tyresoft

TYRESOFT RMA

Reifenreklamationen ohne Mail-Pingpong, Telefonate und verlorene Fotos.

Reklamationssoftware für Reifengroßhändler, Online-Shops und Werkstätten. Der Kunde füllt das Formular aus, und Sie bearbeiten den Fall von der Prüfung über die Abholung bis zur Entscheidung und Abwicklung.

7 Schritte
im Kundenformular

14 Tage
Frist bei jeder Reklamation

12
Status mit fertiger Nachricht



WENN SIE NUR EINE FOLIE LESEN, DANN DIESE

TyreSoft RMA hält jede Reifenreklamation an einem Ort: Der Kunde gibt Rechnung, DOT, Fotos und Abholadresse selbst an, Sie ändern den Status, und der Kunde bekommt sofort eine Nachricht. Die 14-Tage-Frist läuft automatisch mit.

- Kundenformular in 7 Schritten
- 14-Tage-Frist bei jedem Fall
- E-Mail oder SMS bei jedem Status

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Montag, 9:10. Eine E-Mail: „Reifen gerissen, was jetzt?“

Ohne Rechnungsnummer, ohne Größe und DOT, dafür mit zwei unscharfen Fotos. Das Hin und Her beginnt: bitte die Rechnung, ein Foto der Seitenwand, die Abholadresse.

Eine Woche später weiß niemand mehr, wer dem Kunden zuletzt geantwortet hat, und der Hersteller will alle Fotos an einem Ort.

Die Reklamation selbst ist nicht schwer. Schwer ist, alles an einem Ort zu haben.



9:10 → 9:40

Frist

Eine Frist bei jeder Reklamation, nicht im Kalender einer Person.

Kunden erwarten eine Antwort innerhalb einer bestimmten Zeit, und in vielen Ländern setzt auch das Verbraucherrecht Fristen. Eine späte Antwort bedeutet einen verärgerten Kunden und manchmal eine Reklamation, die Sie anerkennen müssen.

Bei Dutzenden Reklamationen pro Saison reicht eine Frist im Kalender einer Person nicht. Sie muss bei jeder Reklamation sichtbar sein, für das ganze Team.

FRIST IM KALENDER

?

man sieht nicht, welche Fälle fällig werden

FRIST IN TYRESOFT RMA

14 Tage

ab Eingang gezählt, überfällige Fälle markiert

Sortieren Sie die Liste nach Frist und heften Sie dringende Fälle oben an.

Postfach vs. System

Ein Postfach weiß nur, was jemand gerade gelesen hat.

	E-MAIL UND TELEFON	TYRESOFT RMA
1 **Reklamation**	E-Mail, Telefon, Marktplatz-Nachricht	**Formular in 7 Schritten mit Pflichtfeldern**
2 **Reifendaten**	„der Winterreifen, 17 Zoll“	**Marke, Modell, Größe, Indizes, DOT, Position, Profil, Laufleistung**
3 **Fotos**	in den Postfächern verschiedener Personen	**bei der Reklamation und in Google Drive, bereit für den Hersteller**
4 **Frist**	jemand muss daran denken	**14 Tage automatisch gezählt, überfällige Fälle markiert**
5 **Kundenkontakt**	jeder schreibt anders	**eine Vorlage für jeden Status**

So funktioniert es

Fünf Schritte vom Eingang bis zum Abschluss.

1

Reklamation

der Kunde füllt das Formular aus

Formular

2

Prüfung

Daten, Fotos und Notizen

Status

3

Abholung

Kurier zur Adresse aus dem Formular

Status

4

Entscheidung

Gutschrift in % oder Betrag

Nachricht

5

Abwicklung

Ersatz, Erstattung, Rücksendung oder Entsorgung

Verlauf

Bei jeder Statusänderung können Sie dem Kunden sofort eine Nachricht aus der Vorlage senden. Alles wird im Verlauf der Reklamation gespeichert.

Kundenformular

Der Kunde füllt das Formular selbst aus. Wichtige Felder lassen sich nicht überspringen.

- Sieben kurze Schritte: Kauf, Reifen, Produkt und Fahrzeug, Beschreibung, Anhänge, Abwicklung, Kontakt und Abholung.
- Rechnungsnummer, Marke, Modell, Größe und Grund sind Pflicht – ohne sie geht es nicht weiter.
- Bis zu 6 Reifen in einer Reklamation. Die Daten des nächsten Reifens kopieren Sie mit einem Klick.
- Hinweise an den Feldern: wo die DOT steht und wie man die Reifen für die Abholung verpackt.



Visualisierung TyreSoft RMA · Beispieldaten

Was der Hersteller fragen wird

Jeder Reifen mit DOT, Position, Profil und Laufleistung.

- 12 Reklamationsgründe, vom Riss in der Seitenwand bis zum Ziehen des Fahrzeugs.
- Montageposition: links oder rechts, vorne oder hinten.
- Fragen zu Reparatur und Montage sowie Fahrzeugdaten: Marke und Modell, Baujahr, Motor, Laufleistung.
- Hilfsfragen zur Beschreibung: verhindert es das Fahren, sind Schäden sichtbar, wann trat es auf.

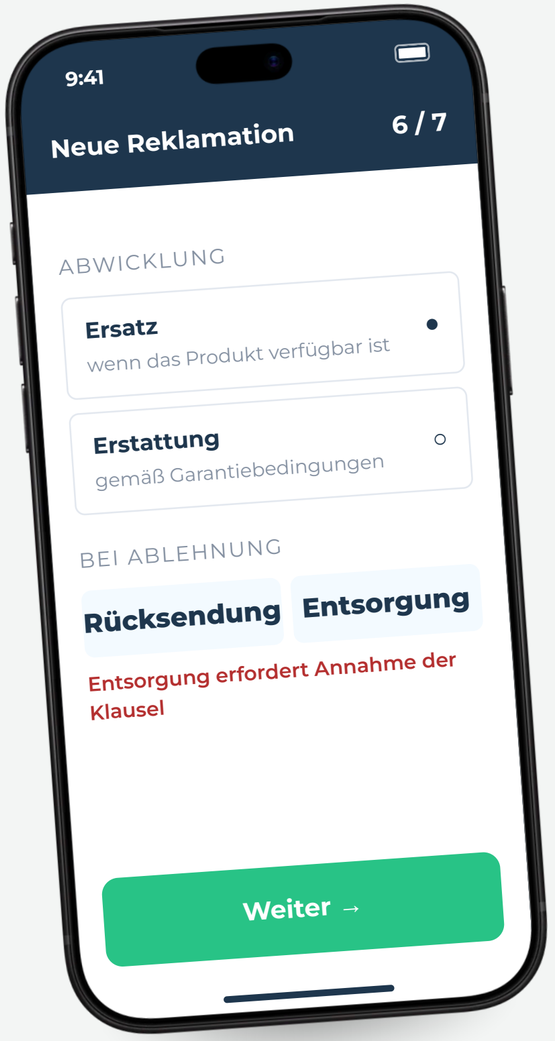


Visualisierung TyreSoft RMA · Beispieldaten

Abwicklung von Anfang an

Der Kunde wählt die Abwicklung und was mit einem abgelehnten Reifen passiert.

- Ersatz oder Erstattung. Bei Erstattung fragt das Formular nach der Bankverbindung, die Ihr Team dann in der Reklamation sieht.
- Bei Ablehnung: Rücksendung oder Entsorgung der Reifen.
- Die Entsorgung erfordert die Annahme einer Klausel, die Sie selbst formulieren.
- Anhänge bis 15 MB: Fotos als JPG und PNG sowie PDF-Dokumente.

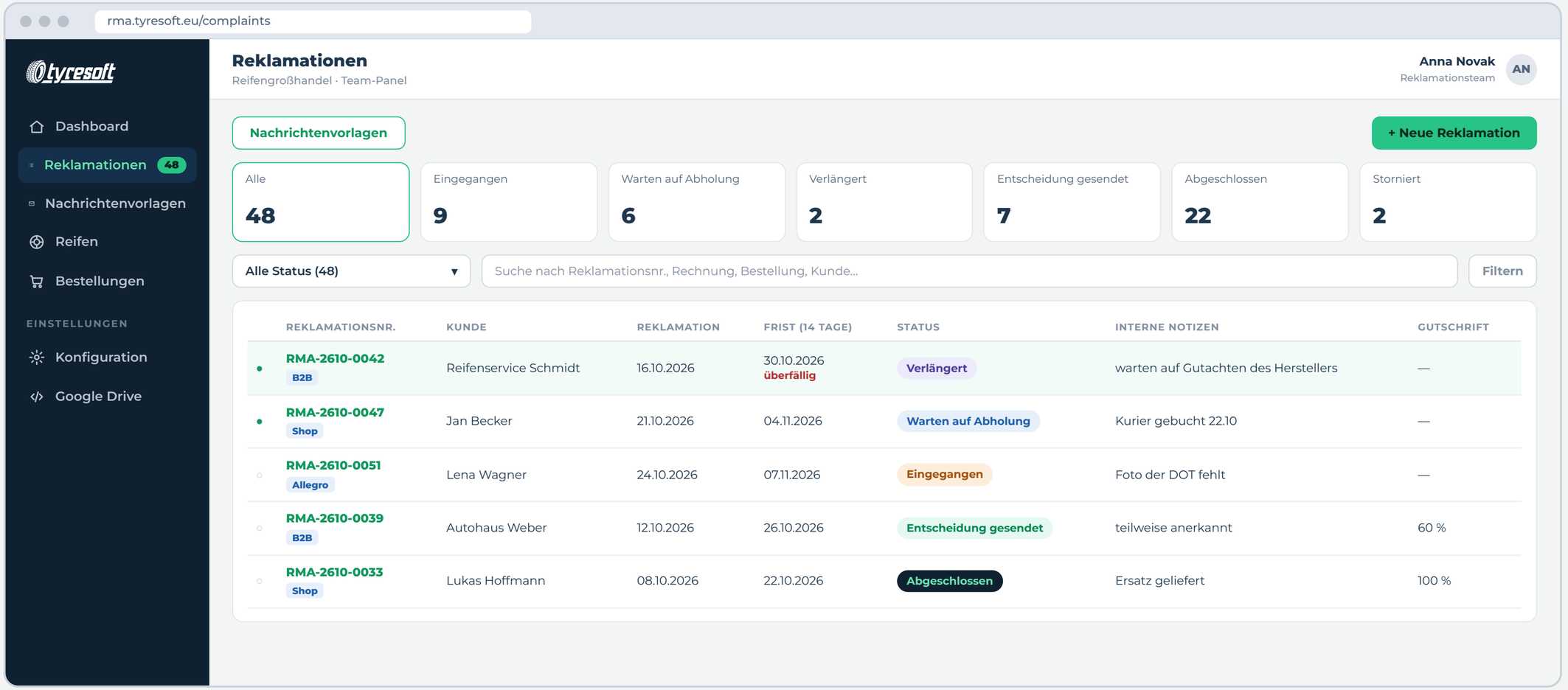


Visualisierung TyreSoft RMA · Beispieldaten

Reklamationsliste

Alle Reklamationen und Fristen auf einem Bildschirm.

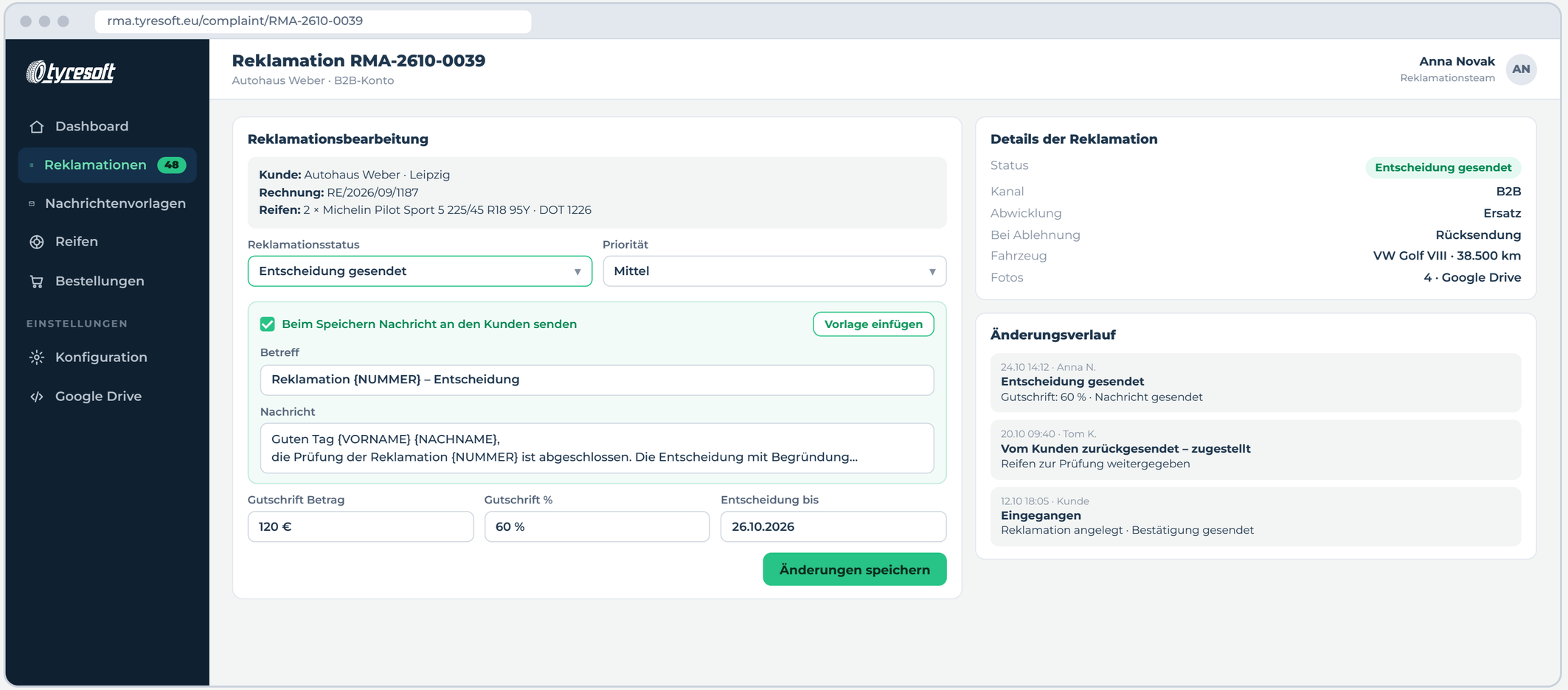
Status-Kacheln, Suche, angeheftete dringende Fälle und interne Notizen direkt in der Liste.



Reklamationskarte

Daten, Entscheidung und Kundennachricht auf einer Karte.

Status ändern, Vorlage einfügen, Gutschrift eintragen. Daneben Details der Reklamation und der Änderungsverlauf.



E-Mail und SMS

Jeder Status hat eine fertige Nachricht. E-Mail oder SMS mit einem Klick.

- 12 Vorlagen: von der Annahme der Reklamation über die Abholung bis zur Entscheidung und zum Abschluss.
- Eine SMS erreicht den Kunden sofort, auch wenn er nicht ins Postfach schaut. In Kattowitz hat das System bereits 336 SMS verschickt.
- Platzhalter für Nummer, Name, Status und Frist füllen sich automatisch, und direkt nach dem Absenden erhält der Kunde eine E-Mail mit der Reklamationsnummer.
- Jede gesendete Nachricht wird bei der Reklamation gespeichert: Sie sehen, wer dem Kunden wann geschrieben hat.



Visualisierung TyreSoft RMA · Beispieldaten

Status

12 Status, die den echten Ablauf einer Reifenreklamation abbilden.

Eingegangen – wartet auf Prüfung
neue Reklamation aus dem Formular

Warten auf Vervollständigung des Formulars
Kundendaten fehlen

Warten auf Abholung
Kurier holt die Reifen ab

Vom Kunden zurückgesendet – zugestellt
Reifen sind bei Ihnen, Prüfung läuft

Bearbeitungszeit verlängert
zusätzliches Gutachten nötig

Marktplatz-Diskussion
Gespräch im Bestellthread

E-Mail-Diskussion
Fragen an den Kunden per E-Mail

Entscheidung gesendet
Entscheidung mit Begründung gesendet

Warten auf Zahlung
abgelehnt, Kosten der Rücksendung

Reifen vom Kunden abgeholt
Reifen sind zurück beim Kunden

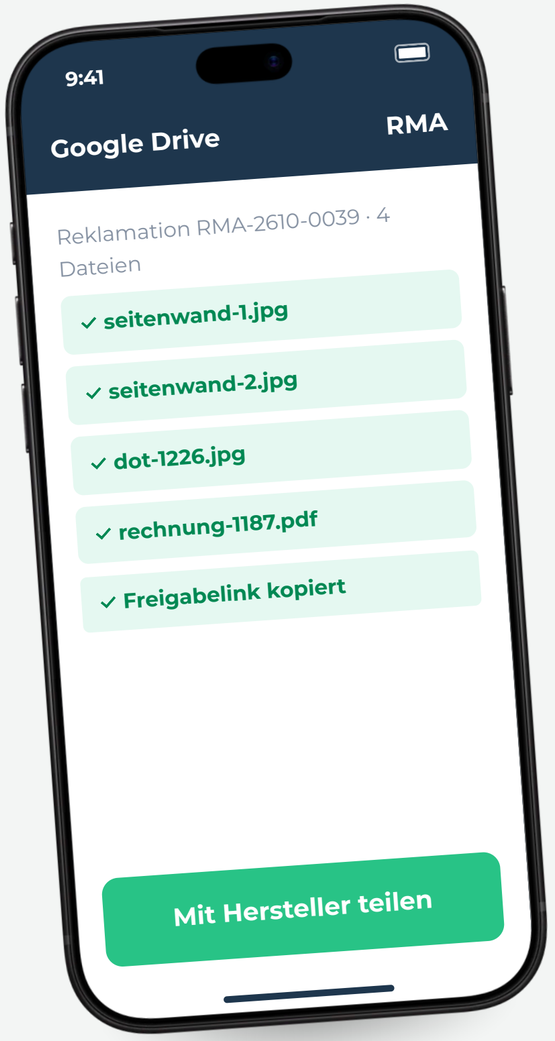
Reklamation abgeschlossen
Fall abgeschlossen

Reklamation storniert
Reklamation zurückgezogen

Fotos in Google Drive

Fotos jeder Reklamation landen in Google Drive.

- Anhänge aus dem Formular werden automatisch in Ihrem Google Drive gespeichert.
- Dem Hersteller oder Gutachter senden Sie einen Link, statt Fotos an eine E-Mail zu hängen.
- Alle Fotos einer Reklamation liegen an einem Ort, nicht in verschiedenen Postfächern.
- Die Fotos sind auch bei der Reklamation im Panel verfügbar.



Visualisierung TyreSoft RMA · Beispieldaten

BEWÄHRT IN DER PRAXIS

949 Reifenreklamationen in 12 Monaten, in einem Panel.

Ein Reifenunternehmen aus Kattowitz (Polen) bearbeitet die Reklamationen seiner Kunden seit Oktober 2025 in TyreSoft RMA.

949
Reifenreklamationen in 12 Monaten

155
Kundenkonten mit Reklamationen

6.082
Fotos, im Schnitt 6,6 pro Reklamation

5.761
Dateien in 858 Ordnern in Google Drive

2.772
Statusänderungen im Verlauf

232
Reklamationen im Spitzenmonat (Sept. 2026)

Aggregierte, anonymisierte Daten.

Plattform

Drei Teile, ein System.

Team-Panel

rma.tyresoft.eu: Reklamationsliste, Reklamationskarte, Status, Entscheidungen, Nachrichtenvorlagen und Änderungsverlauf.

Kundenformular

Ein Link, den Sie Kunden senden, oder ihr B2B-Konto. Kunden melden die Reklamation selbst in 7 Schritten.

Integrationen

Google Drive für Fotos, E-Mail oder SMS an den Kunden bei Statusänderungen und die TyreSoft-Plattform mit B2B-Kundenkonten.

Für wen

Für alle, die Reifen verkaufen und Reklamationen bearbeiten.

Reifengroßhändler

Reklamationen von Werkstätten und Shops in einem Panel, mit vollständigen Daten für den Hersteller.

Online-Shops und Marktplätze

Verbraucherfristen, Vorlagen-Nachrichten und Marktplatz-Diskussionen im Griff.

Werkstätten und Reifenservice-Ketten

Reklamationen für in Ihrer Werkstatt montierte Reifen, mit Fahrzeugdaten, Position und Laufleistung.

So starten Sie

Einmal einrichten. Dann den Kunden den Link senden.

1. **Kostenlose Beratung**
   wir zeigen TyreSoft RMA an Ihren eigenen Reklamationen

2. **Konfiguration**
   Status, Nachrichtenvorlagen, Entsorgungsklausel, Benutzer und Google Drive

3. **Link zum Formular**
   an Kunden senden, auf der Website und im B2B-Konto einbinden

4. **Erste Reklamationen**
   alles in einem Panel, mit Fristen und Verlauf

ZUGANG AUF EINLADUNG

Sprechen wir über Ihre Reklamationen.

Kostenlose Beratung: Wir zeigen TyreSoft RMA an Ihren eigenen Reklamationen, unverbindlich. Schreiben Sie uns, wie viele Reifenreklamationen Sie pro Saison bearbeiten und über welche Kanäle sie kommen.

Kostenlose Beratung

E-MAIL
biuro@tyresoft.eu

TELEFON
+48 12 357 68 78

KONTAKT
www.tyresoft.eu/contact.html

PANEL
rma.tyresoft.eu

PS Die E-Mail „Reifen gerissen“ kommt trotzdem. Sie antworten mit einem Link zum Formular statt mit fünf Fragen.