

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

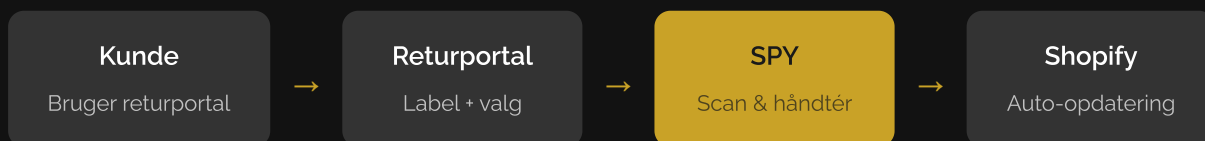
- Intet opstartsgebyr
- Ingen ekstra gebyr for flere shops/markeder
- 60 dages gratis prøveperiode

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

Home > Sales > Claims>Returns > Scan Shopify Returns

Scan Shopify Returns

Search for a pending return to process it. Print Action Barcodes

Search based on
Track & Trace Number Shopify Order No. Customer Name

Q #167


Customer: **Kristian**

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


Customer: **Sebastian**

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

Process Shopify Return



Process Shopify Return




Søg efter returen og tryk "Process Shopify Return"


- 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.

Home > Sales > Claims/Returns > Scan Shopify Returns


Claim / Return
Customer Name **Kristian** Customer Order No. **#167**
Customer Country **Denmark**

Status
Expected Qty: **1** Scanned Qty: **0** Expected Qty. left: **1** [Configure workstation](#)

Helpers
[Go Back](#)


[Save Item](#)



Scanned item details



Style No. **L1251**
Color **Fir Green**
Price **520** DKK
Claim Cause **Claim**

Style Name **Birler Wool Jacket**
Size **XXL**
Claim Type **Return / Credit Note**
NEEDS LABEL: NO

Internal Comment
External Comment

Toggle Label



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


Home > Sales > Claims/Returns > Scan Shopify Returns

Claim / Return
Customer Name **Kristian** Customer Order No. **#167**
Customer Country **Denmark**

Status
Expected Qty: **1** Scanned Qty: **1** Expected Qty. left: **0** [Configure workstation](#)

Helpers


[Confirm](#)


[Exit](#)



Finance Info ?
Payment term **MobilePay**
Credit note date **2026-02-05**
Comment

Claim/Return totals
Returned Amount **520,00 DKK**
Freight Refund **0,00 DKK**
Return Freight **0,00 DKK**
Total Amount **520,00 DKK**

Scanned Items



Claim Type: **Return / Credit Note** Claim Cause: **Claim** Qty.: **1**
L1251 :: Birler Wool Jacket
Fir Green :: XXL
5714133055411

[Edit](#)


Bekræft returen og se beløbsoversigt

Tilbagebetaling

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

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.

Q #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.

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 fragtbetøb. Tryk "Confirm".

Claim / Return

Customer Name **Jan** Customer Order No. **#168**
Customer Country **Denmark** Based On Delivery No. **3134**
Based On Invoice No. **520**

Status


Expected Qty: **7** Scanned Qty.: **0** Expected Qty. left: **7** [Configure workstation](#)

Helpers


Continue


Exit

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 returen

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

Claim / Return
Customer Name **Jan** Customer Order No. **#168**
Based On Delivery No. **3134**
Customer Country **Denmark** Based On Invoice No. **520**

Status
Expected Qty: **7** Scanned Qty.: **2** Expected Qty. left: **5** **Configure workstation**

Helpers

Confirm

Go Back

Exit

Confirm

Address
Customer Jan
Address
Phone
E-mail

Alternative address
Name Jan
Address
E-mail
Customer Order No.

Edit **Comment**

Finance Info
Payment term: MobilePay
Freight refund: 0 DKK
Return fee: 0 DKK
Credit note date: 2026-02-05
Original delivery status
Fully claimed/returned: No
Claimed/Returned qty: 2
Originally delivered qty: 7
Originally delivered freight: 0,00 DKK **Update Freight Refund Amount**

Scanned Items

Claim Type: **Return / Credit Note** Claim Cause: **Claim** Qty.: 1
L1692 :: Tuk-Puch T-shirt
Green Bay - M
5714133051499

Edit

Claim Type: **Return / Credit Note** Claim Cause: **Claim** Qty.: 1
L1500 :: Roadkill Socks
White - 39-42
5714133067162
NEEDS LABEL: YES

Edit

Bekræft returen 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

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 strejkoder

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

Klik på "Print Action Barcodes" for at printe strejkoder

❑ **Toggle Label via scanner**

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

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

Claim / Return


Customer Name **Jan** Customer Order No. **#168**
Customer Country **Denmark** Based On Delivery No. **3134**
Based On Invoice No. **520**

Status


Expected Qty: **7** Scanned Qty.: **0** Expected Qty. left: **7** [Configure workstation](#)

Helpers


[Go Back](#)



[Save Item](#)



Scanned item details



Style No.

Color

Price [DKK](#)

Claim Cause

Style Name

Size


Claim Type

[NEEDS LABEL: NO](#)

Internal Comment

External Comment

[Toggle Label](#)



"Needs Label" kan togles 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"**

Settings Brand Customers Supplier Users User Rights Close Admin

Shops Freight Queue Orders Products

Settings :: Integration :: Shopify :: Shops :: Edit :: Demo_Dev

Shopify Settings

Integration Name

Name *

Export Settings

Language *

Currency

Exclude VAT

Exchange Settings

Exchange Enabled ☐

Import Orders ☐

Export Claims ☐

Handle returns ☒

Pause price updates From 2021-11-18 00:00 to 2021-11-20 00:00

Show config (internal user only)

Show webhooks (internal user only)

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