

SPY NEWS

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

▣ 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.



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.

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

1☐

**Process Shopify
Return**

2☐

Create Return
Manuel registrering uden
portal

3☐

Eksternt Lager
Via ekstern lagerintegration

Kunden har brugt en
returportal

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.



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 fragtbeløb. 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.



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-fileret 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