tyresoft

TYRESOFT RMA

Reclamaciones de neumáticos sin cadenas de emails, llamadas ni fotos perdidas.

Software de reclamaciones para mayoristas de neumáticos, tiendas online y talleres. El cliente rellena el formulario y usted gestiona el caso desde la verificación y la recogida hasta la decisión y la liquidación.

7 pasos
en el formulario del cliente

14 días
plazo en cada reclamación

12
estados con mensaje listo



SI SOLO LEE UNA DIAPOSITIVA, QUE SEA ESTA

TyreSoft RMA reúne cada reclamación de neumáticos en un solo lugar: el cliente aporta la factura, el DOT, las fotos y la dirección de recogida, usted cambia el estado y el cliente recibe un mensaje al instante. El plazo de 14 días se cuenta solo.

- Formulario del cliente en 7 pasos
- Plazo de 14 días en cada caso
- Email o SMS en cada estado

¿Le suena?

Lunes, 9:10. Un email: «el neumático se ha agrietado, ¿y ahora qué?»

Sin número de factura, sin medida ni DOT, pero con dos fotos borrosas. Empieza el ir y venir: la factura, una foto del flanco, la dirección de recogida.

Una semana después nadie recuerda quién respondió al cliente por última vez, y el fabricante pide todas las fotos en un solo lugar.

La reclamación en sí no es difícil. Lo difícil es tenerlo todo en un solo lugar.



9:10 → 9:40

Plazo

Un plazo en cada reclamación, no en el calendario de una persona.

Los clientes esperan una respuesta en un plazo determinado, y en muchos países la ley de consumo también fija plazos. Una respuesta tardía significa un cliente descontento y, a veces, una reclamación que hay que aceptar.

Con decenas de reclamaciones por temporada, un plazo en el calendario de una persona no basta. Debe verse en cada reclamación, para todo el equipo.

PLAZO EN UN CALENDARIO

?

no se ve qué casos vencen

PLAZO EN TYRESOFT RMA

14 días

contado desde la entrada, casos vencidos marcados

Ordene la lista por plazo y fije arriba los casos urgentes.

Bandeja de entrada vs. sistema

Una bandeja de entrada solo recuerda lo que alguien llegó a leer.

	EMAIL Y TELÉFONO	TYRESOFT RMA
1 **Reclamación**	email, teléfono, mensaje del marketplace	**formulario de 7 pasos con campos obligatorios**
2 **Datos del neumático**	«el de invierno, de 17 pulgadas»	**marca, modelo, medida, índices, DOT, posición, dibujo, kilometraje**
3 **Fotos**	en las bandejas de distintas personas	**en la reclamación y en Google Drive, listas para el fabricante**
4 **Plazo**	alguien tiene que acordarse	**14 días contados automáticamente, casos vencidos marcados**
5 **Contacto con el cliente**	cada uno escribe a su manera	**una plantilla para cada estado**

Cómo funciona

Cinco pasos desde la entrada hasta el cierre.

1

Reclamación

el cliente rellena el formulario

Formulario

2

Verificación

datos, fotos y notas

Estado

3

Recogida

mensajería a la dirección del formulario

Estado

4

Decisión

abono en % o importe

Mensaje

5

Liquidación

sustitución, reembolso, devolución o reciclaje

Historial

Con cada cambio de estado puede enviar al cliente un mensaje de plantilla al instante. Todo queda en el historial de la reclamación.

Formulario del cliente

El cliente rellena el formulario. Los campos importantes no se pueden saltar.

- Siete pasos cortos: compra, neumáticos, producto y vehículo, descripción, adjuntos, liquidación, datos y recogida.
- Número de factura, marca, modelo, medida y motivo son obligatorios: sin ellos el formulario no avanza.
- Hasta 6 neumáticos por reclamación. Los datos del siguiente se copian con un clic.
- Ayudas junto a los campos: dónde encontrar el DOT y cómo embalar los neumáticos para la recogida.



Visualización de TyreSoft RMA · datos de ejemplo

Lo que preguntará el fabricante

Cada neumático con DOT, posición, dibujo y kilometraje.

- 12 motivos de reclamación, desde una grieta en el flanco hasta que el vehículo tire hacia un lado.
- Posición de montaje: izquierda o derecha, delante o detrás.
- Preguntas sobre reparación y montaje, y datos del vehículo: marca y modelo, año, motor, kilometraje.
- Preguntas guía para la descripción: si impide circular, si hay daños visibles, cuándo empezó.



Visualización de TyreSoft RMA · datos de ejemplo

Liquidación desde el principio

El cliente elige la liquidación y qué pasa con un neumático rechazado.

- Sustitución o reembolso. Para el reembolso el formulario pide la cuenta bancaria, que su equipo ve después en la reclamación.
- Si se rechaza: devolución de los neumáticos o reciclaje.
- El reciclaje exige aceptar una cláusula redactada por usted.
- Adjuntos de hasta 15 MB: fotos JPG y PNG y documentos PDF.

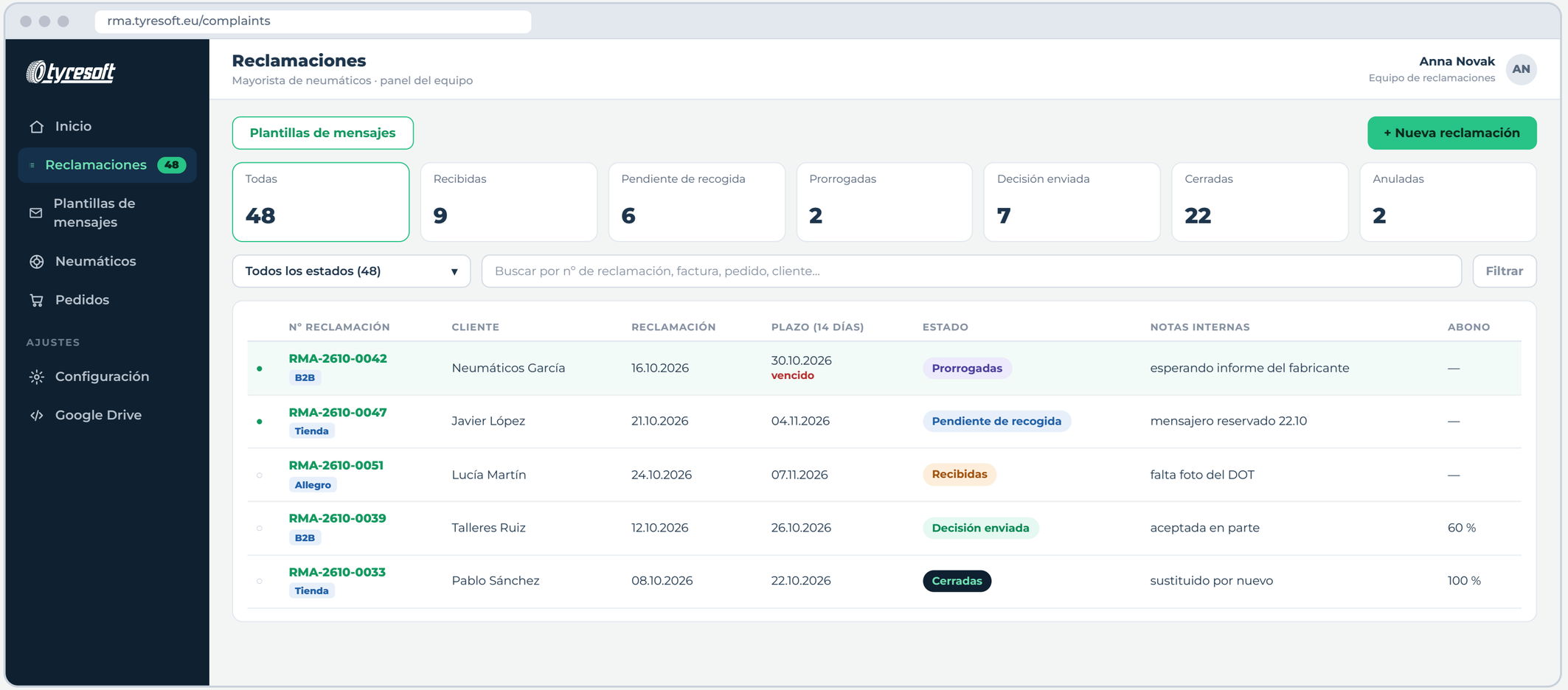


Visualización de TyreSoft RMA · datos de ejemplo

Lista de reclamaciones

Todas las reclamaciones y plazos en una sola pantalla.

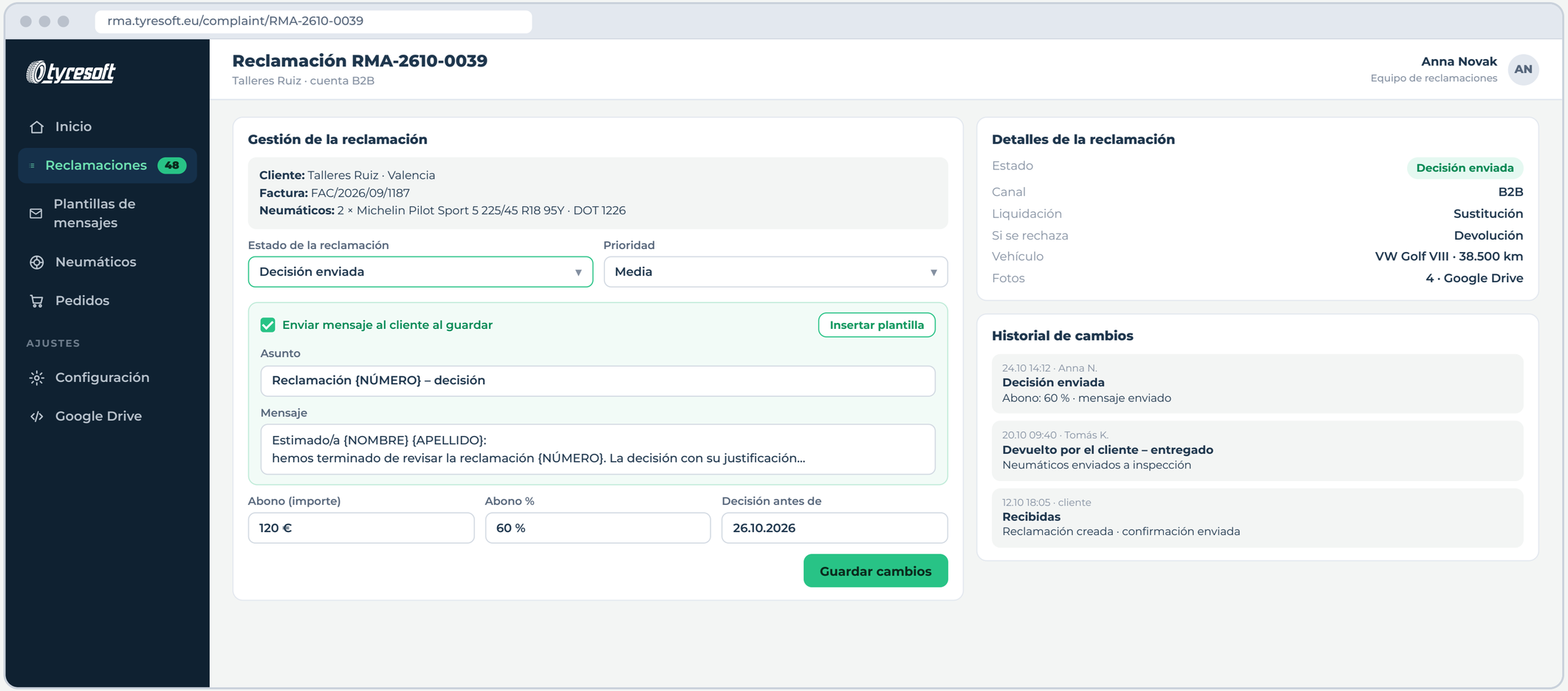
Indicadores por estado, búsqueda, casos urgentes fijados y notas internas en la propia lista.



Ficha de reclamación

Datos, decisión y mensaje al cliente en una sola ficha.

Cambie el estado, inserte una plantilla e introduzca el abono. Al lado, los detalles de la reclamación y el historial.



Mensajes por email y SMS

Cada estado tiene un mensaje listo. Email o SMS con un clic.

- 12 plantillas: desde la aceptación de la reclamación y la recogida hasta la decisión y el cierre.
- El SMS llega al cliente al instante, aunque no mire su correo. En Katowice el sistema ya ha enviado 336 SMS.
- Los marcadores de número, nombre, estado y plazo se rellenan solos, y nada más enviar la reclamación el cliente recibe un email con su número.
- Cada mensaje enviado queda guardado en la reclamación: se ve quién escribió al cliente y cuándo.



Visualización de TyreSoft RMA · datos de ejemplo

Estados

12 estados que reflejan cómo funcionan de verdad las reclamaciones de neumáticos.

Recibida – pendiente de verificación

nueva reclamación del formulario

Pendiente de completar el formulario

faltan datos del cliente

Pendiente de recogida

el mensajero recoge los neumáticos

Devuelto por el cliente – entregado

los neumáticos están con usted, en inspección

Plazo de revisión ampliado

se necesita un peritaje adicional

Conversación en marketplace

conversación en el hilo del pedido

Conversación por email

preguntas al cliente por email

Decisión enviada

decisión con justificación enviada

Pendiente de pago

reclamación rechazada, coste de devolución

Neumáticos recogidos por el cliente

los neumáticos han vuelto al cliente

Reclamación cerrada

caso cerrado

Reclamación anulada

reclamación retirada

Fotos en Google Drive

Las fotos de cada reclamación van a Google Drive.

- Los adjuntos del formulario se guardan automáticamente en su Google Drive.
- Al fabricante o al perito le envía un enlace, sin adjuntar fotos a un email.
- Todas las fotos de la reclamación están en un solo lugar, no en distintas bandejas de entrada.
- Las fotos también están disponibles en la reclamación dentro del panel.



Visualización de TyreSoft RMA · datos de ejemplo

PROBADO EN LA PRÁCTICA

949 reclamaciones de neumáticos en 12 meses, en un solo panel.

Una empresa de neumáticos de Katowice (Polonia) gestiona en TyreSoft RMA las reclamaciones de sus clientes desde octubre de 2025.

949
reclamaciones de neumáticos en 12 meses

155
cuentas de clientes que presentan reclamaciones

6.082
fotos, 6,6 por reclamación de media

5.761
archivos en 858 carpetas de Google Drive

2.772
cambios de estado en el historial

232
reclamaciones en el mes punta (sept. 2026)

Datos agregados y anonimizados.

Plataforma

Tres partes, un sistema.

Panel del equipo

rma.tyresoft.eu: lista de reclamaciones, ficha, estados, decisiones, plantillas de mensajes e historial de cambios.

Formulario del cliente

Un enlace que envía a sus clientes o su cuenta B2B. El cliente presenta la reclamación en 7 pasos.

Integraciones

Google Drive para las fotos, email o SMS al cliente en cada cambio de estado y la plataforma TyreSoft con cuentas B2B.

Para quién

Para todos los que venden neumáticos y gestionan reclamaciones.

Mayoristas de neumáticos

Reclamaciones de talleres y tiendas en un panel, con todos los datos para el fabricante.

Tiendas online y marketplaces

Plazos de consumo, mensajes de plantilla y conversaciones de marketplace bajo control.

Talleres y cadenas de neumáticos

Reclamaciones de neumáticos montados en su taller, con datos del vehículo, posición y kilometraje.

Cómo empezar

Se configura una vez. Después envía el enlace a sus clientes.

1. **Consulta gratuita**
   le mostramos TyreSoft RMA con sus propias reclamaciones

2. **Configuración**
   estados, plantillas, cláusula de reciclaje, usuarios y Google Drive

3. **Enlace al formulario**
   envíelo a sus clientes, añádalo a su web y a las cuentas B2B

4. **Primeras reclamaciones**
   todo en un panel, con plazos e historial

ACCESO POR INVITACIÓN

Hablemos de sus reclamaciones.

Consulta gratuita: le mostramos TyreSoft RMA con sus propias reclamaciones, sin compromiso. Cuéntenos cuántas reclamaciones de neumáticos gestiona por temporada y por qué canales llegan.

Consulta gratuita

EMAIL
biuro@tyresoft.eu

TELÉFONO
+48 12 357 68 78

CONTACTO
www.tyresoft.eu/es/contact.html

PANEL
rma.tyresoft.eu

PD El email «el neumático se ha agrietado» seguirá llegando. Responderá con un enlace al formulario en lugar de con cinco preguntas.