Bühne sehr schön einsehen können“, teilt die Mitarbeiterin am Telefon mit. „Übrigens haben mir bereits einige der Künstler von den Proben berichtet, und sie haben mir versichert, dass die Inszenierung einen unvergesslich festlichen Abend bescheren wird. Ich wünsche Ihnen viel Spaß!“

Weiterbildung: die Trainingsakademie als Erfolgsfaktor

Mit mehr als 1.500 Teilnehmertagen im Jahr 2008 allein für Kommunikationstrainings und Entwicklungsprogramme in Deutschland investiert das Bosch Communication Center viel in die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern. Das lohnt sich: Die Teilnehmer genießen durch die seit 2006 bestehende Trainingsakademie eine qualitativ hochwertige Ausbildung. Auch Kunden profitieren, denn die individuell zugeschnittenen Trainings drücken sich unmittelbar in messbaren Projekterfolgen aus.

Kompetenz- und praxisorientiert

Die kompetenzorientierte Ausrichtung der Trainings gilt für alle Mitarbeiter, zum Beispiel am Trainingsstandort Magdeburg. Zu Beginn durchläuft jeder Neueinsteiger im Auswahlprozess ein individuelles Assessment, an dem sich dann die weiteren Schulungen ausrichten. Auch Kundenanforderungen fließen von Anfang an in den Auswahlprozess und später in die Seminare ein.

Darüber hinaus bildet die Trainingsakademie Fach- und Führungskräfte für strategisch wichtige Funktionen im Projekt- und Operationsmanagement aus.

Weiterbildung ist messbar – auch für die Kunden

Die Wirksamkeit der Schulungen lässt sich anhand von Projektkennzahlen überprüfen. Diese können sowohl die Einhaltung von geplanten Bearbeitungszeiten als auch die Anzahl der Vertragsabschlüsse sein. Weitere Messinstrumente sind vom Kunden vorgegebene Sprachregelungen, die etwa in Mystery Calls durch einen

verdeckten Anrufer überprüft werden. Auch Voice Recording sowie Auswertungen im Stichprobenverfahren werden zur Qualitätskontrolle genutzt.

Gleiche Standards für alle Länder

Um die Umsetzung der Trainings international mit gleich hoher Qualität sicherzustellen, schult das Bosch Communication Center seine Führungskräfte nach einheitlichen Sollkompetenzprofilen und teilt seine Weiterbildungskonzepte mit allen Standorten. Kunden profitieren davon in vielerlei Hinsicht, denn gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter sorgen für messbaren Erfolg.



Das Wort „klein“ wird bei allen Trainings groß geschrieben: Lerngruppen von sechs bis maximal zwölf Teilnehmern garantieren einen größeren und dauerhaften Lernerfolg.

Fachkongress-Nachlese: Schadensprävention in der Logistik

Die aktuelle Sicherheitslage im internationalen Transportwesen stand ganz oben auf der Agenda des Fachkongresses mit dem Titel „Schadensprävention in der Logistik“. Auf Einladung des Bosch Communication Center kamen rund 100 Repräsentanten aus der Logistik, der verladenden Industrie, der Versicherungs- sowie

der Sicherheitsbranche am 26. und 27. Mai 2009 in Magdeburg zusammen. Die Veranstaltung deckte das Thema Schadensprävention mit insgesamt acht Referenten aus deren Sicht sowie aus Sicht der Polizei ab. Erläutert und diskutiert wurden die dringendsten Probleme der Branche – von unbewachten Parkplätzen bis hin zu immer dreister werdenden Überfällen. Gleichzeitig stellten die Redner verschiedene Lösungsansätze zur Verbesserung der Sicherheitslage vor. Dazu gehören technische Lösungen, Auswertungen der TAPA (Transported Asset Protection Association) zur aktuellen Bedrohungslage sowie ein gut funktionierendes Interventionspartnernetz.

Für Logistiker gilt: Beratung und Planung, technische Lösungen sowie die zugrunde liegenden Geschäftsprozesse sollten bei einer sicheren Logistikkette ineinandergreifen. Das Bosch Communication Center durchleuchtet dazu für seine Kunden zunächst den Logistikprozess, berät bei der Auswahl der geeigneten Sicherheitstechnik und erarbeitet dann gemeinsam mit dem Kunden individuelle Notfallpläne. Mit einem europäischen Interventionspartnernetzwerk sowie einer rund um die Uhr besetzten Leitstelle können sich Kunden des Communication Center rundum sicher fühlen.



Karlheinz Fleckenstein (links im Bild) erklärt den Teilnehmern die Funktionsweise der Sicherheitsleitstelle.

Neue Services & Projekte

Mobile Überlandsparkasse rollt sicher zu ihren Kunden



Die Sparkasse Werra-Meißner bedient mit ihrer neuen mobilen Geschäftsstelle nun wöchentlich zehn Ortschaften im Werra-Meißner-Kreis, die keine stationäre Geschäftsstelle haben. Die von 240 PS angetriebene, voll funktionsfähige Filiale auf Rädern, ausgestattet mit Ein- und Auszahlungssystem, Multifunktionsterminal, Service-Zone und einem Beratungszimmer, fährt jeden Tag zwei Haltepunkte im Landkreis an.



Filiale auf vier Rädern: Sicher über die Lande dank modernem Sicherheitskonzept

Für diese Innovation bedurfte es eines modernen Sicherheitskonzeptes zum Schutz vor Bedrohung, Diebstahl und Vandalismus. Die Bosch-Einbruchmeldezentrale NZ300 steuert die Gefahrenbereiche des Fahrzeugs. So erkennen Bewegungsmelder im Innenbereich oder über Magnet- und Riegelkontakte etwaige Unregelmäßigkeiten und geben über einen gesicherten Übertragungsweg im Bedarfsfall eine Alarmmeldung an die Polizei ab.

Bei Gefahr kann auch ein manueller oder mobiler Druckknopfmelder betätigt werden. Zusätzlich überwachen Bosch-Videokameras das Geschehen im Fahrzeug, das über die Bedienoberfläche der Software DiBos einfach und intuitiv nachvollziehbar ist. Jede Sequenz kann somit zur Aufklärung von Gefahrensituationen dienen. Weiterhin ist durch die GPS-gestützte Funktion „Mobile Security“ eine Echtzeit-Ortung des Fahrzeugs möglich. Im Alarmfall übermitteln die Mitarbeiter der Sicherheitsleitstellen des Bosch Communication Center die Daten an die Polizei und sorgen so für die Sicherheit von Kunden, Mitarbeitern und Fahrzeug.

Servicenummer für MICHELIN OnWay Mitglieder



Das Bosch Communication Center ist nun Partner der Michelin Gruppe für das Kontaktmanagement des Kundenbindungsprogramms MICHELIN OnWay für Deutschland, die Schweiz und Österreich. Seit dem 9. Juli 2009 bekommen die MICHELIN OnWay Mitglieder über die zentrale internationale Service-nummer 00800 11 22 33 66 Hilfe von den Mitarbeitern des Communication Center. Im Rahmen des kostenlosen MICHELIN OnWay Servicepakets werden ein Reifenpannenservice, Reifengarantieleistungen sowie Routeninformationen angeboten. Das Bosch-Team wurde speziell in Hinblick auf die MICHELIN OnWay Prozesse ausgebildet, um ein höchstmögliches Niveau an Servicequalität zu erreichen.

Herzlichen Glückwunsch...

... an die Gewinner des Cirque du Soleil-Preisausschreibens in Ausgabe 1! Sonja und Andreas Kamm können sich über zwei Eintrittskarten zur Varekai-Show in Hamburg freuen. Wir wünschen viel Spaß!



Personalien

Ulrike Petry ist bereits seit über 20 Jahren bei Bosch beschäftigt. Sie begann im Monitoring und war unter anderem auch im Vertrieb und Projekt-

Ulrike Petry

Key Account
Manager
Monitoring
Services

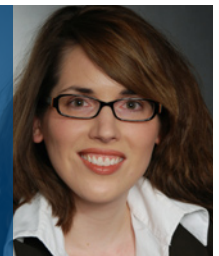


management tätig. Heute ist sie als Key Account Managerin Teil des International Pre-Sales Support & Robert Bosch Key Account Management Teams.

Annette Koch startete 2004 beim Bosch Communication Center. Im Juni 2008 hat sie die Leitung des Teams

Annette Koch

Manager Internationales
Pre-Sales Support & Bosch
Key Account Management



International Pre-Sales Support & Bosch Key Account Management übernommen.

Impressum

Herausgeber

Bosch Sicherheitssysteme GmbH
Bosch Communication Center

Redaktion

Alexandra Albrecht
Marketing Communications

Redaktionsanschrift

Bosch Sicherheitssysteme GmbH
Bosch Communication Center
Lahnstraße 34-40
60326 Frankfurt am Main
Telefon: 0800 - 6000 660
E-Mail: info.bcc@de.bosch.com
www.boschcommunicationcenter.com

© Bosch Sicherheitssysteme GmbH
Änderungen vorbehalten