

Claims & Deductions



COTY
SINCE 1904

**Makeover für den Prozess
der Customer Deductions**

ESKER

Auf einen Blick

COTY



**Parfüms &
Kosmetik**



**Gegründet in Paris,
1904**



**Headquarter in London,
Vereinigtes Königreich**



SAP



Herausforderungen

Weg vom Papier

Coty wurde als Parfümhersteller gegründet und beherbergt heute über 50 Kosmetik-, Hautpflege- und Duftmarken. Das Unternehmen ist in drei Geschäftsbereiche unterteilt: Consumer Beauty, Luxury und Professional Beauty.

Während die Bewegung in einem so breiten Spektrum von Märkten und Produkten ein erfolgreiches Unternehmen schuf, führte die schiere Größe des Portfolios von Coty auch zu einer erheblichen Komplexität bei der Bearbeitung von Bestellungen und Werbegutschriften. Die über 12.000 jährlichen Dokumente wurden durch eine intern entwickelte, 100 % papierbasierte Lösung verarbeitet. Sogar E-Mails und EDI-Nachrichten wurden ausgedruckt und dann manuell in SAP eingegeben.

Dies führte zu einem Mangel an Prozesssichtbarkeit, Verzögerungen und Fehlern, ineffizienter Zuweisung von Werbekosten über Produktlinien hinweg sowie der Unfähigkeit, die für einzelne Aufgaben aufgewendete Zeit zu bewerten. Daher suchte das Unternehmen nach einer Lösung, um die Komplexität dieser Prozesse zu reduzieren, mit besonderem Fokus auf die Bearbeitung von Deductions.

Ziele



Komplexität des Deduction-Prozesses verringern



Genehmigungsflows basierend auf Beträgen und Arten einführen



Prozesstransparenz verbessern



Workflows implementieren, die zur Struktur des Unternehmens passen

Lösung

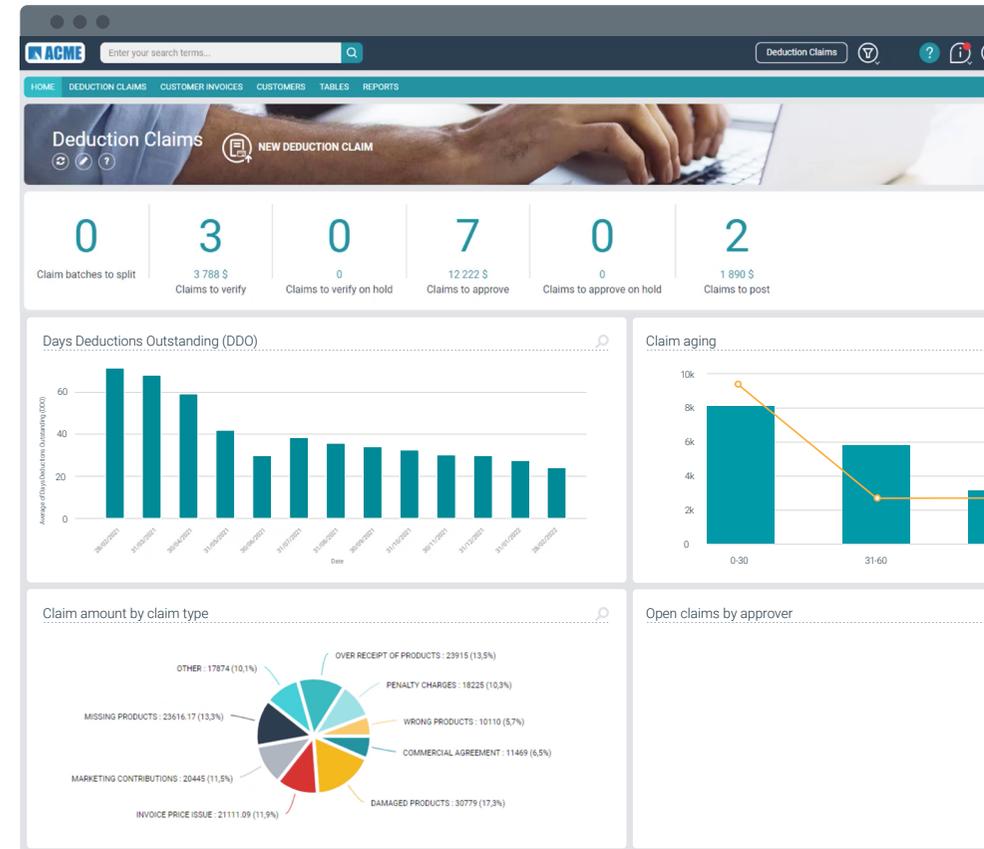
Transparenz ist der Schlüssel zu allem

Die Abteilungen Forderungsmanagement (Accounts Receivable, AR) und Kundenservice (Customer Service, CS) starteten Phase 1 zur Implementierung von Esker Claims & Deductions, beginnend mit Segement Luxury. Ziel war es, die Erfassung, Identifizierung und Vorbereitung von Rückbelastungen für Werbekosten zu automatisieren, damit Buchhalter die richtigen Kostenstellen in SAP zuweisen können.

Wichtige Schritte umfassten die Implementierung von Workflows zur Vereinfachung der AR- und CS-Prozesse sowie die Automatisierung der Extraktion von Abzugsdaten anhand von Kundenstammdaten in SAP. Die Einrichtung relevanter Kategorien für Rückbelastungen würde eine korrekte Zuordnung der Abzüge im ERP über Produktlinien hinweg ermöglichen. Echtzeitstatistiken, Metriken und Berichte über ausstehende Abzüge nach Menge und Wert führen zu größerer Prozesssichtbarkeit, weniger Fehlern und verwertbareren Daten.

Phase 2 zielte auf die Consumer Beauty-Abteilung ab und konzentrierte sich auf die Automatisierung der Datenerfassung für alle Arten von Abzügen wie Rücksendungen und Werbeaktionen aus verschiedenen Eingabekanälen wie EDI und E-Mail. Esker Claims & Deductions nutzt maschinelles Lernen, um Abzüge basierend auf vordefinierten Schlüsselwörtern und kundenspezifischen Begriffen zu kategorisieren.

Um die Lösung optimal zu nutzen, wurden Workflows anhand von fünf Kriterien nach Abzugsart konfiguriert: zu liefernde oder zurückzusendende Waren, Preisunterschiede, Rücksendungen, Werbeaktionen und Rabatte. Automatisierte Validierungsabläufe beschleunigen den Prozess und eliminieren papierbasierte Aufgaben.



„Die Nutzung von Esker ist wie Science-Fiction: Die Dokumente werden automatisch hochgeladen, gelesen und der Reklamationstyp wird anhand des Textes und vorab festgelegter Parameter erkannt.“

Irma Ruiz
Credit Control Manager, Coty

Ergebnisse

Der Duft von Erfolg & Effizienz

Esker Claims & Deductions bietet jeder Führungskraft im Verkauf personalisierte Dashboards, die es ermöglichen, eigene Analysen durchzuführen und relevante Entscheidungen zur Annahme oder Anfechtung zu treffen. Diese Dashboards sind auch für die Finanz- und CS-Abteilungen sichtbar, was den Prozess erheblich vereinfacht und die Forderungslaufzeit der Consumer Beauty-Abteilung von Coty von 59,7 auf 26,5 Tage verkürzt.

Die Automatisierung von Abzügen aus Handelspromotionen hat es dem Unternehmen ermöglicht, Kosten über Produktlinien hinweg gemäß festgelegten Prozentsätzen zuzuweisen, was zu einer deutlichen Verringerung der Bearbeitungszeit und Fehler führte. Echtzeitstatistiken, Metriken und Berichte bieten Sichtbarkeit in ausstehende Abzüge nach Menge und Wert, wodurch eine genaue Zuordnung und verbesserte Buchhaltungseffizienz gewährleistet wird.

Echtzeitstatistiken und Berichte in jeder Prozessphase haben Coty ermöglicht, Engpässe zu identifizieren und Korrekturmaßnahmen einzuleiten, wodurch eine 100%ige Sichtbarkeit über den gesamten Prozess erreicht wurde. Die automatische Kategorisierung stellt sicher, dass Deductions an das entsprechende AR-, CS- oder Verkaufsteam verteilt werden, wodurch die Workflow-Effizienz verbessert wird.

Dank der maschinellen Lerntechnologie von Esker wurden die Bearbeitungszeiten von Eingang bis Lösung drastisch reduziert, von 60 Tagen auf nur 1 Tag. Die Fähigkeit der Lösung, Deductions zu identifizieren, zu kategorisieren und zuzuweisen, hat die gesamte Prozessagilität verbessert.

■ ■ ■ **„Wenn Sie die Lösung öffnen, können Sie sehen, wie viele Deductions es gibt, welcher Art sie sind und welchen Status sie haben. Dies hat uns geholfen, Schulden zu reduzieren, DSO zu senken und alle unsere Hauptindikatoren zu verbessern.“**

Irma Ruiz

Credit Control Manager, Coty

Highlights



Reduzierung der Forderungslaufzeit um 57 %



Verbesserte Prozesstransparenz für Customer Service und Finance



Identifizierung von Engpässen



Mehr Kapazitäten für die Entscheidungsfindung



„Der große Vorteil von Esker besteht darin, dass es uns Sichtbarkeit im hochkomplexen Prozess der Verwaltung von Deductions verschafft.“

Accounts Receivable Manager, Coty

Verbesserte Kontrollen, dynamische Grafiken und Echtzeit-Statusaktualisierungen haben die Sichtbarkeit in Genehmigungs-Workflows und Bearbeitungsstufen verbessert. Dies hat zu positiven finanziellen Auswirkungen geführt, einschließlich der Möglichkeit, tatsächliche Verkäufe jederzeit einzusehen und verbesserte Margen zu erzielen, indem fehlerhafte Abzüge schnell angefochten und abgeglichen werden.

Der Erfolg des Projekts hat Coty dazu veranlasst, die Implementierung von Esker auf andere Coty-Abteilungen auszudehnen. Das Unternehmen implementiert auch die Esker Anywhere™-Mobile-Anwendung, die es dem Verkaufsteam ermöglicht, bei der Validierung ausstehender Deductions oder der Anfechtung und dem Abgleich ungerechtfertigter Deductions unterwegs zu helfen. Darüber hinaus erkundet das Unternehmen die Möglichkeiten der Automatisierung von Deductions in anderen Geschäftsbereichen.

Insgesamt hat die Lösung von Esker die Deductions-Management-Prozesse von Coty transformiert und erhebliche Verbesserungen in Effizienz, Genauigkeit und finanzieller Leistung erzielt.

Möchten auch Sie Ihr Deductions Management transformieren?

Sprechen Sie uns an!

Über Esker

Esker ist der globale KI-Spezialist für die smarte Automatisierung von Geschäftsprozessen für das Office of the CFO. Durch den Einsatz neuester Automatisierungstechnologien optimieren die Source-to-Pay- und Order-to-Cash-Lösungen von Esker das Working Capital und den Cashflow. Zugleich werden damit die Entscheidungsfindung verbessert sowie die Zusammenarbeit und zwischenmenschlichen Beziehungen mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gefördert. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden.

info@esker.de • www.esker.de

ESKER[®]

©2025 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

