

ORDER MANAGEMENT

Optimiser l'expérience client et l'acquisition de partenaires

NVIDIA traite les commandes 60 fois plus vite grâce à l'automatisation de la gestion des commandes et prépare ses collaborateurs, ses clients et son entreprise à un succès transformationnel à long terme.



ESKER®

EN BREF

NVIDIA

 Technologie

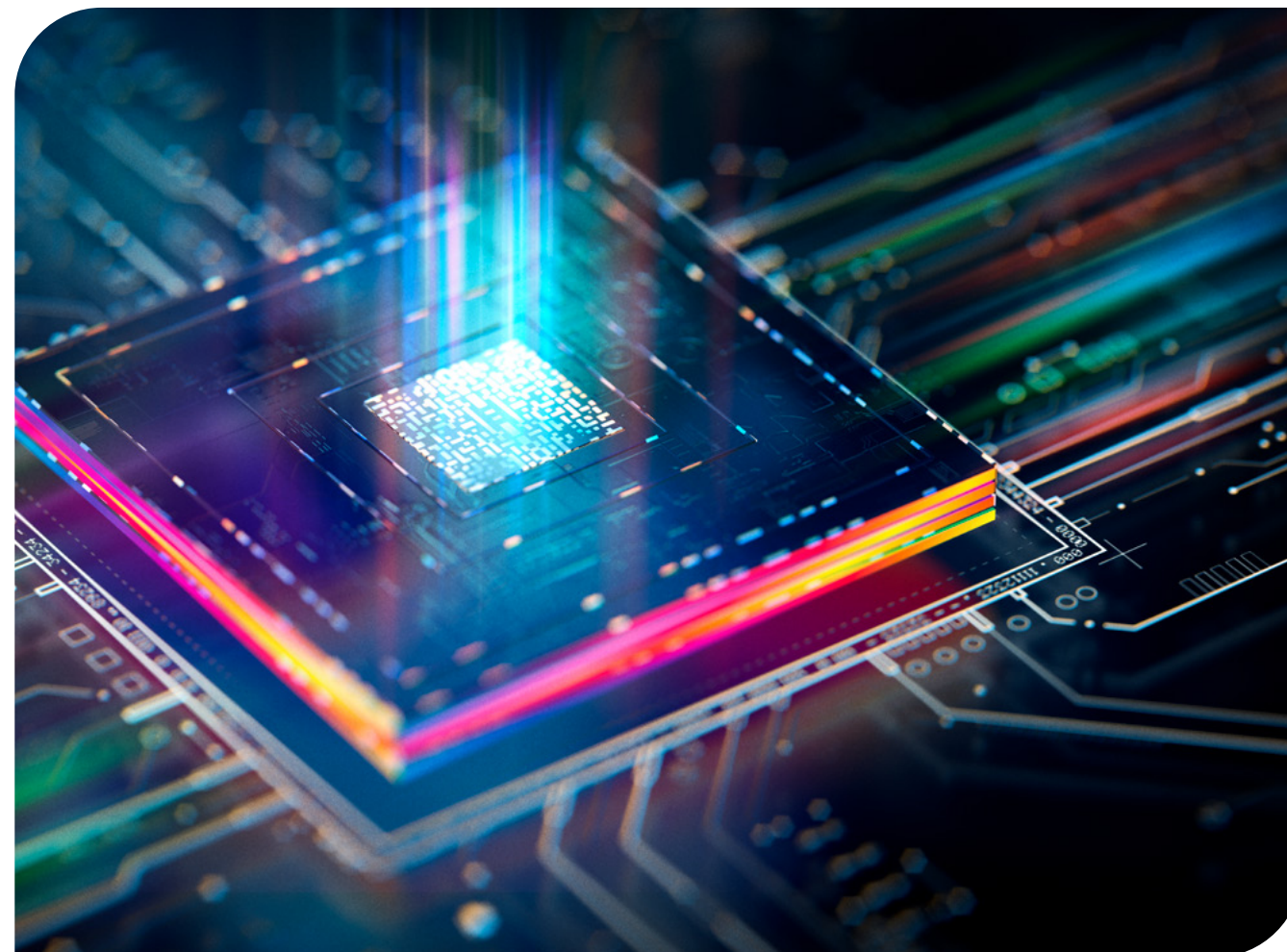
 60,92 milliards de dollars de chiffre d'affaires

 Fondée en 1993

 29 600 employé·e·s

 Siège social à Santa Clara, Californie (USA)

 SAP® ERP



Défis

Croître de manière plus intelligente et plus durable ... sans sacrifier la qualité

Au milieu des années 2000, les cartes graphiques de NVIDIA étaient largement considérées comme la référence en matière de création de contenu numérique dans la conception de produits, les effets spéciaux et les jeux vidéo. La poursuite incessante de l'innovation par NVIDIA a également entraîné une diversification. De 2008 à 2018, l'entreprise NVIDIA s'est développée sur d'autres marchés (comme l'automobile) pour devenir un acteur majeur de la technologie des systèmes sur puce (SoC), du traitement parallèle et de l'IA générative.

La croissance s'accompagne souvent de difficultés : alors que le chiffre d'affaires trimestriel de NVIDIA a triplé de 2016 à 2017, suivre le rythme en interne est devenu un défi. En effet, les membres de l'équipe de NVIDIA passaient en moyenne cinq minutes à traiter chaque commande.

Angela Garceau, Directrice des Opérations Commerciales de NVIDIA, a examiné les solutions classiques, telles que la sous-traitance et l'augmentation des effectifs. "Nous étions convaincus qu'il existait un meilleur moyen de soutenir la croissance tout en offrant une excellente expérience client. Pour nous, cela signifiait traiter les commandes plus rapidement tout en préservant les talents et les compétences des membres de notre équipe."

Objectifs

- Soutenir la croissance significative de l'entreprise tout en maintenant une expérience client exceptionnelle.
- Traiter les commandes plus rapidement et avec plus de précision tout en préservant les talents et la satisfaction des équipes.
- Devenir une entreprise plus agile, proactive et pérenne en utilisant des technologies performantes.

Solution

Automatiser la gestion des commandes pour soulager les équipes et construire une entreprise plus résiliente

La continuité de l'activité et l'enregistrement des nouveaux clients sont essentiels à la réussite à court et à long terme. NVIDIA recherchait donc un partenaire capable d'atteindre ses objectifs ambitieux, sans perturber sa capacité à traiter les commandes ou à servir ses clients. La solution devait également s'intégrer de manière transparente à la solution SAP existante et pouvoir évoluer avec l'entreprise.

Après une démonstration d'Esker Order Management, Angela Garceau a été convaincue qu'il s'agissait du bon choix pour son équipe et son entreprise. "La mise en œuvre décrite par les autres fournisseurs s'apparentait plus à une installation, alors que nous cherchions un partenaire qui nous permette davantage de tests utilisateurs dans un environnement de qualité. Nous voulions aussi que nos opérateurs puissent faire leurs retours, suggérer des améliorations et aider à la mise en œuvre des personnalisations conçues pour répondre aux besoins spécifiques de notre entreprise".

Pour Mme Garceau, Esker s'est avéré être bien plus qu'un fournisseur. "J'ai commencé ce projet avec de grandes attentes et Esker les a satisfaites. Nous traitons désormais la moitié des commandes que nous recevons par le biais de leur solution. Nous avons pu réduire le temps de traitement des commandes récurrentes de cinq minutes à cinq secondes. Et nos employés se sentent plus autonomes et plus productifs que jamais."

"Grâce à la solution Esker Order Management, notre équipe est plus proactive et plus apte à gérer les changements qu'elle ne l'était auparavant."

Angela Garceau
Directrice des Opérations Commerciales, NVIDIA



"Nous avons pu réduire le temps de traitement des commandes récurrentes de cinq minutes à cinq secondes. Et nos employés se sentent plus autonomes et plus productifs que jamais."

Angela Garceau
Directrice des Opérations Commerciales, NVIDIA



Résultats

- Réduction de 98 % du temps de traitement des commandes, passé d'environ cinq minutes à cinq secondes
- Réduction de 50 % du travail manuel nécessaire au traitement des commandes clients
- Augmentation de l'autonomie des employé·e·s en leur donnant plus de liberté pour identifier des possibilités supplémentaires d'optimisation des processus
- Amélioration de la stratégie d'acquisition en rendant les partenariats avec NVIDIA plus attrayants et en rationalisant les intégrations

Résultats

Transformer la gestion des commandes en une opération stratégique qui profite à toutes les parties prenantes

Depuis la mise en place d'Esker Order Management, NVIDIA a obtenu un certain nombre d'avantages, dont beaucoup ont été ressentis au-delà de l'équipe du Service Client et des processus de gestion des commandes.

Esker a soutenu la croissance de NVIDIA à une échelle encore plus grande que ce que l'entreprise avait initialement prévu. L'automatisation et l'innovation dont NVIDIA a fait l'expérience avec Esker ont joué un rôle dans la stratégie d'acquisition de la société en rendant les partenariats avec NVIDIA plus attrayants et en rationalisant les intégrations nécessaires à une acquisition.

"Notre nouveau partenaire est impressionné par tout ce qu'Esker a fait pour nous. Grâce à la plateforme d'Esker, nous avons réussi des choses qu'ils n'avaient jamais tentées : je suis fière de ce que NVIDIA a accompli grâce à Esker." déclare Angela Garceau.

"Notre nouveau partenaire est impressionné par tout ce qu'Esker a fait pour nous. Grâce à la plateforme d'Esker, nous avons réussi des choses qu'ils n'avaient jamais tentées : je suis fière de ce que NVIDIA a accompli grâce à Esker."

Angela Garceau

Directrice des Opérations Commerciales, NVIDIA

Vous souhaitez transformer votre processus de gestion des commandes comme NVIDIA ?

Contactez Esker

À propos d'Esker

Pionnière de l'Agentic AI au service de l'Office of the CFO*, Esker combine des agents d'IA et l'orchestration des processus pour l'optimisation de la trésorerie, la maîtrise des flux et le pilotage des risques. Sa suite Agentic AI automatise l'ensemble des processus des cycles Source-to-Pay (achats et fournisseurs) et Order-to-Cash (commandes et clients), au bénéfice du contrôle, de la visibilité et de l'agilité, tout en consolidant les relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.

Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Asie-Pacifique, et met à profit plus de 40 ans d'expertise.

*Direction Financière étendue

ESKER®

www.esker.fr

