

# Ny Returhåndtering i SPY

Direkte integration mellem Shopify-returportaler og SPY – for nemmere og hurtigere håndtering af B2C-retureringer



## 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

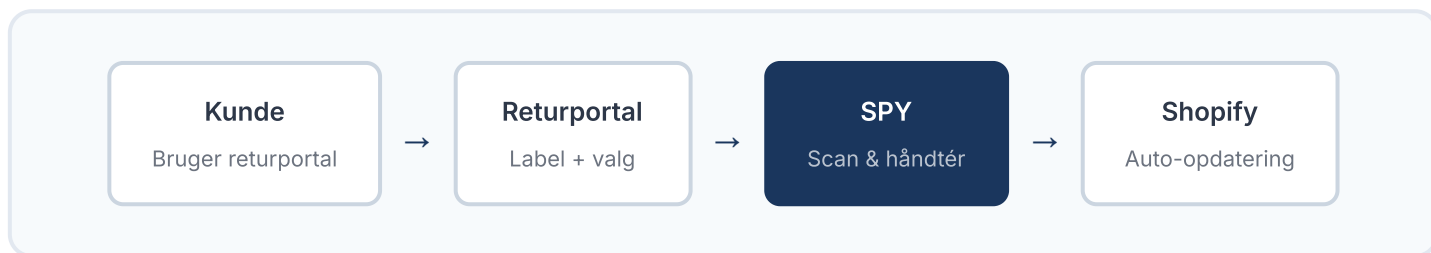
- Intet opstartsgebyr
- Ingen ekstra gebyr for flere shops/markeder
- 60 dages gratis prøveperiode

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.

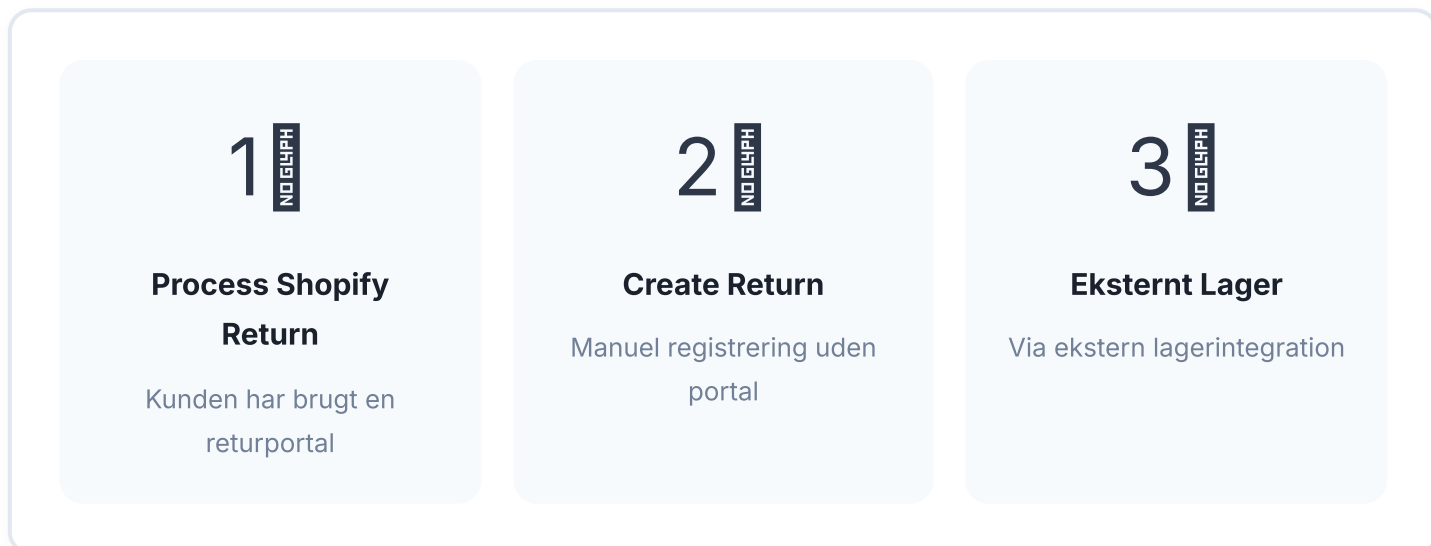
**Selve varehåndteringen sker i SPY:** Håndtér pakken ved modtagelse på lageret med bordscanner/håndscanner. Godkend, refundér eller ombyt fra SPY, og integrationen opdaterer automatisk Shopify.

### ☐ 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

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

Search: #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.

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

Items

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

L1251 :: Birler Wool Jacket  
Fir Green :: XXL

5714133055411

Scanned Items

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.

Helpers

Continue

Exit

Varelinjerne ligger klar – scan strejkoden eller tryk på varen

1

**Registrér varerne** ved at scanne strejkoden 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

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](#)

Scanned item details

Style No. **L1251** Style Name **Birler Wool Jacket** Internal Comment  
Color **Fir Green** Size **XXL**  
Price **520** DKK  
Claim Type **Return / Credit Note**  
Claim Cause **Claim** [NEEDS LABEL: NO](#)

Toggle Label

Go Back

Save Item

*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 returen** ved at trykke eller scanne "Confirm". Tilbagebetaling sættes i gang automatisk.

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](#)

Finance Info

Payment term **MobilePay** **Claim/Return totals**  
Returned Amount **520,00 DKK**  
Credit note date **2026-02-05** Freight Refund **0,00 DKK**  
Return Freight **0,00 DKK**  
Total Amount **520,00 DKK**

Comment

Scanned Items

Claim Type: **Return / Credit Note** Claim Cause: **Claim** Qty.: **1** [Edit](#)

**L1251 :: Birler Wool Jacket**  
**Fir Green :: XXL**  
**5714133055411**

Confirm

Exit

*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 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

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

1

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


Continue



Exit





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  


*Oversigt over scannedne 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 returen*

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



## 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:



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!

Home > 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.

Scan or type to search

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  
Based On Delivery No. 3134  
Customer Country Denmark Based On Invoice No. 520

Status

Expected Qty: 7 Scanned Qty: 0 Expected Qty. left: 7 Configure workstation

Scanned item details

Style No. L1692 Style Name Tuk-Puch T-shirt  
Color Green Bay Size M  
Price 120 DKK Claim Type Return / Credit Note  
Claim Cause Claim

Internal Comment External Comment

Toggle Label

NEEDS LABEL: NO

Helpers

Go Back

Save Item

"Needs Label" kan toggles via scanner



## Sådan aktiverer I returhåndtering

Shopify Return-fileret vises først, når det er aktiveret

Admin → Settings → Integration → Shopify → Shops → Edit

Aktivér feltet: **"Handle Returns"**

The screenshot shows the Shopify Admin interface. The top navigation bar includes 'Settings' (with a gear icon), 'Brand', 'Customers', 'Supplier', 'Users', 'User Rights', and 'Close Admin'. Below this is a sub-navigation bar with 'Shops', 'Freight', 'Queue', 'Orders', and 'Products'. The main header reads 'Settings :: Integration :: Shopify :: Shops :: Edit :: Demo\_Dev'. The 'Shopify Settings' section is active, showing a 'Help' button. On the left, the 'Integration Name' is 'Demo\_Dev'. Under 'Export Settings', 'Language' is 'English (en)', 'Currency' is 'DKK', and 'Exclude VAT' is 'OFF'. On the right, under 'Exchange Settings', the 'Handle returns' toggle switch is turned on (indicated by a red box and a red arrow). Other toggles include 'Exchange Enabled', 'Import Orders', and 'Export Claims'. Below these are links for 'Pause price updates', 'Show config (internal user only)', and '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