tyresoft

TYRESOFT RMA

Dækreklamationer uden mailkæder, telefonopkald og forsvundne fotos.

Reklamationssoftware til dækgrossister, webshops og værksteder. Kunden udfylder formularen, og du håndterer sagen fra kontrol og afhentning til afgørelse og afregning.

7 trin
i kundeformularen

14 dage
frist på hver reklamation

12
statusser med færdig besked



HVIS DU KUN LÆSER ÉT SLIDE, SÅ LÆS DETTE

TyreSoft RMA samler hver dækreklamation ét sted: kunden angiver selv faktura, DOT, fotos og afhentningsadresse, du ændrer status, og kunden får straks en besked. Fristen på 14 dage tælles automatisk.

Kundeformular i 7 trin

Frist på 14 dage på hver sag

E-mail eller sms ved hver status

Lyder det bekendt?

Mandag kl. 9.10. En mail: „dækket er revnet, hvad nu?”

Uden fakturanummer, uden størrelse og DOT, men med to uskarpe fotos. Frem og tilbage begynder: fakturaen, tak, et foto af sidevæggen, afhentningsadressen.

En uge senere husker ingen, hvem der sidst svarede kunden, og producenten vil have alle fotos samlet ét sted.

Selve reklamationen er ikke svær. Det svære er at få det hele samlet ét sted.



9:10 → 9:40

Frist

En frist på hver reklamation, ikke i én persons kalender.

Kunder forventer svar inden for en vis tid, og i mange lande fastsætter forbrugerlovgivningen også frister. Et sent svar betyder en utilfreds kunde og nogle gange en reklamation, du må anerkende.

Med snesevis af reklamationer pr. sæson er en frist i én persons kalender ikke nok. Den skal kunne ses på hver reklamation, af hele teamet.

FRIST I EN KALENDER

?

man kan ikke se, hvilke sager der udløber

FRIST I TYRESOFT RMA

14 dage

talt fra indsendelse, overskredne sager markeret

Sortér listen efter frist, og fastgør hastesager øverst.

Indbakke vs. system

En indbakke husker kun det, nogen nåede at læse.

	MAIL OG TELEFON	TYRESOFT RMA
1 **Reklamation**	mail, telefon, besked fra markedsplads	**formular i 7 trin med obligatoriske felter**
2 **Dækdata**	„vinterdækket, 17 tommer”	**mærke, model, størrelse, indekser, DOT, position, mønster, kilometer**
3 **Fotos**	i forskellige personers indbakker	**på reklamationen og på Google Drive, klar til producenten**
4 **Frist**	nogen skal huske det	**14 dage talt automatisk, overskredne sager markeret**
5 **Kundekontakt**	alle skriver på deres egen måde	**en skabelon til hver status**

Sådan virker det

Fem trin fra indsendelse til lukket sag.

1

Reklamation

kunden udfylder formularen

Formular

2

Kontrol

data, fotos og noter

Status

3

Afhentning

fragtfirma til adressen i formularen

Status

4

Afgørelse

kreditering i % eller beløb

Besked

5

Afregning

ombytning, refusion, returnering eller bortskaffelse

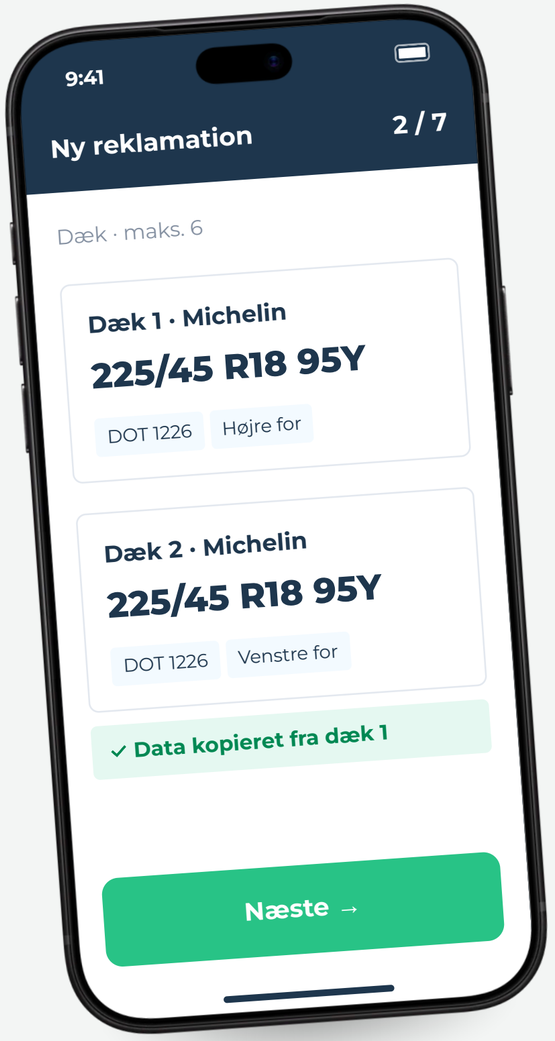
Historik

Ved hver statusændring kan du straks sende kunden en besked fra en skabelon. Alt gemmes i reklamationens historik.

Kundeformular

Kunden udfylder selv formularen. Vigtige felter kan ikke springes over.

- Syv korte trin: køb, dæk, produkt og køretøj, beskrivelse, vedhæftninger, afregning, kontakt og afhentning.
- Fakturanummer, mærke, model, størrelse og årsag er obligatoriske – uden dem går formularen ikke videre.
- Op til 6 dæk i én reklamation. Data til næste dæk kopierer du med ét klik.
- Hjælp ved felterne: hvor DOT står, og hvordan dækkene pakkes til afhentning.



Visualisering af TyreSoft RMA · eksempeldata

Det, producenten vil spørge om

Hvert dæk med DOT, position, mønster og kilometer.

- 12 reklamationsårsager, fra revne i sidevæggen til at bilen trækker til siden.
- Monteringsposition: venstre eller højre, for eller bag.
- Spørgsmål om reparation og montering samt køretøjsdata: mærke og model, årgang, motor, kilometer.
- Hjælpespørgsmål til beskrivelsen: forhindrer det kørsel, er der synlige skader, hvornår opstod det.

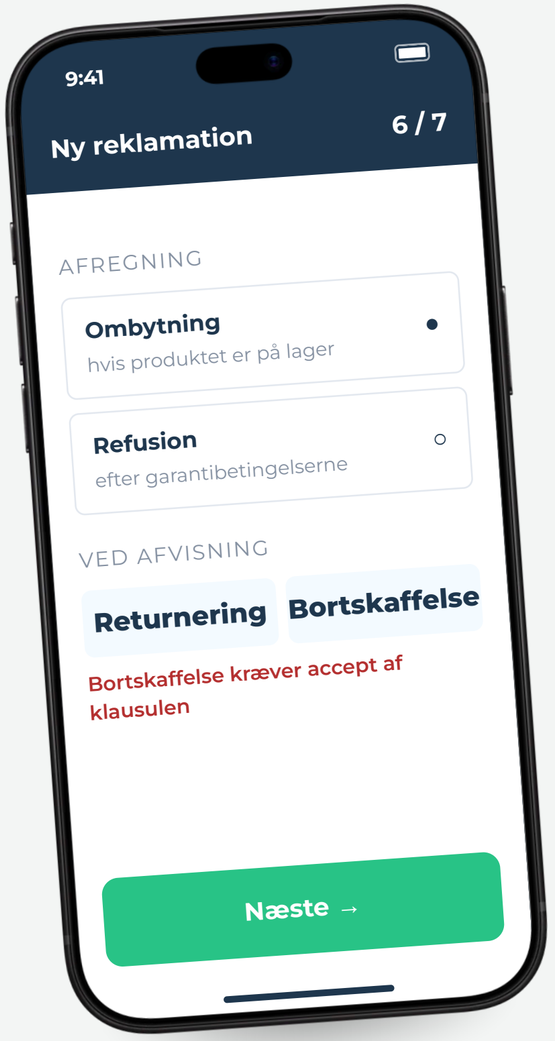


Visualisering af TyreSoft RMA · eksempeldata

Afregning fra starten

Kunden vælger afregning, og hvad der skal ske med et afvist dæk.

- Ombytning eller refusion. Ved refusion beder formularen om et kontonummer, som dit team derefter ser på reklamationen.
- Ved afvisning: returnering af dækkene eller bortskaffelse.
- Bortskaffelse kræver accept af en klausul, som du selv formulerer.
- Vedhæftninger op til 15 MB: fotos i JPG og PNG samt PDF-dokumenter.

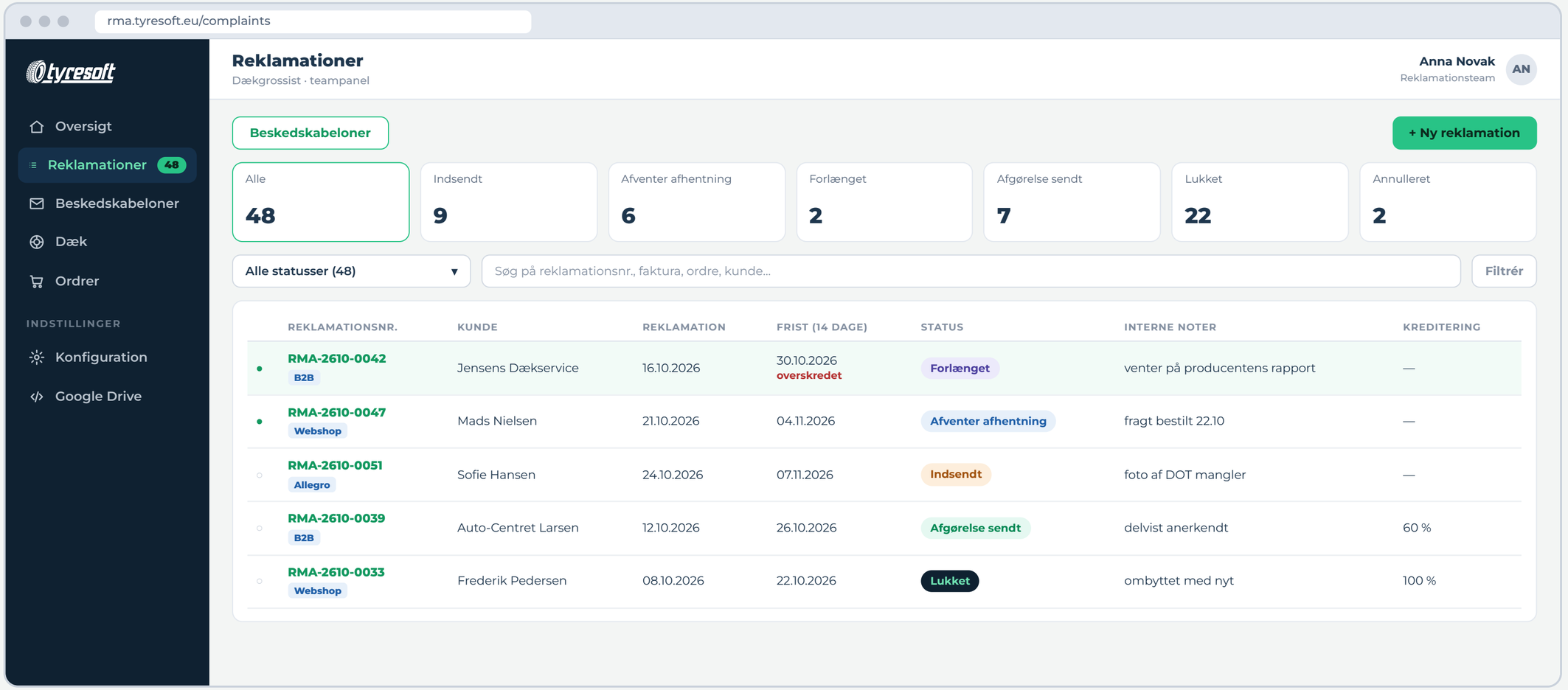


Visualisering af TyreSoft RMA · eksempeldata

Liste over reklamationer

Alle reklamationer og frister på én skærm.

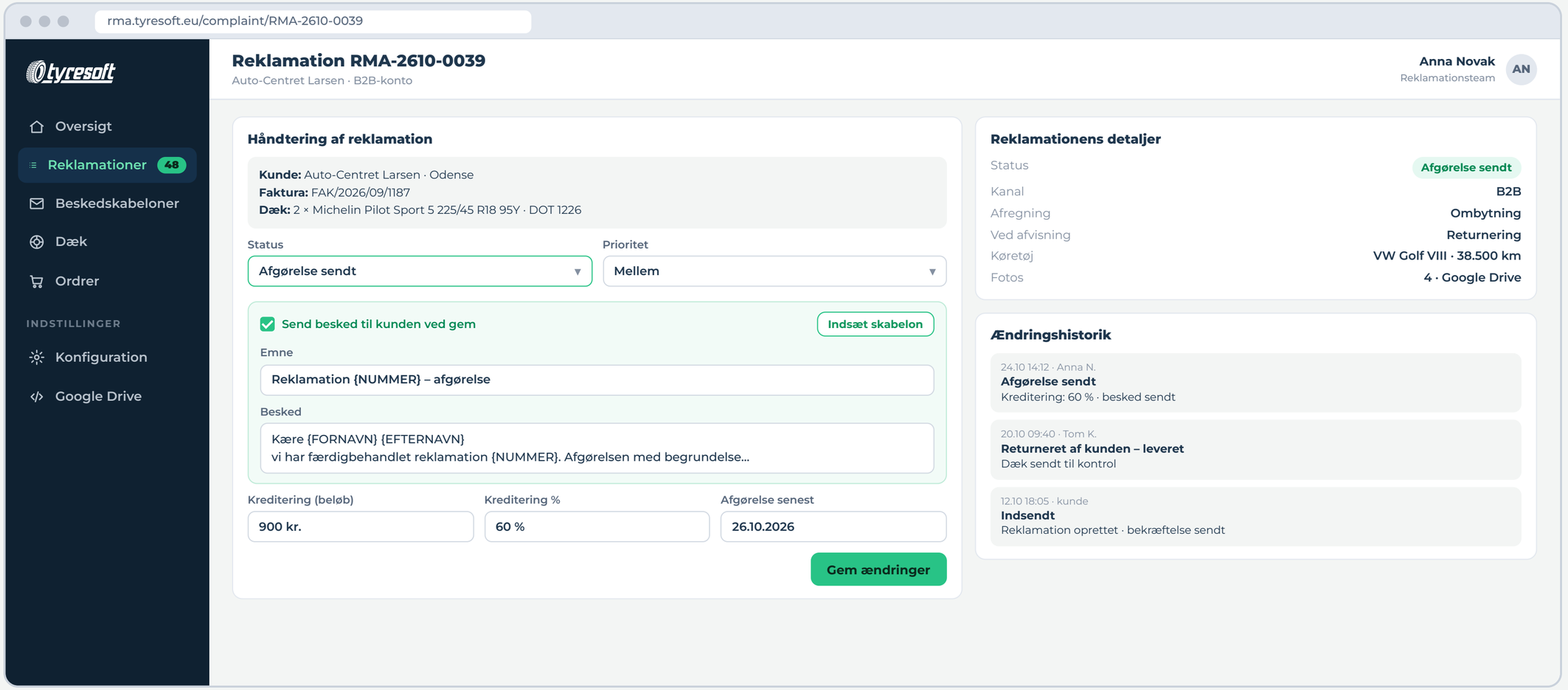
Statusfelter, søgning, fastgjorte hastesager og interne noter direkte på listen.



Reklamationskort

Data, afgørelse og besked til kunden på ét kort.

Skift status, indsæt en skabelon og angiv krediteringen. Ved siden af ses reklamationens detaljer og historik.



Beskeder på e-mail og sms

Hver status har en færdig besked. E-mail eller sms med ét klik.

- 12 skabeloner: fra modtagelse af reklamationen og afhentning til afgørelse og afslutning.
- En sms når kunden med det samme, også hvis han ikke tjekker sin indbakke. I Katowice har systemet allerede sendt 336 sms'er.
- Pladsholdere for nummer, navn, status og frist udfyldes automatisk, og lige efter indsendelsen får kunden en e-mail med reklamationsnummeret.
- Hver sendt besked gemmes på reklamationen: du kan se, hvem der skrev til kunden og hvornår.



Visualisering af TyreSoft RMA · eksempeldata

Statusser

12 statusser, der passer til, hvordan dækreklamationer reelt forløber.

Indsendt – afventer kontrol
ny reklamation fra formularen

Afventer udfyldelse af formular
kundedata mangler

Afventer afhentning
fragtfirmaet henter dækkene

Returneret af kunden – leveret
dækkene er hos dig, kontrol i gang

Behandlingstid forlænget
ekstra ekspertvurdering nødvendig

Dialog på markedsplads
samtale i ordretråden

Dialog på mail
spørgsmål til kunden på mail

Afgørelse sendt
afgørelse med begrundelse sendt

Afventer betaling
afvist reklamation, returfragt

Dæk afhentet af kunden
dækkene er tilbage hos kunden

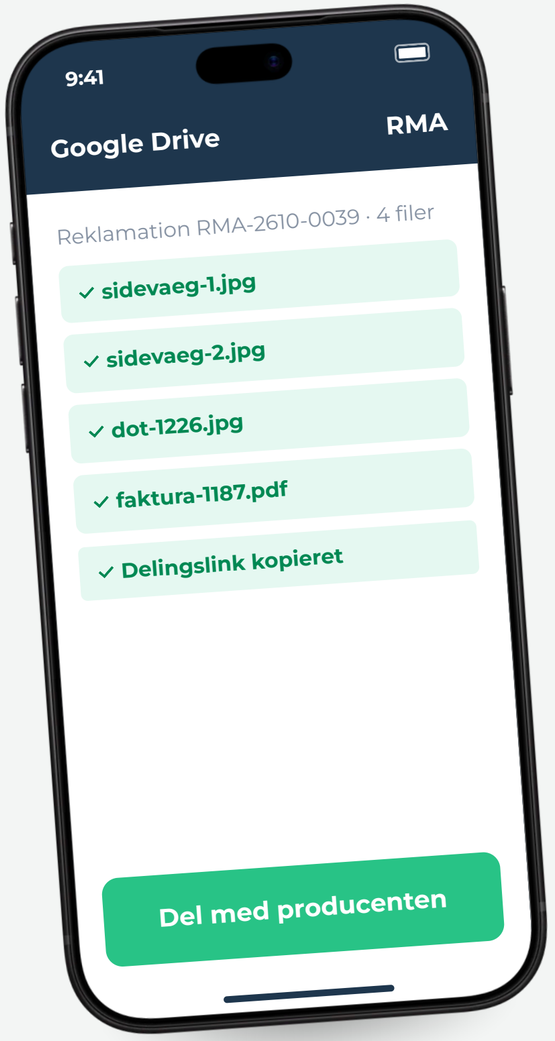
Reklamation lukket
sagen lukket

Reklamation annulleret
reklamation trukket tilbage

Fotos på Google Drive

Fotos fra hver reklamation havner på Google Drive.

- Vedhæftninger fra formularen gemmes automatisk på dit Google Drive.
- Producenten eller taksatoren får et link i stedet for fotos vedhæftet en mail.
- Alle fotos fra reklamationen er samlet ét sted, ikke i forskellige indbakker.
- Fotos er også tilgængelige på reklamationen i panelet.



Visualisering af TyreSoft RMA · eksempeldata

AFPRØVET I PRAKSIS

949 dækreklamationer på 12 måneder, i ét panel.

En dækvirksomhed i Katowice (Polen) har håndteret sine kunders reklamationer i TyreSoft RMA siden oktober 2025.

949
dækreklamationer på 12 måneder

155
kundekonti, der indsender reklamationer

6.082
fotos, i snit 6,6 pr. reklamation

5.761
filer i 858 mapper på Google Drive

2.772
statusændringer i historikken

232
reklamationer i den travleste måned (sep. 2026)

Aggregerede, anonymiserede data.

Platform

Tre dele, ét system.

Teampanel

rma.tyresoft.eu: liste over reklamationer, reklamationskort, statusser, afgørelser, beskedskabeloner og ændringshistorik.

Kundeformular

Et link, du sender til kunderne, eller deres B2B-konto. Kunden indsender selv reklamationen i 7 trin.

Integrationer

Google Drive til fotos, e-mail eller sms til kunden ved statusændringer og TyreSoft-platformen med B2B-kundekonti.

Til hvem

Til alle, der sælger dæk og håndterer reklamationer.

Dækgrossister

Reklamationer fra værksteder og butikker i ét panel, med komplette data til producenten.

Webshops og markedspladser

Forbrugerfrister, skabelonbeskeder og dialoger på markedspladser under kontrol.

Værksteder og dækkæder

Reklamationer på dæk monteret på dit værksted, med køretøjsdata, position og kilometer.

Sådan kommer du i gang

Opsæt én gang. Send derefter kunderne linket.

1. **Gratis rådgivning**
   vi viser TyreSoft RMA med dine egne reklamationer

2. **Konfiguration**
   statusser, beskedskabeloner, klausul om bortskaffelse, brugere og Google Drive

3. **Link til formularen**
   send det til kunderne, læg det på hjemmesiden og i B2B-kontoen

4. **De første reklamationer**
   alt i ét panel, med frister og historik

ADGANG EFTER INVITATION

Lad os tale om dine reklamationer.

Gratis rådgivning: vi viser TyreSoft RMA med dine egne reklamationer, uforpligtende. Fortæl os, hvor mange dækreklamationer du håndterer pr. sæson, og hvilke kanaler de kommer fra.

Gratis rådgivning

E-MAIL
biuro@tyresoft.eu

TELEFON
+48 12 357 68 78

KONTAKT
www.tyresoft.eu/da/contact.html

PANEL
rma.tyresoft.eu

PS Mailen „dækket er revnet” kommer alligevel. Du svarer med et link til formularen i stedet for fem spørgsmål.