



ABB ABILITY

LÖSUNGEN FÜR DIE
DIGITALE ZUKUNFT

01

Mit dem Kunden auf Reise gehen

Der Trend geht zu kundenindividuellen Produkten und Lösungen auch bei ABB. Mit drei ABB Ability Customer Experience (ACE) Centern weltweit hat ABB innovative Plattformen geschaffen, die Kunden und ABB-Experten für eine gemeinsame Reise nutzen. Das Ziel: miteinander digitale Marktchancen entwickeln.

Zwei Herren diskutieren lebhaft. Dabei versinken sie in den bequemen Egg Chairs, die Jacketts über der Lehne abgelegt und ein kühles Getränk in der Hand. Was nach einer Feierabendszene in einer Hotellounge aussieht, ist eine typische Situation im ABB Ability Customer Experience (ACE) Center in Ladenburg. Mit dem Konzept des ACE Centers geht ABB neue Wege und ein inspirierendes Ambiente gehört dazu. Dem Kunden zuhören, seine Anforderungen genau verstehen und eine individuelle Lösung entwickeln – darum geht es in den ACE Centers.

Kreativtechniken mit einem strukturierten Prozess verbindet. Im Kern geht es darum, Lösungen zu finden, die nicht aus der Sicht des Anbieters heraus entwickelt wurden, sondern die Anwendersicht einnehmen und diesen am Ende weiterbringen. Bei Co-Creation-Workshops, so heißen die gemeinsamen Workshops von Kunden und ABB-Spezialisten aus unterschiedlichen

Impressionen vom ACE Center in Ladenburg sehen Sie im Video: tiny.cc/ace-ladenburg



Den Kunden früh einbeziehen

Methodisch steht das Design Thinking im Mittelpunkt, das das schöpferische Potenzial von

Wir bringen Menschen zusammen – und das möglichst interdisziplinär. Jeder im Raum hat eine Stimme.

Unternehmensbereichen, werden die Kunden früh in den Prozess einbezogen, um ihre Bedürfnisse stärker als bisher bei der Entwicklung von Lösungsansätzen zu berücksichtigen. Fabian Hess, Manager des ACE Centers Ladenburg, erklärt: Wir möchten die Kommunikation mit unseren Kunden qualitativ verändern. Um sie kompetent und nachhaltig bei der digitalen Transformation begleiten zu können, ist es uns wichtig, ein gemeinsames Verständnis von ihren Herausforderungen zu entwickeln und die Chancen von ABB Ability erfahrbar zu machen. Als Partner entwickeln wir dann leistungsstarke Lösungen mit einem echten und messbaren Mehrwert für die Kunden. Das Team im ACE Center ist dabei interner Dienstleister für die Geschäfts- und Vertriebseinheiten bei ABB. Rund um den Workshop können die Kunden im Digital Delta, einem erweiterten Showroom mit interaktiven Exponaten und Installationen, im Mixed Reality Lab oder im Prototyping Lab auf digitale Entdeckungsreise gehen.

Die halb-, ein- oder mehrtägigen Workshops finden in Ladenburg oder auf Wunsch beim Kunden statt. Mehr als 120 Workshops mit über 1.400 Teilnehmern haben die ACE Centers weltweit seit April 2018 durchgeführt, allein über 80 im ACE in Ladenburg. Der Workshop selbst besteht aus Phasen, die aufeinander aufbauen. Zu Beginn betrachten die Teilnehmer die Ist-Situation aus unterschiedlichen Perspektiven, tauchen ein in die technologischen Anforderungen des Kunden und die Möglichkeiten von ABB Ability, einer integrierten Industrial-Internet-Plattform und Cloud-Infrastruktur. Anschließend formulieren sie die Herausforderungen und entwickeln Ideen und konkrete Lösungsansätze. Ergebnis der Workshops sind sogenannte Konzeptposter quasi erste Projektpläne. Die vielversprechendsten Projektskizzen wählt das Workshop-Team gemeinsam aus. Sie bilden die Grundlage, um die Lösungsansätze mithilfe von Prototypen zu testen.

Kommunikation mit Kunden qualitativ verändern

Neben Kunden und ABB-Mitarbeitern nehmen je nach Fragestellung auch externe Partner, Lieferanten, Vertreter von Start-ups sowie Angehörige von Universitäten an den Workshops teil. Wir bringen Menschen zusammen und das möglichst interdisziplinär. Jeder im Raum hat eine Stimme einer der wichtigsten Grundsätze im Design Thinking. Ein Co-Creation-Workshop ist ein Dialog, der getragen ist von Vertrauen, Neugier und dem Wunsch, voneinander zu lernen und miteinander erfolgreich zu sein, betont Fabian Hess. Das bestätigt auch Holger

Schwenk, Geschäftsführer des Maschinenbauers INOTEC: Tatsächlich hatte ich erstmals in meinem Berufsleben als potenzieller Kunde nicht den Eindruck, auf einer versteckten Verkaufveranstaltung zu sein. Im ersten Workshop ging

Die Konzeptposter mit den vielversprechendsten Ideen wählt das Workshop-Team gemeinsam aus. Sie bilden die Grundlage, um die Lösungsansätze umzusetzen.

es erst einmal nicht darum, welche Produkte wir benötigen, sondern ABB wollte uns nur zuhören. Wir erarbeiteten dann gemeinsam, wo unser eigentliches Problem liegt und wie wir es lösen können. Michael Teigeler, Geschäftsführer der Stadtwerke Heidelberg Energie, ergänzt: ABB hat mit der ACE-Methode die verschiedensten Sichtweisen und Wünsche schnell in Ziele abgeleitet. Das hat uns auf effiziente Weise dabei unterstützt, in kürzester Zeit vier konkrete Konzepte zu entwickeln und ein gemeinsames Verständnis über die Möglichkeiten einer Partnerschaft im Bereich E-Mobility und Optimierung der elektrischen Infrastruktur zu erzielen. Wir haben die Konzepte bewertet und die weiteren Schritte priorisiert. In nachfolgenden Workshops werden wir die Zusammenarbeit rund um das Thema Smart City nun vertiefen.

Weitere Infos: fabian.hess@de.abb.com

01 Rund um den Workshop können die Kunden im Digital Delta, einem erweiterten Showroom mit interaktiven Exponaten und Installationen, auf digitale Entdeckungsreise gehen.

02 In den Labs des ACE Centers wird auf vielfältige Weise nach Lösungen gesucht auch mithilfe von Virtual-Reality-Technologien.

02

