



Template Escalation CS

Shopee x JNE



Barang tidak diterima

No	Data Required	Tidak Terima Pesanan
1	No Pesanan	Keep
2	No Resi	Keep
3	Nomor handphone/ No Telepon Alternatif	Keep
4	Alamat lengkap dan Patokan alamat	Keep
5	Nama Penerima / nama yang lebih dikenal	Keep
6	Ada perubahan alamat atau tidak (untuk kendala rumah penerima/pengirim pindah alamat)	Keep
7	Kapan waktu penerima ada di tempat (untuk kendala rumah penerima/pengirim tutup atau kosong)	Keep
8	Harga / Nilai Kiriman yang hilang	Keep



Barang Hilang

No	Data Required	Barang Hilang
1	No Pesanan	Keep
2	No Resi	Keep
3	Harga / Nilai Kiriman yang hilang	Keep
4	Detail isi kiriman/jumlah isi kiriman	Keep
5	Merk barang	Keep
6	Jumlah kiriman	Keep
7	Seller menggunakan insurance JNE (Ya/Tidak)	Keep
8	Sudah terima refund/belum	Optional
9	Evidence buyer : photo inner, outer and video unboxing (jika ada)	Keep



Barang Rusak

No	Data Required	Barang Rusak
1	No Pesanan	Keep
2	No Resi	Keep
3	Seller menggunakan insurance JNE (Ya/Tidak)	Keep
4	Detail isi kiriman/jumlah isi kiriman	Keep
5	Merk barang	Keep
6	Jumlah kiriman	Keep
7	Harga / Nilai Kiriman yang hilang	Keep
8	Sudah terima refund/belum	Optional
9	Bentuk kerusakan kiriman (beserta foto jelas kerusakannya)	Keep
10	Harga / Nilai Kiriman yang rusak	Keep
11	Kemasan luar	Keep
12	Posisi paket kiriman saat ini	Keep
13	Video unboxing kiriman: (jika ada)	Keep



Barang RTS

No	Data Required	RTS
1	No Pesanan	Keep
2	No Resi	Keep
3	Jumlah kiriman	Jika case RTS namun damage or lost
4	Harga / Nilai Kiriman yang hilang	Jika case RTS namun damage or lost
5	Bentuk kerusakan kiriman (beserta foto jelas kerusakannya)	Jika case RTS namun Rusak
6	Harga / Nilai Kiriman yang rusak	Jika case RTS namun Rusak
7	Kemasan luar	Jika case RTS namun Rusak/Salah
8	Video unboxing kiriman: (jika ada)	Jika case RTS namun Rusak/Salah