

PPG Fast. Forward.
End-to-end digitaliseringsoplossingen
Belangrijkste boodschappen

Om duurzame, organische groei en prestaties te kunnen leveren die tot het bovenste kwartiel behoren, moeten we beginnen met het benutten van end-to-end digitaliseringsoplossingen, die de klantervaringen transformeren en nieuwe manieren van werken ondersteunen. Onze toekomst bij PPG wordt aangejaagd door end-to-end digitale implementatie, die PPG in staat zal stellen Fast. Forward. te gaan.

- We zien allemaal hoe de digitale wereld de klantervaringen en bedrijfsactiviteiten om ons heen transformeert. Klanten eisen eenvoudige, naadloze digitale interacties van bedrijven.
- De vooruitgang op het gebied van connectiviteit, automatisering en kunstmatige intelligentie heeft de manier getransformeerd waarop bedrijven hun activiteiten sturen.
- We gaan onze innovatie optimaliseren door beter gebruik te maken van een meer verbonden PPG, via data en analyses, en door over te stappen van gelokaliseerde data naar universele, PPG-brede data. Op die manier worden menselijke inspanningen aangevuld met de voorspellende kracht van toonaangevende kunstmatige intelligentie en op data gebaseerde innovatie. In de loop der tijd zal PPG een end-to-end digitale transformatie ondergaan.

Dit digitale klantenplatform zorgt voor een beter presterend PPG door innovatie binnen R&D, IT en digitale teams te optimaliseren met behulp van modellering, kunstmatige intelligentie en op data gebaseerde innovatie.

- Deze nieuwe manieren voor het inzetten van digitale oplossingen maken van PPG een vooruitstrevende verffabrikant, terwijl we binnen het bedrijf consistente processen vereenvoudigen en creëren.

In onze eerste fase hebben we vijf mijlpalen opgesteld waarmee we onze digitale aspiraties van begin- tot eindpunt ondersteunen.

1) Digitaal klantenplatform

- a. Het digitale klantenplatform zorgt voor een omnichannel-ervaring van wereldklasse, voor alle SBU's van PPG, waardoor klanten van PPG digitaal met PPG kunnen communiceren tijdens de hele 'klantreis', ofwel de customer journey. In eerste instantie zal de nadruk liggen op belangrijke behoeften zoals accountbeheer, factuurbeheer, betalingen, het plaatsen van bestellingen, leveringsmeldingen en andere gedeelde behoeften die over alle SBU's van PPG opgeschaald kunnen worden. Er wordt extra aandacht besteed aan het creëren van specifieke aan klantsegment gerelateerde mogelijkheden.

- b. Op dit moment hebben we binnen PPG honderden individuele, onafhankelijke websites, wat tot een suboptimale klantervaring leidt. Het nieuwe ecosysteem van websites en mobiele apps op PPG.com wordt aangestuurd met behulp van kunstmatige intelligentie, waardoor we een gepersonaliseerde en “mobile first”-ervaring bieden, terwijl we ook veel van de PPG-processen stroomlijnen.
- c. Via één gezamenlijk platform krijgen klanten snel en eenvoudig toegang tot alle nodige tools voor accountbeheer, zoals de mogelijkheid om producten en prijzen te op te zoeken, bestellingen, betalingen en leveringen te verwerken en te beheren, offertes aan te vragen en te beheren, en nog veel meer. Dit zorgt ervoor dat het met PPG makkelijker zakendoen is – ongeacht wie je bent en waar je je bevindt.

2) Kleurafstemming voor klanten

- a. Op dit moment moeten klanten specifieke kleuren nog aanvragen via de verkoop- of servicedienst, wat een tijdrovend en kostbaar proces is. In de toekomst hebben klanten van PPG, en het verkoop- en servicepersoneel, toegang tot een naadloos, digitaal proces om een kleurmatch aan te vragen.
- b. Vandaag de dag wordt bijna 50 procent van het onderzoek- en ontwikkelingswerk van PPG besteed aan kleurafstemming.
- c. Met de implementatie van nieuwe digitale hulpmiddelen en kunstmatige intelligentie-algoritmen zullen de kleurafstemmingsprocessen van PPG efficiënter, nauwkeuriger en consistent worden. Als gevolg daarvan kunnen we de kosten verlagen en onze reactietijd naar de klant versnellen, wat een nieuw concurrentievoordeel voor PPG creëert.

3) Voorraadoptimalisatie met behulp van kunstmatige intelligentie

- a. Ook op het gebied van voorraadoptimalisatie liggen kansen voor PPG, met uitdagingen variërend van onvoorspelbare vraag en complexe productportfolios tot variatie in de productietijd van batches.
- b. Kunstmatige intelligentie helpt ons om de vraag te voorspellen en de productietijd te optimaliseren waardoor we minder voorraad hoeven aan te houden terwijl we toch aan de klanteisen blijven voldoen.
- c. Dankzij het dynamische karakter van kunstmatige intelligentie zullen we in staat zijn om de voorraadniveaus aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden.
- d. Deze toekomstige staat zorgt ervoor dat we onze voorraad op het juiste moment, op de juiste plaats hebben, zodat we elke verkoop kunnen opvangen. Ook zullen onze optimale voorraadniveaus ons kasbeheer helpen versterken, waardoor PPG in groei kan investeren.

4) Kunstmatige intelligentie voor batchkwaliteit (productie)

- a. Bij PPG mag de klant kwaliteit verwachten. Om ervoor te zorgen dat een productiebatch aan de kwaliteitsnormen van de klant voldoet, moet er meestal ten minste één aanpassing (of “hit”) uitgevoerd worden bij de kwaliteitsinspectie na de productie. Deze “hits” verhogen de cyclustijd en -kosten, creëren oponthoud en verhinderen een soepele doorloop van producten door onze fabrieken.
- b. Met het inzicht dat ongeveer 2/3 van de productie-inspanningen bij PPG besteed wordt aan het corrigeren van batchkwaliteiten, is het doel van de kunstmatige intelligentie-inspanningen voor batchkwaliteit om algoritmen te bouwen die de kwaliteit van batches voorspellen, waardoor PPG de doorvoer en time-to-market kan optimaliseren.
- c. Door, nog voordat een batch wordt gestart, de resultaten van de kritische kwaliteitstest te voorspellen, kan het productieteam van PPG aanpassingen doen om de kans te vergroten dat een batch al de eerste keer aan de specificaties voldoet. Bovendien zullen de gegevens, als er tóch een correctie nodig is, het laagste aantal batch-aanpassingen of “hits” aangeven.
- d. Meer voorspelbare en herhaalbare kwaliteitsprocessen voor batches helpen onze capaciteit te vergroten, onze fabrieken te ontlasten en de kosten te verlagen.
- e. Naarmate we wereldwijd opschalen, zal dit de optimalisatie van de mondiale productievoetafdruk van PPG ondersteunen en een digitale toeleveringsketen van begin- tot eindpunt met onze klanten mogelijk maken.

5) Kunstmatige intelligentie in formulering (R&D)

- a. Bij PPG formuleren we dagelijks honderden producten. Er zijn meerdere tests nodig om ervoor te zorgen dat een formule aan bepaalde vereisten en kwaliteitsniveaus voldoet. Kunstmatige intelligentie in formulering helpt ons bij het identificeren van nieuwe grondstoffen en het voorspellen van de productiekennmerken van formules, zodat we het aantal benodigde tests kunnen verminderen.
- b. Dit leidt tot snellere creatie van formuleringen, waardoor sneller aan klanten geleverd kan worden en de kosten voor PPG zullen dalen.

Berichten van 30 seconden

Meer dan ooit vragen klanten om eenvoudige, naadloze digitale interacties van bedrijven. En vooruitgang op het gebied van connectiviteit, automatisering en kunstmatige intelligentie heeft de manier waarop bedrijven hun activiteiten sturen getransformeerd.

Bij PPG hebben we nu een geweldige mogelijkheid om onszelf te positioneren om onze organische groei te versnellen en te winnen in de markt. De ruggengraat van die groeimogelijkheid is het mogelijk maken van end-to-end digitaliseringsoplossingen binnen PPG.

We gaan onze innovatie optimaliseren door beter gebruik te maken van een meer verbonden PPG, via data en analyses, en door over te stappen van gelokaliseerde data naar universele,

PPG-brede data. Op die manier worden menselijke inspanningen aangevuld met de voorspellende kracht van toonaangevende kunstmatige intelligentie en op data gebaseerde innovatie. In de loop der tijd zal PPG een end-to-end digitale transformatie ondergaan.