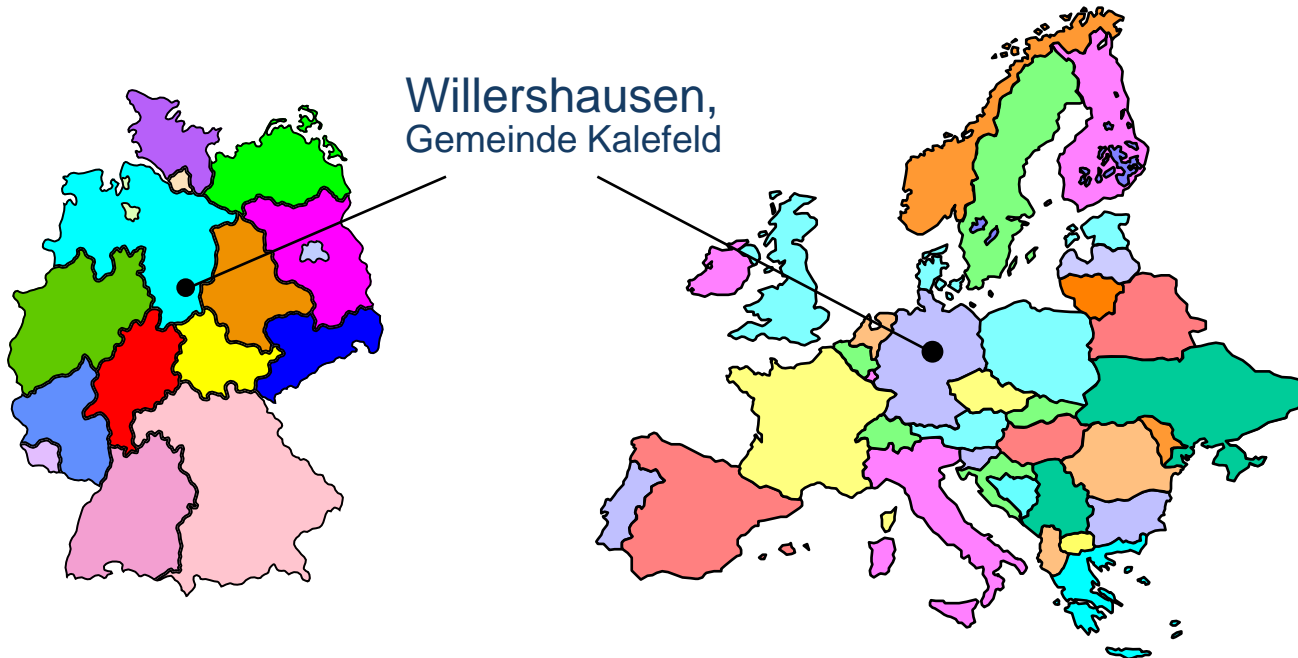


# Kundendienst im Dienst des Kunden



## Hier finden Sie uns



Mitten in Deutschland

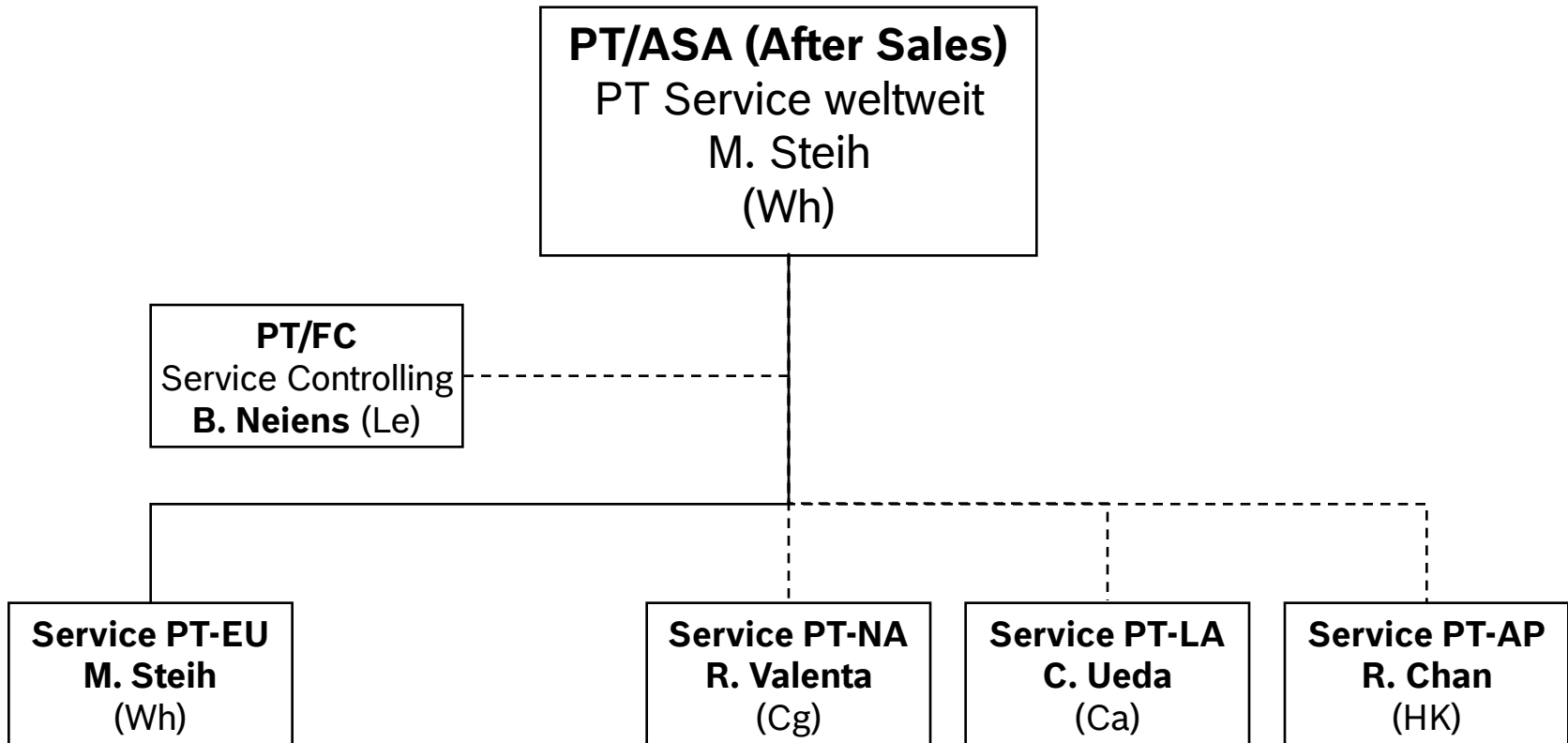
Mitten in Europa



## Elektrowerkzeuge



## Organigramm PT (Power Tools) Service Welt



## Service Center Willershausen (Ø 2007)

### Eckdaten

→ Mitarbeiter	250
→ Ersatzteillieferungen pro Tag in die ganze Welt	6.200 Pos. 65.000 Stück
→ Ersatzteile im Lager	34.000 SNR 7,5 Millionen Stück
→ Vorgänge im Service Contact Center pro Tag (Telefonate, Faxe, Emails,...)	1.800
→ Reparaturen-Wareneingang pro Tag	1.290



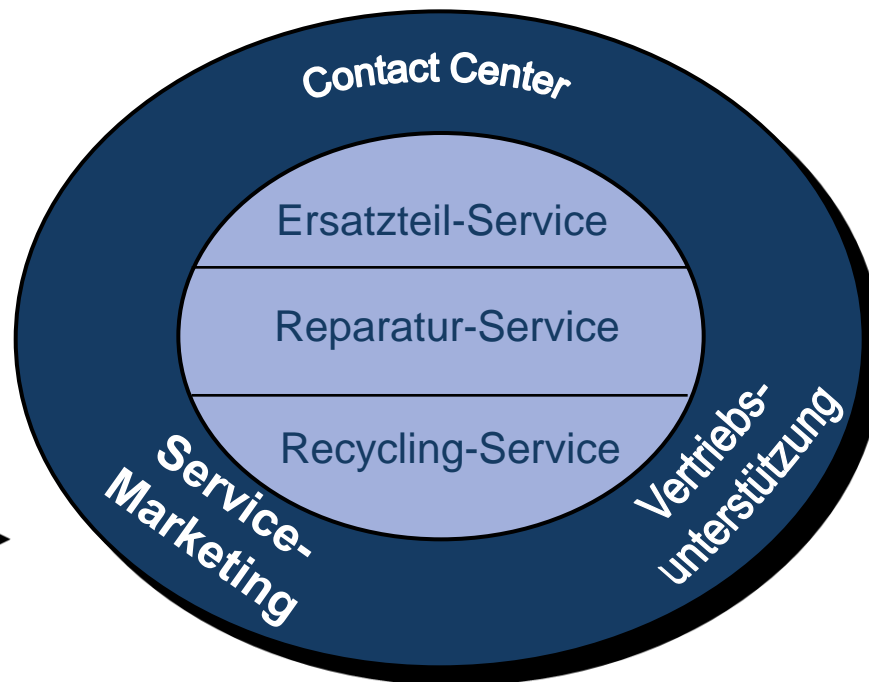
## Unsere Aufgabenbereiche

### Support-Funktionen

- Personalabteilung
- Datenverarbeitung
- Controlling
- Einkauf

### Technische Funktionen

- Arbeitswirtschaft
- Fabrikplanung und Transport



## Unsere Aufgabenschwerpunkte

- **Weltweiter Ersatzteil-Service** für alle Bosch Marken (Bosch, Skil, Dremel, ATCO und Qualcast)
- **Reparaturservice** für Bosch, Skil, Dremel, RotoZip Elektrowerkzeuge für Deutschland, Benelux, Schweden und Schweiz
- **Recyclingservice** für alle Marken



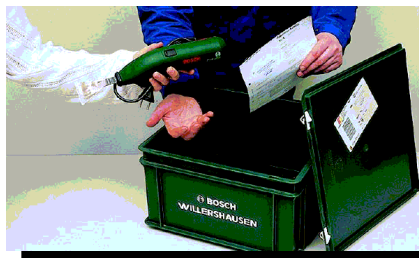
## Unsere Ersatzteil Service-Leistungen

- Schnelle und einfache Bestellmöglichkeit über unsere elektronischen Medien (Extranet, nexMart und Internet)
- Hohe ET Verfügbarkeit von 99%
- Warenversand am **gleichen Arbeitstag** bei Bestellung
  - per Telefon und Fax bis **14.00 Uhr**
  - per Extranet, nexMart, Internet bis **15.30 Uhr**

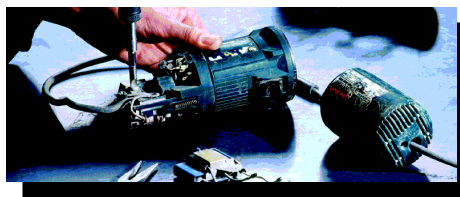




## Eingang der Reparatur in der Bosch-Service-Box



Reparatur des Gerätes



Gerät verbleibt in Servicezentrum

Kosten-  
vor-  
anschlag

Kunde  
erhält  
Neugerät

Recycling

Zubuchung der Service-Box auf Ihrem  
Service-Box-Bestandskonto

Bosch-Service Box beim Fachhändler

Ihre nächste Reparatur wird in der  
Bosch-Service-Box transportiert



## Bosch-Service-Partner I

- besteht seit 1.Juni 1998
- **garantierte** Reparatur in 5 Arbeitstagen oder Reparatur kostenlos
- Kooperation mit GLS (D) oder DPD (NL/B, CH)



## Bosch-Service-Partner II

### → Situation Deutschland

→ Stand 1/2008: 1.200.000 Reparaturen

→ Reklamationen: 129 (0,1 ‰)



## Bosch-Service-Partner III

**Weltweit  
in allen wesentlichen Ländern/Regionen  
umgesetzt, z.B.**

### Europa

Deutschland, Spanien,  
Großbritannien, Schweiz,  
Tschechische Republik,  
Österreich, Ungarn,  
Slowakei, Polen, Griechen-  
land, Dänemark, Finnland,  
BeNeLux, Portugal,  
Rumänien, Russland

### Asien/Australien

Korea, Japan,  
Indien, Hongkong,  
Israel, Australien,  
China, Taiwan,  
Malaysia, Philippinen,  
Singapur, Thailand,  
Dubai, Türkei

### Amerika

Chile, Brasilien,  
Mexiko, USA

## Unsere Service-Leistungen I

heute rein



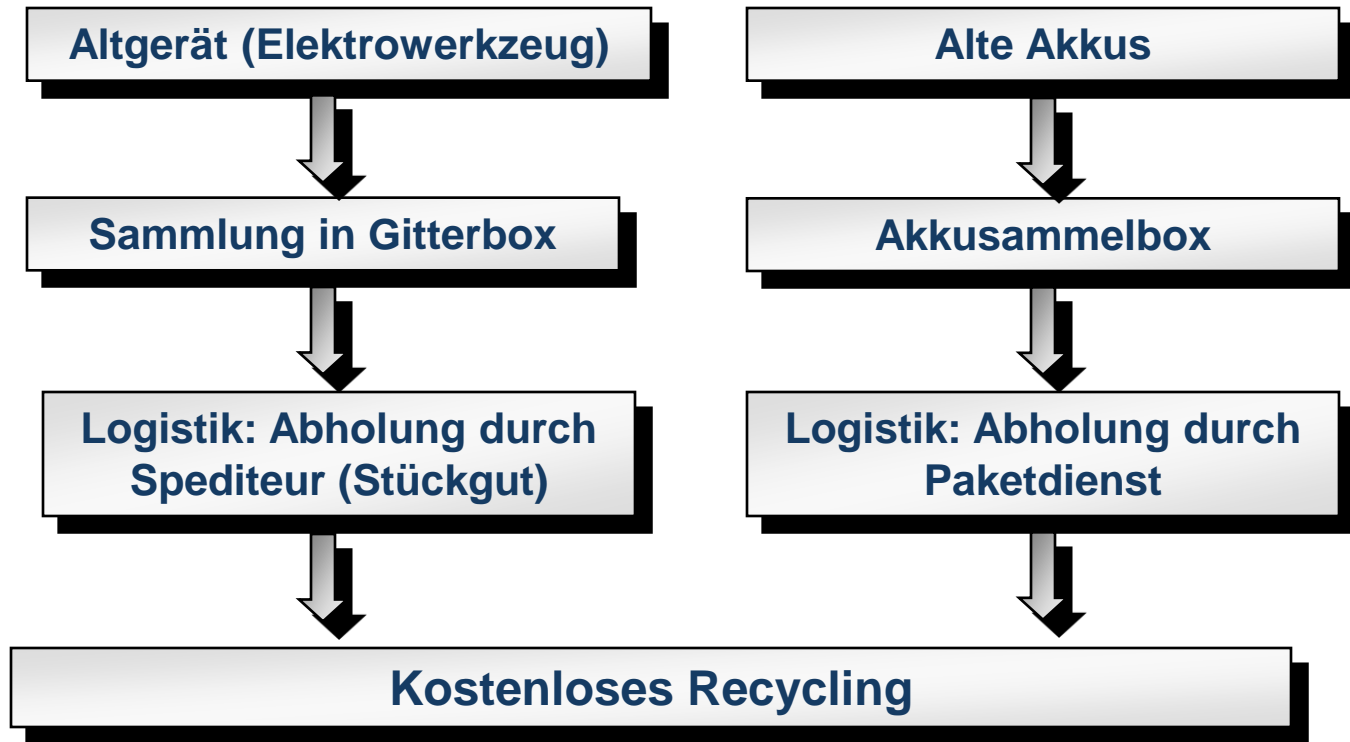
heute raus



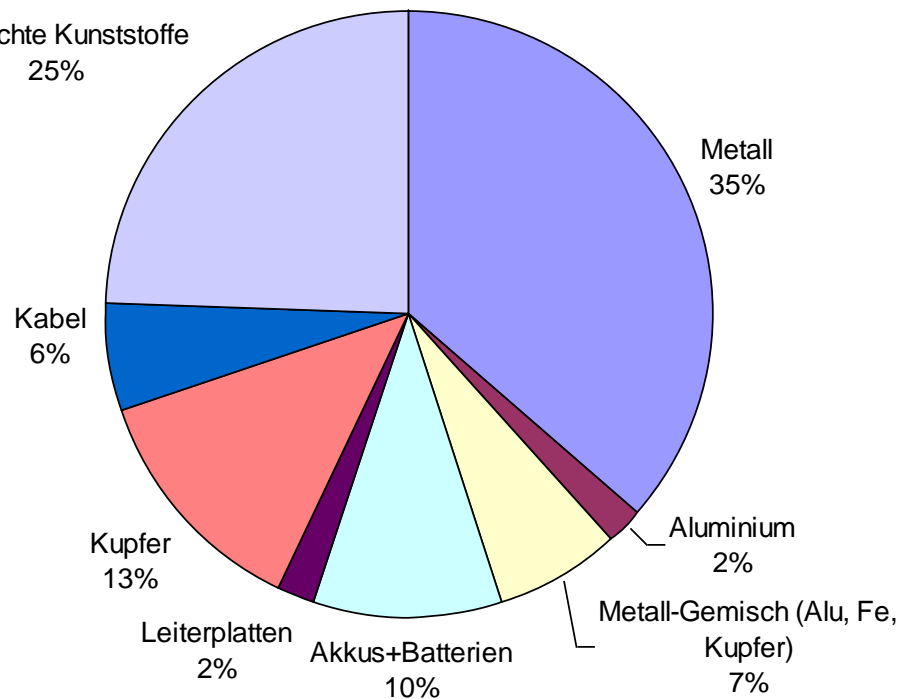
Minimierung der Ausfallzeit der Elektrowerkzeuge

**Der Kunde entbehrt sein Elektrowerkzeug nur 3 Arbeitstage!**

## Unser Recyclingangebot



## Aufteilung nach verwerteten Material-Fractionen



## Einsatzgebiete für Studenten (am Standort Willershausen)

- **vergütetes Praktikum** (fachbez. Einsatz 35 Std./ Wo.)
- **Werksstudenten** (Geld verdienen in den Semesterferien)
- **Praxisstudenten** (vergüteter fachbez. Einsatz 10 Std./ Wo.)

### Fachgebiete:

Logistik, Facility Management, Internat. Kundendienst, Nationaler Kundendienst, Personalabteilung, Service Contact Center (Marketing, Kundenbetreuung), Controlling



# Betriebsbesichtigung Robert Bosch GmbH in Willershausen:

**Termin: Donnerstag, 01. Dezember 2011 13.00-18.00  
Uhr**

**Ansprechpartner: Career Service Uni Göttingen**



**Wir freuen uns  
auf Ihren Besuch!**

