

PPG 乘风破浪、勇往直前

端到端数字

关键信息

为了实现持续、高水平的有机增长和业绩，我们必须开始利用端到端数字解决方案来改变客户体验并支持新的工作方式。我们在 PPG 的未来将通过端到端数字部署得到推动，这将使 PPG 能够乘风破浪、勇往直前。

- 我们都看到并认识到数字如何改变我们周围的客户体验和业务运营。客户需要公司提供简单、无缝的数字交互体验。
- 互联网连接、自动化和人工智能领域的进步改变了企业推动其运营的方式。
- 我们将通过数据和分析进一步利用更加互联的 PPG，并从本地化数据转变为通用的、整个 PPG 范围的数据，从而优化我们的创新。行业领先的人工智能和基于数据的创新的预测能力将补充人类的努力。随着时间的推移，PPG 将进行端到端的数字化转换。

这一数字客户平台将通过建模、人工智能和基于数据的创新来优化研发、IT 和数字团队的创新，从而创造更高的 PPG 绩效。

- 这些部署数字解决方案的新方式将把 PPG 定义为一家具有前瞻性思维的涂料制造商，同时在整个公司范围内简化和创建一致的流程。

在我们的初始阶段，我们确定了五项灯塔计划，以支持我们的端到端数字志向。

1) 客户数字平台

- a. 客户数字平台将为所有 PPG SBU 提供世界一流的全方位渠道体验，为 PPG 的客户提供一种在整个过程中与 PPG 进行数字交互的方式。最初的重点将放在关键需求上，如账户管理、发票管理、付款、下订单、交货通知和其他可在 PPG SBU 中扩展的共享需求。其他重点将放在创建特定的客户细分相关功能上。
- b. 目前，我们在整个 PPG 中有数百个独立的、不连贯的网站，导致客户体验不太理想。新的 PPG.com 网站和移动应用程序生态系统将由人工智能驱动，提供个性化和移动优先的体验，同时还将简化 PPG 的许多流程。
- c. 通过一个统一的平台，客户将能够快速轻松地访问所需的所有客户管理工具，包括搜索产品和定价、处理和管理订单、付款和交货、请求和管理报价等。这将使与 PPG 开展业务变得更加轻松——无论你是谁，无论你身在何处。

2) 客户色彩匹配

- a. 目前，客户通过销售或服务人员要求特定色彩的流程既耗时又耗成本。未来，PPG 客户、销售和服务人员将能够访问无缝的数字流程来要求色彩匹配。
- b. 如今，PPG 近 50% 的研发工作都耗费在色彩匹配上。

- c. 随着新的数字工具和人工智能算法的实施，PPG 的色彩匹配流程将更加高效、准确和一致。因此，我们将降低成本并加快对客户的响应速度，从而为 PPG 创造新的竞争优势。

3) 库存优化人工智能

- a. 库存优化对于 PPG 来说是一个机遇领域，面临着从不可预测的需求和复杂的产品组合到批量生产时间的变化等各种挑战。
- b. 人工智能将帮助预测需求并优化生产时间，从而降低库存水平，同时满足客户需求。
- c. 凭借人工智能的动态特性，我们将能够根据不断变化的市场条件调整库存水平。
- d. 这一未来状态将使库存能够在正确的地点、正确的时间进行，从而获得销售机会。最佳库存水平将帮助我们加强现金管理，使 PPG 能够投资于增长。

4) 批次质量人工智能（制造）

- a. 在 PPG 中，质量符合客户的预期是必须的。为了确保生产批次符合客户的质量标准，通常需要在生产后质量检查中至少进行一次调整（或“击中”）。这些“击中”增加了生产周期时间和成本，造成了滞留，并阻止了产品在工厂里的顺利流通。
- b. 了解到 PPG 约 2/3 的制造工作用于纠正批次质量——批次质量人工智能工作的目标是构建预测批次质量的算法，从而使 PPG 能够优化产量和上市时间。
- c. 通过在批次开始前预测关键质量测试结果，PPG 制造团队可以进行调整，从而提高首批生产即符合规格的几率。此外，如果需要修正，数据将通知所需的最低批次调整或“击中”次数。
- d. 更具可预测性和可重复性的批次质量流程将有助于提高产能、减轻工厂的拥挤度并降低成本。
- e. 随着我们在全球范围内的扩张，这将支持 PPG 全球制造足迹的优化，并为我们的客户提供端到端数字供应链。

5) 配方人工智能（研发）

- a. 在 PPG，我们每天都会配制数百种产品。需要进行多次测试才能确保配方满足一定的产出要求和质量水平。配方人工智能将帮助我们识别新的原材料并预测配方产出特性，从而减少所需的测试次数。
- b. 这将加快配方的创建速度，加快向客户交付，并节省 PPG 的成本。

30 秒消息发送

现在，客户比以往任何时候都更需要公司提供简单、无缝的数字交互体验。并且互联网连接、自动化和人工智能领域的进步改变了企业推动其运营的方式。

在 PPG，我们有很好的机会让自己能够加速有机增长并赢得市场。在整个 PPG 中实现端到端数字是这种增长机会的支柱。

我们将通过数据和分析进一步利用更加互联的 PPG，并从本地化数据转变为通用的、整个 PPG 范围的数据，从而优化我们的创新。行业领先的人工智能和基于数据的创新的预测能力将补充人类的努力。随着时间的推移，PPG 将进行端到端的数字化转换。