



LP Building Solutions rationalisiert und optimiert mit Synchron das Garantiemanagement

Supported by Synchron Warranty



Lösung

LP Building Solutions, ein führender amerikanischer Hersteller von Hochleistungsbauprodukten, hat Synchron Warranty implementiert, um die Anspruchsbearbeitung zu rationalisieren, die betriebliche Effizienz zu maximieren und die Kundenerfahrung zu verbessern. Synchron Warranty passt perfekt zur Mission von LP, seinen Kunden innovative, nachhaltige und qualitativ hochwertige Produkte zu liefern und verknüpft LP nahtlos mit seinen Kunden, Händlern und Lieferanten, um die Garantieabwicklung in eine einheitliche und effiziente Erfahrung zu verwandeln, die die Markenbindung fördert.

synchronWarranty

Hauptsitz
Tennessee, USA

Abteilung
LP Building Solutions

Branche
Fertigung

Herausforderungen beim Garantiemanagement

- Mangelnde Effizienz verursacht Störungen im Arbeitsablauf
- Unzureichende Berichtsmöglichkeiten
- Kein zentraler Überblick über die Verwaltung von Garantieansprüchen
- Ungenügende Funktionalität
- Gestiegene Garantiekosten

Ergebnisse mit Synchron Warranty

- Rationalisierte Anspruchsbearbeitung zwecks Kostensenkungen und Stärkung der Markenbindung
- Unmittelbarer Zugriff auf umsetzbare Analysen, Erkenntnisse und relevante Daten
- Durchgängiges und vernetztes Anspruchsmanagement
- Eine intuitive, speziell zu diesem Zweck entwickelte Plattform, die alle Garantieprozesse miteinander verknüpft
- Reduzierung der Garantiekosten um 15 % bereits im ersten Jahr der Implementierung



Herausforderungen für LP beim Garantiemanagement

Garantien stellen für jedes Unternehmen lebenswichtige Sicherheiten dar. LP ist ein führender Hersteller von Baulösungen, der seinen Kunden einen dauerhaften Wert bieten möchte. Dafür ist die Einhaltung dieser Verpflichtung von grundlegender Bedeutung. LP stellte fest, dass es ohne ein internes System zur Beschleunigung der Garantieprozesse und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit an der nötigen Effizienz mangelte, um die angestrebte Servicequalität zu bieten.

LP war sich der Bedeutung des Garantiemanagements und dessen Rolle bei der Gewinnung neuer Kunden und der Aufrechterhaltung enger Beziehungen zu bestehenden Kunden bewusst und begann mit der Suche nach möglichen Lösungen zur Beschleunigung der Anspruchsabwicklung, zur Reduzierung der Garantiekosten und zur Stärkung der Markenbindung.

LP benötigte ein Garantiemanagementsystem, um die Bearbeitung von Ansprüchen zu automatisieren, Rücksendungen zu verfolgen und neue Servicepläne zu verkaufen, wobei gleichzeitig die Kosten gesenkt und der Umsatz gesteigert werden sollten. Dafür benötigte das Unternehmen eine intelligente und durchgängige Lösung, um ineffiziente Arbeitsabläufe in vernetzte Garantieprozesse umzuwandeln.

„ Alles, was wir benötigen, liefert uns jetzt Synchron, und wir können alles über Synchron abwickeln.“

Cassandra Love

Warranty Claims Administrator Supervisor, LP Building Solutions



Revolutionierung der Garantieabläufe mit Synchron

LP entschied sich für Synchron Warranty als automatisierte Plattform für die Abwicklung von Garantiefällen, weil es einen optimierten Arbeitsablauf und die Möglichkeit bietet, die Effizienz während des gesamten Lebenszyklus der Garantieansprüche zu maximieren. LP erkannte, dass eine leistungsfähige Plattform und ein reaktionsschnelles, lösungsorientiertes und mit dem Unternehmen und seinen Bedürfnissen vertrautes Supportteam erforderlich sind, damit das Unternehmen wettbewerbsfähig bleiben und weiterhin hochmoderne Lösungen für Baufachleute anbieten kann.

Mit Synchron Warranty kann LP Garantieansprüche in weniger als fünf Minuten aufnehmen. Die intuitive und zentralisierte Plattform automatisiert die Bearbeitung von Ansprüchen und sorgt für eine zeitnahe Lösung, so dass interne Teams und Ressourcen frei werden, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, nämlich auf die Kunden.

Synchron Warranty sammelt verwertbare Daten für umsetzbare Erkenntnisse, Analyseberichte und Dashboards, die es den Managern von Garantieansprüchen ermöglichen, die Gesamtleistung zu überwachen und vorausschauend zu planen. Das System sorgt für eine bessere Transparenz während des gesamten Ablaufs eines Schadenfalls und erleichtert den Überblick darüber, was in jedem Szenario von Anfang bis Ende passiert. Da alle relevanten Informationen an einem zentralen Ort untergebracht sind, maximiert Synchron Warranty die Effizienz bei gleichzeitiger Senkung der Kosten für die Schadensbearbeitung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

„ Der Support und die Tatsache, dass wir eine Gruppe von Leuten haben, die die Bedürfnisse von LP und das System an sich verstehen, an die wir uns bei Schwierigkeiten oder Problemen wenden können und die relativ schnell eine Lösung finden, ist extrem wichtig für die Aufrechterhaltung unserer Effizienz.“

Roy Arney

Warranty Claims Manager, LP Building Solutions



LP und Synchron: Engagement für eine bessere Welt

Synchron Warranty ist ein weltweit führender Anbieter von Anwendungen für die Verwaltung von Herstellergarantien und Serviceverträgen und hat das Garantiemanagement von LP mit einer intelligenten und rationalisierten Plattform zur Bearbeitung von Ansprüchen verbessert. Synchron befähigt LP, sein Versprechen einzulösen, hochwertige Produkte zu liefern und Spitzenleistungen zu erreichen. Indem LP seine Reise mit Synchron fortsetzt, kann das Unternehmen die umfangreichen Vorteile eines vernetzten und leistungsfähigen Garantiemanagementsystems genießen.

Synchron Warranty ist ein wesentlicher Bestandteil der Synchron Connected Service Experience (CSX)-Cloud, einer KI- und ML-gesteuerten Plattform, die Hersteller und Serviceorganisationen dabei unterstützt, ihren Ansatz für das Service Lifecycle Management (SLM) grundlegend zu verändern.

Über Synchron

Synchron unterstützt führende Hersteller und Händler dabei, die Vorteile der neuen weltweiten Dienstleistungswirtschaft zu nutzen. Wir optimieren die Rentabilität des Aftermarket-Geschäfts und das Betriebskapital, verbessern die Kundenbindung und ermöglichen unseren Kunden den erfolgreichen Übergang zu künftigen serviceorientierten Geschäftsmodellen. Mit einer jährlichen Wertgenerierung von mehr als 3 Milliarden Dollar bei OEMs und Händlern in der Automobil-, Bau-, Bergbau-, Landwirtschafts- und Industriemaschinenindustrie, bei medizinischen Geräten, langlebigen Gebrauchsgütern, Hightech, in der Luft- und Raumfahrt und anderen Branchen verbindet und koordiniert Synchron jeden Aspekt des Aftermarket-Service. Unsere Cloud-Plattform Connected Service Experience (CSX) bietet führende Vertriebs- und Servicelösungen für den Ersatzteilmarkt, mit denen Sie effektiv planen, Preise festlegen und Ihre Kunden bedienen können. Die CSX-Cloud gibt unseren Kunden einen Wettbewerbsvorteil durch außergewöhnliche Serviceerfahrungen im Aftermarket und steigert gleichzeitig den Umsatz und den Gewinn von Herstellern und Händlern. Die weltweit führenden Marken vertrauen auf Synchron, was das Unternehmen zum größten privaten Anbieter von SaaS-Lösungen für intelligentes Service Lifecycle Management macht. Weiterführende Informationen erhalten Sie auf synchron.com.