

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

Kunde
Bruger returportal

Returportal
Label + valg

SPY
Scan & håndtér

Shopify
Auto-opdatering

Slukturden bruger den tilgængelige returportal til registrering af returnen – 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-returneringer 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 ekstern lagerintegration

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

Returnen 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 prisforskelse.

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 hvert 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.

Tip & Tricks



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

+45 97 99 77 76

Holland

supportnl@spy-system.com

+31 318 798 210