

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 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

The screenshot shows a search bar with the input '#167'. Below it, two customer entries are listed:

- Customer: Kristian**
- Customer Order No.** #167
- Delivery No.** 2641
- Delivered Date** 2026-02-02

Below this, another customer entry is shown:

- Customer: Sebastian**
- Customer Order No.** #167
- Delivery No.** 1872
- Delivered Date** 2026-01-28

To the right of the search results, there are two 'Process Shopify Return' buttons, each with a barcode. Red arrows point from the search input and the customer entries towards these buttons.

Søg efter returnen og tryk "Process Shopify Return"

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.

The screenshot shows a claim detail for customer Kristian (Order #167). The 'Items' section displays a scanned item (L1251 :: Birler Wool Jacket) with its barcode. A red double-headed arrow connects the item's barcode to the barcode in the 'Process Shopify Return' button.

The 'Scanned Items' section contains the instruction: "Please scan at least one item to confirm the claim/return. You can do this by scanning the barcode of the item on the screen."

Varelinjerne ligger klar – scan stregkoden eller tryk på varen

1

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

The screenshot shows the 'Scan Shopify Returns' interface. In the 'Scanned item details' section, there is a product image of a yellow and black plaid jacket. To its right, there are fields for Style No. (L1251), Style Name (Birler Wool Jacket), Color (Fir Green), Size (XXL), and Price (520 DKK). Below these fields are dropdown menus for 'Claim Type' (set to 'Return / Credit Note') and 'Claim Cause' (set to 'Claim'). A button labeled 'NEEDS LABEL: NO' is also visible. To the right of the item details, there is a 'Helpers' panel containing a barcode scanner and a 'Save Item' button, which is highlighted with a red box.

Registrér varen: Vælg Claim Type, Claim Cause, og om der skal printes ny label

1

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

2

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

The screenshot shows the 'Scan Shopify Returns' interface. In the 'Finance Info' section, there are fields for Payment term (MobilePay), Credit note date (2026-02-05), and a Comment area. To the right, there is a 'Claim/Return totals' table with rows for Returned Amount (520,00 DKK), Freight Refund (0,00 DKK), Return Freight (0,00 DKK), and Total Amount (520,00 DKK). Below this, there is a 'Scanned Items' section showing the same plaid jacket with details: Claim Type: Return / Credit Note, Claim Cause: Claim, Qty: 1. A barcode scanner and a 'Confirm' button, which is highlighted with a red box, are shown in the 'Helpers' panel.

Bekræft returnen og se beløbsoversigt

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 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

Scan Claims>Returns

Search for an open claim/return to process it - or search for an order/delivery/invoice to create a return for it.

Print Action Barcodes

Search based on

Track & Trace Number RMA No. Customer Name Customer Order No. Invoice No.

#168

Customer: Jan

Customer Order No. #168

Delivery No. 3134

Delivered Date 2026-02-04

Create Return

Søg efter ordren og tryk "Create Return"

1

Søg efter ordren via en af de oplyste parametre.

2

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

Create Scan Claim

Create a claim for Jan

Credit Note Date 2026-02-05

Claim Cause Claim

Internal Comment

External Comment

Cancel Create Return

Vælg Credit Note Date, Claim Cause og tilføj evt. kommentarer

1

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

Sales > Claims/Returns > Scan Claims/Returns

Claim / Return	Status	Helpers
Customer Name Jan Customer Order No. #168 Customer Country Denmark Based On Delivery No. 3134 Based On Invoice No. 520	Expected Qty: 7 Scanned Qty: 0 Expected Qty. left: 7 Configure workstation	Continue
Items		
	Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1 L1500 :: Roadkill Socks White :: 39-42	 5714133067162
	Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1 L1692 :: Tuk-Puch T-shirt Green Bay :: M	 5714133051499
	Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1 L1664 :: Raft T-shirt Urban Chic :: M	 5714133058061
	Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1 L1488 :: Forest Camper Socks White :: 39-42	 5714133067131

Vælg de varer, der skal registreres på returnen

1

Konfigurer hvert varelinje:

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

Sales > Claims/Returns > Scan Claims/Returns

Claim / Return	Status	Helpers
Customer Name Jan Customer Order No. #168 Customer Country Denmark Based On Delivery No. 3134 Based On Invoice No. 520	Expected Qty: 7 Scanned Qty: 0 Expected Qty. left: 7 Configure workstation	Go Back
Scanned item details		
	Style No. L1692 Style Name Tuk-Puch T-shirt Color Green Bay Size M Price 120 DKK Claim Cause Claim NEEDS LABEL: NO	Internal Comment External Comment Save Item

Udfyld detaljer for hvert vare: Claim Type, Claim Cause og Needs Label

1

Tryk "Continue", når alle linjer er registreret.

Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1

L1495 :: Ocean Camper Socks
White :: 39-42

5714133067148

Scanned Items

Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1

L1692 :: Tuk-Puch T-shirt
Green Bay :: M
5714133051499

Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1

L1500 :: Roadkill Socks
White :: 39-42
5714133067162

NEEDS LABEL: YES

Helpers

Continue

Exit

The screenshot shows a barcode scanning application. At the top, it displays a single item: 'L1495 :: Ocean Camper Socks' in white. Below this is a section titled 'Scanned Items' containing two more items: 'L1692 :: Tuk-Puch T-shirt' and 'L1500 :: Roadkill Socks'. The 'Roadkill Socks' entry includes a yellow button labeled 'NEEDS LABEL: YES'. To the right, there's a 'Helpers' panel with 'Continue' and 'Exit' buttons. Red arrows point from the 'Edit' buttons in the item sections down to the 'Continue' and 'Exit' buttons in the helpers panel.

Oversigt over scannede varer – tryk Continue for at fortsætte

Confirm

You have not scanned all items. The items will be removed from the return. Are you sure you want to continue?

Cancel



Continue



Bekræft, hvis ikke alle varer er scannet – de fjernes fra returnen

1

- Bekræft:** Brug evt. "Update Freight Refund Amount" til automatisk fragtbeløb.
Tryk "Confirm".

Home > Sales > Claims>Returns > Scan Claims>Returns

Claim / Return	Status	Helpers												
Customer Name Jan Customer Country Denmark	Customer Order No. #168 Based On Delivery No. 3134 Based On Invoice No. 520	Expected Qty: 7 Scanned Qty: 2 Expected Qty. left: 5 Configure workstation												
Confirm														
Address Customer Jan Address		Alternative address Name Jan Address												
Phone E-mail		Email Customer Order No.												
Finance Info <table border="1"> <tr> <td>Payment term</td> <td>MobilePay</td> <td>Original delivery status</td> </tr> <tr> <td>Freight refund</td> <td>0 DKK</td> <td>Fully claimed/returned: No</td> </tr> <tr> <td>Return fee</td> <td>0 DKK</td> <td>Claimed/Returned qty: 2</td> </tr> <tr> <td>Credit note date</td> <td>2026-02-05</td> <td>Originally delivered qty: 7 Originally delivered freight: 0,00 DKK Update Freight Refund Amount</td> </tr> </table>			Payment term	MobilePay	Original delivery status	Freight refund	0 DKK	Fully claimed/returned: No	Return fee	0 DKK	Claimed/Returned qty: 2	Credit note date	2026-02-05	Originally delivered qty: 7 Originally delivered freight: 0,00 DKK Update Freight Refund Amount
Payment term	MobilePay	Original delivery status												
Freight refund	0 DKK	Fully claimed/returned: No												
Return fee	0 DKK	Claimed/Returned qty: 2												
Credit note date	2026-02-05	Originally delivered qty: 7 Originally delivered freight: 0,00 DKK Update Freight Refund Amount												
Scanned Items <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1</td> <td>Edit</td> </tr> <tr> <td></td> <td>L1692 :: Tuk-Puch T-shirt Green Bay :: M 5714133051499</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1</td> <td>Edit</td> </tr> <tr> <td></td> <td>L1500 :: Roadkill Socks White : 39-42 5714133067162 NEEDS LABEL: YES</td> <td></td> </tr> </table>				Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1	Edit		L1692 :: Tuk-Puch T-shirt Green Bay :: M 5714133051499			Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1	Edit		L1500 :: Roadkill Socks White : 39-42 5714133067162 NEEDS LABEL: YES	
	Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1	Edit												
	L1692 :: Tuk-Puch T-shirt Green Bay :: M 5714133051499													
	Claim Type: Return / Credit Note Claim Cause: Claim Qty.: 1	Edit												
	L1500 :: Roadkill Socks White : 39-42 5714133067162 NEEDS LABEL: YES													

Bekræft returnen med Finance Info og fragtbeløb

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!

The screenshot shows the 'Scan Claims>Returns' interface. At the top right, there is a black button labeled 'Print Action Barcodes'. A red arrow points to this button from the bottom right. Below the button is a search bar with placeholder text 'Search for an open claim/return to process it - or search for an order/delivery/invoice to create a return for it.' and several search filters: 'Search based on' (Track & Trace Number, RMA No., Customer Name, Customer Order No., Invoice No.), 'Scan or type to search', and a magnifying glass icon.

Klik på "Print Action Barcodes" for at printe stregkoder

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".

The screenshot shows the 'Scan Claims>Returns' interface. On the left, there's a 'Claim / Return' section with details: Customer Name (Jan), Customer Order No. (#168), Customer Country (Denmark), Based On Delivery No. (3134), and Based On Invoice No. (520). In the center, there's a 'Status' section showing Expected Qty: 7, Scanned Qty: 0, and Expected Qty. left: 7. To the right, there's a 'Helpers' section with a 'Go Back' button, a barcode scanner area, and a 'Save Item' section with another barcode scanner area. A red arrow points from the 'NEEDS LABEL: NO' button in the 'Scanned item details' section to the 'Toggle Label' area. Another red arrow points from the 'External Comment' field in the same section towards the barcode scanner area.

"Needs Label" kan toggles via scanner



Sådan aktiverer I returhåndtering

Shopify Return-filteret vises først, når det er aktiveret

Admin → Settings → Integration → Shopify → Shops → Edit

Aktivér feltet: "Handle Returns"

The screenshot shows the 'Shopify Settings' section of the 'Integration' page. On the left, there's a 'Integration Name' field with 'Name*' set to 'Demo_Dev'. Below it are 'Export Settings' for language ('English (en)') and currency ('DKK'). On the right, under 'Exchange Settings', there are several toggle switches: 'Exchange Enabled', 'Import Orders', 'Export Claims', and 'Handle returns'. The 'Handle returns' switch is highlighted with a red box and an arrow pointing to it from below.

Aktivér "Handle Returns" under Shopify integration settings

De bedste hilsner fra SPY-teamet



Danmark

support@spysystem.dk
+45 97 99 77 76



Holland

supportnl@spy-system.com
+31 318 798 210