tyresoft

TYRESOFT RMA

Rengasreklamaatiot ilman sähköpostiketjuja, puheluita ja kadonneita kuvia.

Reklamaatio-ohjelmisto rengastukuille, verkkokaupoille ja korjaamoille. Asiakas täyttää lomakkeen, ja sinä hoidat tapauksen tarkastuksesta ja noudosta päätökseen ja hyvitykseen.

7 vaihetta
asiakaslomakkeessa

14 päivää
määräaika jokaisessa reklamaatiossa

12
tilaa valmiilla viestillä



JOS LUET VAIN YHDEN DIAN, LUE TÄMÄ

TyreSoft RMA kokoaa jokaisen rengasreklamaation yhteen paikkaan: asiakas antaa itse laskun, DOT-koodin, kuvat ja noutoosoitteen, sinä vaihdat tilan, ja asiakas saa viestin heti. 14 päivän määräaika lasketaan automaattisesti.

- Asiakaslomake 7 vaiheessa
- 14 päivän määräaika jokaisessa
- Sähköposti tai tekstiviesti joka tilassa

Kuulostaako tutulta?

Maanantai klo 9.10. Sähköposti: ”rengas halkesi, mitä nyt?”

Ei laskun numeroa, ei kokoa eikä DOT-koodia, mutta kaksi epätarkkaa kuvaa. Viestittely alkaa: lasku, kuva renkaan kyljestä, noutoosoite.

Viikon päästä kukaan ei muista, kuka vastasi asiakkaalle viimeksi, ja valmistaja pyytää kaikki kuvat yhteen paikkaan.

Reklamaatio itsessään ei ole vaikea. Vaikeaa on saada kaikki yhteen paikkaan.



9:10 → 9:40

Määräaika

Määräaika jokaisessa reklamaatiossa, ei yhden ihmisen kalenterissa.

Asiakkaat odottavat vastausta tietyssä ajassa, ja monessa maassa myös kuluttajalainsäädäntö asettaa määräaikoja. Myöhäinen vastaus tarkoittaa tyytymätöntä asiakasta ja joskus reklamaatiota, joka on hyväksyttävä.

Kun reklamaatioita on kymmeniä kaudessa, määräaika yhden ihmisen kalenterissa ei riitä. Sen on näyttävä jokaisessa reklamaatiossa koko tiimille.

MÄÄRÄAIKA KALENTERISSA

?

ei näe, mitkä tapaukset erääntyvät

MÄÄRÄAIKA TYRESOFT RMA:SSA

14 päivää

lasketaan jättöhetkestä, myöhässä olevat merkitään

Lajittele lista määräajan mukaan ja kiinnitä kiireelliset ylös.

Sähköposti vs. järjestelmä

Sähköpostilaatikko muistaa vain sen, minkä joku ehti lukea.

	SÄHKÖPOSTI JA PUHELIN	TYRESOFT RMA
1 **Reklamaatio**	sähköposti, puhelin, viesti markkinapaikalta	**7-vaiheinen lomake pakollisine kenttineen**
2 **Renkaan tiedot**	”se talvirengas, 17 tuumaa”	**merkki, malli, koko, indeksit, DOT, sijainti, urasyvyys, ajomäärä**
3 **Kuvat**	eri ihmisten sähköpostilaatikoissa	**reklamaatiossa ja Google Drivessa, valmiina valmistajalle**
4 **Määräaika**	jonkun on muistettava	**14 päivää lasketaan automaattisesti, myöhässä olevat merkitään**
5 **Asiakasyhteys**	jokainen kirjoittaa omalla tavallaan	**viestipohja jokaiselle tilalle**

Näin se toimii

Viisi vaihetta jätöstä suljettuun tapaukseen.

1

Reklamaatio

asiakas täyttää lomakkeen

Lomake

2

Tarkastus

tiedot, kuvat ja muistiinpanot

Tila

3

Nouto

kuriiri lomakkeen osoitteeseen

Tila

4

Päätös

hyvitys %:na tai summana

Viesti

5

Hyvitys

vaihto, palautus rahana, palautus tai hävitys

Historia

Jokaisen tilamuutoksen yhteydessä voit lähettää asiakkaalle heti viestin pohjasta. Kaikki tallentuu reklamaation historiaan.

Asiakaslomake

Asiakas täyttää lomakkeen itse. Tärkeitä kenttiä ei voi ohittaa.

- Seitsemän lyhyttä vaihetta: osto, renkaat, tuote ja ajoneuvo, kuvaus, liitteet, hyvitys, yhteystiedot ja nouto.
- Laskun numero, merkki, malli, koko ja syy ovat pakollisia – ilman niitä lomake ei etene.
- Jopa 6 rengasta yhdessä reklamaatiossa. Seuraavan renkaan tiedot kopioit yhdellä klikkauksella.
- Vihjeet kenttien vieressä: mistä DOT löytyy ja miten renkaat pakataan noutoa varten.

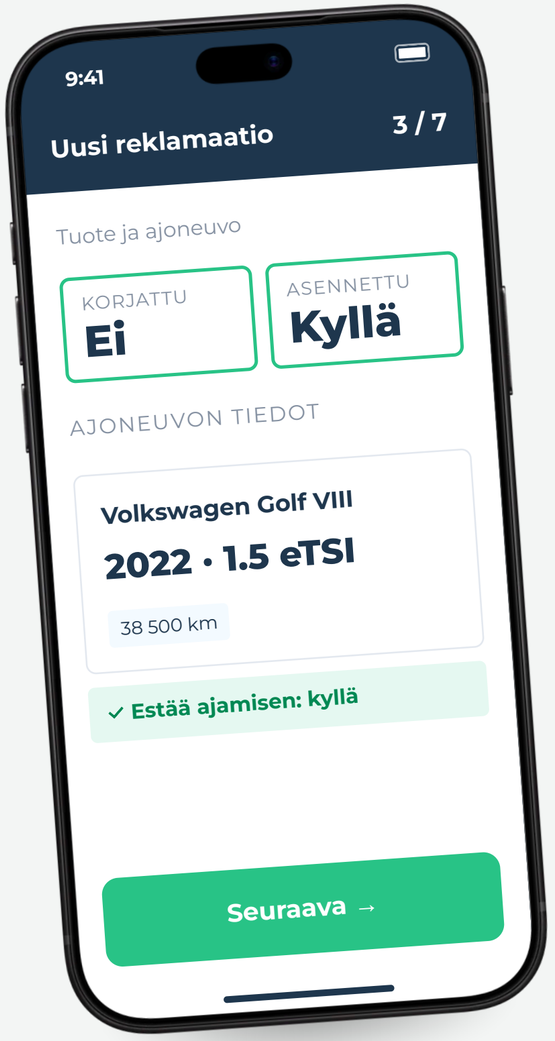


TyreSoft RMA -visualisointi · esimerkkitiedot

Mitä valmistaja kysyy

Jokainen rengas DOT-koodilla, sijainnilla, urasyvyydellä ja ajomäärällä.

- 12 reklamaation syytä, kyljen halkeamasta auton vetämiseen sivulle.
- Asennuspaikka: vasen tai oikea, edessä tai takana.
- Kysymykset korjauksesta ja asennuksesta sekä ajoneuvon tiedot: merkki ja malli, vuosimalli, moottori, ajomäärä.
- Apukysymykset kuvaukseen: estääkö vika ajamisen, näkyykö vaurioita, milloin se alkoi.



TyreSoft RMA -visualisointi · esimerkkitiedot

Hyvitys alusta asti

Asiakas valitsee hyvityksen ja sen, mitä hylätylle renkaalle tehdään.

- Vaihto tai rahat takaisin. Rahan palautuksessa lomake kysyy tilinumeron, jonka tiimisi näkee sitten reklamaatiossa.
- Jos reklamaatio hylätään: renkaiden palautus tai hävitys.
- Hävitys edellyttää ehdon hyväksymistä, ja ehdon sanamuodon päätät sinä.
- Liitteet enintään 15 Mt: kuvat JPG- ja PNG-muodossa sekä PDF-asiakirjat.

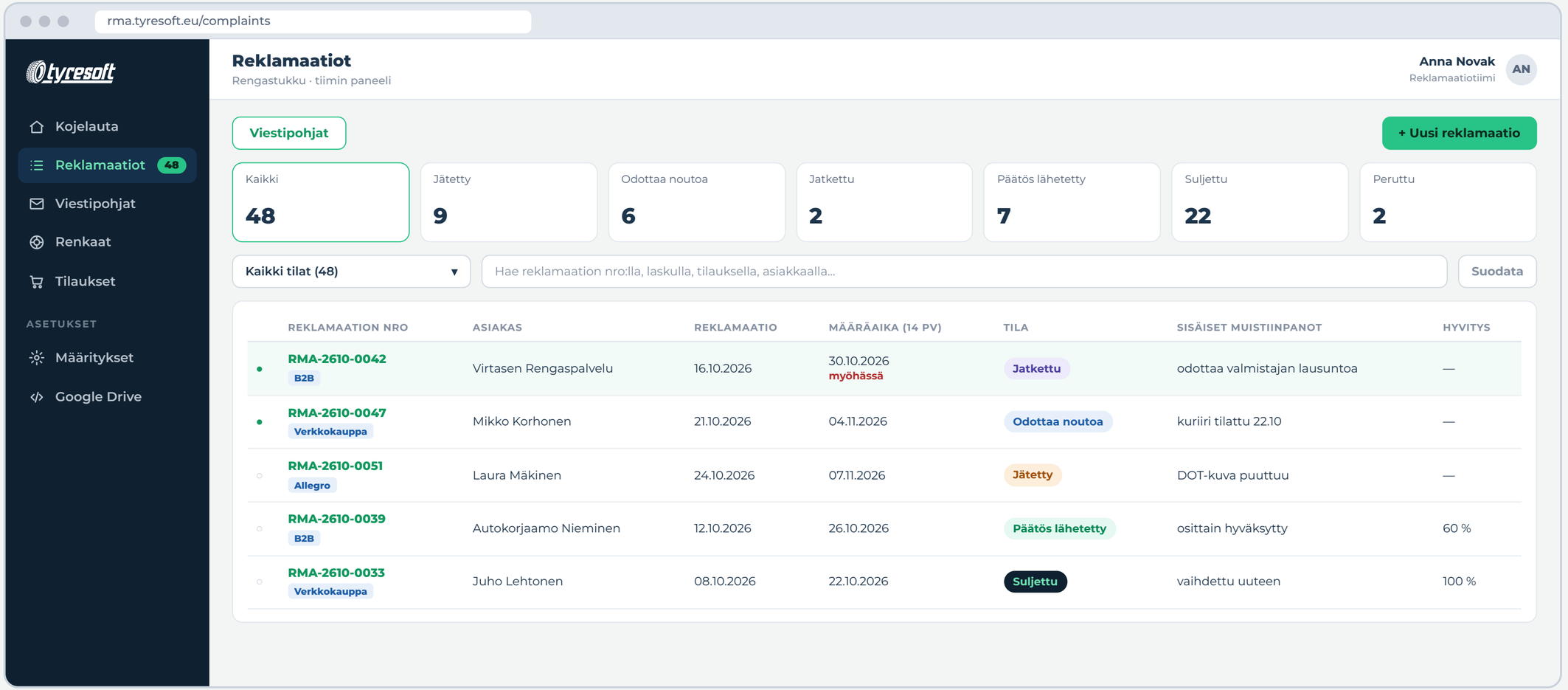


TyreSoft RMA -visualisointi · esimerkkitiedot

Reklamaatiolista

Kaikki reklamaatiot ja määräajat yhdellä näytöllä.

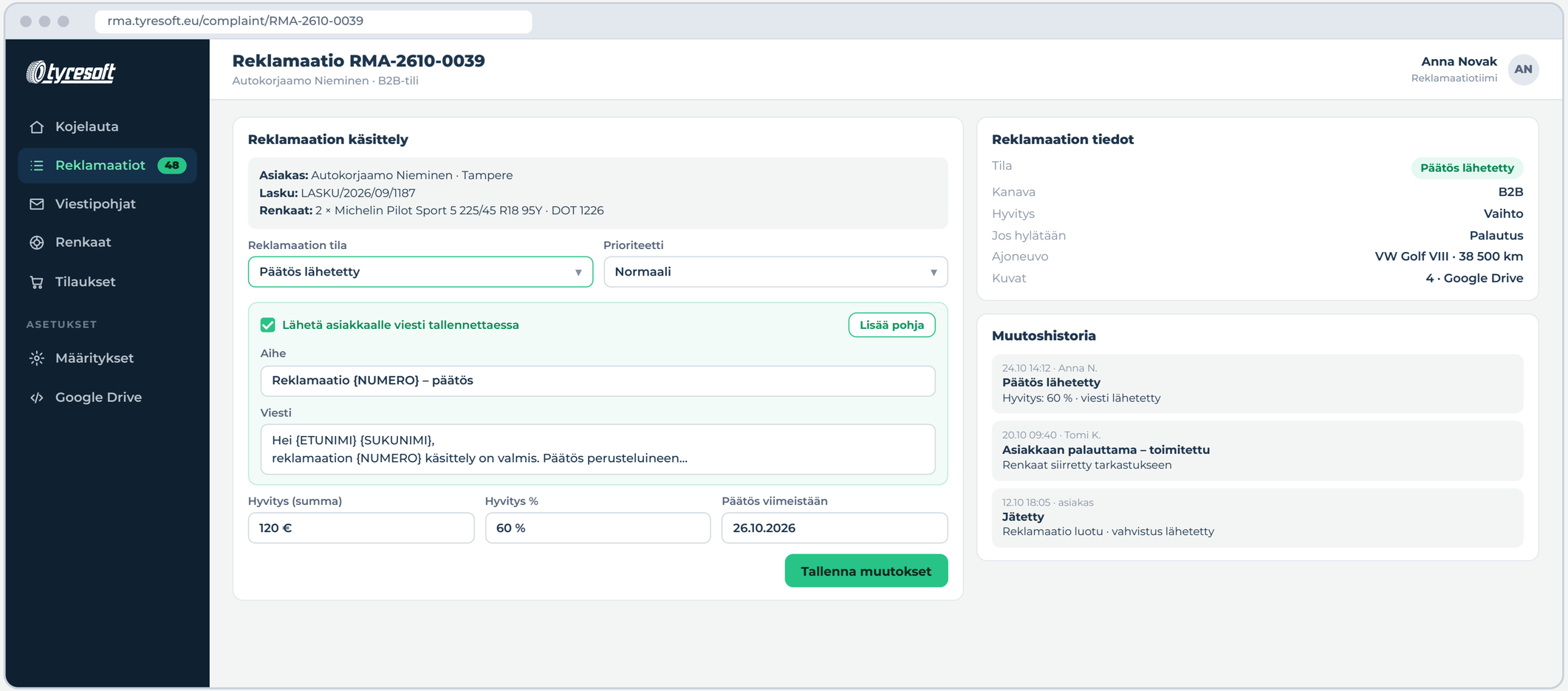
Tilaruudut, haku, kiinnitetyt kiireelliset tapaukset ja sisäiset muistiinpanot suoraan listalla.



Reklamaatiokortti

Tiedot, päätös ja asiakasviesti yhdellä kortilla.

Vaihda tila, lisää viestipohja ja kirjaa hyvitys. Vieressä reklamaation tiedot ja muutoshistoria.



Sähköposti- ja tekstiviestit

Jokaisella tilalla on valmis viesti. Sähköposti tai tekstiviesti yhdellä klikkauksella.

- 12 pohjaa: reklamaation vastaanotosta ja noudosta päätökseen ja sulkemiseen.
- Tekstiviesti tavoittaa asiakkaan heti, vaikka hän ei katsoisi sähköpostiaan. Katowicessa järjestelmä on lähettänyt jo 336 tekstiviestiä.
- Numeron, nimen, tilan ja määräajan paikkamerkit täyttyvät automaattisesti, ja heti jättämisen jälkeen asiakas saa sähköpostin reklamaationumerolla.
- Jokainen lähetetty viesti tallentuu reklamaatioon: näet, kuka kirjoitti asiakkaalle ja milloin.



TyreSoft RMA -visualisointi · esimerkkitiedot

Tilat

12 tilaa, jotka vastaavat rengasreklamaation todellista kulkua.

Jätetty – odottaa tarkastusta
uusi reklamaatio lomakkeelta

Odottaa lomakkeen täydentämistä
asiakkaan tietoja puuttuu

Odottaa noutoa
kuriiri noutaa renkaat

Asiakkaan palauttama – toimitettu
renkaat ovat sinulla, tarkastus käynnissä

Käsittelyaikaa jatkettu
tarvitaan lisäasiantuntijalausunto

Keskustelu markkinapaikalla
keskustelu tilauksen ketjussa

Keskustelu sähköpostilla
kysymykset asiakkaalle sähköpostilla

Päätös lähetetty
päätös perusteluineen lähetetty

Odottaa maksua
hylätty reklamaatio, palautuksen rahtikulu

Asiakas noutanut renkaat
renkaat ovat palanneet asiakkaalle

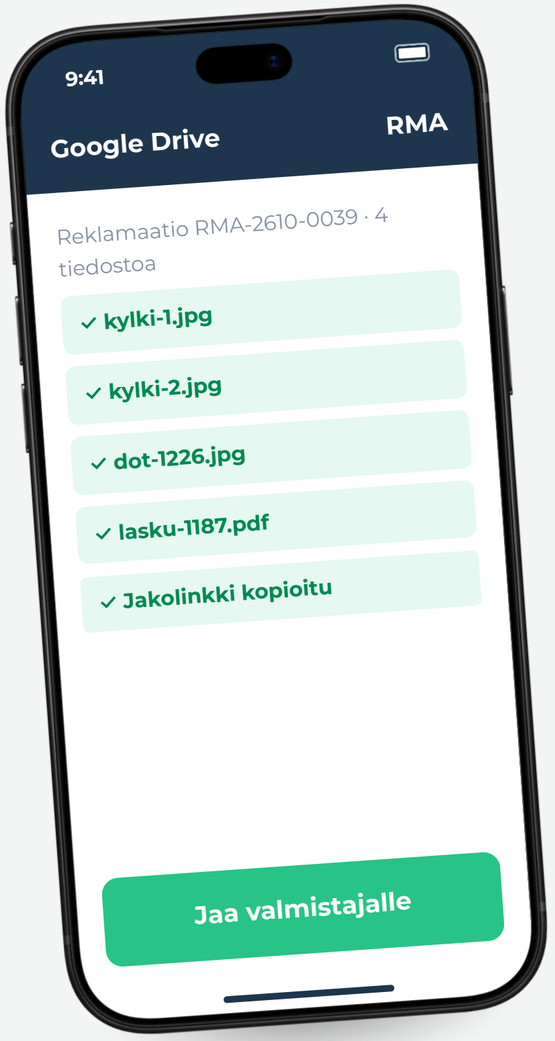
Reklamaatio suljettu
tapaus suljettu

Reklamaatio peruttu
reklamaatio peruttu

Kuvat Google Drivessa

Jokaisen reklamaation kuvat menevät Google Driveen.

- Lomakkeen liitteet tallentuvat automaattisesti Google Driveesi.
- Valmistaja tai arvioija saa linkin, eikä kuvia tarvitse liittää sähköpostiin.
- Kaikki reklamaation kuvat ovat yhdessä paikassa, eivät eri ihmisten sähköposteissa.
- Kuvat ovat myös reklamaation yhteydessä paneelissa.



TyreSoft RMA -visualisointi · esimerkkitiedot

KÄYTÖSSÄ TOIMIVAKSI TODETTU

949 rengasreklamaatiota 12 kuukaudessa, yhdessä paneelissa.

Katowicessa (Puola) toimiva rengasyritys on käsitellyt asiakkaidensa reklamaatiot TyreSoft RMA:ssa lokakuusta 2025.

949
rengasreklamaatiota 12 kuukaudessa

155
reklamaatioita jättävää asiakastiliä

6 082
kuvaa, keskimäärin 6,6 reklamaatiota kohden

5 761
tiedostoa 858 kansiossa Google Drivessa

2 772
tilamuutosta historiassa

232
reklamaatiota kiireisimpänä kuukautena (syysk. 2026)

Koostettu, anonymisoitu data.

Alusta

Kolme osaa, yksi järjestelmä.

Tiimin paneeli

rma.tyresoft.eu: reklamaatiolista, reklamaatiokortti, tilat, päätökset, viestipohjat ja muutoshistoria.

Asiakaslomake

Linkki, jonka lähetät asiakkaille, tai heidän B2B-tilinsä. Asiakas jättää reklamaation itse 7 vaiheessa.

Integraatiot

Google Drive kuville, sähköposti tai tekstiviesti asiakkaalle tilan muuttuessa ja TyreSoft-alusta B2B-asiakastileineen.

Kenelle

Kaikille, jotka myyvät renkaita ja käsittelevät reklamaatioita.

Rengastukut

Korjaamoiden ja kauppojen reklamaatiot yhdessä paneelissa, täydellisin tiedoin valmistajalle.

Verkkokaupat ja markkinapaikat

Kuluttajien määräajat, pohjaviestit ja markkinapaikkojen keskustelut hallinnassa.

Korjaamot ja rengasketjut

Korjaamollasi asennettujen renkaiden reklamaatiot ajoneuvon tietoineen, sijainteineen ja ajomäärineen.

Näin pääset alkuun

Määrität kerran. Sitten lähetät asiakkaille linkin.

1. **Maksuton konsultaatio**
   näytämme TyreSoft RMA:n omilla reklamaatioillasi

2. **Määritykset**
   tilat, viestipohjat, hävitysehto, käyttäjät ja Google Drive

3. **Linkki lomakkeeseen**
   lähetä se asiakkaille, lisää verkkosivuille ja B2B-tilille

4. **Ensimmäiset reklamaatiot**
   kaikki yhdessä paneelissa määräaikoineen ja historioineen

PÄÄSY KUTSUSTA

Puhutaan reklamaatioistasi.

Maksuton konsultaatio: näytämme TyreSoft RMA:n omilla reklamaatioillasi, ilman sitoumuksia. Kerro, montako rengasreklamaatiota käsittelet kaudessa ja mitä kanavia pitkin ne tulevat.

Maksuton konsultaatio

SÄHKÖPOSTI
biuro@tyresoft.eu

PUHELIN
+48 12 357 68 78

YHTEYSTIEDOT
www.tyresoft.eu/fi/contact.html

PANEELI
rma.tyresoft.eu

PS Sähköposti ”rengas halkesi” tulee joka tapauksessa. Vastaat linkillä lomakkeeseen viiden kysymyksen sijaan.