



**Thomas Wettstein**  
CEO Avectris AG und  
ITG-Präsident  
CEO Avectris AG  
et président de l'ITG

## Die Nutzersicht einbeziehen

Neue technologische Ansätze faszinieren. Uns technisch geprägten Menschen fällt es oftmals schwer, uns nicht dafür zu begeistern. Wir diskutieren die Spezifikationen und deren Potenziale. Doch was passiert mit einer tollen neuen Technologie, wenn sie schliesslich in die «freie Wildbahn» entlassen wird?

Dann muss sie weit mehr als nur technisch überzeugen. Es gilt, individuelle Akzeptanz bei den Menschen zu erreichen. Sie muss sich in den gesellschaftlichen Kontext einordnen und gesetzlichen Rahmenbedingungen genügen. Der Wirtschaftlichkeit kommt eine wesentliche Bedeutung zu. Und schliesslich muss sich das neue Produkt auch gegen etablierte Player durchsetzen, die deswegen ihre Marktdominanz verlieren könnten. Dies gilt grundsätzlich – aber gerade auch innerhalb der eigenen Firma.

Nur wenn eine neue Technologie all diese Hürden erfolgreich überwindet, kann sie sich durchsetzen und dem Nischendasein entkommen.

Interessant ist eine Art Lebenszyklus neuer Technologien, der immer wieder ähnlich zu beobachten ist. Am Anfang steht die Technologie im Vordergrund, gefolgt von Fragen der Wirtschaftlichkeit und rechtlicher Rahmenbedingungen. Es folgen Themen der Instandhaltung und erst in einer bereits reifen Phase stehen Akzeptanz und Emotionalität im Mittelpunkt.

Es gibt nachvollziehbare Gründe für diesen Lebenszyklus. Aber warum nicht von anderen Industrien lernen und das Nutzererlebnis – die «User- oder Customer Experience» – in den Vordergrund stellen? Bequemlichkeit, rasche Resultate und einfache Prozesse sind entscheidend für die Akzeptanz, und ohne diese können sich selbst technisch hervorragende Innovationen nicht durchsetzen – der kometenhafte Aufstieg von Apple und Google sind dafür nur zwei Beispiele unter vielen.

Bei den von der ITG bearbeiteten Themen wie Gebäude-technik, Smart Home, Industrie 4.0, intelligente Netze, Software Engineering und LED geht es deshalb nicht nur um die technische Lösung, sondern ebenso um das grosse Ganze: um den Menschen und wie sein Alltag einfacher und bequemer gestaltet werden kann. Einige Beispiele dafür zeigt das LED-Forum 2018, das unter dem Leitthema «Human Centric Lighting in der Praxis» am 30. Januar 2018 in Basel stattfindet. Lassen Sie sich inspirieren!

## Considérer le point de vue de l'utilisateur

Les nouvelles approches technologiques fascinent. En tant que personnes intéressées par la technique, nous avons souvent du mal à ne pas rester de marbre. Nous discutons des spécifications et de leur potentiel. Mais qu'arrive-t-il avec une nouvelle technologie sensationnelle lorsqu'elle est finalement « lâchée dans la nature »?

Elle doit se montrer convaincante, et ce, non seulement de par son seul aspect technique. Elle doit obtenir l'acceptation individuelle auprès du public. Elle doit s'adapter au contexte social et répondre aux conditions-cadres légales. L'efficacité économique est essentielle. Et finalement, le nouveau produit doit s'imposer face aux acteurs établis qui pourraient de ce fait perdre leur position dominante sur le marché, que cela soit de manière générale ou au sein de l'entreprise elle-même. Une nouvelle technologie peut s'imposer et échapper à une commercialisation dite « de niche » uniquement si elle parvient à surmonter tous ces obstacles.

Il est intéressant d'observer que les nouvelles technologies semblent avoir un genre de cycle de vie similaire. Au début, la technologie est au premier plan, suivie des questions économiques et des conditions-cadres légales. Arrivent alors les thèmes de l'entretien et ensuite seulement, dans une phase déjà avancée, l'acceptation et l'émotivité.

Ce cycle de vie s'explique simplement. Mais pourquoi ne pas apprendre d'autres industries et placer l'expérience de l'utilisateur, la « User ou Customer Experience » au premier plan? Le confort, des résultats rapides et des processus simples sont décisifs pour l'acceptation et, sans ces derniers, même les excellentes innovations techniques ne peuvent pas s'imposer – la croissance exponentielle d'Apple et Google ne sont que deux exemples parmi tant d'autres.

C'est pourquoi il n'est pas seulement question de la solution technique dans les thèmes traités par l'ITG, tels que la technique du bâtiment, le smart home, l'Industrie 4.0, les réseaux intelligents, l'ingénierie logicielle et les LED, mais également de l'essentiel dans son ensemble: l'être humain et comment rendre son quotidien plus simple et confortable. Quelques exemples seront présentés au cours du LED Forum 2018, consacré cette année au « Human Centric Lighting dans la pratique », qui aura lieu le 30 janvier 2018 à Bâle. Laissez-vous inspirer!