



ABB ABILITY

DES SOLUTIONS
POUR L'AVENIR
NUMÉRIQUE

—
01

Voyager avec le client

La tendance est aux produits et solutions sur mesure – y compris chez ABB. Avec ses trois centres ABB Ability Customer Experience (ACE) dans le monde, ABB a établi des plateformes innovantes réunissant clients et experts d'ABB. Objectif: développer conjointement des opportunités sur le marché numérique.

Deux hommes sont en pleine discussion, enfoncés dans de confortables Egg Chairs, la veste sur le dossier et une boisson fraîche à la main. Ce qui ressemble à une scène de fin de soirée dans le salon d'un hôtel est en réalité une situation typique de l'ABB Ability Customer Experience Center (ACE) de Ladenburg, en Allemagne. ABB innove avec le concept de l'ACE, et une ambiance favorable à l'inspiration en fait partie. Écouter le client, comprendre exactement ses besoins et développer une solution individuelle, c'est ce dont il s'agit dans les centres ACE. Dans celui de Ladenburg, ABB prend en charge des clients de Suisse et d'autres pays européens. L'équipe de l'ACE joue le rôle de prestataire pour les unités d'ABB.

Impliquer rapidement le client

La méthode repose sur le Design Thinking qui allie le potentiel créatif des techniques de création à un processus structuré. Il s'agit essentiellement de trouver des solutions qui ne sont pas développées du point de vue du fournisseur, mais qui prennent en compte le point de vue de l'utilisateur et l'aident à atteindre son objectif. Lors du Co-Creation, c'est le nom donné aux

«L'ACE est l'occasion pour nous d'améliorer la communication avec nos clients.»

—
Découvrez l'ACE Center de Ladenburg en vidéo tiny.cc/ace-ladenburg



ateliers réunissant clients et spécialistes ABB de différents secteurs, les clients sont rapidement impliqués dans ce processus afin de mieux tenir compte de leurs besoins dans l'élaboration de solutions. Fabian Hess, directeur de l'ACE Center Ladenburg, explique: «Pour pouvoir accompagner nos clients de manière compétente et durable dans la transformation numérique, il est important pour nous de bien comprendre leurs problématiques.» Autour de l'atelier, les clients peuvent se lancer dans un voyage de découverte numérique avec le «Digital Delta», un showroom proposant des expositions et des installations interactives, le «Mixed Reality Lab» ou encore le «Prototyping Lab».

Les ateliers se déroulent sur une demi-journée, une journée ou plusieurs jours à Ladenburg ou, sur demande, chez le client. Depuis avril 2018, les centres ACE ont organisé plus de 120 ateliers dans le monde, réunissant plus de 1400 participants, dont plus de 80 à Ladenburg. L'atelier se présente lui-même sous la forme de phases qui s'inscrivent dans une logique de progression. Pour commencer, les participants examinent la situation actuelle sous différents angles, analysent les besoins technologiques du client et les possibilités offertes par ABB Ability, une plateforme Internet industrielle intégrée et une infrastructure cloud. Ensuite, ils formulent les exigences concrètes et développent des idées et des solutions concrètes. Une affiche-concept naît de ces ateliers et constitue une sorte de premier plan de projet. Durant l'atelier, l'équipe sélectionne ensemble les ébauches de projet les plus prometteuses. Elles servent de base pour tester les solutions potentielles avec des prototypes.

Améliorer la qualité de la communication

Outre les clients et les collaborateurs d'ABB, des partenaires externes, des fournisseurs, des représentants de start-ups et des universités sont aussi susceptibles de participer aux ateliers selon le cas. «Nous rassemblons les gens, en faisant intervenir un maximum de disciplines. L'avis de chaque personne présente compte, c'est l'un des principes les plus importants du Design Thinking. Un atelier Co-Creation est un dialogue basé sur la confiance, la curiosité et le désir d'apprendre les uns des autres et de réussir ensemble», souligne Fabian Hess. Holger Schwenk, directeur général du fabricant de machines Inotec, le confirme: «Pour la première fois de toute ma carrière professionnelle, je n'ai pas eu l'impression en tant que client potentiel de me trouver dans une réunion de vente déguisée. Au cours du premier atelier, ABB souhaitait simplement écouter, et non savoir les

produits dont nous aurions besoin. Nous avons travaillé ensemble pour définir précisément notre problème et comment il est possible de le résoudre.» Bernhard Caviezel, Product Marketing Director de l'unité Electrification d'ABB

—
«Ensemble, nous développons des solutions efficaces avec une vraie valeur ajoutée.»

Suisse, souligne que l'ABB Ability Customer Experience Center, situé entre Mannheim et Heidelberg, est aussi une plateforme de dialogue avec les clients suisses: «C'est l'occasion pour nous d'améliorer la communication avec nos clients. Pour les accompagner efficacement et durablement dans la transformation numérique, il est important pour nous de les impliquer à un stade précoce. Ensemble, nous développons des solutions efficaces avec une vraie valeur ajoutée.» De plus, l'ACE à Ladenburg est accessible en moins de trois heures en train ou en voiture depuis Bâle.

Informations: bernhard.caviezel@ch.abb.com

—
 01 Autour de l'atelier, les clients peuvent se lancer dans un voyage de découverte numérique avec le «Digital Delta», un showroom proposant des expositions et des installations interactives.

—
 02 Les laboratoires de l'ACE mettent en œuvre différents moyens pour trouver des solutions, notamment des technologies de réalité virtuelle.

—
 02

