

PPG Fast. Forward.
Kompleksowe rozwiązania cyfrowe
Kluczowe kwestie

Aby zapewnić trwały, organiczny wzrost i wydajność, musimy zacząć korzystać z kompleksowych rozwiązań cyfrowych, które zmieniają obsługę klientów i obsługują nowe sposoby pracy. Przyszłość firmy PPG będzie opierać się na kompleksowych rozwiązaniach cyfrowych, które pozwolą na szybki rozwój firmy, zgodny ze strategią Fast. Forward.

- Wszyscy widzimy, w jaki sposób technologia cyfrowa zmienia obsługę klientów i sposób działalności firm wokół nas. Klienci wymagają łatwego i bezproblemowego kontaktu z użyciem technologii cyfrowych.
- Postęp w dziedzinie łączności, automatyzacji i sztucznej inteligencji zmienił sposób, w jaki firmy prowadzą działalność.
- Zoptymalizujemy naszą innowacyjność dzięki dalszemu korzystaniu ze zintegrowanych, cyfrowych rozwiązań PPG opartych na danych i analizach oraz przejdziemy od danych lokalnych do danych globalnych, obejmujących całą firmę PPG. Działania ludzi zostaną uzupełnione prognozami pochodzącymi od najlepszych w branży algorytmów sztucznej inteligencji i innowacji opartych na danych. Z czasem w PPG nastąpi całkowite przejście na rozwiązania cyfrowe.

Ta cyfrowa platforma do obsługi klientów zapewni firmie PPG świetne wyniki dzięki optymalizacji innowacyjności w zespołach badawczo-rozwojowych, informatycznych i cyfrowych opartej na modelowaniu, sztucznej inteligencji i innowacjach opartych na danych.

- Te nowe sposoby wykorzystania rozwiązań cyfrowych zdefiniują PPG jako ukierunkowanego na przyszłość producenta farb, jednocześnie upraszczając i uspójniając procesy w całej firmie.

W początkowej fazie określiliśmy pięć kluczowych zadań wspierających realizację naszych planów w zakresie kompleksowych rozwiązań cyfrowych.

1) Platforma cyfrowa dla klientów

- a. Platforma cyfrowa dla klientów będzie udostępniać światowej klasy wielokanałową obsługę sprzedaży we wszystkich jednostkach biznesowych PPG, zapewniając klientom PPG możliwość cyfrowej interakcji z firmą podczas zakupu. Początkowo skoncentrujemy się na kluczowych potrzebach, takich jak zarządzanie kontem, zarządzanie fakturami i płatnościami, składanie zamówień, powiadomienia o dostawie i innych najczęściej występujących zadaniach, które mogą być wykorzystane we wszystkich jednostkach biznesowych PPG.

Dodatkowy nacisk zostanie położony na stworzenie możliwości związanych z konkretnymi segmentami klientów.

- b. Obecnie w całej firmie PPG mamy setki pojedynczych, rozproszonych stron internetowych, co nie pozwala nam na optymalną obsługę klientów. Nowy ekosystem stron internetowych i aplikacji mobilnych PPG.com będzie wykorzystywał sztuczną inteligencję, oferując spersonalizowaną, mobilną obsługę, a jednocześnie usprawniając wiele procesów po stronie PPG.
- c. Dzięki ujednocionej platformie klienci zyskają szybki i łatwy dostęp do wszystkich potrzebnych narzędzi do zarządzania kontem, w tym możliwość wyszukiwania produktów i cen, składania zamówień i zarządzania nimi, dokonywania płatności i zarządzania dostawami, pytania o wycenę, zarządzania ofertami i korzystania z innych funkcji. Dzięki temu łatwiej im będzie korzystać z usług PPG — bez względu na to, kim są i gdzie się znajdują.

2) Dobór kolorów przez klienta

- a. Obecnie proces, w ramach którego klienci zamawiają konkretne kolory za pośrednictwem działu sprzedaży lub serwisu, jest czasochłonny i kosztowny. W przyszłości klienci PPG, pracownicy działów sprzedaży i serwisu będą mieli dostęp do bezproblemowego, cyfrowego procesu składania zleceń doboru kolorów.
- b. Obecnie prawie 50 procent prac badawczo-rozwojowych PPG dotyczy doboru kolorów.
- c. Dzięki wdrożeniu nowych narzędzi cyfrowych i algorytmów sztucznej inteligencji procesy doboru kolorów w PPG będą bardziej wydajne, dokładne i spójne. W rezultacie obniżymy koszty i skrócimy czas reakcji na zlecenia klientów, tworząc nową przewagę konkurencyjną dla PPG.

3) Sztuczna inteligencja w optymalizacji zapasów

- a. Optymalizacja zapasów to dla PPG obszar możliwości, w ramach którego mamy do czynienia z różnymi wyzwaniami, od nieprzewidywalnego popytu i złożonych portfeli produktów po zmienność czasową w produkcji seryjnej.
- b. Sztuczna inteligencja pomoże przewidywać popyt oraz optymalizować czas produkcji w celu zmniejszenia poziomu zapasów przy jednoczesnym zaspokojeniu potrzeb klientów.
- c. Dzięki jej dynamicznemu charakterowi będziemy mogli dostosowywać poziom zapasów do zmieniających się warunków rynkowych.
- d. To udoskonalenie pozwoli zapewnić, że zapasy magazynowe będą znajdować się we właściwym miejscu i czasie w celu realizacji sprzedaży. Optymalny poziom zapasów pomoże PPG wzmocnić zarządzanie środkami pieniężnymi, umożliwiając inwestowanie w rozwój.

- 4) Sztuczna inteligencja w monitorowaniu jakości partii produktów (produkcja)
- a. Dla PPG jakość jest najważniejszym wymogiem stawianym przez klienta. Zapewnienie, że produkcja seryjna spełnia standardy jakościowe klienta, zazwyczaj wymaga co najmniej jednej korekty (lub „trafienia”) w ramach poprodukcyjnej kontroli jakości. Takie „trafienia” wydłużają czas cyklu i zwiększają koszty, powodują blokady i uniemożliwiają płynne przemieszczanie się produktów przez nasze zakłady.
 - b. Przy założeniu, że około 2/3 nakładu pracy produkcyjnej w PPG jest poświęcane na korygowanie jakości partii, celem działania sztucznej inteligencji w zakresie jakości partii produktów jest zbudowanie algorytmów, które przewidują jej jakość, pozwalając PPG na optymalizację wydajności i czasu dostarczenia produktu na rynek.
 - c. Przewidując wyniki najważniejszych testów jakości przed rozpoczęciem produkcji, zespół produkcyjny PPG może wprowadzić korekty w celu zwiększenia prawdopodobieństwa produkcji partii wyrobów, które będą spełniać specyfikacje za pierwszym razem. Ponadto, jeśli będzie potrzebna korekta, dane pozwolą zapewnić najmniejszą liczbę niezbędnych korekt partii lub „trafień”.
 - d. Bardziej przewidywalne i powtarzalne procesy kontroli jakości partii produktów pomogą nam zwiększyć wydajność, odciążyc nasze zakłady i zmniejszyć koszty.
 - e. W skali globalnej pomoże to zoptymalizować globalny zasięg produkcji PPG i pozwoli na stworzenie kompleksowego cyfrowego łańcucha dostaw dla naszych klientów.
- 5) Sztuczna inteligencja w opracowywaniu formuł (badania i rozwój)
- a. W PPG każdego dnia opracowujemy setki formuł produktów. Wymagane są wielokrotne testy, aby zapewnić, że dana formuła będzie spełniać określone wymagania i poziomy jakości. Sztuczna inteligencja wykorzystywana przy opracowywaniu formuł pomoże nam w identyfikacji nowych surowców i przewidywaniu charakterystyki wyjściowej formuły, dzięki czemu będziemy mogli ograniczyć liczbę wymaganych badań.
 - b. Pozwoli to PPG na szybsze tworzenie formuł, szybsze dostarczanie produktów klientom i redukcję kosztów.

30-sekundowe podsumowanie

Obecnie bardziej niż kiedykolwiek klienci wymagają od firm łatwych, i bezproblemowych interakcji cyfrowych. Postęp w dziedzinie łączności, automatyzacji i sztucznej inteligencji zmienia sposób, w jaki firmy prowadzą swoją działalność.

W PPG mamy świetną okazję do zajęcia pozycji, która pozwoli nam przyspieszyć wzrost organiczny i zdobyć nowe udziały w rynkach. Wdrożenie kompleksowych rozwiązań cyfrowych w całej firmie PPG jest podstawą wykorzystania tej szansy.

Zoptymalizujemy naszą innowacyjność dzięki dalszemu korzystaniu ze zintegrowanych, cyfrowych rozwiązań PPG opartych na danych i analizach oraz przejdziemy od danych lokalnych do danych globalnych, obejmujących całą firmę PPG. Działania ludzi zostaną uzupełnione prognozami pochodzącymi od najlepszych w branży algorytmów sztucznej inteligencji i innowacji opartych na danych. Z czasem w PPG nastąpi całkowite przejście na rozwiązania cyfrowe.