tyresoft

TYRESOFT RMA

Lastik şikâyetleri e-posta trafiği, telefonlar ve kayıp fotoğraflar olmadan.

Lastik toptancıları, online mağazalar ve servisler için şikâyet yazılımı. Müşteri formu doldurur, siz de talebi kontrolden kuryeyle teslim almaya, karardan ödemeye kadar yönetirsiniz.

7 adım
müşteri formunda

14 gün
her şikâyette süre

12
hazır mesajlı durum



TEK BİR SLAYT OKUYACAKSANIZ, BU OLSUN

TyreSoft RMA her lastik şikâyetini tek yerde toplar: müşteri faturayı, DOT'u, fotoğrafları ve teslim adresini kendisi girer, siz durumu değiştirirsiniz, müşteri de mesajı hemen alır. 14 günlük süre kendiliğinden işler.

Müşteri için 7 adımlı form

Her şikâyette 14 günlük süre

Her durumda e-posta veya SMS

Tanıdık geldi mi?

Pazartesi, 9:10. Bir e-posta: “lastik çatladı, ne yapacağız?”

Fatura numarası yok, ebat ve DOT yok, sadece iki bulanık fotoğraf. Yazışma başlar: faturayı, yanağın fotoğrafını, teslim adresini gönderir misiniz?

Bir hafta sonra müşteriye en son kimin yazdığını kimse hatırlamaz, üretici de tüm fotoğrafları tek yerde ister.

Şikâyetin kendisi zor değil. Zor olan her şeyi tek yerde toplamak.



9:10 → 9:40

Süre

Süre birinin takviminde değil, her şikâyetin üzerinde.

Müşteriler şikâyetlerine belirli bir süre içinde yanıt bekler ve birçok ülkede tüketici mevzuatı da bir süre belirler. Geç yanıt memnuniyetsiz müşteri, bazen de kabul etmek zorunda kaldığınız bir şikâyet demektir.

Sezonda onlarca şikâyet varken, süreyi tek bir kişinin takvimine yazmak yetmez. Süre her şikâyette ve tüm ekip için görünür olmalı.

TAKVİMDEKİ SÜRE

?

hangi şikâyetlerin süresinin dolduğu görünmez

TYRESOFT RMA'DAKİ SÜRE

14 gün

başvurudan itibaren sayılır, süresi geçenler işaretlenir

Şikâyet listesini süreye göre sıralayın, acil şikâyetleri en üste sabitleyin.

E-posta kutusu ve sistem

E-posta kutusu yalnızca birinin okumaya fırsat bulduğunu hatırlar.

	E-POSTA VE TELEFON	TYRESOFT RMA
1 **Başvuru**	e-posta, telefon, pazaryeri	zorunlu alanlı 7 adımlı form
2 **Lastik bilgileri**	“şu kışlık, 17 inç olan”	marka, model, ebat, endeksler, DOT, konum, diş derinliği, kilometre
3 **Fotoğraflar**	farklı kişilerin kutularında	şikâyette ve Google Drive’da, üreticiye hazır
4 **Süre**	birinin hatırlaması gerekir	14 gün otomatik sayılır, süresi geçenler işaretlenir
5 **Müşteriyle iletişim**	herkes kendi bildiği gibi yazar	her durum için bir mesaj şablonu

Nasıl çalışır

Başvurudan kapanışa beş adım.

1

Başvuru

müşteri formu doldurur

Form

2

Kontrol

veriler, fotoğraflar ve notlar

Durum

3

Teslim alma

kurye formdaki adrese gelir

Durum

4

Karar

% veya tutar olarak kabul

Mesaj

5

Sonuçlandırma

değişim, iade, geri gönderim veya imha

Geçmiş

Her durum değişikliğinde müşteriye şablondan hemen mesaj gönderebilirsiniz. Her şey şikâyet geçmişine kaydedilir.

Müşteri formu

Formu müşteri kendisi doldurur. Önemli alanlar atlanamaz.

- Yedi kısa adım: satın alma, lastikler, ürün ve araç, açıklama, ekler, sonuçlandırma, iletişim ve teslim alma.
- Fatura numarası, marka, model, ebat ve şikâyet nedeni zorunludur — bunlar olmadan form ilerlemez.
- Tek başvuruda 6 lastiğe kadar. Verileri sonraki lastiğe tek tıkla kopyalarsınız.
- Alanların yanında ipuçları: DOT nerede bulunur, lastikler teslim için nasıl paketlenir.



TyreSoft RMA görselleştirmesi · örnek veriler

Üreticinin soracağı bilgiler

Her lastik DOT, konum, diş derinliği ve kilometreyle.

- 12 şikâyet nedeni: yanak çatlağından aracın bir tarafa çekmesine kadar.
- Montaj konumu: sol veya sağ, ön veya arka.
- Onarım ve montaj soruları ile araç bilgileri: marka ve model, yıl, motor, kilometre.
- Açıklama için yardımcı sorular: sürüşü engelliyor mu, hasar görünüyor mu, ne zaman başladı.



TyreSoft RMA görselleştirmesi · örnek veriler

Baştan belli sonuçlandırma

Müşteri sonuçlandırma şeklini ve reddedilen lastiğin ne olacağını en baştan seçer.

- Yeni ürünle değişim veya para iadesi. İadede form banka hesabını sorar; ekibiniz bunu şikâyette görür.
- Şikâyet reddedilirse: lastiklerin geri gönderimi veya imhası.
- İmha, metnini sizin belirlediğiniz bir maddenin kabulünü gerektirir.
- 15 MB’a kadar ekler: JPG ve PNG fotoğraflar ile PDF belgeler.

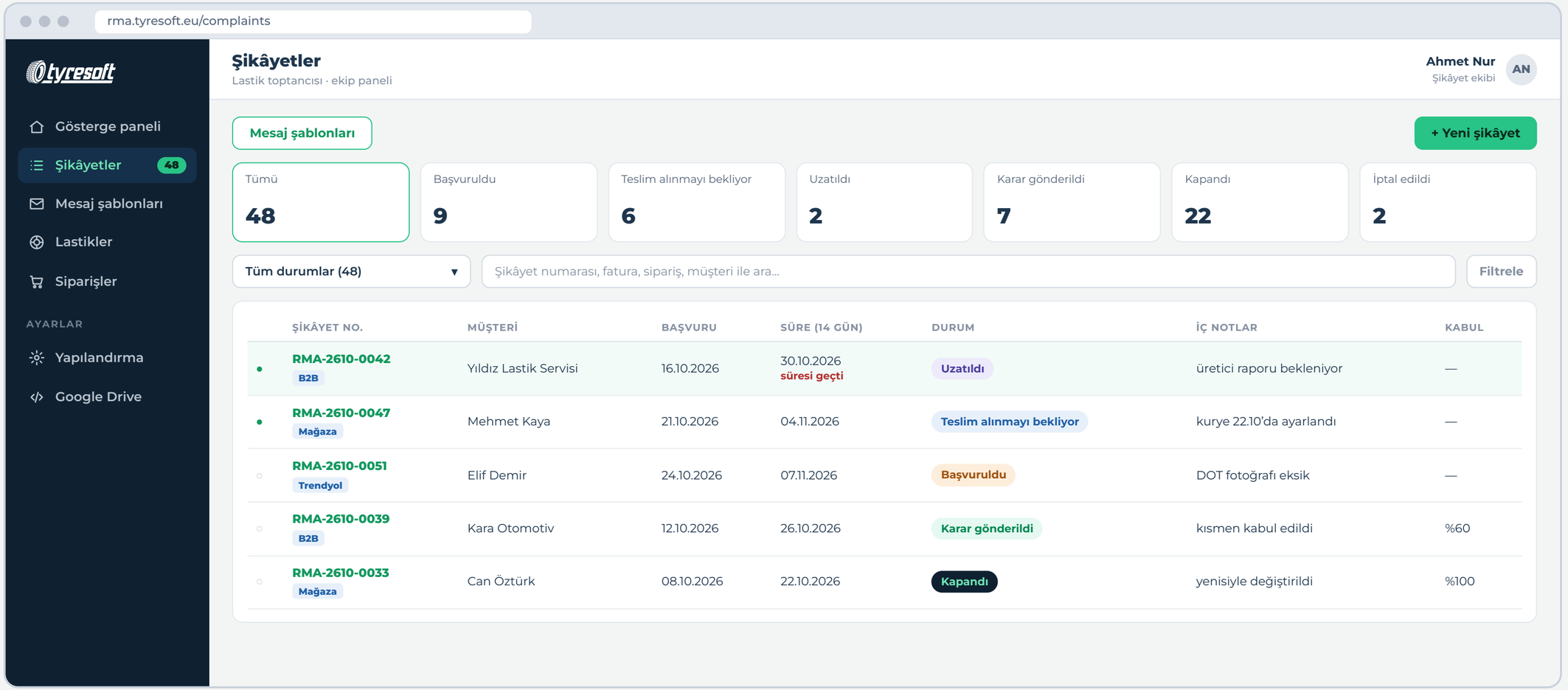


TyreSoft RMA görselleştirmesi · örnek veriler

Şikâyet listesi

Tüm şikâyetler ve süreler tek ekranda.

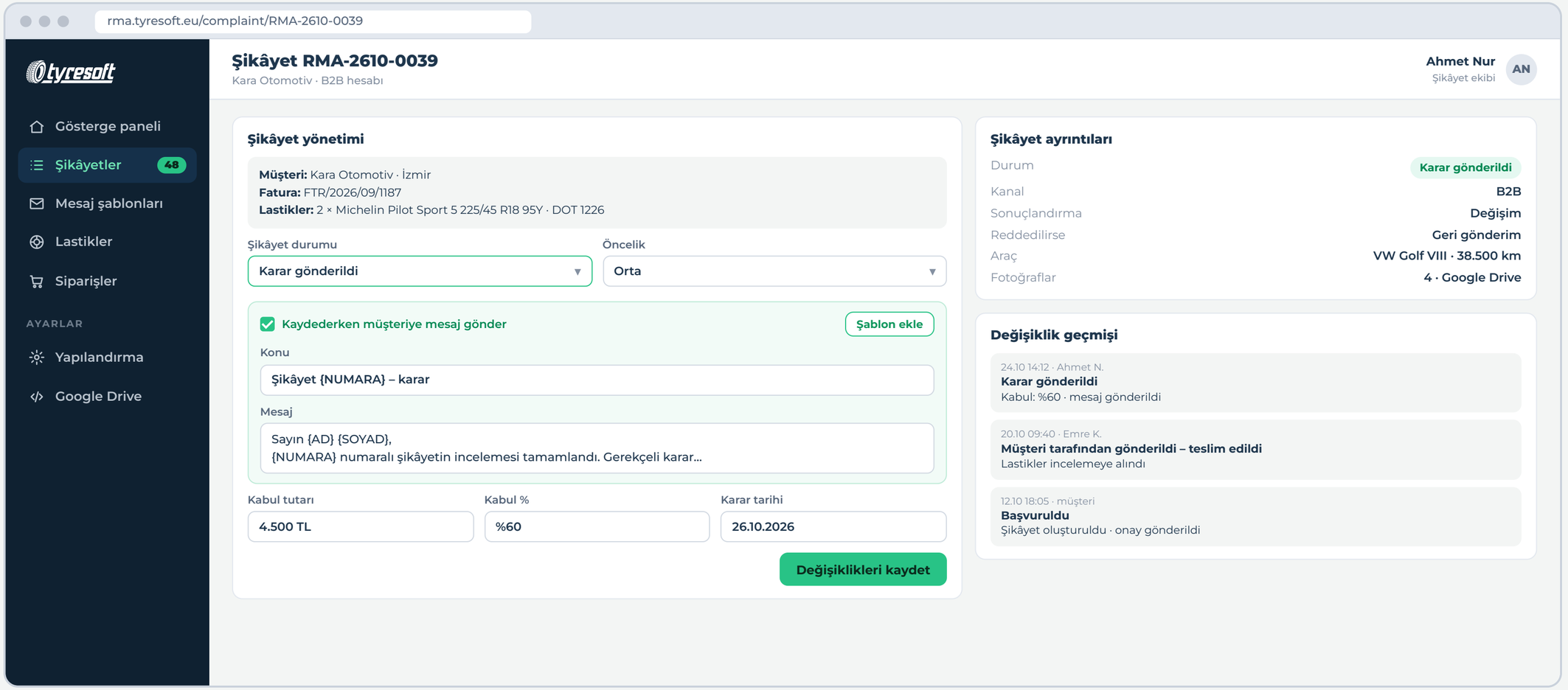
Durum kutucukları, arama, sabitlenmiş acil şikâyetler ve iç notlar doğrudan listede.



Şikâyet kartı

Veriler, karar ve müşteri mesajı tek kartta.

Durumu değiştirin, mesaj şablonu ekleyin ve kabul tutarını girin. Yanında başvuru ayrıntıları ve değişiklik geçmişi.



E-posta ve SMS mesajları

Her durumun hazır bir mesajı var. E-postayı veya SMS’i tek tıkla gönderin.

- 12 şablon: başvurunun alınmasından kuryeyle teslim almaya, karardan kapanışa kadar.
- SMS müşteriye hemen ulaşır, e-postasına bakmasa bile. Katowice’de sistem şimdiden 336 SMS gönderdi.
- Şikâyet numarası, ad, durum ve süre alanları otomatik dolar; müşteri başvurudan hemen sonra şikâyet numarasını içeren bir e-posta alır.
- Gönderilen her mesaj şikâyete kaydedilir: müşteriye kimin ve ne zaman yazdığı görünür.



TyreSoft RMA görselleştirmesi · örnek veriler

Durumlar

Lastik şikâyetlerinin gerçek işleyişine uyan 12 durum.

Başvuruldu – kontrol bekleniyor
formdan yeni şikâyet

Formun tamamlanması bekleniyor
müşteri bilgileri eksik

Teslim alınmayı bekliyor
kurye lastikleri müşteriden alır

Müşteri tarafından gönderildi – teslim edildi
lastikler sizde, inceleniyor

İnceleme süresi uzatıldı
ek bilirkişi raporu gerekli

Pazaryeri yazışması
sipariş yazışmasında görüşme

E-posta yazışması
müşteriye e-postayla sorular

Karar gönderildi
gerekçeli karar müşteriye iletildi

Ödeme bekleniyor
reddedilen şikâyet, geri gönderim masrafı

Lastikler müşteri tarafından alındı
lastikler müşteriye döndü

Şikâyet kapatıldı
dosya kapandı

Şikâyet iptal edildi
başvuru geri çekildi

Fotoğraflar Google Drive’da

Her şikâyetin fotoğrafları Google Drive’a gider.

- Formdaki ekler otomatik olarak Google Drive’ınıza kaydedilir.
- Üreticiye veya bilirkişiye fotoğrafları e-postaya eklemek yerine bir bağlantı gönderin.
- Tüm şikâyet fotoğrafları tek yerde, farklı kişilerin e-posta kutularında değil.
- Fotoğraflar paneldeki şikâyette de görüntülenebilir.



TyreSoft RMA görselleştirmesi · örnek veriler

UYGULAMADA KANITLANDI

12 ayda 949 lastik şikâyeti, tek panelde.

Katowice'deki (Polonya) bir lastik firması, Ekim 2025'ten beri müşterilerinin şikâyetlerini TyreSoft RMA'da yönetiyor.

949
12 ayda lastik şikâyeti

155
şikâyet gönderen müşteri hesabı

6.082
fotoğraf, şikâyet başına ortalama 6,6

5.761
Google Drive'da 858 klasörde dosya

2.772
geçmişe kaydedilen durum değişikliği

232
en yoğun ayda şikâyet (Eylül 2026)

Toplu ve anonimleştirilmiş veriler.

Platform

Üç parça, tek sistem.

Ekip paneli

rma.tyresoft.eu: şikâyet listesi, şikâyet kartı, durumlar, kararlar, mesaj şablonları ve değişiklik geçmişi.

Müşteri formu

Müşterilere gönderdiğiniz bir bağlantı veya B2B hesapları. Müşteriler şikâyeti 7 adımda kendileri gönderir.

Entegrasyonlar

Fotoğraflar için Google Drive, durum değişikliklerinde müşteriye e-posta veya SMS ve B2B müşteri hesaplarıyla TyreSoft platformu.

Kimler için

Lastik satan ve şikâyet karşılayan herkes için.

Lastik toptancıları

Servislerden ve mağazalardan gelen şikâyetler tek panelde, üretici için eksiksiz verilerle.

Online mağazalar ve pazaryerleri

Tüketici süreleri, şablon mesajlar ve pazaryeri yazışmaları kontrol altında.

Servisler ve lastik zincirleri

Servisinizde monte edilen lastiklerin şikâyetleri; araç bilgileri, konum ve kilometreyle.

Nasıl başlanır

Bir kez kurun. Sonra müşterilere bağlantıyı gönderin.

1. **Ücretsiz danışmanlık**
   TyreSoft RMA'yı kendi şikâyetleriniz üzerinde gösteririz
2. **Yapılandırma**
   durumlar, mesaj şablonları, imha maddesi, kullanıcılar ve Google Drive
3. **Form bağlantısı**
   müşterilere gönderin, web sitenize ve B2B hesaplarına ekleyin
4. **İlk şikâyetler**
   her şey tek panelde, süreler ve geçmişle

DAVETLE ERİŞİM

Şikâyetleriniz hakkında konuşalım.

Ücretsiz danışmanlık: TyreSoft RMA'yı kendi şikâyetleriniz üzerinde, yükümlülük olmadan gösteririz. Sezonda kaç lastik şikâyeti karşıladığınızı ve hangi kanallardan geldiğini yazın.

Ücretsiz danışmanlık

E-POSTA
biuro@tyresoft.eu

TELEFON
+48 12 357 68 78

İLETİŞİM
www.tyresoft.tr/contact.html

PANEL
rma.tyresoft.eu

Not: "Lastik çatladı" e-postası yine gelecek. Beş soru yerine form bağlantısıyla yanıt vereceksiniz.