Informacja prasowa

30 lat zaufania i Serwis gotowy na przyszłość. BSH wyznacza kierunek opieki nad konsumentem

Od papierowych map po zdalną diagnostykę i sztuczną inteligencję. Serwis BSH w Polsce działa już od 30 lat i przez ten czas przeszedł znaczącą transformację. Dziś po raz kolejny został doceniony przez konsumentów – otrzymał Gwiazdę Dekady za lata 2015–2025. Jak zmieniły się naprawy AGD przez trzy dekady, co *Right to Repair* oznacza dla rynku i jak może wyglądać serwis przyszłości?

Od papierowej mapy do zdalnej diagnostyki

Historia Serwisu Producenta marek Bosch i Siemens w Polsce rozpoczęła się 1 lutego 1996 roku. Przez trzy dekady zmieniło się niemal wszystko – technologie, urządzenia, oczekiwania konsumentów i sposób organizacji pracy. Jedno pozostało niezmienne: koncentracja na konsumencie i dążenie do tego, aby zapewnić mu fachową pomoc wtedy, gdy jej potrzebuje.

Początki Serwisu BSH trudno porównać z jego dzisiejszym funkcjonowaniem. Pierwsi technicy planowali trasy przy pomocy papierowych map i drewnianych znaczników, a wizyty realizowali prywatnymi samochodami. Serwis koncentrował się na naprawach gwarancyjnych.

Dziś zakres jego działalności jest znacznie szerszy. Obejmuje także instalację urządzeń, sprzedaż części zamiennych, akcesoriów i produktów do pielęgnacji urządzeń oraz doradztwo. Istniejąca sieć serwisowa zapewnia szybkie dotarcie do wszystkich konsumentów na terenie całego kraju.

– Przez 30 lat zmieniła się technologia, sposób pracy i oczekiwania konsumentów. Nie zmieniło się natomiast to, że najważniejszy jest człowiek – zarówno konsument, który potrzebuje pomocy, jak i pracownik serwisu, który tej pomocy udziela. Dziś serwisowanie urządzeń wymaga połączenia doświadczenia technicznego, kompetencji cyfrowych i umiejętności budowania długotrwałych relacji z konsumentem **– mówi Paweł Trojanowski, Head of Customer Service BSH w Polsce.**

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 183, 02-222 Warszawa / Telefon: (+48) 22 5727 600, Faks: (+48) 22 5726 600, www.bsh-group.pl / Sąd Rejestrowy: Krajowy Rejestr Sądowy Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, nr: 0000023973 / Numer BDO: 000006798

REGON 012604823, NIP 524-010-46-41 / Kapitał zakładowy: 300 000 000 PLN

BOSCH is a registered Trademark of Robert Bosch GmbH, Germany. Grupa BSH jest posiadaczem licencji na korzystanie ze znaku handlowego firmy Siemens AG.

Right to Repair. BSH idzie o krok dalej

Transformacja Serwisu BSH nabiera dodatkowego znaczenia w kontekście europejskiej dyrektywy „Right to Repair", czyli prawa do naprawy. Nowe regulacje mają wspierać naprawę urządzeń i wydłużanie ich okresu użytkowania, zamiast przedwczesnej wymiany.

Przepisy przewidują wydłużenie odpowiedzialności sprzedawcy o 12 miesięcy. BSH idzie o krok dalej – jako producent dobrowolnie rozszerzy swoją gwarancję o dodatkowy rok, jeśli naprawa urządzenia zostanie wykonana w okresie podstawowej ochrony gwarancyjnej. To kolejny element podejścia BSH, w którym naprawa jest sposobem na wydłużenie życia urządzenia i budowanie długofalowej relacji z konsumentem.

Serwis przyszłości będzie cyfrowy, ale nadal ludzki

Kolejne lata przyniosą dalszą cyfryzację obsługi. Już dziś Serwis BSH wykorzystuje rozwiązania takie jak First Aid, umożliwiające zdalną pomoc techniczną i rozwiązanie części problemów bez konieczności wizyty technika. W obsłudze konsumentów wykorzystywane są również chatboty i voiceboty.

– Nie spodziewam się jednej wielkiej rewolucji. Raczej kolejnych zmian, które krok po kroku będą sprawiały, że serwis stanie się jeszcze bardziej proaktywny. Możemy wyobrazić sobie sytuację, w której urządzenie samo wykrywa problem, przekazuje pełną diagnostykę do serwisu, a konsument otrzymuje gotowe rozwiązanie lub propozycję wizyty. Technologia będzie coraz ważniejsza, ale człowiek nadal pozostanie najważniejszym elementem serwisu **– mówi Konrad Kruszewski, Deputy Director of Customer Service BSH w Polsce.**

30 lat zaufania potwierdzone przez konsumentów

Jubileusz 30-lecia Serwisu BSH zbiega się z kolejnym ważnym wyróżnieniem. W tegorocznej edycji Programu Jakości Obsługi Serwis BSH otrzymał Gwiazdę Jakości Obsługi 2026, a także wyjątkową Gwiazdę Dekady za lata 2015–2025.

Dla Serwisu BSH te wyróżnienia są szczególnie istotne, ponieważ stanowią bezpośrednie potwierdzenie jakości obsługi z perspektywy konsumentów i budowanego przez lata zaufania. Jest

ono efektem codziennej pracy zespołu – jego wiedzy, zaangażowania i koncentracji na konsumencie.

Kontakt dla mediów
Informacje korporacyjne
Daniel Goszczyński
Public Relations Manager
Tel. kom.: +48 539 309 705
daniel.goszczynski@bshg.com

Kontakt dla mediów
Informacje produktowe
Szymon Olszanko
Specjalista ds. Public Relations
Tel. kom.: +48 882 366 703
szymon.olszanko@bshg.com

Więcej informacji o BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego:
www.bsh-group.com/pl/
www.linkedin.com/company/bsh-poland/
www.facebook.com/bshgroup.polska/

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o. jest częścią międzynarodowego koncernu BSH Home Appliances Group. Firma oferuje na polskim rynku portfolio AGD marek Bosch, Siemens i Gaggenau. BSH posiada w Polsce sześć fabryk. W trzech łódzkich zakładach produkowane są pralki, zmywarki i suszarki do ubrań, w dwóch wrocławskich piekarniki i lodówki, a nieopodal Rzeszowa małe AGD. BSH w Polsce poza produkcją posiada centra usług wspólnych. Pracują one na potrzeby BSH na całym świecie w obszarach, takich jak usługi informatyczne, księgowe, handel zagraniczny czy centralne zakupy. BSH w Polsce rozwija też Centra Badań i Rozwoju w Łodzi i w Rzeszowie oraz Centrum Kompetencyjne Digital & E-Commerce.

BSH Home Appliances Group jest europejskim liderem w branży sprzętu gospodarstwa domowego z łącznym obrotem wynoszącym ok. 15 mld EUR i z 56 tysiącami pracowników w 2025 roku. Portfolio marek firmy obejmuje globalne marki AGD, Bosch, Siemens i Gaggenau, a także marki regionalne, takie jak Neff i Thermador. BSH produkuje w 37 zakładach i jest obecne w 50 krajach.

BSH należy do Grupy Bosch.

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 183, 02-222 Warszawa / Telefon: (+48) 22 5727 600, Faks: (+48) 22 5726 600, www.bsh-group.pl / Sąd Rejestrowy: Krajowy Rejestr Sądowy Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, nr: 0000023973 / Numer BDO: 000006798

REGON 012604823, NIP 524-010-46-41 / Kapitał zakładowy: 300 000 000 PLN

BOSCH is a registered Trademark of Robert Bosch GmbH, Germany. Grupa BSH jest posiadaczem licencji na korzystanie ze znaku handlowego firmy Siemens AG. 3