



LP Building Solutions simplifie et optimise les opérations de gestion des garanties avec Synchron

Couvert par la garantie Synchron



Solution

LP Building Solutions, un important fabricant américain de produits de construction haute performance, a mis en place la garantie Synchron pour simplifier le traitement des réclamations, maximiser l'efficacité opérationnelle et améliorer l'expérience client. Conformément à la mission de LP de fournir à ses clients des produits innovants, durables et de haute qualité, la garantie Synchron relie parfaitement LP à ses clients, concessionnaires et fournisseurs pour transformer ses opérations de garantie en une expérience cohérente et efficace qui encourage la fidélité à la marque.

synchron Warranty

Siège social
Tennessee, États-Unis

Division
LP Building Solution

Industrie
Fabrication

Défis liés à la gestion des garanties

- Manque d'efficacité entraînant des perturbations du flux de travail
- Capacités minimales d'établissement de rapports
- Aucune vision centralisée de la gestion des réclamations de garantie
- Fonctionnalités insuffisantes
- Augmentation des coûts de garantie

Résultats avec la garantie Synchron

- Simplification du traitement des plaintes pour réduire les coûts et encourager une fidélité à la marque
- Accès immédiat à des analyses exploitables, à des renseignements et à des données pertinentes
- Gestion des réclamations connectées de bout en bout
- Une plateforme intuitive conçue spécialement pour connecter tous les processus de garanties
- Réduction des coûts de garantie de 15 % au cours de la première année de mise en œuvre.



Défis de LP liés à la gestion des garanties

Les garanties sont une assurance vitale pour toute entreprise. Pour LP, fabricant majeur de solutions de construction ayant pour objectif d'offrir à ses clients une valeur durable, le respect de cet engagement est fondamental. En l'absence d'un système interne pour accélérer le processus de garantie et accroître la satisfaction des clients, LP a reconnu qu'elle n'avait pas l'efficacité nécessaire pour fournir la qualité de service qu'elle vise à offrir.

Conscient de l'importance de la gestion des garanties et de son rôle dans l'obtention de nouveaux contrats et le maintien de relations solides avec les clients existants, LP a commencé à explorer des solutions possibles pour accélérer le traitement des plaintes, réduire les dépenses liées à la garantie et renforcer la fidélité à la marque.

LP avait besoin d'un système de gestion des garanties pour automatiser le traitement des plaintes avec précision, suivre les retours et vendre de nouveaux plans de service, tout en réduisant les coûts et en augmentant les revenus. Une solution intelligente de bout en bout était nécessaire pour transformer les flux de travail inefficaces en opérations de garantie connectées.

« **Tout ce dont nous avons besoin est intégré à Synchron, et nous pouvons tout faire passer par Synchron. »**

Cassandra Love

Responsable et administrateur des réclamations de garantie, LP Solutions



Révolutionner les opérations de garantie avec Synchron

LP a choisi la garantie Synchron comme plateforme automatisée d'opérations de garantie pour son flux de travail simplifié et sa capacité à maximiser l'efficacité tout au long du cycle de vie des réclamations de garantie. LP a compris que pour rester concurrentiel et continuer à offrir des solutions de pointe aux professionnels du bâtiment, il lui fallait une plateforme complète et une équipe d'assistance réactive et axée sur les solutions qui connaisse bien l'entreprise et ses besoins.

Avec la garantie Synchron, LP peut enregistrer efficacement les réclamations de garantie en moins de cinq minutes. La plateforme intuitive et centralisée automatise le traitement des réclamations pour une résolution rapide, libérant ainsi des équipes internes et des ressources pour se concentrer sur ce qui compte le plus : le client.

La garantie Synchron recueille des données utilisables pour des informations, des rapports d'analyse et des tableaux de bord exploitables, permettant aux responsables des réclamations de garantie de surveiller les performances globales et de planifier de manière proactive. Elle offre une visibilité accrue tout au long du cycle de vie des réclamations, ce qui permet de voir facilement ce qui s'est passé dans chaque scénario du début à la fin. Avec toutes les informations pertinentes stockées dans un endroit centralisé, la garantie Synchron maximise l'efficacité tout en réduisant les coûts de traitement des réclamations et en augmentant la satisfaction des clients.



L'assistance est extrêmement importante pour nous aider à maintenir notre efficacité.

Tout comme le fait d'avoir un groupe de personnes qui comprennent les besoins de LP et le système et à qui nous pouvons nous adresser en cas de contretemps ou de problème pour lequel nous devons trouver une solution relativement rapidement. »

Roy Arney

Responsable des réclamations de garantie, LP Building Solutions



LP et Synchron : bâtir un monde meilleur

Leader mondial des applications de garantie de fabrication et de gestion des contrats de service, la garantie Synchron a transformé les opérations de garantie de LP avec une plateforme de traitement des réclamations intelligente et simplifiée. Synchron permet à LP de tenir sa promesse de fournir des produits de haute qualité et d'insister sur l'excellence. Au fur et à mesure que LP progressera dans son parcours avec Synchron, l'entreprise continuera de profiter des avantages considérables d'un système connecté et complet de gestion des garanties.

La garantie Synchron est une composante essentielle du cloud Synchron Connected Service Experience (CSX), une plateforme basée sur l'IA et le ML qui aide les fabricants et les organisations de services à transformer leur approche de la gestion du cycle de vie des services (SLM) du début à la fin.

À propos de Synchron

Synchron propulse les fabricants et distributeurs de pointe pour capitaliser sur la nouvelle économie mondiale des services. Nous optimisons la rentabilité du commerce de pièces détachées et le capital de travail, augmentons la fidélité des clients, et assurons la capacité de nos clients à passer à des modèles commerciaux futurs focalisés sur le service avec succès. Synchron connecte et synchronise chaque aspect du service après-vente avec plus de 3 milliards de dollars de création de valeur annuelle pour les OEM et les distributeurs dans les secteurs de l'automobile, de la construction, de l'exploitation minière, des équipements agricoles et industriels, des dispositifs médicaux, des biens de consommation durables, de la haute technologie, de l'aéronautique et d'autres industries. Notre plateforme cloud Connected Service Experience (CSX) offre des solutions de vente et de service après-vente de premier plan pour planifier, tarifier et servir efficacement vos clients. Le cloud CSX offre à nos clients un moyen de se démarquer de la concurrence grâce à des expériences de service après-vente exceptionnelles, tout en accroissant de manière significative leur chiffre d'affaires et leurs bénéfices dans les activités de fabrication ou de distribution. Les plus grandes marques du monde font confiance à Synchron, ce qui en fait le plus grand leader mondial privé en solutions SaaS de gestion intelligente du cycle de vie des services. Pour plus d'informations, consultez notre site Internet synchron.com.