



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, in denen Kunden und ABB-Experten gemeinsam auf eine Reise gehen. Das Ziel: gemeinsam 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 Center (ACE) im deutschen Ladenburg. Mit dem Konzept des ACE geht ABB neue Wege ein inspirierendes Ambiente gehört dazu. Dem Kunden zuhören, seine Anforderungen genau verstehen und eine individuelle Lösung entwickeln – darum geht es in den ACE Centers. Mit jenem in Ladenburg unterstützt ABB auch Kunden aus der Schweiz und anderen europäischen Ländern. Das Team im ACE ist dabei Dienstleister für die Geschäfts- und Vertriebseinheiten von ABB.

### Den Kunden früh einbeziehen

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

«Das ACE bietet uns die Möglichkeit, die Kommunikation mit unseren Kunden qualitativ zu verändern.»

Impressionen vom ACE  
Center in Ladenburg  
sehen Sie im Video  
[tiny.cc/ace-ladenburg](https://tiny.cc/ace-ladenburg)



die gemeinsamen Workshops von Kunden und ABB-Spezialisten aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen, werden die Kunden früh in diesen Prozess einbezogen, um ihre Bedürfnisse stärker als bisher bei der Entwicklung von Lösungsansätzen zu berücksichtigen. Fabian Hess, Manager des ACE Centers Ladenburg, erklärt: «Um unsere Kunden kompetent und nachhaltig bei der digitalen Transformation begleiten zu können, ist es uns wichtig, ein gemeinsames Verständnis über ihre Herausforderungen zu gewinnen.» 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 1400 Teilnehmenden haben die ACE Center weltweit seit April 2018 durchgeführt, allein über 80 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 konkreten Anforderungen und entwickeln Ideen und konkrete Lösungsansätze. Ergebnis der Workshops sind so genannte Konzeptposter quasi erste Projektpläne. Während des Workshops wählt das Team die vielversprechendsten Projekt-Skizzen gemeinsam aus. Sie bilden die Grundlage, um die Lösungsansätze mit Hilfe von Prototypen zu testen.

### Kommunikation qualitativ verändern

Neben Kunden und ABB-Mitarbeitenden nehmen je nach Fragestellung auch externe Partner, Lieferanten, Vertreter von Start-ups sowie 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 Verkaufsveranstaltung zu sein. Im ersten Workshop ging 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.» Bernhard Caviezel, Product Marketing Director des Businesses Electrification von ABB Schweiz,

«Gemeinsam entwickeln wir dann leistungsstarke Lösungen mit einem echten Mehrwert.»

betont, dass das zwischen Mannheim und Heidelberg gelegene ABB Ability Customer Experience Center auch für den Dialog mit Schweizer Kunden offen steht: «Es bietet uns die Möglichkeit, die Kommunikation mit unseren Kunden qualitativ zu verändern. Um sie kompetent und nachhaltig bei der digitalen Transformation begleiten zu können, ist es uns wichtig, sie frühzeitig einzubinden. Gemeinsam entwickeln wir dann leistungsstarke Lösungen mit einem echten Mehrwert.» Zudem sei das ACE in Ladenburg von Basel aus per Bahn oder Auto in weniger als drei Stunden erreichbar.

Weitere Infos: [bernhard.caviezel@ch.abb.com](mailto:bernhard.caviezel@ch.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 wird auf vielfältige Weise nach Lösungen gesucht auch mithilfe von Virtual-Reality-Technologien.

02

