



# LAM RESEARCH

## RÉDUIT LE TEMPS DE TRAITEMENT DE SES COMMANDES DE 88% GRÂCE À L'AUTOMATISATION & AU MACHINE LEARNING



DES INTERVENTIONS PAR COMMANDE DE 3,7 À 2,8



GAIN DE TEMPS DE TRAITEMENT DES COMMANDES



DES NOUVEAUX MEMBRES DE L'ÉQUIPE PLUS RAPIDE ET PLUS FACILE

### LE CONTEXTE

Lam Research produit des outils et des systèmes utilisés par les sociétés fabriquant des semi-conducteurs tel que Intel, Samsung, Micron et TSMC, pour concevoir des puces électroniques et des wafers. Lam Research connaît bien les avantages que la technologie complexe peut apporter à une entreprise. Face à la croissance du nombre de ses clients et du volume de ses commande clients (au niveau global, environ 900 sont reçues par semaine), l'équipe avait un besoin urgent d'une solution intégrée à SAP®, pour **accélérer et optimiser la gestion des commandes.**

Une grande majorité de ses clients se situant en Asie, Lam Research a ouvert récemment un Service Client en Inde. Cependant, son processus existant de gestion des commandes traitait uniquement les commandes reçues au format Excel, ainsi toutes celles en PDF devaient être traitées manuellement. Cette tâche fastidieuse imposait de naviguer sur sept écrans dans SAP. De plus, beaucoup de ses clients japonais demandaient un devis préalable, les commandes devaient donc être traitées manuellement afin de faire le rapprochement entre le devis et le bon de commande dans SAP.

Lam Research avait besoin d'une solution qui **mettrait fin aux saisies manuelles et optimiserait le processus afin de réaliser des économies.**

*"Nous avons identifié l'opportunité de développer les missions de nos chargés du Service Client. Nous étions donc à la recherche d'une solution de dématérialisation capable d'améliorer l'efficacité de notre processus de traitement des commandes clients." Jesse Sandoval, chargé du Service Client chez Lam Research.*



**NOUS AVONS RÉELLEMENT APPRÉCIÉ LA FONCTIONNALITÉ D'IA DE LA SOLUTION ESKER ET SA CAPACITÉ À APPRENDRE OU VIA DES RÈGLES SPÉCIFIQUES. "**

JESSE SANDOVAL | CHARGÉ DU SERVICE CLIENT

### RÉFÉRENCE CLIENT

#### À PROPOS DE LAM RESEARCH

**Industrie :** Technologies  
**ERP :** SAP®  
**Solution :** Commandes Clients

Lam Research Corporation, a son siège à Fremont (Californie) aux États-Unis. L'entreprise est un acteur majeur du silicium, avec la conception, la production, la commercialisation et les services de traitement des semi-conducteurs servant à la fabrication des circuits intégrés. Ses produits sont principalement utilisés pour la conception des wafers dont la création des composants actifs à semi-conducteurs et leur câblage.



## LA SOLUTION

Lam Research a choisi **la solution Esker de digitalisation du traitement des commandes clients** pour ses technologies d'Intelligence Artificielle (IA) et sa capacité à gérer les commandes reçues au format PDF. Au début, près de 4% du volume total des commandes était traité par trimestre dans la solution (environ 2 000 lignes dans SAP). Lorsque Lam Research a connu son plus gros mois, le volume de commande a atteint les 12% (environ 23 000 lignes dans SAP).

*"Avant la solution Esker, il nous fallait environ neuf minutes pour traiter une commande standard. Désormais, cette tâche a été réduite à 1 ou 2 minutes. Esker a su combler les lacunes de notre processus grâce au traitement des commandes au format PDF."* Jesse Sandoval, chargé du Service Client chez Lam Research.

La solution Esker a aidé les chargés du Service Client à optimiser leurs tâches quotidiennes en ajoutant automatiquement les pièces jointes à la commande dans SAP et en envoyant les accusés de réception. La formation des nouveaux membres de l'équipe est beaucoup plus facile grâce à un écran unique dédié au traitement des commandes dans la solution Esker, contre sept dans SAP. De plus l'IA a permis de diminuer de 24% les modifications manuelles sur les commandes.

Jesse Sandoval a également travaillé avec Esker pour étendre l'utilisation de la solution afin d'intégrer les devis aux bons de commande. Désormais, la solution peut générer un bon de commande à partir des informations du devis dans SAP, éliminant ainsi les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée. Lam Research est capable de traiter les commandes de 20 de ses 23 clients japonais.



**LES ÉQUIPES ESKER NOUS ONT BEAUCOUP AIDÉ. NOS INTERLOCUTEURS ONT ÉTÉ TRÈS AVENANTS ET CHALEUREUX, ET ILS ONT À CŒUR D'AMÉLIORER LEUR SOLUTION."**

JESSE SANDOVAL | CHARGÉ DU SERVICE CLIENT

## LES BÉNÉFICES

**MOINS DE SAISIE MANUELLE DES DONNÉES**  
grâce à l'import direct des fichiers PDF



**PAIEMENT À LA CONSOMMATION**  
permettant à Lam Research de payer uniquement pour les services utilisés



**RÉDUCTION DES INTERVENTIONS MANUELLES PAR COMMANDE DE 3,7 À 2,8**, avec à la clé moins de risque d'erreurs



**REVALORISATION DES MISSIONS** pour que les membres du Service Client puissent se consacrer à leur cœur de métier :

- Envoi automatique d'e-mails de confirmation aux clients
- Documents de commande joints dans SAP
- Un écran dédié à la gestion des commandes dans la solution Esker au lieu de sept dans SAP

Lam Research définit une "intervention" comme toute modification manuelle faite par un chargé du Service Client dans la solution d'Esker. Jesse Sandoval explique la réduction du nombre d'interventions par la grande capacité d'adaptation de la solution. *"La beauté de la solution Esker réside dans sa capacité à "apprendre" au fur et à mesure que nous l'utilisons. Les fonctionnalités d'apprentissage et d'autolearning ont joué un rôle majeur dans notre capacité à réduire le nombre d'interventions et le temps de traitement."*