tyresoft

TYRESOFT RMA

Däckreklamationer utan mejltrådar, telefonsamtal och borttappade foton.

Reklamationsprogram för däckgrossister, webbutiker och verkstäder. Kunden fyller i formuläret, och du hanterar ärendet från kontroll och upphämtning till beslut och reglering.

7 steg
i kundformuläret

14 dagar
frist för varje reklamation

12
statusar med färdigt meddelande



OM DU BARA LÄSER EN BILD, LÄS DEN HÄR

TyreSoft RMA samlar varje däckreklamation på ett ställe: kunden anger själv faktura, DOT, foton och upphämtningsadress, du ändrar status och kunden får ett meddelande direkt. Fristen på 14 dagar räknas automatiskt.

- Kundformulär i 7 steg
- 14 dagars frist för varje ärende
- E-post eller sms vid varje status

Känns det igen?

Måndag, 9.10. Ett mejl: ”däcket har spruckit, vad gör vi nu?”

Utan fakturanummer, utan dimension och DOT, men med två suddiga foton. Fram och tillbaka börjar: fakturan tack, ett foto på sidoväggen, upphämtningsadressen.

En vecka senare minns ingen vem som senast svarade kunden, och tillverkaren vill ha alla foton på ett ställe.

Själva reklamationen är inte svår. Det svåra är att få allt på ett ställe.



9:10 → 9:40

Frist

En frist för varje reklamation, inte i en persons kalender.

Kunder förväntar sig svar inom en viss tid, och i många länder sätter även konsumentlagstiftningen frister. Ett sent svar betyder en missnöjd kund och ibland en reklamation som du måste godta.

Med dussintals reklamationer per säsong räcker inte en frist i en persons kalender. Den måste synas på varje reklamation, för hela teamet.

FRIST I EN KALENDER

?

man ser inte vilka ärenden som löper ut

FRIST I TYRESOFT RMA

14 dagar

räknas från inlämning, försenade ärenden markeras

Sortera listan efter frist och fäst brådskande ärenden överst.

Inkorg kontra system

En inkorg minns bara det någon hann läsa.

	MEJL OCH TELEFON	TYRESOFT RMA
1 **Reklamation**	mejl, telefon, meddelande från marknadsplats	**formulär i 7 steg med obligatoriska fält**
2 **Däckdata**	”vinterdäcket, 17 tum”	**märke, modell, dimension, index, DOT, position, mönster, körsträcka**
3 **Foton**	i olika personers inkorgar	**på reklamationen och på Google Drive, klara för tillverkaren**
4 **Frist**	någon måste komma ihåg	**14 dagar räknas automatiskt, försenade ärenden markeras**
5 **Kundkontakt**	alla skriver på sitt sätt	**en mall för varje status**

Så fungerar det

Fem steg från inlämning till avslutat ärende.

1 Reklamation

kunden fyller i formuläret

Formulär

2 Kontroll

data, foton och anteckningar

Status

3 Upphämtning

bud till adressen i formuläret

Status

4 Beslut

ersättning i % eller belopp

Meddelande

5 Reglering

utbyte, återbetalning, retur eller skrotning

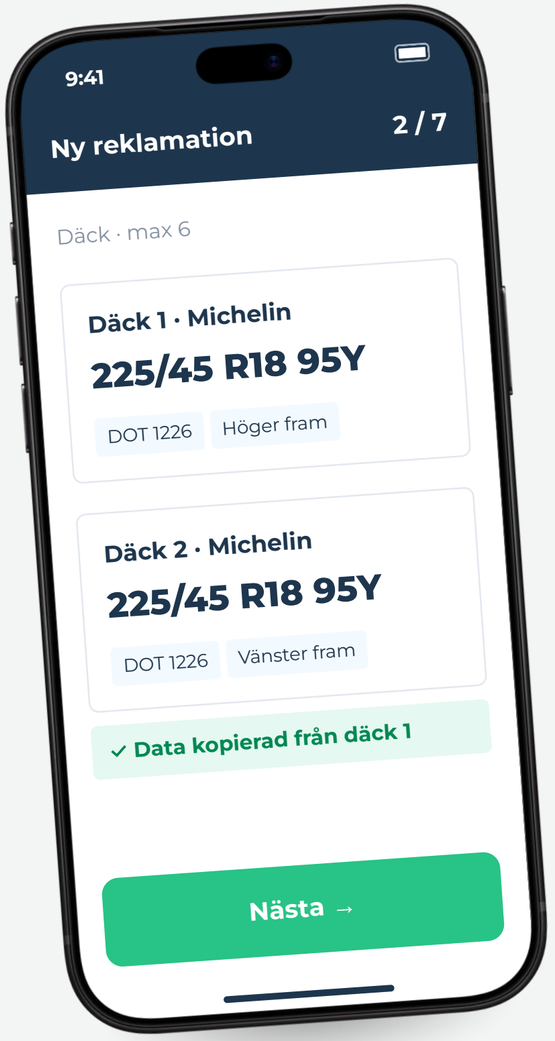
Historik

Vid varje statusändring kan du direkt skicka kunden ett meddelande från en mall. Allt sparas i reklamationens historik.

Kundformulär

Kunden fyller i formuläret själv. Viktiga fält går inte att hoppa över.

- Sju korta steg: köp, däck, produkt och fordon, beskrivning, bilagor, reglering, kontakt och upphämtning.
- Fakturanummer, märke, modell, dimension och orsak är obligatoriska – utan dem går formuläret inte vidare.
- Upp till 6 däck per reklamation. Data till nästa däck kopierar du med ett klick.
- Tips vid fälten: var DOT finns och hur däcken packas för upphämtning.

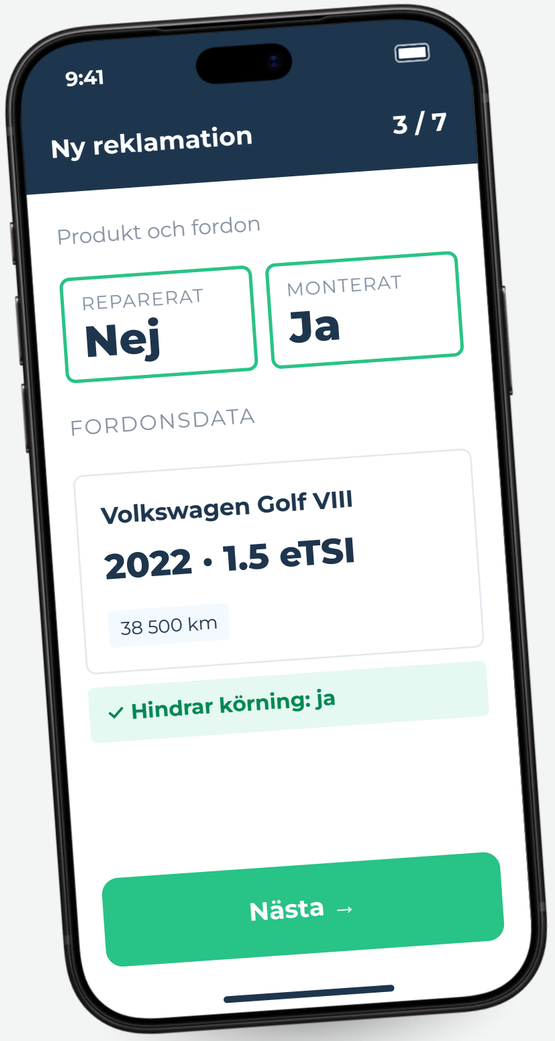


Visualisering av TyreSoft RMA · exempeldata

Det tillverkaren kommer att fråga om

Varje däck med DOT, position, mönster och körsträcka.

- 12 reklamationsorsaker, från spricka i sidoväggen till att bilen drar åt ena hållet.
- Monteringsposition: vänster eller höger, fram eller bak.
- Frågor om reparation och montering samt fordonsdata: märke och modell, årsmodell, motor, körsträcka.
- Hjälpfrågor till beskrivningen: hindrar det körning, syns skador, när började det.



Visualisering av TyreSoft RMA · exempeldata

Reglering från början

Kunden väljer reglering och vad som händer med ett avvisat däck.

- Utbyte eller återbetalning. Vid återbetalning frågar formuläret efter kontonummer, som ditt team sedan ser på reklamationen.
- Vid avslag: retur av däcken eller skrotning.
- Skrotning kräver att kunden godkänner en klausul som du formulerar.
- Bilagor upp till 15 MB: foton i JPG och PNG samt PDF-dokument.

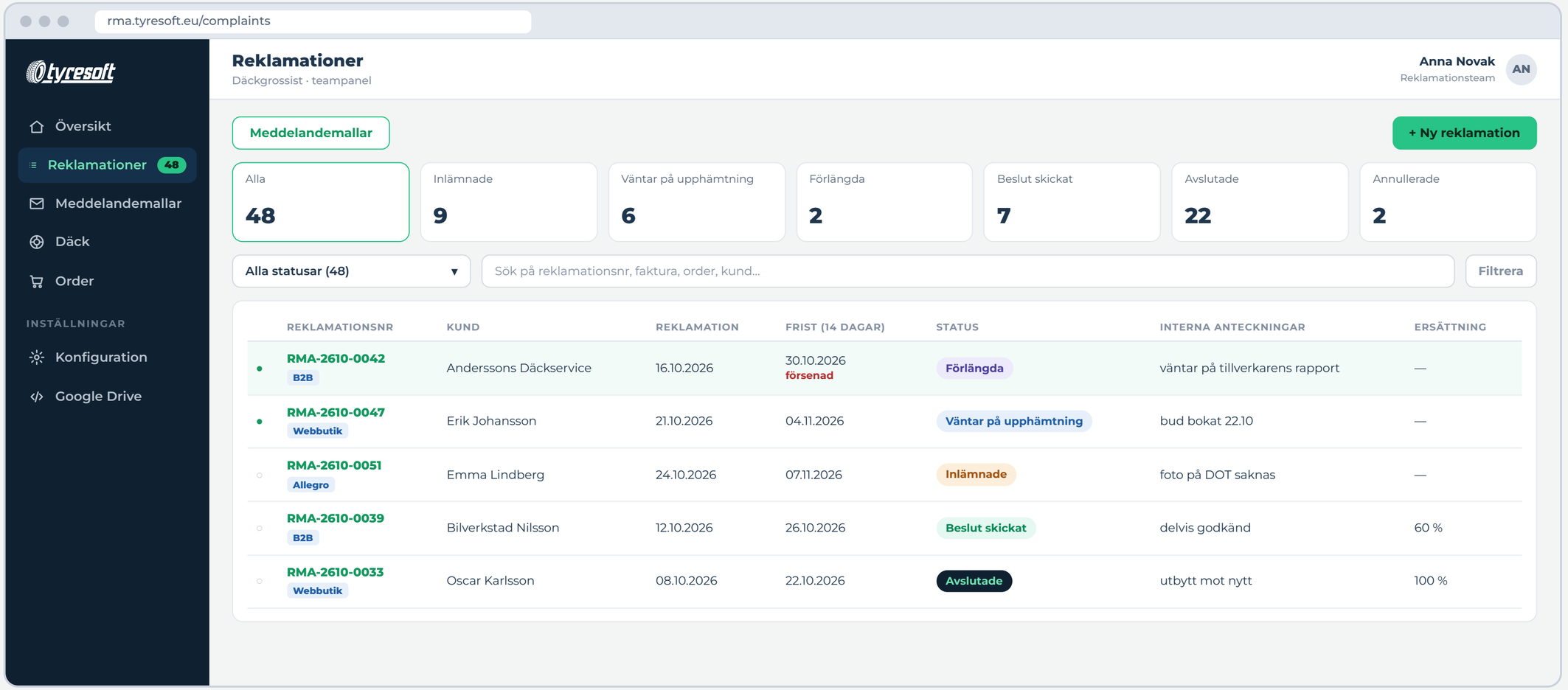


Visualisering av TyreSoft RMA · exempeldata

Lista över reklamationer

Alla reklamationer och frister på en skärm.

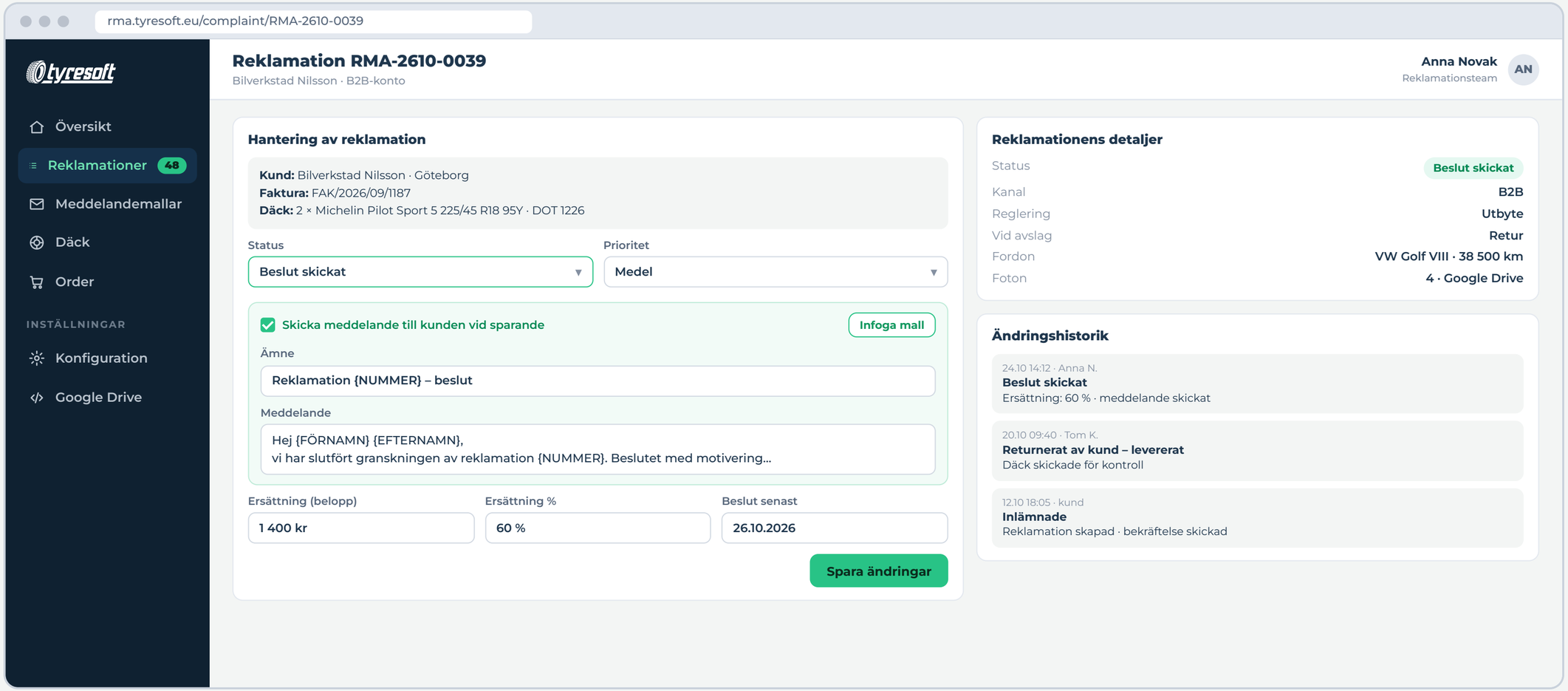
Statusrutor, sökning, fästa brådskande ärenden och interna anteckningar direkt i listan.



Reklamationskort

Data, beslut och kundmeddelande på ett kort.

Ändra status, infoga en mall och ange ersättningen. Bredvid finns reklamationens detaljer och historik.



Meddelanden via e-post och sms

Varje status har ett färdigt meddelande. E-post eller sms med ett klick.

- 12 mallar: från mottagen reklamation och upphämtning till beslut och avslut.
- Ett sms når kunden direkt, även om han inte kollar inkorgen. I Katowice har systemet redan skickat 336 sms.
- Platshållare för nummer, namn, status och frist fylls i automatiskt, och direkt efter inlämningen får kunden ett mejl med reklamationsnumret.
- Varje skickat meddelande sparas på reklamationen: du ser vem som skrev till kunden och när.



Visualisering av TyreSoft RMA · exempeldata

Statusar

12 statusar som speglar hur däckreklamationer faktiskt går till.

Inlämnad – väntar på kontroll
ny reklamation från formuläret

Väntar på komplettering av formulär
kunddata saknas

Väntar på upphämtning
budet hämtar däcken

Returnerat av kund – levererat
däcken är hos dig, kontroll pågår

Handläggningstid förlängd
extra expertutlåtande behövs

Dialog på marknadsplats
konversation i ordertråden

Dialog via mejl
frågor till kunden via mejl

Beslut skickat
beslut med motivering skickat

Väntar på betalning
avslagen reklamation, returfrakt

Däck hämtade av kunden
däcken är tillbaka hos kunden

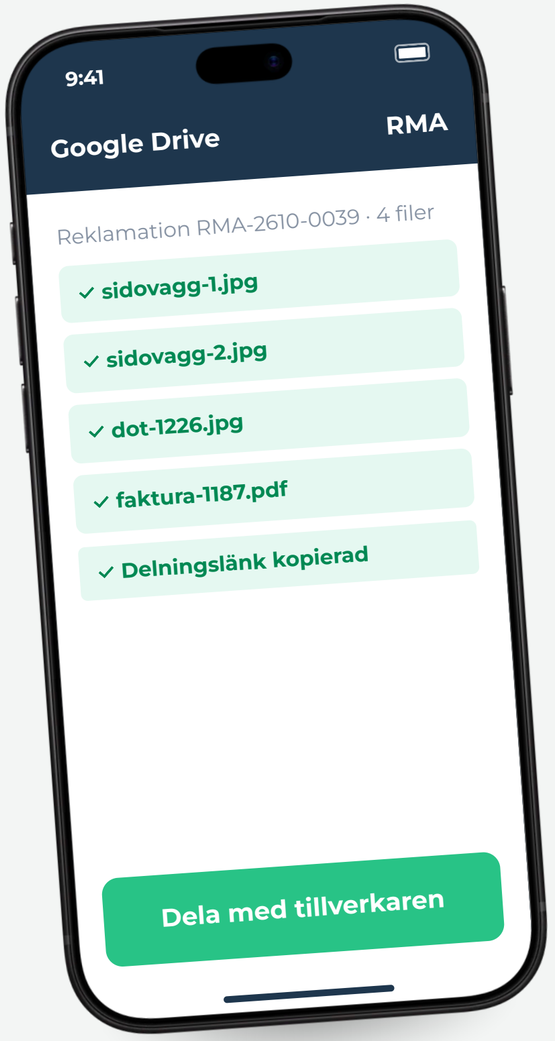
Reklamation avslutad
ärendet avslutat

Reklamation annullerad
reklamationen återkallad

Foton på Google Drive

Foton från varje reklamation hamnar på Google Drive.

- Bilagor från formuläret sparas automatiskt på ditt Google Drive.
- Tillverkaren eller besiktningsmannen får en länk i stället för foton bifogade i ett mejl.
- Alla foton från reklamationen finns på ett ställe, inte i olika inkorgar.
- Fotona finns också på reklamationen i panelen.



Visualisering av TyreSoft RMA · exempeldata

BEPRÖVAT I PRAKTIKEN

949 däckreklamationer på 12 månader, i en panel.

Ett däckföretag i Katowice (Polen) har hanterat sina kunders reklamationer i TyreSoft RMA sedan oktober 2025.

949
däckreklamationer på 12 månader

155
kundkonton som lämnar reklamationer

6 082
foton, i snitt 6,6 per reklamation

5 761
filer i 858 mappar på Google Drive

2 772
statusändringar i historiken

232
reklamationer under toppmånaden (sep. 2026)

Aggregerade, anonymiserade data.

Plattform

Tre delar, ett system.

Teampanel

rma.tyresoft.eu: lista över reklamationer, reklamationskort, statusar, beslut, meddelandemallar och ändringshistorik.

Kundformulär

En länk som du skickar till kunderna, eller deras B2B-konto. Kunden lämnar själv reklamationen i 7 steg.

Integrationer

Google Drive för foton, e-post eller sms till kunden vid statusändringar och TyreSoft-plattformen med B2B-kundkonton.

För vem

För alla som säljer däck och hanterar reklamationer.

Däckgrossister

Reklamationer från verkstäder och butiker i en panel, med kompletta data för tillverkaren.

Webbutiker och marknadsplatser

Konsumentfrister, mallmeddelanden och dialoger på marknadsplatser under kontroll.

Verkstäder och däckkedjor

Reklamationer på däck monterade i din verkstad, med fordonsdata, position och körsträcka.

Så kommer du igång

Konfigurera en gång. Skicka sedan länken till kunderna.

1. **Kostnadsfri konsultation**
   vi visar TyreSoft RMA med dina egna reklamationer

2. **Konfiguration**
   statusar, meddelandemallar, skrotningsklausul, användare och Google Drive

3. **Länk till formuläret**
   skicka den till kunderna, lägg den på webbplatsen och i B2B-kontot

4. **De första reklamationerna**
   allt i en panel, med frister och historik

TILLGÅNG VIA INBJUDAN

Låt oss prata om dina reklamationer.

Kostnadsfri konsultation: vi visar TyreSoft RMA med dina egna reklamationer, utan förpliktelser. Berätta hur många däckreklamationer du hanterar per säsong och via vilka kanaler de kommer.

Kostnadsfri konsultation

E-POST
biuro@tyresoft.eu

TELEFON
+48 12 357 68 78

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

PANEL
rma.tyresoft.eu

PS Mejlet ”däcket har spruckit” kommer ändå. Du svarar med en länk till formuläret i stället för fem frågor.