

**PPG Fast. Forward.  
Digital de bout en bout (End-to-End Digital)  
Messages clés**

**Pour assurer une croissance et des performances durables et supérieures, nous devons commencer à tirer parti de solutions digitales de bout en bout qui transforment l'expérience client et accompagnent les nouvelles méthodes de travail. L'avenir de PPG est au déploiement digital de bout en bout, ce qui permettra à PPG d'avancer rapidement. Forward.**

- Nous sommes tous conscients de la façon dont le digital transforme les expériences clients et les opérations commerciales autour de nous. Les clients exigent des interactions numériques simples et transparentes de la part des entreprises.
- Les progrès de la connectivité, de l'automatisation et de l'intelligence artificielle ont transformé la façon dont les entreprises pilotent leurs opérations.
- Nous optimiserons nos innovations en tirant parti d'une entreprise PPG plus connectée grâce aux données et aux analyses et en passant de données localisées à des données « universelles » à l'échelle de PPG. Les efforts des hommes seront complétés par la puissance prédictive de l'intelligence artificielle de pointe et de l'innovation basée sur les données. Au fil du temps, PPG sera transformé – de bout en bout – numériquement.

**En optimisant l'innovation au sein des équipes de R&D, IT et digital grâce à la modélisation, à l'intelligence artificielle et à l'innovation basée sur les données, cette plate-forme client numérique permettra à PPG d'être plus performant.**

- Ces nouvelles façons de déployer des solutions numériques définiront PPG comme un fabricant de peinture d'avant-garde tout en simplifiant et en créant des processus cohérents dans toute l'entreprise.

**Au cours de notre phase initiale, nous avons identifié cinq efforts visant à soutenir nos aspirations numériques de bout en bout.**

1) Plate-forme numérique du client

- a. La plate-forme numérique du client offrira une expérience omnicanal de classe mondiale sur l'ensemble des SBUPPG, fournissant aux clients PPG un moyen d'interagir numériquement avec PPG tout au long de leur parcours. L'accent initial sera mis sur les besoins clés tels que la gestion des comptes, la gestion des factures, les paiements, la passation de commandes, les notifications de livraison et d'autres besoins partagés qui peuvent être déployés à grande échelle dans d'autres SBU de PPG. L'accent sera également mis sur la création de capacités propres au segment de clientèle.
- b. Actuellement, nous avons des centaines de sites Web individuels et sans cohérence au sein de PPG, ce qui se traduit par une expérience client sous-

optimale. Le nouvel écosystème PPG.com de sites Web et d'applications mobiles sera piloté par l'intelligence artificielle, offrant une première expérience personnalisée et mobile, tout en rationalisant de nombreux processus PPG.

- c. Grâce à une plate-forme unifiée, les clients auront la possibilité d'accéder rapidement et facilement à tous les outils de gestion de compte dont ils ont besoin ; ils pourront notamment rechercher des produits et des prix, traiter et gérer des commandes, des paiements et des livraisons, demander et gérer des devis, etc. Cela facilitera les relations commerciales avec PPG, qui que vous soyez et où que vous soyez dans le monde.

## 2) Contretypage des couleurs pour le client

- a. Actuellement, le processus qu'utilisent les clients pour demander des couleurs particulières par le biais des équipes de vente ou du service après-vente est chronophage et coûteux. À l'avenir, les clients PPG, tout comme les commerciaux et le service après-vente, auront accès à un processus digital transparent leur permettant de demander un contretypage des couleurs.
- b. Aujourd'hui, près de 50 % des travaux de recherche et développement de PPG sont consacrés au contretypage des couleurs.
- c. Avec la mise en œuvre de nouveaux outils numériques et d'algorithmes d'intelligence artificielle, les processus de contretypage des couleurs de PPG seront plus efficaces, plus précis et plus cohérents. Nous pourrions par conséquent réduire les coûts et accélérer notre vitesse de réaction face aux demandes clients, créant ainsi un nouvel avantage concurrentiel pour PPG.

## 3) Optimisation des stocks par l'intelligence artificielle (IA)

- a. L'optimisation des stocks est un domaine d'opportunité pour PPG, avec des défis allant d'une demande imprévisible et des portefeuilles de produits complexes, à la variation du temps de production par lots.
- b. L'intelligence artificielle permet de prévoir la demande et d'optimiser le temps de production afin de réduire les niveaux de stock tout en répondant aux demandes des clients.
- c. En raison de la nature dynamique de l'IA, nous serons en mesure d'ajuster les niveaux de stocks en fonction de l'évolution des conditions du marché.
- d. Cet état futur permettra d'avoir des stocks au bon endroit et au bon moment afin de saisir les opportunités de vente. De plus, des niveaux de stocks optimaux nous aideront à renforcer la gestion de la trésorerie, permettant ainsi à PPG d'investir dans la croissance.

## 4) IA pour la qualité des Batch (fabrication)

- a. Chez PPG, la qualité est une des exigences du client. Pour s'assurer que la fabrication d'un lot de production respecte les normes de qualité du client, il faut généralement au moins un ajustement (ou « intervention ») dans le contrôle qualité post-production. Ces « interventions » augmentent la durée et les coûts

du cycle, créent des embouteillages et empêchent le déplacement sans heurt des produits dans nos usines.

- b. Sachant qu'environ les deux tiers des efforts de fabrication de PPG sont consacrés à la correction de la qualité des lots, l'objectif de l'IA pour la qualité des lots est d'élaborer des algorithmes qui anticipent la qualité des lots, permettant ainsi à PPG d'optimiser les flux et les délais de mise sur le marché.
- c. C'est en prédisant les résultats des tests de qualité revêtant une importance majeure avant le démarrage d'un lot, que l'équipe de production de PPG peut procéder à des ajustements afin d'améliorer les probabilités de produire un lot qui répondra aux spécifications du premier coup. En outre, si un ajustement est nécessaire, les données informeront le plus petit nombre d'ajustements des lots ou d'« interventions » nécessaires.
- d. Des processus de contrôle qualité par lots plus prévisibles et reproductibles permettront d'augmenter la capacité, de décongestionner nos usines et de réduire les coûts.
- e. Au fur et à mesure du déploiement à l'échelle mondiale, elle permettra d'optimiser l'empreinte de fabrication mondiale de PPG et de mettre en place une supply chain digitale de bout en bout avec nos clients.

#### 5) Formulation par IA (R&D)

- a. Chez PPG, nous formulons des centaines de produits chaque jour. Plusieurs tests sont nécessaires afin de pouvoir s'assurer qu'une formule répond à certains critères de production et niveaux de qualité. La formulation par IA nous aidera à identifier de nouvelles matières premières et à prévoir les caractéristiques de sortie des formules, afin de réduire le nombre de tests requis.
- b. Cela permettra d'accélérer la création de formulations, d'accélérer la livraison aux clients et de réaliser des économies pour PPG.

#### **Le point en 30 secondes**

Aujourd'hui plus que jamais, les clients exigent des interactions numériques, simples et transparentes de la part des entreprises. Et les progrès en matière de connectivité, d'automatisation et d'intelligence artificielle ont transformé la manière dont les entreprises pilotent leurs opérations.

Chez PPG, nous avons une excellente occasion de nous positionner pour accélérer la croissance organique et gagner sur le marché. Le déploiement du digital de bout en bout dans PPG constitue la base de cette opportunité de croissance.

Nous optimiserons nos innovations en tirant parti d'une entreprise PPG plus connectée grâce aux données et aux analyses et en passant de données localisées à des données « universelles » à l'échelle de PPG. Les efforts des hommes seront complétés par la puissance prédictive de l'intelligence artificielle de pointe et de l'innovation basée sur les données. Au fil du temps, PPG sera transformé – de bout en bout – numériquement.