

ORDER MANAGEMENT

Optimierung der Kundenerfahrung & der Partner- Akquisitionsmöglichkeiten

Dank der Automatisierung der Auftragsverarbeitung kann NVIDIA Aufträge 60-mal schneller bearbeiten und so seine Mitarbeitenden, Kunden und sein Unternehmen auf langfristigen Erfolg ausrichten.



ESKER®

AT A GLANCE

NVIDIA

 Technologie

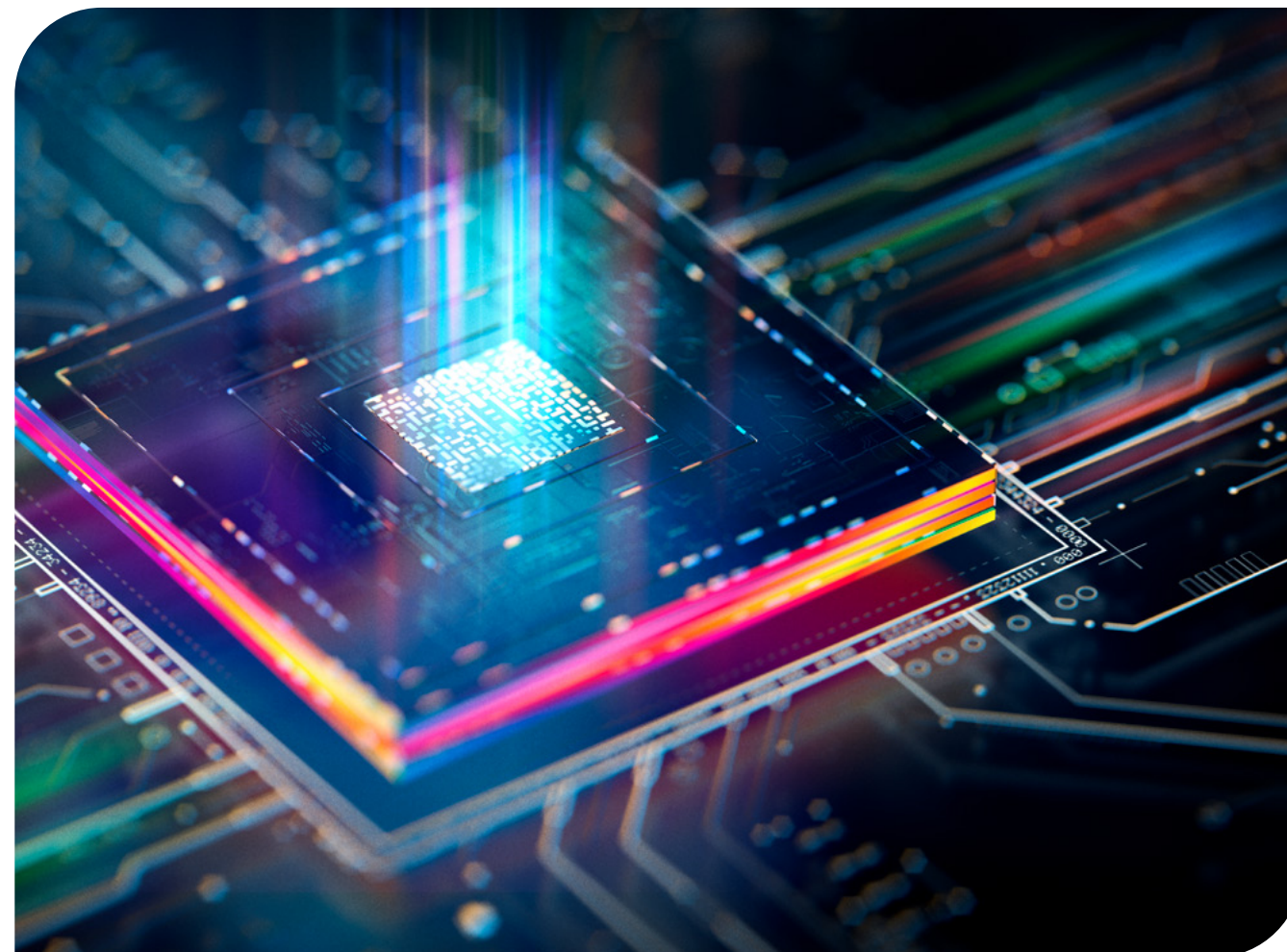
 60,92 Milliarden US-Dollar Umsatz

 Gegründet 1993

 29.600 Mitarbeitende

 Hauptsitz in Santa Clara, USA

 SAP® ERP



Herausforderungen

Intelligenter und nachhaltiger wachsen ... ohne Qualitätseinbußen

Mitte der 2000er Jahre war die NVIDIA-Grafikprozessor-Hardware (GPU) der Standard für die Erstellung digitaler Inhalte in den Bereichen Produktdesign, Film-Spezialeffekte und Spiele. NVIDIAs unermüdliches Streben nach Innovation brachte auch eine Diversifizierung mit sich. Von 2008 bis 2018 expandierte NVIDIA in zusätzliche Märkte (z. B. die Automobilindustrie) und wurde zu einem wichtigen Player in den Bereichen der System-on-a-Chip (SoC)-Technologie, Parallelverarbeitung und generativer KI.

Aber Wachstum wird fast immer von Wachstumsschmerzen begleitet – insbesondere wenn Unternehmen nicht vollständig auf die Skalierung vorbereitet sind. Während sich der Quartalsumsatz von NVIDIA von 2016 auf 2017 verdreifachte, wurde die rechtzeitige Erfüllung der Aufträge zu einer Herausforderung. Im Durchschnitt verbrachten die NVIDIA-Teammitglieder fünf Minuten mit der Bearbeitung jeder Bestellung.

Angela Garceau, NVIDIAs Senior Director of Business Operations, untersuchte die Standardlösungen: Die Vergabe von Unteraufträgen und die Aufstockung des Personalbestands. „Wir waren überzeugt, dass es einen besseren Weg gab, das Wachstum zu unterstützen und trotzdem eine hervorragende Kundenerfahrung zu bieten“, sagt sie, „was für uns bedeutete Aufträge schneller abzuwickeln und gleichzeitig die Talente und Fähigkeiten der Mitarbeitenden zu maximieren, in die wir bereits investiert hatten.“

Ziele

- Unterstützung eines signifikanten Unternehmenswachstums unter Beibehaltung herausragender Kundenerfahrung.
- Schnellere und präzisere Auftragsabwicklung bei gleichzeitiger Maximierung von Fähigkeiten und Zufriedenheit der Mitarbeitenden.
- Ein agileres, proaktiveres und zukunftsicheres Unternehmen zu werden, das leistungsfähige Technologie einsetzt.

Lösung

Automatisierung der Auftragsverarbeitung, um Mitarbeitende zu entlasten & eine belastbarere Geschäftsgrundlage zu schaffen

In einer Zeit, in der Geschäftskontinuität und schnelles Onboarding erfolgsentscheidend sind – sowohl kurz- als auch langfristig – suchte NVIDIA nach einem Lösungspartner, der die ehrgeizigen Ziele erfüllen konnte, ohne die Auftragsabwicklung oder den Kundenservice zu beeinträchtigen. Die Lösung sollte sich nahtlos in das bestehende SAP®-System des Unternehmens integrieren und mit dem Unternehmen mitwachsen.

Nach einer Demonstration von Esker Order Management war Garceau überzeugt, dass diese Lösung die richtige Wahl für ihr Team und ihr Unternehmen war. „Die von den anderen Anbietern beschriebene Implementierung glich eigentlich eher einer Installation“, erklärt sie. „Wir wollten einen Partner, der mehr Benutzertests in einer qualitativ hochwertigen Umgebung ermöglicht; mehr Möglichkeiten für unsere Mitarbeitenden, Feedback zu geben, Verbesserungen vorzuschlagen und bei der Implementierung von Anpassungen zu helfen, die auf die spezifischen Bedürfnisse unseres Unternehmens zugeschnitten sind.“

Nach Ansicht von Garceau hat Esker bewiesen, dass es mehr als nur ein Anbieter ist. „Ich bin mit hohen Erwartungen in diese Beziehung gegangen“, räumt sie ein. „Esker hat sie erfüllt. Wir wickeln jetzt die Hälfte der Direktaufträge, die wir erhalten, über ihre Lösung ab. Wir konnten die Bearbeitungszeit für Wiederholungsbestellungen von fünf Minuten auf fünf Sekunden reduzieren. Und unsere Mitarbeitenden fühlen sich leistungsfähiger und produktiver denn je.“

„Mit der Auftragsverarbeitungslösung von Esker ist unser Team im Vergleich zu vorher proaktiver und in der Lage, mit Veränderungen umzugehen.“

Angela Garceau

Sr. Director of Business Operations, NVIDIA



„Wir konnten die Bearbeitungszeit für Wiederholungsbestellungen von fünf Minuten auf fünf Sekunden verkürzen. Und unsere Mitarbeitenden fühlen sich leistungsfähiger und produktiver denn je.“

Angela Garceau

Sr. Director of Business Operations, NVIDIA



Highlights

- 98 % Reduktion in der Auftragsverarbeitungszeit, von etwa fünf Minuten auf fünf Sekunden
- 50 % weniger manuelle Arbeit bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen
- Mehr Freiraum für die Mitarbeitenden bei der Identifizierung zusätzlicher Möglichkeiten zur Prozessoptimierung
- Verbesserte Akquisitionsstrategie, indem Partnerschaften mit NVIDIA attraktiver gestaltet und Integrationen rationalisiert wurden

Ergebnisse

Umwandlung der Auftragsverarbeitung in einen strategischen Baustein, von dem alle Beteiligten profitieren

Seit der Implementierung von Esker Order Management hat NVIDIA eine Reihe von Vorteilen erzielt, von denen viele positive Effekte über das Kundenservice-Team und die Auftragsverarbeitungsprozesse hinaus haben.

Esker hat das Wachstum von NVIDIA in einem noch größeren Umfang unterstützt, als das Unternehmen ursprünglich erwartet hatte. Die Automatisierung und Innovation, die NVIDIA mit Esker erreicht hat, hat eine Rolle in der Akquisitionsstrategie des Unternehmens gespielt, indem sie Partnerschaften mit NVIDIA attraktiver gemacht und die für eine Akquisition erforderlichen Integrationen rationalisiert hat.

„Unsere neueste Partnerakquisition ist von allem, was Esker für uns getan hat, begeistert“, sagt Garceau. „Mit der Plattform von Esker haben wir Dinge erreicht, die sie bisher nur versucht haben. Das macht mich stolz auf das, was NVIDIA durch Esker erreicht hat.“

„Unsere neueste Partnerakquisition ist von allem, was Esker für uns getan hat, begeistert. Mit der Plattform von Esker haben wir Dinge erreicht, die sie bisher nur versucht haben.“

Angela Garceau

Sr. Director of Business Operations, NVIDIA

Möchten Sie Ihren Auftragsverarbeitungsprozess wie NVIDIA umgestalten?

Unser Team ist für Sie da.

Über Esker

Eskers KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO nutzt die neuesten Technologien im Bereich Agentic AI und Automatisierung, um das Working Capital und den Cashflow zu optimieren. Zugleich werden strategische Entscheidungen verbessert und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Eskers Lösungen für Source-to-Pay und Order-to-Cash automatisieren diese Geschäftsprozesse und unterstützen gleichzeitig langfristige Wachstumsstrategien. Mit über 40 Jahren Branchenerfahrung ist Esker in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum tätig. Der globale Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich, der US-Hauptsitz in Madison, Wisconsin.

ESKER[®]

www.esker.com

