

ZO24 Retur — flow oversigt

Hovedforløbet i én sætning pr. trin. Se side 2 for kundens flow og side 3 for koordinatorens.



★ * Kundetryk-varer uden CF-data

På udvalgte shops kan en |ZO-C... vare returneres som standard, hvis kunden ikke udfyldte navn/nummer/CF-felter på ordren. Se side 2 for detaljer.

Hvem gør hvad

KUNDE

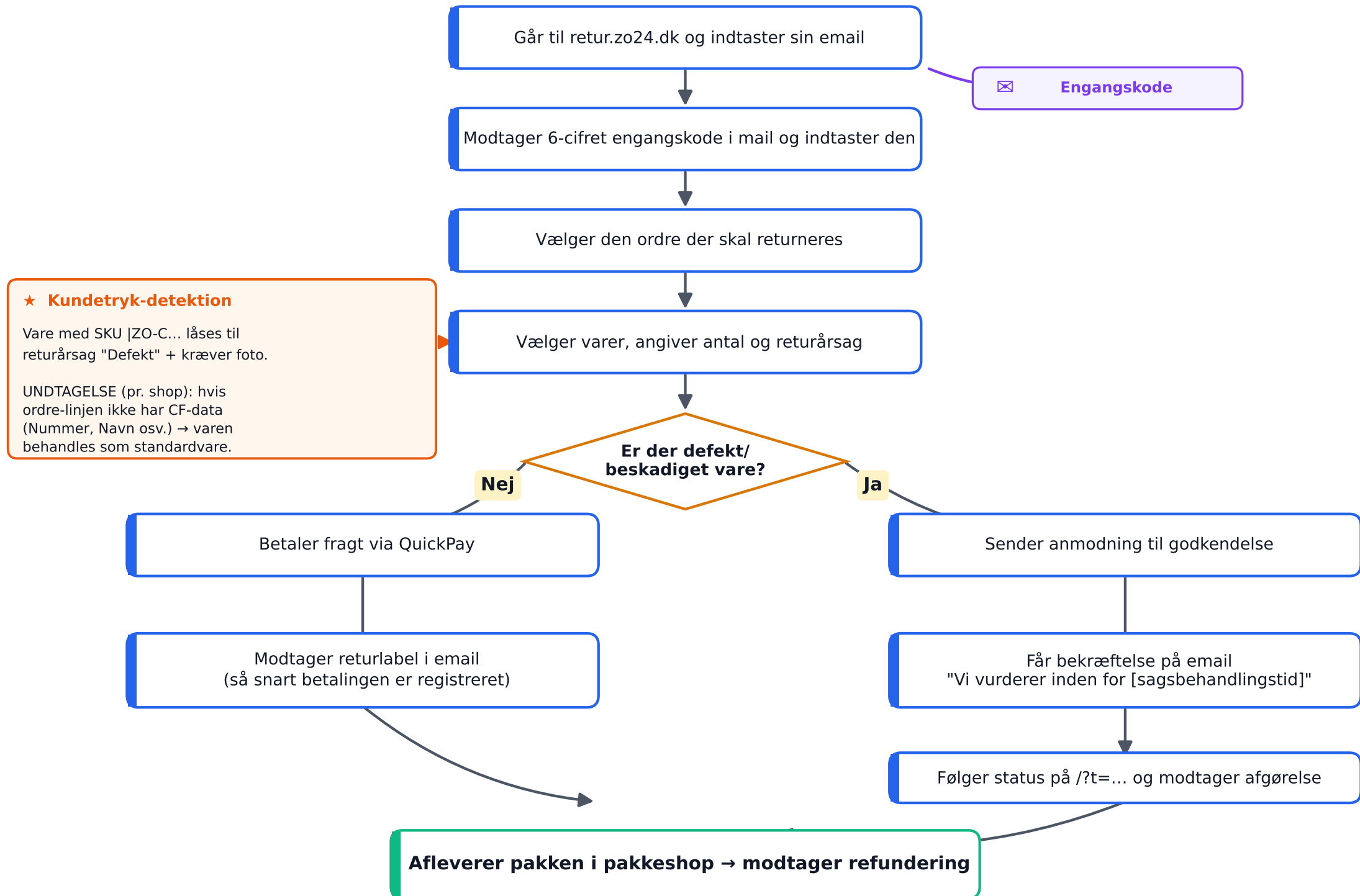
- Slår sin ordre op med email + engangskode
- Vælger varer, årsag og evt. billeddokumentation
- Betaler fragt (ved almindelig retur)
- Modtager label og afleverer pakken i pakkeshop
- Modtager refundering

KOORDINATOR

- Modtager notify-mail ved hver ny retur
- Vurderer defekt-fotos i admin-panelet
- Godkender / afviser / beder om mere dokumentation
- Markerer pakken modtaget når den er på lager
- Refunderer den originale ordre + lukker sagen

Kundens flow

Sådan bevæger kunden sig gennem retur.zo24.dk



 Kunde-handling

 Beslutning

 Slut-tilstand

 Email fra os

Koordinatorens flow

Sådan behandler koordinatoren en retur i admin-panelet

Modtager mail: [Ny retur] eller [Godkendelse påkrævet]

Åbner returen i retur.zo24.dk/admin.html

Er statussen
"Afventer gennemgang"?

Nej

Ja

Ingen handling nu — betaling/label
håndteres automatisk. Vent på pakken.

Vurderer defektbilledet + evt.
ekstra dok. i drawer'en

Beslutning

Kunde uploader
→ tilbage til vurdering

★ Kundetryk-regel pr. shop

På shops med "Tillad standard
returårsager på kundetrykte varer
uden CF-data" slået til, kommer
nogle |ZO-C... returer INDE i "Nej"-
grenen (behandles som standard).

Godkend
Label eller
betalingslink
sendes til kunden

Bed om mere
dokumentation
Kunden får link
til upload

Afvis
Begrundelse
sendes til kunden

Vent på pakken

Markér modtaget → refunder original ordre → luk sag

Koord.-handling

Beslutning

Slut-tilstand

Afvist