

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

□ Hvad er nyt?

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.

□ Returportaler & Apps

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

Returnflows

returnflows.com

□ SÆRTILBUD TIL SPY-KUNDER

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

□ +45 27 13 40 53

✉ jeppe@returnflows.com

Float

floatreturns.com

□ SÆRTILBUD TIL SPY-KUNDER

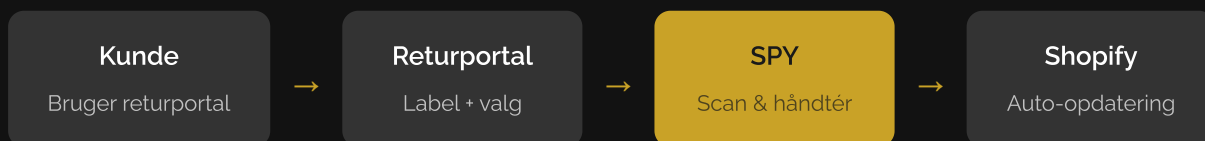
- Intet opstartsgebyr
- Ingen ekstra gebyr for flere shops/markeder
- 60 dages gratis prøveperiode

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.

□ Den overordnede proces



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

Selve varehåndteringen 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.

☐ Vælg din metode

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

1☐

Process Shopify Return

Kunden har brugt en
returportal

2☐

Create Return

Manuel registrering uden
portal

3☐

Eksternt Lager

Via eksternt lagerintegration

1

Process Shopify Return

Når kunden har startet returen via en integreret returportal

Sales → Claims>Returns → Scan Shopify Returns

1

Søg efter returen 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 returen
- **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 returen 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 prisforskel.

↪ **Vigtigt om ombytninger**

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

2

Create Return

Når returen 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 returen 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 fragtbetrag. 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

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

❑ Tip & Tricks



Print Action Barcodes

Hurtigere workflow med strekkoder

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

❑ Toggle Label via scanner

Ligesom det er muligt at navigere med bordscanneren ved at scanne funktioner med strekkoder, 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

+45 97 99 77 76



Holland

supportnl@spy-system.com

+31 318 798 210