tyresoft

TYRESOFT RMA

Dekkreklamasjoner uten e-posttråder, telefoner og bortkomne bilder.

Reklamasjonsprogram for dekkgrossister, nettbutikker og verksteder. Kunden fyller ut skjemaet, og du behandler saken fra kontroll og henting til avgjørelse og oppgjør.

7 trinn
i kundeskjemaet

14 dager
frist på hver reklamasjon

12
statuser med ferdig melding



LESER DU BARE ETT LYSBILDE, LES DETTE

TyreSoft RMA samler hver dekkreklamasjon på ett sted: kunden oppgir selv faktura, DOT, bilder og henteadresse, du endrer status, og kunden får en melding med en gang. Fristen på 14 dager telles automatisk.

Kundeskjema i 7 trinn

14 dagers frist på hver sak

E-post eller SMS ved hver status

Kjenner du deg igjen?

Mandag kl. 9.10. En e-post: «dekket har sprukket, hva nå?»

Uten fakturanummer, uten dimensjon og DOT, men med to uskarpe bilder. Frem og tilbake begynner: fakturaen, takk, et bilde av sideveggen, henteadressen.

En uke senere husker ingen hvem som svarte kunden sist, og produsenten vil ha alle bildene samlet ett sted.

Selve reklamasjonen er ikke vanskelig. Det vanskelige er å få alt samlet ett sted.



9:10 → 9:40

Frist

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

Kunder forventer svar innen en viss tid, og i mange land setter også forbrukerlovgivningen frister. Et sent svar betyr en misfornøyd kunde og noen ganger en reklamasjon du må godta.

Med dusinvis av reklamasjoner per sesong holder det ikke med en frist i én persons kalender. Den må være synlig på hver reklamasjon, for hele teamet.

FRIST I EN KALENDER

?

man ser ikke hvilke saker som forfaller

FRIST I TYRESOFT RMA

14 dager

telles fra innsending, forsinkede saker markeres

Sorter listen etter frist og fest hastesaker øverst.

Innboks mot system

En innboks husker bare det noen rakk å lese.

	E-POST OG TELEFON	TYRESOFT RMA
1 **Reklamasjon**	e-post, telefon, melding fra markedsplass	**skjema i 7 trinn med obligatoriske felt**
2 **Dekkdata**	«vinterdekket, 17 tommer»	**merke, modell, dimensjon, indekser, DOT, posisjon, mønster, kjørelengde**
3 **Bilder**	i forskjellige personers innbokser	**på reklamasjonen og på Google Drive, klare for produsenten**
4 **Frist**	noen må huske det	**14 dager telles automatisk, forsinkede saker markeres**
5 **Kundekontakt**	alle skriver på sin måte	**en mal for hver status**

Slik fungerer det

Fem trinn fra innsending til avsluttet sak.

1

Reklamasjon

kunden fyller ut skjemaet

Skjema

2

Kontroll

data, bilder og notater

Status

3

Henting

budfirma til adressen i skjemaet

Status

4

Avgjørelse

kreditering i % eller beløp

Melding

5

Oppgjør

bytte, refusjon, retur eller destruksjon

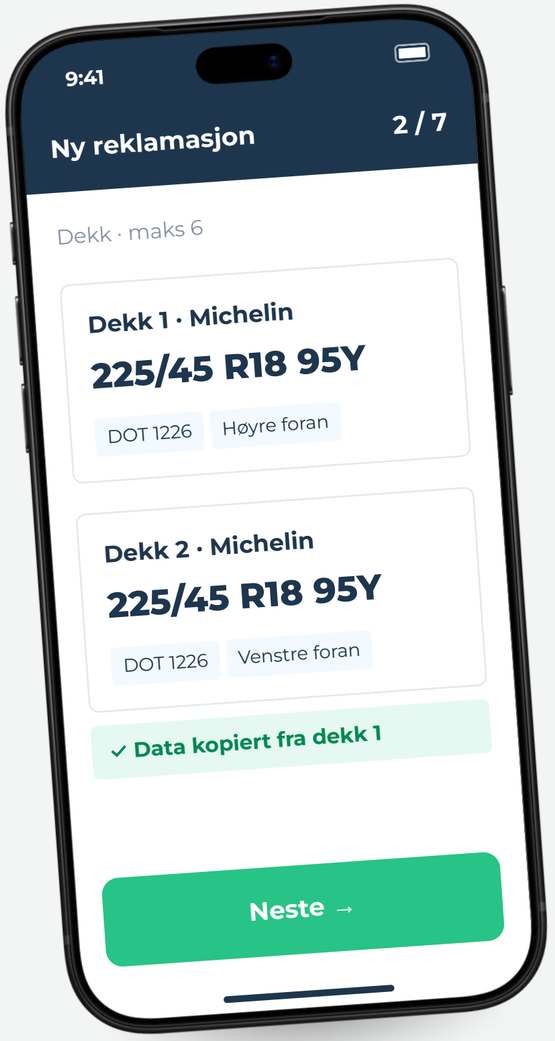
Historikk

Ved hver statusendring kan du sende kunden en melding fra en mal med en gang. Alt lagres i reklamasjonens historikk.

Kundeskjema

Kunden fyller ut skjemaet selv. Viktige felt kan ikke hoppes over.

- Sju korte trinn: kjøp, dekk, produkt og kjøretøy, beskrivelse, vedlegg, oppgjør, kontakt og henting.
- Fakturanummer, merke, modell, dimensjon og årsak er obligatoriske – uten dem går ikke skjemaet videre.
- Opptil 6 dekk i én reklamasjon. Data til neste dekk kopierer du med ett klikk.
- Hjelp ved feltene: hvor DOT står og hvordan dekkene pakkes for henting.

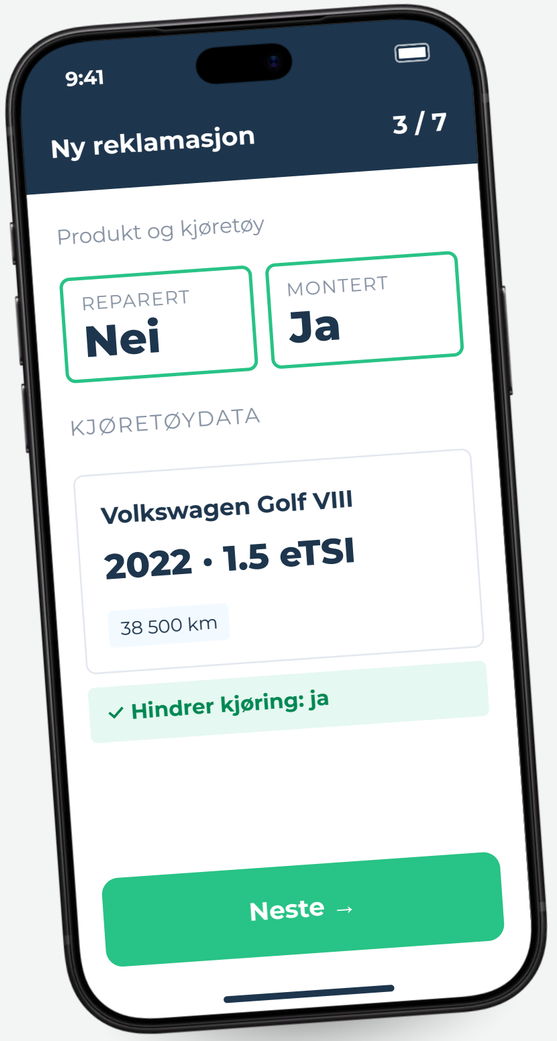


Visualisering av TyreSoft RMA · eksempeldata

Det produsenten vil spørre om

Hvert dekk med DOT, posisjon, mønster og kjørelengde.

- 12 reklamasjonsårsaker, fra sprekk i sideveggen til at bilen trekker til siden.
- Monteringsposisjon: venstre eller høyre, foran eller bak.
- Spørsmål om reparasjon og montering, og kjøretøydata: merke og modell, årsmodell, motor, kjørelengde.
- Hjelpespørsmål til beskrivelsen: hindrer det kjøring, er det synlige skader, når startet det.



Visualisering av TyreSoft RMA · eksempeldata

Oppgjør fra start

Kunden velger oppgjør og hva som skjer med et avvist dekk.

- Bytte eller refusjon. Ved refusjon ber skjemaet om kontonummer, som teamet ditt så ser på reklamasjonen.
- Ved avslag: retur av dekkene eller destruksjon.
- Destruksjon krever at kunden godtar en klausul som du formulerer.
- Vedlegg opptil 15 MB: bilder i JPG og PNG og PDF-dokumenter.

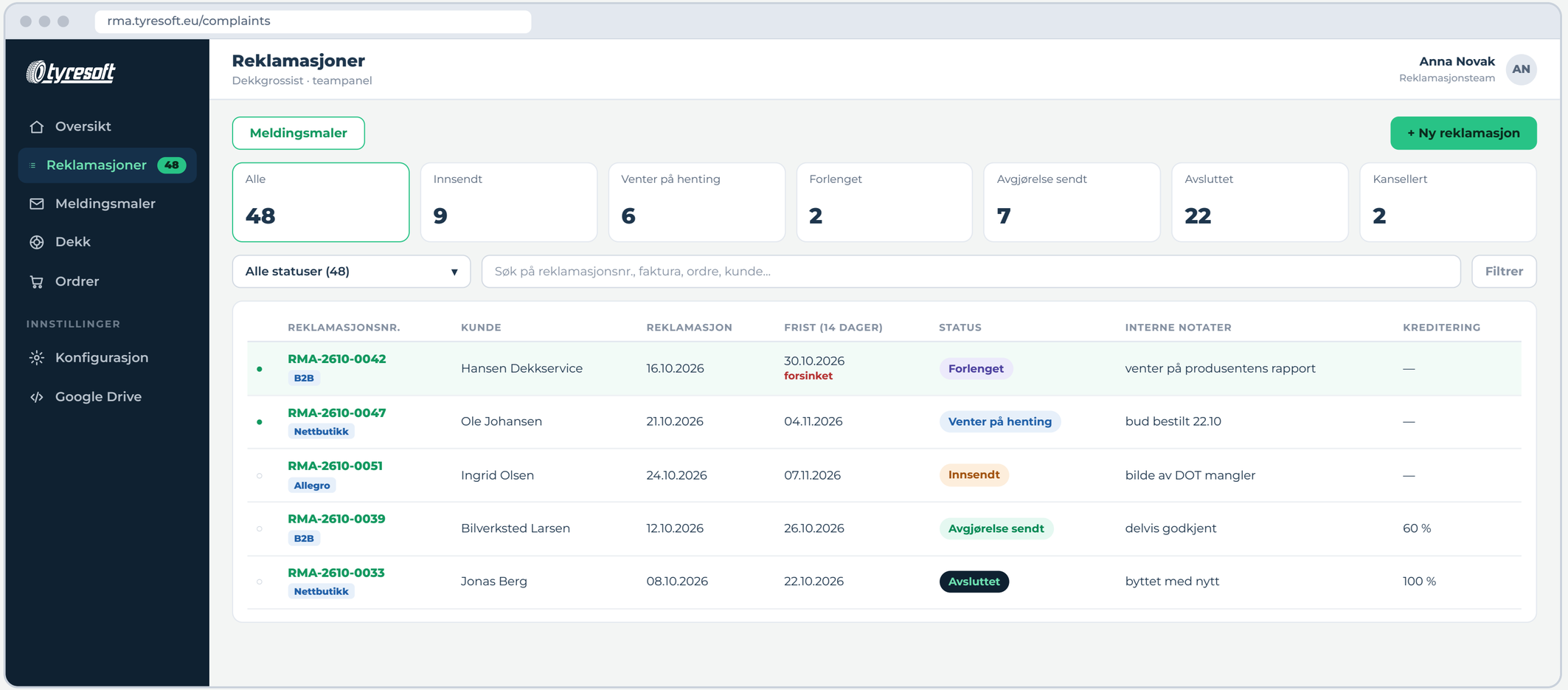


Visualisering av TyreSoft RMA · eksempeldata

Liste over reklamasjoner

Alle reklamasjoner og frister på én skjerm.

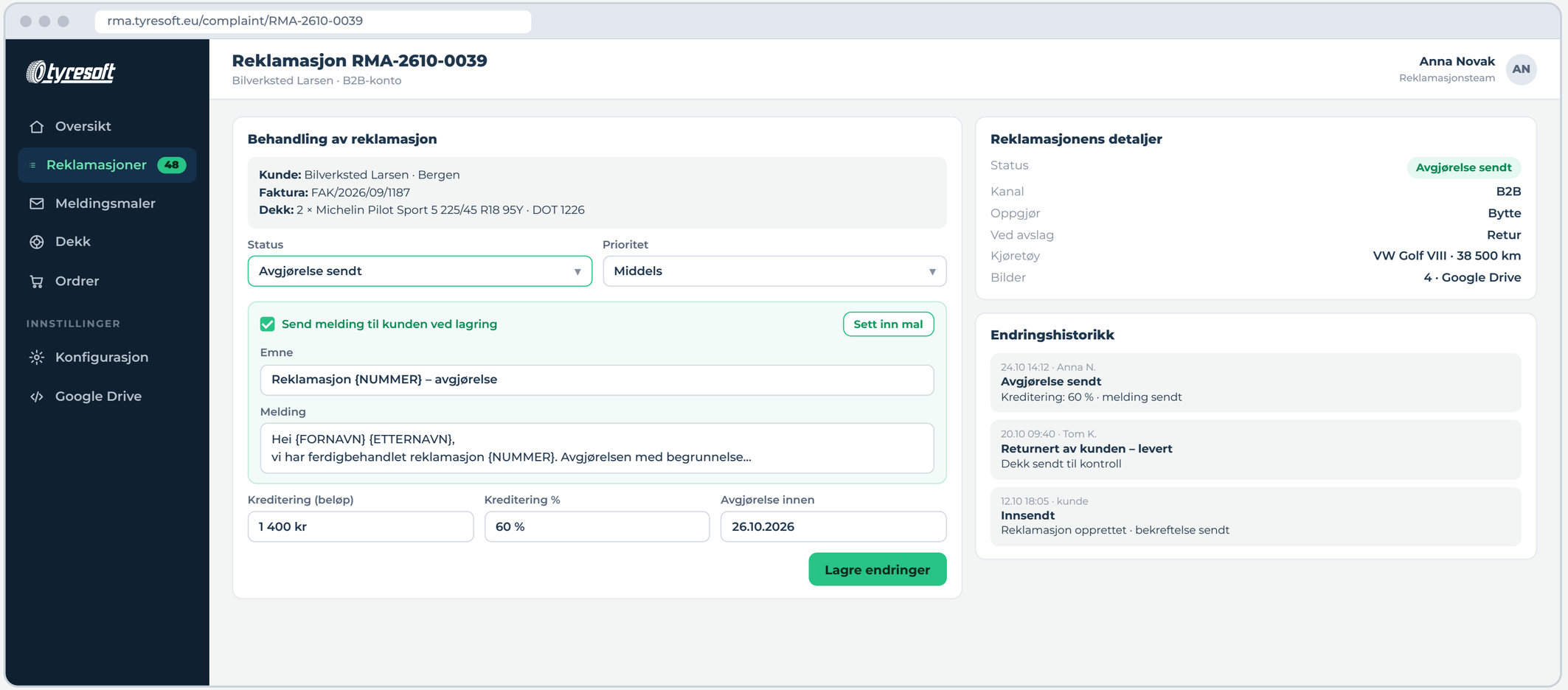
Statusruter, søk, festede hastesaker og interne notater rett i listen.



Reklamasjonskort

Data, avgjørelse og melding til kunden på ett kort.

Endre status, sett inn en mal og fyll inn krediteringen. Ved siden av ser du detaljene og historikken.



Meldinger på e-post og SMS

Hver status har en ferdig melding. E-post eller SMS med ett klikk.

- 12 maler: fra mottatt reklamasjon og henting til avgjørelse og avslutning.
- En SMS når kunden med en gang, også om han ikke sjekker innboksen. I Katowice har systemet allerede sendt 336 SMS-er.
- Plassholdere for nummer, navn, status og frist fylles ut automatisk, og rett etter innsending får kunden en e-post med reklamasjonsnummeret.
- Hver sendte melding lagres på reklamasjonen: du ser hvem som skrev til kunden og når.



Visualisering av TyreSoft RMA · eksempeldata

Statuser

12 statuser som speiler hvordan dekkreklamasjoner faktisk foregår.

Innsendt – venter på kontroll
ny reklamasjon fra skjemaet

Venter på utfylling av skjema
kundedata mangler

Venter på henting
budet henter dekkene

Returnert av kunden – levert
dekkene er hos deg, kontroll pågår

Behandlingstid forlenget
ekstra sakkyndig vurdering trengs

Dialog på markedsplass
samtale i ordretråden

Dialog på e-post
spørsmål til kunden på e-post

Avgjørelse sendt
avgjørelse med begrunnelse sendt

Venter på betaling
avvist reklamasjon, returfrakt

Dekk hentet av kunden
dekkene er tilbake hos kunden

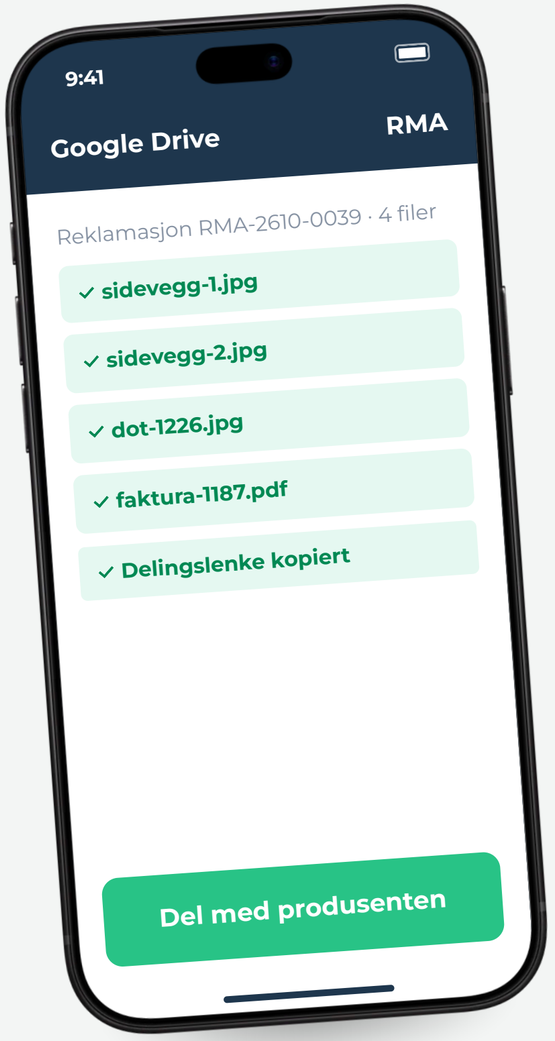
Reklamasjon avsluttet
saken avsluttet

Reklamasjon kansellert
reklamasjonen trukket

Bilder på Google Drive

Bilder fra hver reklamasjon havner på Google Drive.

- Vedlegg fra skjemaet lagres automatisk på ditt Google Drive.
- Produsenten eller takstmannen får en lenke i stedet for bilder vedlagt en e-post.
- Alle bildene fra reklamasjonen er samlet ett sted, ikke i forskjellige innbokser.
- Bildene er også tilgjengelige på reklamasjonen i panelet.



Visualisering av TyreSoft RMA · eksempeldata

UTPRØVD I PRAKSIS

949 dekkreklamasjoner på 12 måneder, i ett panel.

Et dekkfirma i Katowice (Polen) har behandlet kundenes reklamasjoner i TyreSoft RMA siden oktober 2025.

949
dekkreklamasjoner på 12 måneder

155
kundekontoer som sender inn reklamasjoner

6 082
bilder, i snitt 6,6 per reklamasjon

5 761
filer i 858 mapper på Google Drive

2 772
statusendringer i historikken

232
reklamasjoner i travleste måned (sep. 2026)

Aggregerte, anonymiserte data.

Plattform

Tre deler, ett system.

Teampanel

rma.tyresoft.eu: liste over reklamasjoner, reklamasjonskort, statuser, avgjørelser, meldingsmaler og endringshistorikk.

Kundeskjema

En lenke du sender til kundene, eller deres B2B-konto. Kunden sender selv inn reklamasjonen i 7 trinn.

Integrasjoner

Google Drive for bilder, e-post eller SMS til kunden ved statusendringer og TyreSoft-plattformen med B2B-kundekontoer.

For hvem

For alle som selger dekk og behandler reklamasjoner.

Dekkgrossister

Reklamasjoner fra verksteder og butikker i ett panel, med komplette data for produsenten.

Nettbutikker og markedsplasser

Forbrukerfrister, malmeldinger og dialoger på markedsplasser under kontroll.

Verksteder og dekkjeder

Reklamasjoner på dekk montert i verkstedet ditt, med kjøretøydata, posisjon og kjørelengde.

Slik kommer du i gang

Sett opp én gang. Send deretter lenken til kundene.

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

2. **Konfigurasjon**
   statuser, meldingsmaler, destruksjonsklausul, brukere og Google Drive

3. **Lenke til skjemaet**
   send den til kundene, legg den på nettsiden og i B2B-kontoen

4. **De første reklamasjonene**
   alt i ett panel, med frister og historikk

TILGANG ETTER INVITASJON

La oss snakke om reklamasjonene dine.

Gratis rådgivning: vi viser TyreSoft RMA med dine egne reklamasjoner, uforpliktende. Fortell oss hvor mange dekkreklamasjoner du behandler per sesong og hvilke kanaler de kommer fra.

Gratis rådgivning

E-POST
biuro@tyresoft.eu

TELEFON
+48 12 357 68 78

KONTAKT
www.tyresoft.eu/no/contact.html

PANEL
rma.tyresoft.eu

PS E-posten «dekket har sprukket» kommer uansett. Du svarer med en lenke til skjemaet i stedet for fem spørsmål.