

**S P Y   N E W S**

# Ny Returhåndtering i SPY

Direkte integration mellem Shopify Returportaler og SPY – for nemmere og hurtigere håndtering af B2C returneringer



## Vigtigt: Håndscanner-support kommer i uge 7

Vi arbejder på at få de almindelige Zebra håndscannere til at understøtte scanning af retur. Indtil da virker scanning kun med en bordscanner, der er fysisk forbundet til PC'en (returstationen).

## □ Quick Start – Kom i gang på 3 minutter

**1**

### Aktivér Integration

Admin → Settings → Shopify → Edit → Slå "Handle Returns" til

**2**

### Gå til Scan

Sales → Claims/Returns → Scan Shopify Returns

**3**

### Scan & Bekræft

Scan returlabel → Registrér varer → Confirm

Vi har udvidet vores returhåndtering, så I nu både kan starte og scanne en retur direkte i SPY. Derudover er vores Shopify-integration blevet udvidet med returhåndtering fra returportaler, så disse passer ind i en ny arbejdsproces i SPY.

Det betyder, at I nu har mulighed for nemmere returhåndtering i jeres forretning med de muligheder, en returportal kan give – såsom ombytninger, returlabels og hurtigere refunderinger.

Enhver portal, der understøtter vores proces, kan bruges. Vi har testet og har kendskab til følgende:

## Returnflows

[returnflows.com](http://returnflows.com)

### SÆRTILBUD TIL SPY-KUNDER

- Intet opsætningsgebyr (normalt 2.500-10.000 kr.)
- Ingen ekstra pris pr. marked (normalt 250 kr/mdl)
- 30 dages gratis prøveperiode

+45 27 13 40 53

[jeppe@returnflows.com](mailto:jeppe@returnflows.com)

## Float

[floatreturns.com](http://floatreturns.com)

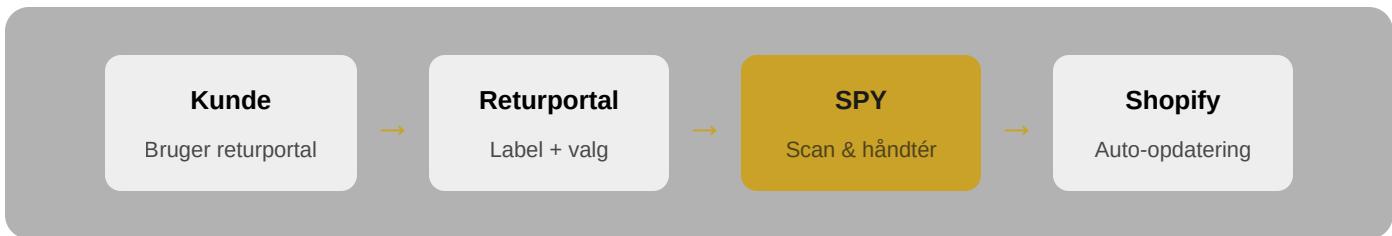
### SÆRTILBUD TIL SPY-KUNDER

- Intet opstartsgebyr
- Ingen ekstra gebyr for flere shops/markeder
- 60 dages gratis prøveperiode

Kontakt Float for mere information

### Bruger I en anden returportal?

Ønsker I at bruge en anden returportal end ovenstående? Ræk ud til os, så vi kan starte en dialog omkring jeres ønskede løsning.



Slukkunden bruger den tilgængelige returportal til registrering af returnen – herunder valg af ordrer, varer og muligheder som fx returlabel, refundering eller ombytning.

Selve varenåndteringen sker i SPY. Håndtér pakken ved modtagelse på lageret med bordscanner/håndscanner. Godkend, refundér eller ombyt fra SPY, og integrationen opdaterer automatisk Shopify.

#### **Godt at vide**

- **Gavekort:** Det er pt. ikke muligt at udstede gavekort i stedet for tilbagebetaling – men vi arbejder på det.
- **Price Reduction:** Funktionen i SPY understøttes ikke i kombination med Shopify Returportaler.
- **Copy/Credit:** Via Sales → Invoiced bruges stadig til krediteringer uden returportaler.

Der er 3 måder at håndtere B2C-returneringer i SPY. Vælg den, der passer til jeres situation:

1 2 3 **Process Shopify****Return****Create Return**Manuel registrering uden  
portal**Eksternt Lager**

Via ekstern lagerintegration

Kunden har brugt en  
returportal

**1**

## Process Shopify Return

Når kunden har startet returnen via en integreret returportal

Sales → Claims/Returns → Scan Shopify Returns

**1**

**Søg efter returnen** ved at scanne returlabelen eller søge efter Shopify-ordren.

**2**

**Tryk "Process Shopify Return"** – varelinjerne, der er meldt retur, ligger klar til registrering.

**3**

**Registrér varerne** ved at scanne stregkoden eller trykke på den. Vælg:

- **Claim Cause** – årsagskode for returnen
- **Claim Type** – "Return/Credit Note" (på lager) eller "Claim/Credit Note" (ikke på lager)
- **Needs Label** – slå til, hvis I ønsker print af ny style-label

**4**

**Gem linjen** ved at trykke eller scanne "Save Item". Gentag for alle varelinjer.

**5**

**Bekræft returnen** ved at trykke eller scanne "Confirm". Tilbagebetaling sættes i gang automatisk.

**Tilbagebetaling**

Returen ligger nu under Sales → Claims/Returns → Confirmed. Tilbagebetalingen går automatisk tilbage til det oprindelige betalingsmiddel (kreditkort, gavekort osv.). SPY følger fragtbeløbet fra returportalen.



## Ombytninger via returportaler

Automatisk håndtering af bytte til anden størrelse/farve

Når systemet registrerer en ombytning via returportalen:

- Varerne reserveres på lageret med det samme – så de er klar til den nye ordre.
- Den "nye" ordre venter, til varerne fra den oprindelige ordre er registreret retur.
- SPY håndterer automatisk eventuel ekstra betaling via Shopify, hvis der er prisforskæl.

### ⚡ Vigtigt om ombytninger

SPY håndterer først kreditering eller opkrævning, når **både** returnen og ombytningen er færdiggjort i SPY. Ombytninger, der ikke er lavet via en integreret returportal, kræver stadig en manuel arbejdsgang.

2

## Create Return

Når returnen ikke er startet via en returportal – I registrerer den selv

Sales → Claims/Returns → Scan Claims/Returns

1

Søg efter ordren via en af de oplyste parametre.

**2** Tryk "Create Return" – vælg Credit Note Date, Claim Cause, og evt. kommentarer.

**3** Vælg varerne der skal registreres på returnen ved at scanne eller trykke.

**4** Konfigurer hver varelinje:

- Claim Cause, Claim Type, og om der skal printes ny label.

**5** Tryk "Continue" når alle linjer er registreret.

**6** Bekræft: Brug evt. "Update Freight Refund Amount" til automatisk fragtbetøb. Tryk "Confirm".

#### □ Note om fragt

Hvis slutkunden selv skal betale for returfragten, skal værdien i "Freight Refund" være **negativ**.

**3**

## Eksternt Lager Integration

Når I har en integration til et eksternt lager

Har I en ekstern lagerintegration, der allerede behandler B2B-retur via eksportfunktionen (RECADV/Entry), gør en returportal det endnu nemmere – flowet er automatisk:

Returportal



SPY eksport



Eksternt lager



Auto-kreditnota

Returnen eksporteres til lageret som en B2B-retur. Når lageret tilbagemelder, dannes kreditnota og tilbagebetaling automatisk.

#### **Vigtigt**

Kontakt jeres lager og indgå aftale om den nye håndtering – det påvirker deres arbejdsgang.

Returnen vil ligge under Sales → Delivered, indtil lageret tilbagemelder.



#### **Print Action Barcodes**

Hurtigere workflow med stregkoder

I kan printe jeres "Claim Causes" og "Claim Types" ud som stregkoder. På den måde slipper I for at trykke på PC'en – i stedet vælger I ved at scanne den relevante stregkode. Perfekt til at speede arbejdsgangen op!

#### **Toggle Label via scanner**

Ligesom det er muligt at navigere med bordscanneren ved at scanne funktioner med stregkoder, kan I også skifte "Needs Label" til/fra ved at scanne på "Toggle Label".



#### **Sådan aktiverer I returhåndtering**

Shopify Return-filteret vises først, når det er aktiveret

**Admin → Settings → Integration → Shopify → Shops → Edit**

Aktivér feltet: "Handle Returns"

## De bedste hilsner fra SPY Teamet



### Danmark

[support@spysystem.dk](mailto:support@spysystem.dk)  
+45 97 99 77 76

### Holland

[supportnl@spy-system.com](mailto:supportnl@spy-system.com)  
+31 318 798 210