

## Développement des services externalisés **Bosch Service Solutions inaugure son nouveau siège en France à Freyming-Merlebach**

27 janvier 2015

BSO 15.03 HF/BdP

- ▶ Déménagement des activités de Forbach sur le site de Freyming-Merlebach
- ▶ Une relocalisation qui s'inscrit dans la nouvelle stratégie de Bosch Service Solutions pour devenir un leader mondial des services externalisés pour les entreprises
- ▶ Modernisation des installations et amélioration des conditions de travail

Freyming-Merlebach - Bosch a inauguré ce mardi 27 janvier le nouveau siège français de sa filiale Bosch Service Solutions (anciennement Bosch Communication Center) à Freyming-Merlebach (Moselle). Ce déménagement répond à la volonté du groupe de technologies et de services de moderniser ses installations, d'avoir plus de flexibilité pour se développer structurellement mais également d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs. « Avec cette relocalisation des activités, Bosch Service Solutions va bénéficier d'un site flambant neuf, lumineux et moderne, plus fonctionnel et d'accès plus facile », s'est félicité Guy Maugis, Président de Bosch France, à l'occasion de l'inauguration du nouveau site. Accueillant les activités installées auparavant à Forbach, il emploie près de 200 collaborateurs et devient ainsi l'une des principales implantations de Bosch Service Solutions à l'international.

### **Bosch Service Solutions, un leader des services externalisés**

L'inauguration du site de Freyming-Merlebach s'inscrit dans la nouvelle stratégie de la filiale du Groupe, qui veut devenir un leader des services externalisés aux entreprises grâce à l'internationalisation et à l'innovation. Le 1<sup>er</sup> septembre 2014, l'entreprise - anciennement Bosch Communication Center - a ainsi changé de nom pour devenir Bosch Service Solutions, afin de mieux refléter son positionnement de fournisseur global de services

externalisés, offrant des solutions complètes pour de nombreux secteurs d'activités.

Aujourd'hui, bien plus qu'un centre de contacts, Bosch Service Solutions propose une offre sur mesure et développe des services novateurs pour l'automobile (eCall), le transport (fleet management) et les objets connectés (Smart Home). « Nos nombreuses années d'expérience et la disponibilité de nos offres dans plus de 30 langues permettent à Bosch Service Solutions de proposer des services novateurs, complets et avec une réelle valeur ajoutée pour nos clients dans le monde entier », a indiqué Robert Mulatz, Senior Vice President de Bosch Service Solutions.

### **Moderniser et optimiser les conditions de travail en France**

Présent en France depuis 2000, Bosch Service Solutions a décidé en février 2014 de déménager ses activités françaises sur un site unique pour améliorer les conditions de travail, optimiser la production et mieux répondre aux besoins de ses clients. Freyming-Merlebach a été choisi pour la qualité de ses installations et sa localisation. Proche de la frontière allemande et disposant de bonnes infrastructures de transports, le nouveau site avait l'avantage d'être existant et disponible pour permettre à Bosch Service Solutions d'emménager rapidement tout en bénéficiant d'un potentiel immédiat d'agrandissement pour ses futurs projets clients.

Outre un meilleur espace de travail, les nouveaux locaux disposent par exemple d'une garderie pour faciliter l'équilibre entre vie professionnelle et familiale. « L'amélioration des conditions de travail est fondamentale. Elle aura aussi pour effet de renforcer nos liens avec nos clients, grâce à la symétrie des attentions. Le bien-être des collaborateurs et la satisfaction des clients vont de pair, surtout dans des activités de service aux entreprises comme les nôtres, où collaborateurs et clients sont directement liés », a indiqué Jörn Goesmann, Directeur Général de Bosch Service Solutions en France.

Bosch Service Solutions organise ses services sur le nouveau site de Freyming-Merlebach en quatre secteurs : services pour la mobilité (assistance panne ou accident, gestion de flottes), services pour l'interaction client (services clients, hotlines d'assistance ou de réservation, gestion des médias sociaux), services pour les bâtiments (télésurveillance, domotique, sécurité sur le Cloud) et services support (gestion administrative de documents, saisies de commandes ou de factures).

Appartenant à la division Bosch Security Systems, Bosch Service Solutions est aujourd'hui l'un des premiers fournisseurs mondiaux d'externalisation des processus métiers. Avec quelque 12 000 collaborateurs dans le monde, Bosch Security Systems a enregistré un chiffre d'affaires de 1,5 milliard en 2013.

*La division Bosch Security Systems est un des premiers fournisseurs mondiaux de produits, de services et de solutions de sécurité, de sûreté et de communication. Ses quelque 12 000 collaborateurs ont généré un chiffre d'affaires de 1,5 milliards d'euros sur l'exercice 2013. Son objectif : protéger la vie, les infrastructures et les biens des personnes. Sa gamme de produits comprend des systèmes de vidéosurveillance, d'alarmes intrusion et incendie, de systèmes de sonorisation et d'évacuation, ainsi que des solutions de contrôle d'accès. Enfin, des systèmes audio et de conférence professionnels pour la diffusion de son, de musique et d'annonces vocales viennent compléter l'offre. Bosch Security Systems développe et fabrique ses produits dans ses propres usines réparties dans le monde entier. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site [www.boschsecurity.fr](http://www.boschsecurity.fr)*

*Le Groupe Bosch est un important fournisseur mondial de technologies et de services. Avec un effectif d'environ 281 000 collaborateurs, le Groupe Bosch a réalisé en 2013 un chiffre d'affaires de 46,1 milliards d'euros (nota : suite à une modification des méthodes comptables, les chiffres 2013 ne sont que partiellement comparables avec les données publiées pour l'exercice 2012). Ses activités sont réparties en quatre secteurs : Techniques automobiles, Techniques industrielles, Biens de consommation et Techniques pour les énergies et les bâtiments. Le Groupe Bosch comprend la société Robert Bosch GmbH ainsi qu'environ 360 filiales et sociétés régionales réparties dans près de 50 pays. En incluant les partenaires commerciaux, le Groupe Bosch est présent dans près de 150 pays. Ce réseau international de développement, de fabrication et de distribution constitue l'élément clé de la poursuite de la croissance du Groupe. En 2013, Bosch a déposé environ 5000 brevets à l'échelle mondiale, soit en moyenne 20 brevets par jour ouvré. Avec ses produits et services, le Groupe Bosch entend améliorer la qualité de la vie grâce à des solutions à la fois innovantes, utiles et enthousiasmantes, en proposant dans le monde entier des Technologies pour la vie.*

*L'entreprise a été créée par Robert Bosch (1861-1942) en 1886 à Stuttgart sous la dénomination « Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik » (Ateliers de mécanique de précision et d'électrotechnique). La structure particulière de la propriété de la société Robert Bosch GmbH garantit la liberté d'entreprise du Groupe Bosch. Grâce à cette structure, la société est en mesure de planifier à long terme et de réaliser d'importants investissements initiaux pour garantir son avenir. Les parts de capital de Robert Bosch GmbH sont détenues à 92 % par la fondation d'utilité publique Robert Bosch Stiftung GmbH. Les droits de vote liés à ce capital social sont confiés majoritairement à la société en commandite Robert Bosch Industrietreuhand KG, qui exerce la fonction d'associé actif. Les autres parts sont détenues par la famille Bosch et par la société Robert Bosch GmbH.*

*Les principales activités du Groupe Bosch sont représentées en France. En 2013, l'effectif était de 6 534 personnes et le volume d'affaires réalisé par le Groupe s'est élevé à 2,3 milliards d'euros sur le territoire national.*

*Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site [www.bosch.fr](http://www.bosch.fr) , [www.bosch-presse.de](http://www.bosch-presse.de) et [www.twitter.com/boschfrance](http://www.twitter.com/boschfrance)*