

# 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](http://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](mailto:jeppe@returnflows.com)

### Float

[floatreturns.com](http://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**



## 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

#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 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.

**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.

Sales > Claims/Returns > Scan Shopify Returns

<b>Claim / Return</b>	<b>Status</b>	<b>Helpers</b>
Customer Name <b>Kristian</b> Customer Country <b>Denmark</b>	Customer Order No. <b>#167</b> Expected Qty: <b>1</b> Scanned Qty: <b>0</b> Expected Qty. left: <b>1</b>	<a href="#">Configure workstation</a>
<b>Scanned item details</b>		
 Style No. L1251 Color Fir Green Price 520 DKK Claim Cause <b>Claim</b>	Style Name Birler Wool Jacket Size XXL Claim Type <b>Return / Credit Note</b> <b>NEEDS LABEL: NO</b>	Internal Comment  External Comment
<a href="#">Go Back</a>  <b>Save Item</b> 		

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

Sales > Claims/Returns > Scan Shopify Returns

<b>Claim / Return</b>	<b>Status</b>	<b>Helpers</b>
Customer Name <b>Kristian</b> Customer Country <b>Denmark</b>	Customer Order No. <b>#167</b> Expected Qty: <b>1</b> Scanned Qty: <b>1</b> Expected Qty. left: <b>0</b>	<a href="#">Configure workstation</a>
<b>Finance Info</b>		
Payment term <b>MobilePay</b> Credit note date <b>2026-02-05</b> Comment	<b>Claim/Return totals</b> Returned Amount 520,00 DKK Freight Refund 0,00 DKK Return Freight 0,00 DKK Total Amount 520,00 DKK	<b>Confirm</b>  <b>Exit</b> 
<b>Scanned Items</b>		
 Claim Type: <b>Return / Credit Note</b> Claim Cause: <b>Claim</b> Qty.: <b>1</b> <b>L1251 :: Birler Wool Jacket</b> Fir Green :: XXL 5714133055411		

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 return.

- SPY håndterer automatisk eventuel ekstra betaling via Shopify, hvis der er prisforskelse.

### ⚡ Vigtigt om ombytninger

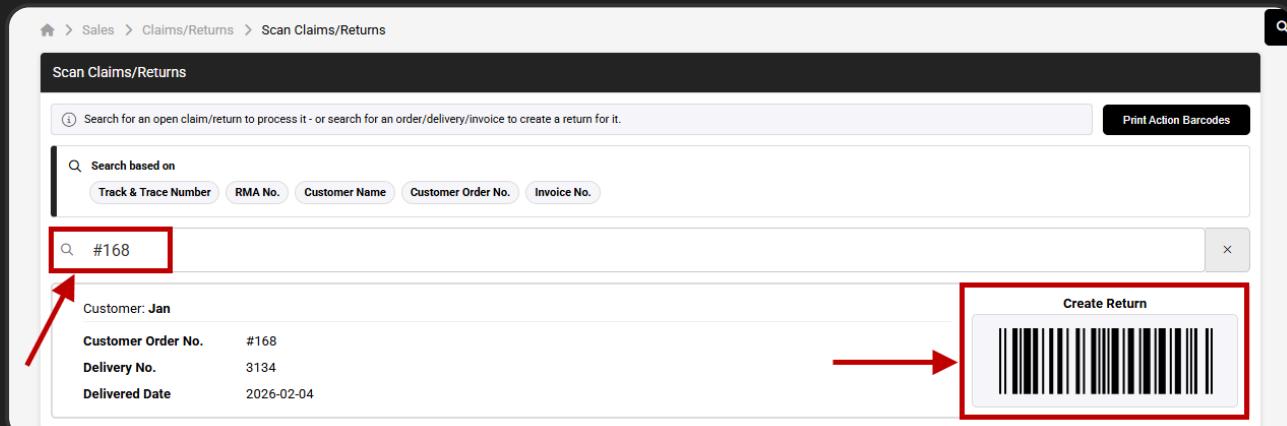
SPY håndterer først kreditering eller opkrævning, når **både** returnen og ombytningen er færdiggjort i SPY. Ombytninger, der ikke er lavet via en integreret returportal, kræver stadig en manuel arbejdsgang.

2

## Create Return

Når returnen ikke er startet via en returportal – I registrerer den selv

Sales → Claims/Returns → Scan Claims/Returns



*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 returnen 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".

Sales > Claims/Returns > Scan Claims/Returns

Claim / Return	Status	Helpers
Customer Name Jan Customer Order No. #168 Based On Delivery No. 3134 Customer Country Denmark Based On Invoice No. 520	Expected Qty: 7 Scanned Qty: 0 Expected Qty. left: 7 Configure workstation	Continue  Exit 
<b>Items</b>		
 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

**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.: 2	Expected Qty. left: 5
------------------	-----------------	-----------------------

**Helpers**

**Confirm**

Barcode

Go Back

Exit

**Finance Info**

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**

- 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

Bekræft returnen med Finance Info og fragtbetænk

#### 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.

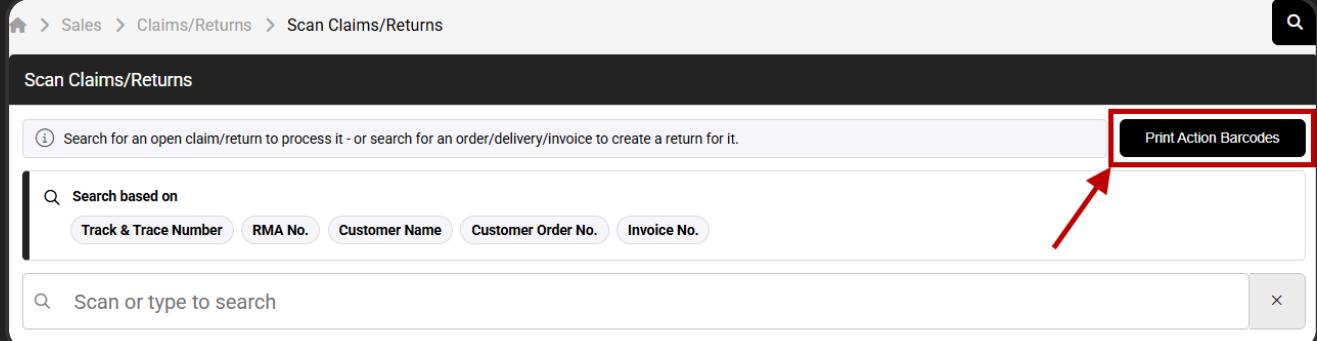
## □ **Tip & Tricks**



### **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!



*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".

Sales > Claims/Returns > Scan Claims/Returns

**Claim / Return**

Customer Name <b>Jan</b>	Customer Order No. <b>#168</b>
Customer Country <b>Denmark</b>	Based On Delivery No. <b>3134</b>
	Based On Invoice No. <b>520</b>

**Status**

Expected Qty: <b>7</b>	Scanned Qty.: <b>0</b>	Expected Qty. left: <b>7</b>
------------------------	------------------------	------------------------------

**Helpers**

- Go Back
- Barcode (Scanned item details)
- Save Item

**Scanned item details**

Style No. L1692	Style Name Tuk-Puch T-shirt	Internal Comment	Toggle Label
Color Green Bay	Size M	External Comment	Barcode
Price 120 DKK	Claim Type Return / Credit Note	NEEDS LABEL: NO	
Claim Cause Claim			

"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 :: Integration :: Shopify :: Shops :: Edit :: Demo\_Dev

Shopify Settings

Integration Name	Exchange Settings
Name * Demo_Dev	Exchange Enabled
Export Settings	Import Orders
Language * English (en)	Export Claims
Currency DKK	Handle returns
Exclude VAT <input type="checkbox"/> OFF	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