HANDLING CASE GUIDELINE & PROBING COMPLAINT REQUEST & CLAIM

FOR CHANNEL CALL & WIC

**DAFTAR ISI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **GENERAL INFORMATION** | |
|  | **CASE COMPLAINT** | |
| **2.1** |  | No Record (Invalid Connote) => Kiriman Retail |
| **2.2** | No Record (Invalid Connote) = > Kiriman Market Place |
| **2.3** | Complaint – Pickup |
| **2.4** | Un-Receiving |
| **2.5** | Receiving Only |
| **2.6** | Un-Manifest |
| **2.7** | Un-Inbound |
| **2.8** | Un-Runsheet |
| **2.9** | Runsheet |
| **2.10** | Irregularity |
| **2.11** | Misroute |
| **2.12** | Incomplete Koli |
| **2.13** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Bad Address (BA) |
| **2.14** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Closed (Cl) |
| **2.15** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Refused to Pay (Nx) |
| **2.16** | Undeliverable Shipment (UNDEL)- Consignee Unknown (CU) |
| **2.17** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Refused Package (RC) |
| **2.18** | Undeliverable Shipment (UNDEL)- Move (Mv) |
| **2.19** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Passed Away |
| **2.20** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Force Majeure |
| **2.21** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Waiting For COD Amount Confirmation |
| **2.22** | Undeliverable Shipment (UNDEL)-Waiting COD Payment From Consignee |
| **2.23** | Criss Cross |
| **2.24** | POPBOX |
| **2.25** | Customer Unknown- Fraud POD |
| **2.26** | Customer Unknown- Incorrect Delivery |
| **2.27** | EXIM CLEARANCE DELAY |
| **2.28** | Complaint for JNE Services-Wrong Address Input by SCO |
| **2.29** | Complaint for JNE Services-Missed Address Revision |
| **2.30** | Complaint for JNE Services - Missed Cancel Request |
| **2.31** | Complaint for JNE Services-Third Party |
| **2.32** | Complaint for JNE Services-Courier Service |
| **2.33** | Complaint for JNE Services - SCO Service |
| **2.34** | Complaint for JNE Services - COD Issue |
| **2.35** | Complaint for JNE Services – Tanpa Sub Case Type |
| **2.36** | My JNE-Can’t Top-up Balance |
| **2.37** | My JNE-Can’t Find JNE Nearby |
| **2.38** | My JNE-Can’t Check Tarif |
| **2.39** | My JNE-Can’t Check AWB |
| **2.40** | My JNE-Can’t Check AWB History |
| **2.41** | My JNE-Login Problem |
| **2.42** | My JNE-PIN Problem |
| **2.43** | My JNE-JOB Problem |
| **2.44** | My JNE-Can’t Using Payment |
| **3** | **CASE REQUEST** | |
| **3.1** |  | Take Self [Tanpa sub case type] |
| **3.2** | Take Self – Failure Process |
| **3.3** | Cancel / Hold |
| **3.4** | Hard Copy |
| **3.5** | Monitoring Shipment Delivery |
| **3.6** | Monitoring Shipment Return |
| **3.7** | Address Revision[tanpa sub case type] |
| **3.8** | Address Revision - Undel |
| **3.9** | Address Revision – Failure Process |
| **3.10** | Name Revision |
| **3.11** | Additional Information |
| **3.12** | Request Pick Up |
| **4** | **CASE CLAIM** | |
| **4.1** |  | Shipment fee refund - Refund Fee for Shipment Cancellation |
| **4.2** | Shipment Fee refund - Refund Fee For Pending Shipment/ Xray |
| **4.3** | Shipment Fee refund - Missed Address Revision |
| **4.4** | Shipment Fee refund - Missed Cancellation |
| **4.5** | Fee refund for charge variance - Weight Variance |
| **4.6** | Missing I |
| **4.7** | Missing II |
| **4.8** | Late Delivery Compensation |
| **4.9** | Cost Variance / Selisih Biaya |
| **4.10** | Fee refund for charge variance - Refund Fee for Lost Wood Packaging |
| **4.11** | Shipment Fee Refund - SS/YES Gagal |
| **4.12** | Payment information |
| **4.13** | Damage |
| **4.14** | MY JNE |
| **4.15** | Claim for JNE Services |

=======================================================================================

1. **GENERAL INFORMATION**
2. Ketentuan pemilihan E-commerce channel customer “Corporate” dan penginputan Account ID pada CRM :
   1. All Case untuk tiket yang akan di Eskalasi/open "agent wajib probing/klarifikasi kiriman dari Online Shop / Pribadi?" kecuali jika isi kirimannya adalah **DOKUMEN** maka tidak perlu dilakukan probing/klarifikasi (isi kiriman bisa agent cek pada SF di Good Descr)
   2. Jika kiriman customer masuk ciri-ciri “**Corporate**” namun saat diprobing/klarifikasi kiriman **ternyata dari MP**, maka agent pilih field Customer Type MP (sesuai VOC)
   3. Jika kiriman cust masuk ciri-ciri “Corporate” atau “Marketplace” **namun saat diprobing/klarifikasi adalah dari pribadi**, maka agent pilih customer typenya sesuai Display connote (Corporate atau Marketplace)
   4. Jika kiriman customer masuk ciri-ciri kiriman MP **misal kiriman Shopee** namun saat diprobing/klarifikasi info customer **dari Tokped**, maka agent pilih customer typenya Shopee (sesuai Display connote) dan tambahkan pada note keterangan dari cust tsb.
   5. Pemilihan E-commerce channel “Corporate” dan penginputan Account ID dilihat berdasarkan Payment Type “CREDIT” dan bukan nama marketplace.

   Contoh customer Corporate di ORION Non Nama Ecommerce :





1. Untuk case international berupa case tracing (request & complaint): 8 hari kalender
2. Saat open tiket untuk resi yang Payment Type “CREDIT” namun nama perusahaannya / PTnya adalah nama E-commerce maka agent tidak perlu probing lagi kiriman dari MP/Pribadi namun agent dapat langsung memilih nama E-Commercenya pada kolom E-Commerce Channel di CRM.
3. Untuk kiriman dari Akulaku proses handlingnya disamakan dengan kiriman e-commerce lainnya seperti yang ada di saran csr all category Req – Complaint – Claim
4. Apabila cust ingin melakukan revisi alamat ke kantor agen / KP JNE, edukasi customer untuk melakukan revisi alamat ke alamat pribadi dan infokan persyaratan revisi alamat
5. Handling khusus kiriman SDS ( based on keterangan di orion pada kolom Goods Desc dan atau Instruction ) :
   1. Kiriman yang sudah melewati estimasi H + 0 maka tiket yang dibuat adalah Category Complaint, case type dan sub case type disesuaikan dengan status terakhir di Orion
   2. Kiriman SDS yang dibuatkan tiket open Complaint priority yang wajib dipilih agent adalah Critical
6. Apabila terdapat status orion dengan keterangan “Bea Cukai” maka penanganan dari agent frontline :
   1. Melakukan edukasi sesuai keterangan di ORION , contoh : disita bea cukai  / ditahan bea cukai/ kendala di bea cukai untuk konfirmasi kepada pihak bea cukai dengan menginformasikan "No Resi dan Isi Kirimannya.
   2. Khusus Batam dapat di infokan alamat dan no tlp : Jl. Kuda Laut, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432, Phone : (0778) 429446, WA 0851-5814-8448. Selain kiriman keluar dari Batam *Search di SF : Alamat dan No. Telp Kantor Bea dan Cukai*.
   3. Jika yang confirm cne maka edukasi untuk konfirmasi kepada shipper
   4. Jika yang confirm shipper maka edukasi untuk konfirmasi kepada pihak bea cukai
   5. Jika yang confirm MP maka edukasi untuk konfirmasi kepada shipper (agar dapat melakukan konfirmasi ke pihak bea cukai )
   6. Untuk kiriman koding apapun jika status terakhirnya ada kendala di bea cukai tiket complaint-irreg-closed, jika customer tidak bisa diedukasi / Insist bisa di Open Tiketnya)
7. Penanganan case contoh dari nomor resi TJR2282620331315 & JT2272273190 keterangan pada hold reason misalnya : OVER SLA, Batal Kirim, On Cek Investgation dll ketentuan handlingnya sbb :
   1. Jika ada ceklist "Cancel"nya maka edukasi pelanggan untuk konfirmasi ke agen pengiriman awal karena dikhawatirkan paketnya dikirim dengan resi baru atau dibatalkan pengirimannya oleh pihak agent.

Tiket nya :

* + 1. bila blm melewati ketentuan unreceiving dibuat tiket Inquiry - POD Status
    2. bila sudah melewati ketentuan unreceiving dibuat tiket Complaint- Unreceiving –Closed
  1. Jika 'TIDAK ADA ceklist Cancelnya' hanya ada keterangan pada hold reason saja maka agent frontline bisa open tiket eskalasi mengikuti status kiriman terakhirnya

1. Perubahan untuk SLA Tokopedia dan Shopee :

Perubahan untuk SLA Tokopedia untuk case Tracking mengikuti servicenya (baik CTF mengikuti ketentuan dibawah ini jika ada pelanggan call dan kirimannya dari MP Tokped :

* 1. Untuk service YES & YES\*, SLAnya 4 hari.  Diluar service YES & YES\* (REG, OKE dan JTR) SLAnya 6 hari. (hari kalender; termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional & hitungan hari SLA adalah H + 0 create ticket)
  2. Untuk case yang masuk dari Inhouse Shopee, SLA-nya untuk semua Zona 4 hari. Perhitungan hari SLA adalah H + 0 create ticket ( mengacu pada hari saja dan tidak melihat jamnya )

1. Ketentuan CUT OFF CASE CLAIM ( Batas waktu customer bisa mengajukan claim ):
   1. Untuk pengajuan claim diedukasi batas waktunya adalah 14 hari kalender sejak diterima dan atau seharusnya diterima (semua case claim). Edukasi di frontline dan di backline.

Contoh : kiriman dari Jakarta ke Bogor , ETD-nya adalah 2 hari. Kiriman tgl 1 Agustus 2018. kiriman seharusnya diterima tanggal 03 Agustus 2018.

* 1. Maka batas waktu pengajuan claimnya adalah tanggal 17 Agustus 2018. Jika kiriman baru diterima tanggal 06 agustus maka batas waktu pengajuan claim-nya adalah tanggal 20 Agustus 2018
  2. Perhatikan juga untuk history laporan sebelumnya.

Contoh : Jika kiriman tidak diterima lama, customer lapor dan dibuatkan tiket unstatus POD, Setelah beberapa lama kiriman sudah dinyatakan hilang. Laporan status POD-nya dapat dianggap sebagai Pengajuan claimnya.

1. Ketentuan New Handling **Marketplace “Tokopedia/ Orchestra dan Shopee” :**
   1. Kiriman dari Tokped, Orchestra (Layanan Kurir Rekomendasi Tokopedia/ PT Semangat Logistic Andalan), dan Shopee **Sudah lewat dari estimasi kiriman ataupun estimasi proses open tiket sesuai status terakahir**
   2. Untuk kiriman Request (revisi alamat, cancel/hold, take self, name revision, dll) kiriman dari MP (TokoPedia, Shopee) **masih mengacu ketentuan handling yang existing yaitu tetap diarahkan ke MP (Shopee, Tokped) baik masih di origin ataupun destinasi.**
   3. Untuk **Monitoring Shipment Delivery, Monitoring Shipment Return dan Additional Information** open tiket tanpa diarahkan kepihak MarketPlace nya
   4. Kiriman **Tokopedia** Edukasi customer untuk konfirmasi ke MP tokopedia (baik sudah menerima refund/belum), dengan tiket claim missing closed**, jika :**
      1. **ada notes dari tier 1**, contoh: *“Via Portal Tokopedia,*

*Notes: Mohon bantu pengecekan kiriman Stuck, Mohon ada final update sebelum tanggal 22 Januari 2024 pukul 15:49 karena Tokopedia akan proses refund*.

**atau**

* + 1. **ada notes dari tier 2**, contoh: *"Tiket diclosed kiriman sudah melewati SLA penanganan dan pelanggan di edukasi untuk komplain ke Market” Placenya* ".
  1. Kiriman **Tokopedia** jika sudah di edukasi customer untuk konfirmasi ke MP Tokopedia, namun Apabila customer info **sudah konfirmasi ke MP dan masih tidak terima akan hal ini**" maka **tiket bisa langsung diopen**.
  2. Penyampaian estimasi **YES Tokopedia** jika sudah melewati ketentuan **COT** selain rute pengiriman Jabodetabek ke Jabodetabek jika kirimannya >16:00 :  Penyampaian proses handlingnya sama dengan ketentuan **YES\***
  3. **Untuk case revisi alamat** **untuk Shopee hanya bisa dalam 1 kota** (tidak ada biaya tambahan) tetap edukasikan ke Shopee nya. **Namun jika revisi alamat beda kota** **edukasikan tidak bisa** karena sesuai ketentuan dari Shopee nya
  4. Jika pelanggan datang langsung ke cabang kota tujuan untuk request TS (sudah sesuai ketentuan **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi)** maka bisa diopen tiketnya oleh tim cabang
  5. Kiriman dari Tokped & Shopee Customer Hardcomplaint/Ancam Media/Jalur Hukum bisa open tiket sesuai case nya
  6. Customer yang diarahkan oleh MP Shopee atau Tokopedia untuk hubungi JNE, dengan melampirkan bukti dari CS Marketplacenya atau statment pelanggan sudah konfirmasi kepihak MPnya via call namun diarahkan kepihak JNE agent bisa open tiket sesuai case nya
  7. Kiriman Dari Marketplace **shopee dan Tokopedia** ada info hilang atau rusak termasuk koding D37, makaagent cek orion kolom insurance id, jika ada keterangan A001 agent wajib open ticket claim nya



* 1. Jika yang konfirmasi **bukan dari CS marketplace** shopee dengan kondisi status terakhir orion D37 (breach) maka infokan ke pelanggan "Kiriman tidak terlacak dan edukasi pelanggan konfirmasi ke marketplace untuk mengajukan refund dana". Claim-missing-breach closed
  2. Jika ada update pada tiket laporan di note tier 2, tracer mencantumkan notes koding orion "D37". Maka bisa diinfokan ke pelanggan bahwa Kiriman tidak terlacak dan edukasi pelanggan konfirmasi ke marketplace untuk mengajukan refund dana". Claim-missing-breach closed
  3. Jika kondisi status D37 namun ada update terbaru maka tiket Open sesuai status terbaru (tracer) dan agent tidak perlu menjelaskan status D37 nya
  4. Jika kondisi status D37 namun ada update terbaru namun informasi customer sudah terima refund dana serta bersedia kembalikan refund karena mengetahui paketnya ada pergerakan dan minta paketnya saja maka Open tiket claim breach
  5. untuk SLA tiket tokped (sesuai dengan servicenya) dan shopee (berdasarkan zona) masih sama dengan ketentuan sebelumnya
  6. Case claim arahkan ke MP-nya. All kiriman MP (Tokped, Shopee, Bukalapak, Blibli, Lazada, Zalora dan JDID )
  7. Khusus kiriman **dari Shopee** jika ada ada statement customer **“menolak penggantian 10x ongkir”** **priority** **normal** jika hardcomplain dibuat **critical**. Ada tiket atau pun belum ada tiket. Dan dari ke tiga dibawah ini mandatory yang dilakukan agent :
     1. Tanyakan juga berapa nominal pergantian yang sudah diberikan oleh Shopee.
     2. Serta tanyakan juga siapa yang menolak pergantian claimnya (seller/buyer)
     3. Ada edukasi dari frontline ke customer untuk konfirmasi juga ke Shopee jika menolak 10x
  8. Case kiriman yang kondisi cross selling dengan status kiriman all case (complaint, claim dan request) maka agent wajib edukasi ke customer bahwa kiriman menggunakan MP (only Tokopedia dan Shopee) silakan customer konfirmasi ke MP tersebut. ***Tiket di closed.***
     1. **Contoh :** Penerima complaint via call/email/sosmed menanyakan refund dana dari resi TLJRxxxxxxx dan infokan transaksi melalui Shopee. Saat agent cek resi tersebut bukan resi Shopee melainkan Tokopedia. Maka, agent tersebut wajib infokan kepada customer untuk konfirmasi ke Tokopedia dan tiket di closed.
  9. **Status Delivered dan Declare Missing Tokopedia:**
     1. SLA handling tidak ada perubahan yaitu base on service yang digunakan, untuk service YES & YES\* = 4 hari kalender, selain itu SLA nya = 6 hari kalender
     2. Account :  **80561601**  (TOKOPEDIA PT – CASHLESS) & **80668701**  (SEMANGAT LOGISTIK ANDALAN PT)
     3. Jika customer menghubungi kembali ke contact center JNE melalui channel (selain melalui agent marketplace – Ticketing Dashboard) dan laporannya sudah di closed oleh team Tracer, maka agent Frontline dan Koresponden dapat mengecek :
* Base on status Orion sudah **Delivered** maka infokan ke customer base on status terakhirnya. Tiket closed
* Jika sudah di **declare missing** oleh team tracer maka edukasi untuk konfirmasi ke marketplace. Tiket claim closed
* Jika sudah di **declare missing** oleh team tracer dan pelanggan sudah lapor ke marketplacenya tapi belum ada progress juga maka, open tiket eskalasi Claim.
  1. **Base on Status Shopee**:
     1. SLA handling tidak ada perubahan, Contoh : Case complain runsheet zona A (SLA 2 hari)
* Laporan masuk via call pada tanggal 1 November 2022, agent CTF akan menginfokan SLA investigasi 2 hari.
  + 1. Jika tiket SF sudah di closed oleh team tracer kemudian team Shopee/ customer menanyakan status kirimannya kembali maka agent harus mengecek :
* Base on status Orion sudah **Delivered** maka infokan ke team Shopee base on status terakhirnya. Tiket closed
* Base on status Orion sudah ada **pergerakan dari status sebelumnya** (selama belum masuk SLA Breach), maka open tiket SF sesuai dengan status terakhir di Orion.

**Contoh :**

* Customer complain pada tanggal 20 November 2022  via call kiriman dengan service Regular ETD 2 hari (berarti breachnya 6 hari), saat complain statusnya masih Uninbound.
* Kiriman dikirim pada tanggal 18 November 2022 berarti waktu breachnya tanggal 24 November 2022.
* Pada tanggal 21 November 2022 diclosed team tracer “potensial breach”.
* Pada tanggal 22 November 2022 ada laporan masuk dari Inhouse dan saat di cek ada perubahan statusnya menjadi sudah Inbound/Unrunsheet/Runsheet” maka agent silahkan open tiket Tracer.
* Jika **tidak ada update status di Orion**, maka agent dapat **menginfokan note terakhir yang dibuat oleh team tracer**.
* Untuk agent regular, maka jika note dari Tracer tidak terlacak dan tidak ada update di Orion maka dapat diinfokan untuk konfirmasi ke Shopee.

Note : jika customer menanyakan marketplace itu apa, maka agent infokan untuk konfirmasi ke Tokopedia.

* 1. Apabila kiriman dengan keterangan sending office PT. SEMANGAT LOGISTIK ANDALAN (customer id 80668701), handlingnya sama seperti kiriman Tokopedia tanpa perlu probing kiriman dari online shop atau pribadi dan langsung pilih channelnya e-commerce
  2. Case kiriman Tokopedia belum diterima/stuck/belum sampai, batas pelaporan dari Tokopedia ke JNE atau direct customer langsung complaint ke JNE adalah **90 hari kalender dari tanggal kirim** baik di origin maupun di destinasi yang belum delivered.

1. Ketentuan New Handling **Marketplace diluar** “Tokopedia dan Shopee” **:**
   1. Permintaan cancel, revisi alamat dan ambil sendiri handling sama dengan kiriman non marketplace
   2. Case claim arahkan ke MP-nya. (Bukalapak, Blibli, Lazada, Zalora dan JDID)
2. Handling khusus corporate Agen account no. 20005600 dan 20009800 dengan nama company-nya BLUE SEA TRAVEL PT dan LUMBUNG SUKSES BERSAMA PT:

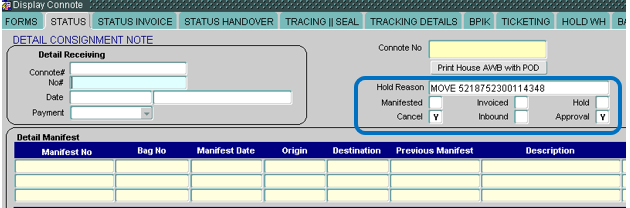




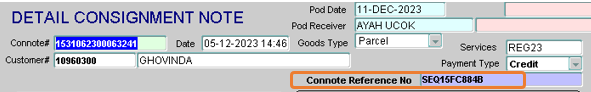
* 1. All Case dan All Destination Tiket dibuat dengan priority Critical
  2. SLA handling sesuai ketentuan Casenya tidak ada perubahan
  3. Bila Customer tanya perihal update casenya bisa dibuat notice ke tracer/claim.
  4. Berlaku untuk Semua customer yang konfirmasi ke CS dengan resi dari corporate tersebut; tidak harus dari PIC agen saja, bisa dari pengirim dan penerima.

1. Handling kiriman dari **Tiktok** :
   1. Sudah lewat dari estimasi kiriman ataupun estimasi proses open tiket sesuai status terakahir
   2. Untuk kiriman Request (revisi alamat, cancel/hold, take self, name revision, dll) **masih mengacu ketentuan handling yang existing yaitu tetap diarahkan ke MP baik masih di origin ataupun destinasi.**
   3. Untuk **Monitoring Shipment Delivery, Monitoring Shipment Return dan Additional Information** open tiket tanpa diarahkan kepihak MarketPlace nya
   4. Jika ada customer yang complaint ke JNE via email/sosmed/call, bisa di open ticket atau di FU dengan kondisi sebagai berikut :
      1. Customer Hardcomplaint/Urgent/Ancam Media/Jalur Hukum dsb
      2. Customer yang diarahkan oleh Tiktok untuk hubungi JNE, dengan melampirkan bukti dari CS Tiktoknya
2. Regulasi proses Claim kiriman Internasional setelah barang diterima oleh penerima di Negara tujuan :
   1. Batas waktu untuk mengajukan proses Claim adalah 7 hari kerja dan terhitung dari tanggal barang diterima oleh pihak penerima dan jika pihak kami tidak menerima Claim setelah 7 hari kerja, maka kami menyatakan barang telah diterima dalam keadaan baik oleh pihak penerima
   2. Proses investigasi Claim (baik dalam status hilang sementara ataupun sampai dengan barang dinyatakan benar-benar hilang) akan memerlukan waktu 21-30 heri kerja
   3. Regulasi proses Claim setelah barang diterima oleh pihak penerima di Negara tujuan ini diberlakukan sejak tgl 15 April 2021
3. Ketentuan handling Ticket **ProActive** :
   1. Jika Agent Tier 1 mendapati Ticket ProActive untuk pertama kalinya, maka agent pertama melakukan probing data sesuai case dan probing script
   2. Penyampaian SLA laporan Untuk Agent pertama (Tier 1): SLA laporan Sebaiknya tidak diinfokan, namun jika customer bertanya mengenai SLA maka agent menyampaikan SLA **[Perhitungan SLA mengikuti tanggal pertama kali customer Complaint pada Ticket ProActive, bukan melanjutkan dari tanggal pembuatan Ticket ProActive]**
   3. Proses Repeated complaint untuk agent Pertama (Tier 1): Jika pertama kali customer complaint pada Ticket ProActive, tidak perlu melakukan Repeated Complaint karena customer baru pertama kali Complaint. Repeated Complaint dilakukan oleh agent setelahnya jika ada concern/konfirmasi kembali pada case tersebut.
4. Untuk case-case JLC silahkan pengecekan di : MAPPING VOC, SLA & PROBING HANDLING CASE JLC
5. Untuk resi kiriman yang statusnya Un receiving, namun ada informasi di hold reason move resi xxx. Sampaikan untuk resi yang awal di cancel dan diganti dengan resi baru yang ada di hold reason (yang dlingkari biru). Handling dan tiket mengikuti resi yang baru yang di hold reason.

Contoh : Resi yang disampaikan customer 520090010258223, status nya seperti dibawah ini di Hold Reason MOVE 5218752300114348



1. Untuk resi FW/ RT boleh diinfromasikan kepada customer dan Agen. Namun untuk resi dummy internal yaitu resi 8000 tidak boleh diinformasikan
2. No. resi yang disampaikan customer tidak terbaca di SF dan orion, tetapi informasi dari customer bisa terbaca di WEB atau MyJNE. Agent harus melakukan pengecekan kembali hanya di orion dikolom Connote Reference no. seperti contoh resi : SEQ15FC884B (yang dilingkari warna orange)



Untuk pembuatan laporan/ tiket :

* kolom AWB yang diisi adalah no. resi JNEnya
* no. connote reference dicantumkan di notes
* Handling sesuai case status nya

1. Semua laporan yang di terima oleh Tier 1 dengan kondisi kiriman masih dalam Estimasi kiriman (SLA) namun ada Failure Proses di operasional melebihi 1x24 jam dari status terakhir dan tidak ada pergerakan, maka Tier 1 bisa open tiket sesuai dengan status terakhir kiriman tersebut

==========================================================

**2. CASE COMPLAINT**

**2.1 No Record (Invalid Connote) => Kiriman Retail**

1. **Deskripsi:**

Kendala kiriman yang tidak terdata pada sistem JNE.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status orion tidak ada tampilan data apapun (lebih dari 1x24 jam kiriman diserahkan ke agen)
3. Sudah mengirimkan foto/scan resi kiriman ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
5. Untuk request TS, CANCEL/ HOLD, REVISI ALAMAT dengan  status orion  No Record maka pembuatan tiket sesuai status orion No Record
6. **Probing**
7. Nomor resi:
8. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
9. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos):
10. Alamat lengkap pengirim (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos):
11. Nomor Handphone pengirim (\*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini):
12. Nomor Handphone penerima:
13. Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima):
14. Nama agen pengiriman/Corporate/Nama PIC:
15. Nama/Alamat agen pengiriman:
16. Scan Foto resi (sudah ada/tidak):
17. Alamat email pelapor (\* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
18. Akun sosmed pelapor (FB/Twitter) (\* Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
19. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
20. Alamat email pengirim (Probing jika yang lapor E-Commerce):
21. Alamat email pelanggan saat mengirimkan bukti resi & waktu pengiriman email (tanggal dan jamnya):
22. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion):
23. Sudah konfirmasi ke agen atau belum (untuk permintaan request  TS, CANCEL/HOLD):

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A; 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hard complain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hard complaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
5. Agent melakukan edukasi kepada customer untuk mengirimkan foto / scan resi via channel email atau social media
6. **Info Tambahan**
7. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status

**2.2 No Record (Invalid Connote) = > Kiriman Market Place**

1. **Deskripsi:**

Kendala kiriman yang tidak terdata pada sistem JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status orion tidak ada tampilan data apapun (lebih dari 1x24 jam kiriman diserahkan ke agen)
3. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
4. Untuk request TS, CANCEL/ HOLD, REVISI ALAMAT dengan  status orion  No Record maka pembuatan tiket sesuai status orion  No record
5. Apabila ada pertanyaan/ keluhan dari customer untuk AWB pick up MP/LAZADA bahwa AWB-nya “tidak terecord/not found”
6. Jika sudah ada proses serah terima kiriman dari seller ke operasional JNE (drop ship & pick up)
7. **Probing**
8. Nama & Seller ID :
9. Tanggal Pick up :
10. Jam Pick up :
11. Alamat Pickup :
12. Jumlah Paket :
13. Sample Nomor AWB (\*Jika jumlah barang saat dipickup/transaksi lebih dari 1 resi):
14. Tanyakan dimana Drop/Agen nya (jika Drop ship):
15. Alamat email pelanggan saat mengirimkan bukti resi & waktu pengiriman email (tanggal dan jamnya):
16. **Saran CSR**
17. Status update di Orion
18. SLA penanganan complaint (3 hari zona A; 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
19. Menambahkan Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* Unit WIC tetap infokan SLA
* All Unit resi Cashless/Non Cashless dari Tokopedia/ Shopee wajib infokan SLA Handling/laporan sesuai Zona untuk kiriman origin CGK, Dest CGK dan Transit

1. Resi Cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
2. Resi Non Cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
3. AWB Kiriman cashless yang tidak terbaca di system JNE namun muncul di WEBSITE contoh resi : JNAP-0065858195
4. Agent melakukan edukasi kepada customer untuk mengirimkan foto / scan resi via channel email atau social media
5. **Info Tambahan**
6. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

* Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

1. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **Complaint – Pickup**

* **Deskripsi:**

Kendala pickup kiriman yang miss pickup / kiriman belum juga di pickup (berbeda hari). Kiriman market place dan non market place.

Kiriman market place : Cust insist dan atau sudah konfirmasi ke pihak MP (Lazada,Shoppe, Bli-bli) diarahkan ke JNE untuk permintaan Pickupnya. Tiket Closed dengan eskalasi ke koord incharge.

**Sub Case Type** :

1. Missed Pickup
2. Second Request
3. Third Request

* **Probing**

**Untuk kiriman MP**

1. Sudah konfirmasi ke CS/ Aplikasi Market place-nya blm (\**Edukasi customer untuk konfirmasi langsung ke CS Marketplacenya jika sebelumnya belum konfirmasi ke Marketplacenya)* :
2. Nama Toko :
3. No Seller ID :
4. Jam & Tanggal Pickup :
5. Alamat Pickup :
6. Jumlah Paket :
7. Nomor AWB yang dipickup :

**Untuk kiriman non MP**

1. Tanya kode booking:
2. Check / validasi data booking tsb (nama company, alamat pickup, contact person, jam buka tutup):

* **Saran CSR**

1. Edukasi customer untuk konfirmasi langsung ke CS Marketplacenya jika sebelumnya belum konfirmasi ke Marketplacenya
2. Pastikan bahwa informasi dari cust / hasil probing dan info eskalasi dicantumkan di Notes Tiket.
3. Eskalasi ke Koord Incharge / PIC Email dan atau ke tim CS Pickup dengan memberikan notice manual cantumkan Notice manual pada notes.
4. Koord Incharge / PIC Email melakukan eskalasi dibawah ini :
   1. Untuk email/ konfirmasi awal ke staffnya dulu ccc.ct@jne.co.id  dengan di CC ke Leadernya
   2. Kemudian confirm ke PIC koord incharge untuk diemail ke PIC CT (control tower) yaitu Pak Kadhafi untuk eskalasi ke 2 dan pak Dedek untuk eskalasi ke 3.



* 1. **Un-Receiving**

1. **Deskripsi:**

Status kiriman belum ada status serah terima dengan warehouse JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Belum ada status receiving dalam waktu 1x24 jam dari tanggal transaksi service REG, OKE & JTR
* Berlaku untuk semua service kiriman
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
* Service YES & YES\* belum ada status receiving dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi sampai jam 05:00

1. **Probing**
2. Nomor resi :
3. Status pelapor (Pengirim atau penerima) :
4. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
5. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini)* :
6. Nomor Handphone penerima :
7. Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima) :
8. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
9. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \* Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing ) :
10. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
11. Alamat email pengirim ( Probing jika yang lapor E-Commerce ):
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :
13. **Saran CSR**

* Status update di Orion
* SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja)
* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
2. Unit WIC tetap infokan SLA

* Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
* Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**
2. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
3. Connote Reference Number = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
4. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
5. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
6. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **Receiving Only**
7. **Deskripsi:**

Status kiriman dimana sudah diterima di warehouse JNE, namun belum ada data lengkapnya pada sistem JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status orion tidak ada tampilan data pada form, namun ada informasi pada data detail receiving (sudah lebih dari 1x24 jam)
3. Sudah mengirimkan foto/scan resi kiriman ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id).
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
5. **Probing**

* Nomor resi:
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima) :
* Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
* Alamat lengkap pengirim (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
* Scan Foto resi:  (sudah kirim/belum)
* Alamat email pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \* Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat email pengirim ( Probing jika yang lapor E-Commerce ):
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
5. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya.Tidak open tiket tracer/ claim.
6. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
7. **Info Tambahan**
8. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
9. Connote Reference Number = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
10. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
11. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
12. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
    1. **Un-Manifest**
13. **Deskripsi:**

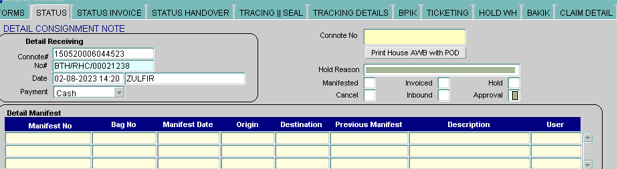
Kendala kiriman yang belum ada proses penjadwalan ke Kota tujuan pada sistem JNE

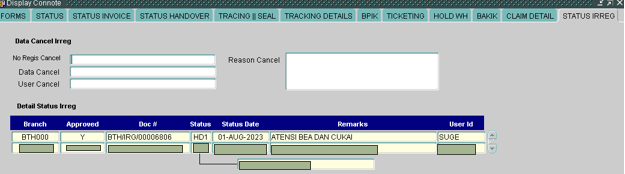
1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman belum ada status OM sudah lebih dari 1x24 jam dari detail receiving (REG,OKE,JTR)
3. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
4. Apabila di orion kolom status irreg terdapat status HL1, kiriman masih estimasi tetapi sudah melewati ketentuan un-manifestnya (sudah > 1x24 jam dari receiving)
5. Kiriman receiving ada keterangan T02 (Overload) pada status Irreg
6. Service YES & YES\* status kiriman belum ada status OM dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi sampai jam 05:00
7. **Probing**

* Nomor resi:
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
* Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
* Akun sosmed pelapor (FB/Twitter)( \* Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
* Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ):
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
5. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
6. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
7. Status kiriman sudah receiving belum ada manifest, status sebelumnya kendala bea cukai tiket complaint – Irregularity – closed.

Contoh : status terakhir resi 150520006044523 tgl 02-08-2023 Unmanifest, status sebelumnya tgl 01-08-2023 Atensi Bea Cukai koding HD1. Handling sesuai General Info no. 7





1. **Info Tambahan**
2. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
3. Connote Reference Number = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
4. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
5. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
6. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **Un-Inbound**
7. **Deskripsi:**

Kendala dimana kiriman belum tercatat tiba di Kota tujuan pada sistem JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Service REG, OKE  waktunya 1x24 jam dari waktu Outbound Manifest (OM)
* Khusus untuk service JTR yang sudah over SLA.
* Khusus untuk kiriman dari BTH (cek saran CSR)
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
* Service YES & YES\* jika belum ada status IM di Estimasi terakhir sampai jam 14.00

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status pelapor (Pengirim atau penerima) :
4. Alamat penerima (data yang kurang diantaranya: nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
5. Nomor Handphone pengirim*( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini):*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \* Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
11. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
13. **Saran CSR**

* Status update di Orion
* SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
* Untuk kiriman dari Batam ALL Service yang belum inbound, berikut penanganannya:
  + Kiriman masih SLA, edukasi customer untuk menunggu kirimannya, tiketnya: Inquiry-POD Status-Closed
  + Kiriman over SLA, edukasi customer menunggu kirimannya dengan menggunakan spiel Un-Inbound case Batam, tiketnya: Complaint-Un Inbound- Closed  (Tidak berdasarkan berapa kali customer telepon)
  + Kiriman over SLA, customer insist tidak mau diedukasi untuk menunggu kirimannya, tiketnya: Complaint-UnInbound-OPEN
  + Jika kiriman sudah sampai dikota tujuan (sudah inbound) maka pembuatan tiket menyesuaikan dengan ketentuan seperti biasanya
  + Tambahan : Jika pada orion sudah ada update terbaru status kiriman, misal : CGX/SUX maka :
  1. Jika kiriman masih estimasi, tiket di close (tanpa spiel)
  2. Jika kiriman sudah lewat estimasi, tiket bisa di open/eskalasi (tanpa spiel)
* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  + Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  + Unit WIC tetap infokan SLA
* Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
* Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**
2. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

1. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **Un-Runsheet**
2. **Deskripsi:**

Kiriman yang sampai dengan batas waktu pengantaran masih belum ada proses pengantaran pada system.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman yang sudah melewati Estimasi pengantaran
3. Status terakhir pada detail Manifest orion sudah ada IM, namun belum ada jadwal pengantaran pada detail runsheet
4. Status kiriman detail runsheet pada orion PRA dan penerusan ke Sub Agen

Contoh:

* Tulung Selapan
* Muaro Bungo

1. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
2. Service YES estimasi terakhir belum ada runsheet/ status DRI sampai jam 17:00
3. Service YES\* jika belum ada runsheet/status DRI di estimasi terakhir sampai jam 06:00
4. **Probing**
5. Nomor resi:
6. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
7. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
8. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini)*:
9. Nomor Handphone penerima:
10. Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima) :
11. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
12. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
13. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
14. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
15. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
16. **Saran  CSR**
17. Status update di Orion:
18. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
19. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

**-** Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA

- Unit WIC tetap infokan SLA

1. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
2. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
3. **Info Tambahan**
4. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
5. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
6. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
7. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
8. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **Runsheet**
9. **Deskripsi:**

Status kiriman yang sudah dilakukan pengantaran ke alamat tujuan, namun belum ada update status kiriman diterima.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman yang sudah melewati estimasi pengantaran.
3. Status kiriman sudah ada jadwal proses pengantaran pada orion (runsheet/DRI).
4. Kiriman yang sudah melewati estimasi pengantaran (contoh : pada runshet no orion ket CGK110702240 adalah kirman masuk area smart poin CGK)
5. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi.
6. Sudah melewati SLA Pengiriman, H+1 dari estimasi terakhir ada runsheet Service Regular, JTR, Yes\* dan OKE dengan penambahan alamat, contoh: setelah klarifikasi customer ingin memberikan patokan dll. Open Runsheet (hanya untuk Inbound call & JLC). Untuk WIC ketentuan seperti no. 1 s.d 4
7. Sudah melewati SLA Pengiriman, H+1 dari estimasi terakhir ada runsheet Service Regular, JTR, Yes\* dan OKE namun setelah diklarifikasi alamat sama dengan system (tidak ada menambahkan informasi apapun untuk alamat). Tiket Closed Runsheet (hanya untuk Inbound call & JLC). Untuk WIC ketentuan seperti no. 1 s.d 4
8. Sudah melewati SLA Pengiriman, H+1 dari estimasi terakhir ada runsheet Service Regular, JTR, Yes\* dan OKE. Ada tiket sebelumnya yang masih open, contoh : Laporan/call pertama masih open Un-inbound dan call kedua ada proses runsheet tiket buat sesuai status terakhir
9. Ketentuan open tiket berlaku apabila repeated call (jika sebelumnya ada tiket closed dan customer menghubungi Kembali/ repeat call maka tiket diopen runsheet)
10. **Probing**

* Nomor resi:
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
* Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
* Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini)* :
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima):
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing :
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
* Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di Orion)
* Pernah minta Hold/TS kiriman (ya/tidak):   (jika status Orion CR5/CR3)

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
* Unit WIC tetap infokan SLA

1. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
2. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
3. **Info Tambahan**
4. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
5. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
6. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
7. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
8. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **Irregularity**
9. **Deskripsi:**

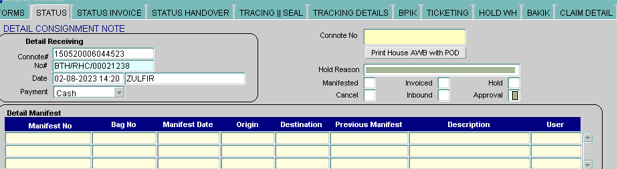
Status kiriman yang tidak sesuai dengan proses seharusnya, atau tidak sesuai dengan hasil konfirmasi dengan pelanggan

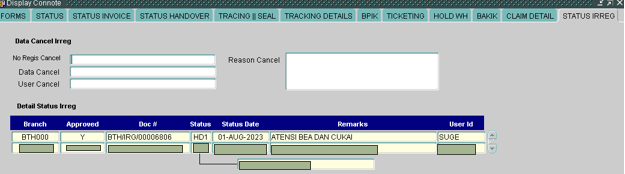
1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman New Address (CR6) pada QP, namun posisi kiriman di Origin/transit dan belum pernah masuk ke destinasi
3. Ada keterangan status Hold/TS/Revisi/Cancel (di detail runsheet), namun informasi customer ternyata tidak ada permintaan Hold/TS/Revisi/Cancel
4. Status kiriman dengan Status POD receiver: RD, By, NT, OS, OC, LBA, CR5, CR3, CR6, CR2 dan CR4 (bukan ex Damage)
5. Status kiriman UB ( UB; DB1; DB2; UB1; UB2 ) bila tujuannya adalah daerah yang tidak ada lokasi popbox
6. Status kiriman koding DB1 (paket di paxel), namun alamat yg dituju tidak masuk sentralisasi karena dialamat tujuan belum ada sentralisasi dari paxel
7. Kondisi kiriman retur menggunakan nomor dummy tetapi status kirimannya CR5 dan keterangan di kolom receiver adalah undel
8. Status kiriman dengan status CR7
9. Status kiriman terakhir dengan koding DP5 (delivery problem) keterangan di Receiver/ Reason nya berbeda atau sama dengan pengertian koding DP5. Contoh resi 3534804860005 status DP5 keterangan receiver/ reason Dokumen Hilang
10. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
11. **Probing**

* Nomor resi:
* Status pelapor (Pengirim atau penerima) :
* Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) :
* Nomor Handphone pengirim *(\*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini)* :
* Nomor Handphone penerima :
* Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima):
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing :
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing ) :
* Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :
* Pernah minta Hold/TS/Revisi/Cancel kiriman (ya/tidak) ( jika status Orion CR5 / CR3 / CR6 / CR2 )

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
5. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
6. Unit WIC tetap infokan SLA
7. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
8. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
9. Status kiriman sudah receiving belum ada manifest, status sebelumnya kendala bea cukai tiket complaint – Irregularity – closed.

Contoh : status terakhir resi 150520006044523 tgl 02-08-2023 Unmanifest, status sebelumnya tgl 01-08-2023 Atensi Bea Cukai koding HD1. Handling sesuai General Info no. 7





1. **Info Tambahan**

* E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

* Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
  1. **Misroute**
* **Deskripsi:**

Status kiriman dengan kondisi salah area/wilayah pengantaran

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Status terakhir kiriman di Orion MR
2. Status keterangan di sistem MR, namun pelanggan ingin CANCEL/HOLD maka tiket sesuai VOC
3. Kiriman keterangan status MR (U12) pelanggan ingin melakukkan Revisi Alamat (kondisinya alamat dan destination yang di revisi sudah sesuai dengan di Orion).
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi.
5. Status keterangan di sistem MR (U12), tetapi jika di sistem juga sudah ada keterangan resi FW maka tiket sesuai dengan status resi FW tersebut dan agent wajib menginformasikan status terakhir resi FW serta wajib input notes dari resi FW tersebut.

Contoh :

1. Jika status pada resi FW Un-Inbound (Belum 1x24 dari OM) dan kondisi kiriman masih estimasi pengantaran maka tiket Inquiry POD Status, tapi jika kondisi kiriman sudah lebih 1x24 dari OM maka tiket Complaint Un-Inbound
2. Jika sudah ada resi FW dan kiriman sudah lewat dari estimasi, maka open tiket sesuai dengan status resi FW
3. Jika kota tujuannya berbeda kota, untuk SLA tiketnya mengikuti kota tujuan akhir ( jika resi awal kiriman ke zona A kemudian kiriman tsb Misroute ke zona B maka untuk SLA tiketnya mengikuti zona B)
4. Perhitungan estimasi service mengikuti resi FW jika sudah terdapat resi FW

Contoh : resi awal 031620018613221 dari SUB10000-UPG21825 = 5-7 hari, maka estimasi service yang diambil adalah dari resi FW (FWUPG21000009155) : UPG10000-MDC10025 yaitu 1-2 hari terhitung h+1 dari tanggal 09-11-2021 13:55 sehingga maksimal estimasi kirimannya sampai adalah di tanggal 11 november 2021

* **Probing**
* Nomor resi:
* Status pelapor: (Pengirim atau penerima)
* Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :
* Menanyakan resi aslinya Ketika customer hanya infokan resi RT/FW
* **Saran/CSR**

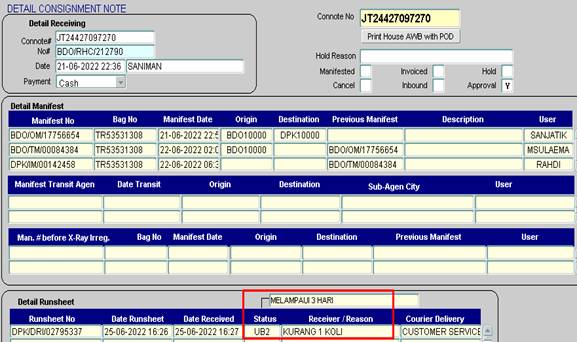
1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
4. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
5. Unit WIC tetap infokan SLA
6. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
7. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
2. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
3. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
4. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
5. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status di resi asli  & nomor dummy
6. Jika cust diawal hanya menginfokan resi RT/FW Saja: Pembuatan tiket pada kolom Airway Bill no. diinput (resi FW) yang paling update dan wajib di notes juga status yang paling update dan AWB Opposite (diisi resi asli)
   1. **Incomplete Koli**
7. **Deskripsi:**

Status kiriman dengan kondisi koli yang diterima kurang oleh Operasional atau kurang saat diterima di alamat pelanggan (pengirim/penerima)

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status orion ada keterangan  incomplete koli/kurang koli
3. Customer (cnee/shipper) complaint kiriman yang diterima dalam kondisi kurang koli.
4. Kiriman tidak lebih dari 3  bulan dari tanggal transaksi
5. Jika cek di “JML” BAKIK pada orion ada 4 dan pelanggan baru terima 2.
6. Status kiriman koding UB2 dan keterangan status di kolom receiver/reason adalah KURANG 1 KOLI, MELAMPAUI 3 HARI.



1. **Probing**

* Nomor resi :
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
* Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
* Jumlah Koli yang diterima:
* Jumlah Koli pada sistem:
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
* Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion/Nomor Dummy
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A; 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
5. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
6. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
7. **Info Tambahan**
8. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
9. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
10. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
11. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
12. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
    1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Bad Address (BA)**

* **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang diakibatkan karena alamat pelanggan yang tidak lengkap

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Status kiriman pada detail runsheet status U01 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat  estimasi penyampaian kiriman.
* Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1
* **Probing**

1. Nomor resi :
2. Status pelapor (Pengirim atau penerima) :
3. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota) :
4. Alamat lengkap penerima yang baru (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Patokan, Kode Pos):
5. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini)* :
6. Nomor Handphone penerima :
7. Nomor Handphone alternatif (pengirim/penerima) :
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
9. Alamat Email Pelapor( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
11. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :

* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A; 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja). SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
6. Kiriman dari Tokopedia status U01 sampaikan

* **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
2. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
3. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
4. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
5. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
   1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Closed (Cl)**
6. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang diakibatkan karena alamat pelanggan tutup atau kosong

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman pada detail runsheet status U05, U07, U09, U22, U23 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat  estimasi penyampaian kiriman.
3. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1
5. **Probing**
6. Nomor resi:
7. Verifikasi status pelapor (Pengirim atau penerima) :
8. Verifikasi nama penerima & kota destinasi :
9. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos):
10. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )* :
11. Nomor Handphone penerima :
12. Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima) :
13. Untuk alamat kantor (jam operasional kantor):
14. Untuk alamat rumah tanya kapan waktu penerima ada di tempat :
15. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
16. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing):
17. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
18. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
19. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
20. **Saran CSR**
21. Status update di Orion
22. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
23. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
24. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
25. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
26. **Info Tambahan**
27. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
28. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
29. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
30. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
31. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
    1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Refused to Pay (Nx)**
32. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang diakibatkan karena pelanggan tidak mau melakukan pembayaran

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman pada detail runsheet status U08 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat  estimasi penyampaian kiriman.
3. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1
5. **Probing**
6. Nomor resi :
7. Status pelapor (Pengirim atau penerima) :
8. Verifikasi nama penerima & kota destinasi :
9. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota,  kode Pos) :
10. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini) :*
11. Nomor Handphone penerima :
12. Nomor Handphone alternatif (pengirim/penerima) :
13. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
14. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
15. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
16. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce) :
17. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
18. **Saran CSR**
19. Info status update di Orion
20. Informasikan SLA penanganan complaint (3 hari zona A; 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
21. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    2. Unit WIC tetap infokan SLA
22. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
23. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
24. **Info Tambahan**

* E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

* Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
  1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)- Consignee Unknown (CU)**

1. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang diakibatkan Nama penerima tidak dikenal

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman pada detail runsheet status U02 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat  estimasi penyampaian kiriman.
3. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1
5. **Probing**
6. Nomor resi :
7. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
8. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota) :
9. Alamat lengkap penerima yang baru (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Patokan, Kode Pos) :
10. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini ) :*
11. Nomor Handphone penerima :
12. Nomor Handphone alternative (pengirim/penerima) :
13. Nama penerima yang lebih dikenal :
14. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
15. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
16. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
17. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce ) :
18. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion )
19. **Saran CSR**
20. Status update di Orion
21. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
22. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
23. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
24. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**
2. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
3. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
4. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
5. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
6. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
   1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Refused Package (RC)**
7. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang dikarenakan penerima menolak kiriman.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman pada detail runsheet status U06, U21 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat  estimasi penyampaian kiriman.
3. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1
5. **Probing**
6. Nomor resi:
7. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
8. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota) :
9. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini ):*
10. Nomor Handphone penerima:
11. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
12. Info benar menolak kiriman: Ya/Tidak (jika ya tanyakan alasan  mengapa menolak kiriman)
13. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
14. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
15. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
16. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce) :

1. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di Orion)
2. **Saran CSR**
3. Status update di Orion
4. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
5. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
6. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
7. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
8. **Info Tambahan**
9. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
10. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
11. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
12. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
13. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
    1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)- Move (Mv)**

* **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang dikarenakan pelanggan pindah alamat.

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Status kiriman pada detail runsheet status U03 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat estimasi penyampaian kiriman.
2. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
3. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1

* **Probing**

1. Nomor resi:
2. Status pelapor: (Pengirim atau penerima):
3. Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota,  kode Pos)
4. Alamat lengkap penerima yang baru: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota,  kode Pos),  (jika benar penerima pindah)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)

* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media.
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
4. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
5. Unit WIC tetap infokan SLA
6. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
7. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**
  + E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   * Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
   1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Passed Away**
4. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang dikarenakan pelanggan meninggal dunia.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Status kiriman pada detail runsheet status U04 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat estimasi penyampaian kiriman.
* Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status pelapor:(Pengirim atau penerima):
4. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, kode pos):
5. Nomor Handphone pengirim *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini ) :*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif (pengirim/penerima) :
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
9. Alamat Email Pelapor ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing) :
11. Alamat email pengirim ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce) :
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :
13. **Saran CSR**
14. Status update di Orion
15. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
16. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
17. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
18. Unit WIC tetap infokan SLA
19. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
20. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa

1. **Info Tambahan**
   * E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
2. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
3. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
4. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   * Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
   1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Force Majeure**
5. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang diakibatkan karena peristiwa alam seperti (banjir, gempa, letusan gunung, tsunami, tanah longsor, angin topan/putting beliung, kebakaran hutan) sehingga kegiatan pengantaran tidak dapat dilakukan

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman pada detail runsheet status U10 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat estimasi penyampaian kiriman.
3. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Menanyakan nominal COD yang harus dibayarkan (jika kiriman cod):
9. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
10. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
11. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
12. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
13. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
* Unit WIC tetap infokan SLA

1. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
2. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**

* E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

* Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
  1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Waiting For COD Amount Confirmation**

1. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang dikarenakan terjadi perbedaan data jumlah nominal COD.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status kiriman pada detail runsheet status U24 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat estimasi penyampaian kiriman.
3. Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
4. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota)
5. Nomor Handphone pengirim: ( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di Orion)
13. **Saran CSR**
14. Status update di Orion
15. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
16. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
17. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
18. Unit WIC tetap infokan SLA
19. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
20. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa

1. **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

2. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada

* 1. **Undeliverable Shipment (UNDEL)-Waiting COD Payment From Consignee**

1. **Deskripsi:**

Kiriman dengan status gagal kirim yang dikarenakan penundaan proses pengiriman dikarenakan uang COD belum siap saat kurir datang.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Status kiriman pada detail runsheet status U25 dan tidak ada update runsheet atau pra runsheet setelahnya baik masih estimasi ataupun sudah lewat estimasi penyampaian kiriman.
* Ada keterangan WH1 dengan < 60 hari kalender untuk jenis paket dan atau < 120 hari kalender untuk kiriman jenis Dokumen.
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi namun Belum ada keterangan WH1

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat lengkap penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota)
5. Nomor Handphone pengirim: ( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan **(jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di Orion)**

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja. SLA tidak perlu diinformasikan khusus Agent Sosial Media
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
5. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
6. Unit WIC tetap infokan SLA
7. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
8. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**
2. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :
3. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
4. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
5. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
6. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal (status terupdate yg menyatakan undel dan confirm by phone / sms blast jika ada
   1. **Criss Cross**
7. **Deskripsi:**

Tertukarnya pemasangan resi dari dua atau lebih kiriman sehingga pada saat diterima oleh penerima ada perbedaan Nama dan alamat penerima antara paket dan resi

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Status pada Orion terdapat keterangan Criss Cross (U13)
3. Status Orion tidak ada keterangan Criss Cross (U13), namun customer infokan ada atau tidaknya keterangan Criss Cross (U13) kirimannya tertukar (kondisi nama dan alamat penerima di resi  berbeda dengan yang di paket)
4. Status pada Orion terdapat keterangan Criss Cross (U13) pada hold reason dan ada status update pada detail runsheet DRI (baik ada dummy/tidak)
5. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi.
6. Status kiriman Criss Cross tetapi cust ingin TS / Cancel atau address revision maka agent wajib membuat 2 tiket. 1 tiket berdasarkan VOC TS / Cancel dan 1 tiket Criss Cross.
7. **Probing**

* Nomor resi penerima:
* Nomor resi yang tertempel pada paket:
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
* Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos):
* Alamat yang tertera pada paket:  (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion) :
* Isi kiriman (berupa paket atau dokumen, paket atau dokumennya apa):
* Apakah pernah konfirmasi untuk di kirimkan ke alamat agen? (Jika paket di terima oleh Agen)

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (6 hari zona A, B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
5. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
6. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
7. **Info Tambahan**
8. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
9. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
10. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
11. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
12. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & Tracing seal
    1. **POPBOX**
13. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan mengenai produk service POPBOX

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Status kiriman di orion DB1 / DB2, pelanggan sudah melakukan pengecekan di POPBOX, namun kiriman tidak ada.
* Paket sudah over SLA Popbox, status UB2  ingin di lakukan pengantaran ulang
* Tidak ada konfirmasi dari JNE menginfokan bahwa Loker Penuh (Status UB1)
* Status kiriman UB (UB; DB1; DB2; UB1; UB2), paket sudah over SLA Popbox tetapi ingin dilakukan pengantaran ulang dan  benar lokasi yang dituju adalah lokasi popbox.
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi.

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status pelapor: (pengirim atau penerima)
4. Kendala yang dialami pada kiriman POPBOX:
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima: (yang tercantum pada data sistem POPBOX)
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima )
8. Alamat alternatif penerima:
9. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
10. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
11. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
12. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
13. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
14. **Saran CSR**
15. Status update di Orion
16. SLA penanganan complaint (4 hari zona A, 6 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
17. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
18. **Info Tambahan**
19. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
20. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
21. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
22. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
23. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status & tracing seal
    1. **Customer Unknown- Fraud POD**

* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan dengan kondisi status kiriman diterima yang bersangkutan, namun pelanggan menyanggah menerima kiriman tersebut

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Status kiriman koding D01, R01 (nama yang bersangkutan) sama dengan data penerima yang ada pada sistem, namun consignee tidak merasa menerima kirimannya
2. Status kiriman koding D01, R01 (yang bersangkutan) status Reason nya dengan keterangan “YBS”
3. Status kiriman koding D01,R01 (bukan nama yang bersangkutan pada sistem) pelanggan sudah melakukan pengecekan, namun kiriman belum diterima. Contoh : Nama penerima di orion Anna, keterangan pod D01 diterima a.n Eddo
4. Kiriman tidak lebih dari 3 bulan dari tanggal transaksi, jika kiriman Internasional maksimal 7 hari kerja (Senin sd Jum’at) dari tanggal POD by sistem JNE atau Vendor.
5. Contoh : ” Jika POD tanggal 1 Februari, pelanggan call di tanggal 10 Februari silahkan untuk open CU dan investigasi karena masih 7HK dan investigasi dibutuhkan waktu 21-30 hari kerja jika customer tanya kiriman CU di atas tanggal 10 Februari silahkan edukasi sesuai IM berlaku.
6. Contoh Kalimat Edukasi : "Mohon maaf Kakak, batas waktu untuk kiriman sanggah terima dengan tujuan International yaitu 7 hari kerja setelah kiriman di terima (sebutkan tgl POD), maka dari itu kami nyatakan kiriman sudah diterima dengan baik oleh penerima" (ticket Complaint Closed)
7. Alamat consignee sama dengan system orion
8. Customer request hard copy dikarenakan kiriman belum diterima
9. Batas pelaporan **dari Tokopedia atau dari customer** **langsung** complaint ke JNE adalah **14 hari kalender** sejak status kiriman sudah diterima

* **Probing**
* Nomor resi:
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
* Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota)  dan patokan.
  + Jika Alamat berbeda dengan system orion edukasikan tidak bisa open laporan, silahkan edukasikan cek ke ke Alamat yang sesuai dengan orion.
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
* Apakah pelapor mengenal nama penerima paket (yang tercantum di status POD) => untuk kiriman selain dari shopee dan tokopedia. Untuk kiriman dari shopee dan tokopedia mengacu pada “General Info nomor 11”
* YBS nama sesuai data orion, tanyakan apakah sudah dilakukan pengecekan ke orang-orang di alamat tersebut ? ( sesuai kondisi alamat pada sistem dimana ).
* YBS nama tidak sesuai di data orion, tanyakana apakah mengenal atas nama yang tertera di POD ? ( nama sesuai di sistem )
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion).
* Apakah pernah konfirmasi untuk di kirimkan / dititipkan ke alamat lain ? (Jika paket di terima oleh Agen/Sub Agen/Tetangga).
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
* Apakah pernah konfirmasi untuk di kirimkan ke alamat agen? (Jika paket di terima oleh Agen)
* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
2. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
3. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
4. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

* Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
  1. **Customer Unknown- Incorrect Delivery**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan dengan kondisi status kiriman diterima yang bersangkutan, namun pelanggan menyanggah menerima kiriman tersebut

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Status kiriman dengan koding (D02 – D12), (R02 – R12) nama orang yang menerima kiriman baik nama penerima sama dengan di system atau tidak. Namun pelanggan sudah melakukan pengecekan dan kiriman belum diterima.
2. Status kiriman DL (D01 - D12), (R01 – R12), Namun pada kolom receivernya bukan nama orang, melainkan nama bagian atau jabatan. Contoh : AU, Esok pagi, SA ( Sub Agen ) , Titip dan Rak Sepatu, paket di paxel YANG BERSANGKUTAN bukan nama orang dll. Pembuatan ticketnya Complaint - CU Incorrect
3. Kiriman tidak lebih dari 3 bulan dari tanggal transaksi, jika kiriman Internasional maksimal 7 hari kerja (Senin sd Jum’at) dari tanggal POD by sistem JNE atau Vendor.
   1. **Contoh :** ” Jika POD tanggal 1 Februari, pelanggan call di tanggal 10 Februari silahkan untuk open CU dan investigasi karena masih 7HK dan investigasi dibutuhkan waktu 21-30 hari kerja jika customer tanya kiriman CU di atas tanggal 10 Februari silahkan **edukasi sesuai IM berlaku.**
   2. **Contoh Kalimat Edukasi :** "Mohon maaf Kakak, batas waktu untuk kiriman sanggah terima dengan tujuan International yaitu 7 hari kerja setelah kiriman di terima (sebutkan tgl POD), maka dari itu kami nyatakan kiriman sudah diterima dengan baik oleh penerima" (ticket Complaint Closed)
4. Alamat consignee sama dengan system orion
5. Customer request hard copy dikarenakan kiriman belum diterima
6. Batas pelaporan **dari Tokopedia atau dari customer langsung** complaint ke JNE adalah **14 hari kalender** sejak status kiriman sudah diterima

* **Probing**

1. Nomor resi:
2. Status Pelapor: (Pengirim atau penerima)
3. Alamat lengkap penerima (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos) **dan patokan**
4. Jika Alamat berbeda dengan system orion edukasikan tidak bisa open laporan, silahkan edukasikan cek ke ke Alamat yang sesuai dengan orion.
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Konfirmasi nama penerima yang ada di sistem:
9. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
10. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
11. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
12. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )Apakah pelapor mengenal nama penerima paket (yang tercantum di status POD) => untuk kiriman selain dari shopee dan tokopedia. Untuk kiriman dari shopee dan tokopedia mengacu pada “**General Info nomor11**”
13. Receptionist, Secretary, Atasan/staff/karyawan, Mailing Room, Security, Office Boy, tanyakan :
    1. Apakah ada Receptionist, Secretary, Atasan/staff/karyawan, Mailing Room, Security, Office Boy yang bernama xxxx (sesuai POD) ?
    2. Apakah sudah dilakukan pengecekan ke bagian Receptionist, Secretary, Atasan/staff/karyawan, Mailing Room, Security, Office Boy tersebut ?
    3. Jam operasional kantor ? (untuk alamat kantor)
    4. Apakah ada security 24 jam ? (untuk permintaan kiriman segera diterima setelah investigasi)
14. keterangan diterima di Sub Agen JNE , tanyakan :
    * Apakah kiriman biasanya di titip ke Agen JNE atau langsung di antar ke alamat tujuan
    * Apakah sudah ada yang menghubungi dari Agen JNE ?
15. Keluarga/Saudara, Suami/Istri/Anak, Pembantu, Supir, tanyakan :
    * Apakah mengenal atas nama yang tertera ? ( nama sesuai di sistem ).
    * Apakah sudah melakukan pengecekan di tetangga sekitar rumah ?
    * Apakah sudah dilakukan pengecekan ke Supir-Supir di kantor tersebut ? (jika kondisi alamat kantor)
16. Penjaga Kos
    1. Apakah ada Penjaga Kos yang bernama ? (nama sesuai POD)
    2. Apakah sudah dilakukan pengecekan ke Penjaga Kos tersebut ? (keterangan sesuai di sistem)
    3. Apakah sudah melakukan pengecekan di sekitar alamat kosan ?
    4. Apakah sudah dilakukan pengecekan ke orang-orang di kosan tersebut ?
17. Di atas meja, di teras dll, tanyakan :

* Apakah sudah di cek di tempat yang tercantum ? (keterangan sesuai POD di sistem)
* Apakah sudah di cek di halaman area rumahnya ? (keterangan sesuai POD di sistem )

1. Deskripsikan bukti foto penerimaan apakah sesuai dengan alamat penerima. Dilakukan bila bukti foto penerimaan dapat dilihat (check di kolom “ mile” di tiket tersebut atau di tiket sebelumnya pada AWB tersebut).
2. Jika alamat kantor tanyakan untuk peneriman paket bisa di titipkan security, receptionis atau mailing room?
3. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
4. Apakah pernah konfirmasi untuk di kirimkan/dititipkan ke alamat lain? (Jika paket di terima oleh Agen/Sub Agen/Tetangga)
5. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
6. Apakah pernah konfirmasi untuk di kirimkan ke alamat agen? (Jika paket di terima oleh Agen)

* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
2. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
3. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
4. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
5. Cantumkan status update di Orion pada bagian Form Status
   1. **EXIM CLEARANCE DELAY**

* **Deskripsi:**

Kiriman Internasional dengan status terpending di beacukai dikarenakan adanya bea masuk yang harus dibayarkan oleh pihak penerima

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Status kiriman CR5 Hold Tomang Exim
2. Status kiriman pada POD receiver INTER/EXIM
3. Status kiriman tertahan di custom beacukai negara tujuan karena suatu hal yang tercantum pada website aramex.
4. Status Un-receiving dan ada info informasi dari WA Tim Exim di no. 082111004273 mengenai pajak masuk yang harus dibayarkan oleh penerima untuk kiriman Import DPEX
5. Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi

* **Probing**

1. Nomor resi:
2. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
3. Alamat lengkap penerima:
4. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
5. Nomor Handphone penerima:
6. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
7. Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
8. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen yang lapor tidak perlu probing )
9. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
10. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)

* **Saran CSR**

1. Input notes CRM untuk status terupdate yang ada di Orion atau website Aramex
2. SLA Kiriman Internasional (6 hari zona A, B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional (hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja)
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
   1. **Complaint for JNE Services-Wrong Address Input by SCO**

* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait adanya kesalahan input data alamat pelanggan (Penerima/Pengirim)

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Pelanggan melakukan transaksi kiriman di Agen/Cash Counter JNE, namun terdapat kesalahan input data pelanggan (Penerima/pengirim) dari agent/Cash counter JNE.
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
* **Probing**

1. Nomor resi:
2. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
3. Alamat penerima/pengirim ( yang seharusnya): (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
4. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
5. Nomor Handphone penerima:
6. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
7. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
8. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
9. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
10. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
11. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion )

* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connot =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Complaint for JNE Services-Missed Address Revision**
4. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait dengan permintaan perubahan alamat, namun kiriman diterima di alamat lama (lolos revisi)

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Pelanggan sebelumnya telah meminta revisi alamat, namun tetap diantarkan ke alamat yang lama
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
* Ketentuan kiriman market place : apabila seller (pengirim) dan buyer (penerima) ingin melakukan revisi alamat dan dapat mengakibatkan adanya penambahan biaya kirim maka edukasi ke cust tidak bisa dilakukan revisi alamat. Kecuali kondisinya :
  + cust insist dan info sudah konfirmasi ke pihak market place tetapi diabaikan
  + revisi alamat dari rt/rw, blok, nomor rumah
  + ada request dari pihak market place

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat penerima/pengirim (yang seharusnya): (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
13. **Saran CSR**
14. Status update di Orion
15. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
16. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    2. Unit WIC tetap infokan SLA
17. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
18. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
19. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Complaint for JNE Services - Missed Cancel Request**

* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait dengan permintaan pembatalan kiriman, namun kiriman diterima di alamat tujuan (lolos cancel)

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Status kiriman di Orion D (D01 – D12) yang sebelumnya ada permintaan cancel, namun terantar ke alamat penerima.
* Kiriman tidak lebih dari 6 bulan dari tanggal transaksi
* **Probing**

1. Nomor resi:
2. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
3. Alamat penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
4. Alamat pengirim: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)

* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Complaint for JNE Services-Third Party**
4. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait dengan kriiman pihak ketiga (contoh: isi kiriman tidak sesuai dengan pesanan)

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Pelanggan mengeluhkan terkait kiriman dari pihak ketiga contoh isi kiriman tidak sesuai yang dipesan
* Keluhan COD dari pihak ketiga dimana pelanggan tidak merasa memesan kiriman tersebut
* Kiriman tidak lebih dari 14 hari dari tanggal transaksi
* Pelanggan sudah diedukasi ke shipper untuk konfirmasi ke pihak marketplace/seller. Namun, tidak ada respon

1. **Probing**

* Nomor resi:
* Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
* Alamat penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
* Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone alternatif: ( pengirim/penerima )
* Kendala kiriman yang dialami: (contoh: isi kiriman tidak sesuai)
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
* Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
5. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
6. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
7. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
4. Status Update orion ( copy paste status &
   1. **Complaint for JNE Services-Courier Service**
5. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait dengan pelayanan petugas Pengantar

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Adanya perilaku yang kurang baik dari petugas delivery / ketidaksesuaian proses pengantaran.

contoh:

* Melempar kiriman
* Tidak sopan saat berbicara dengan pelanggan melalui pesan singkat (Whatsapp & SMS)

2. Kejadian tidak lebih dari 1 bulan dari tanggal transaksi

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat penerima/pengirim (yang seharusnya): (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kendala yang dialami terkait perlakukan kurir:
9. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
10. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
11. **Saran CSR**
12. Sampaikan permohonan maaf
13. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
14. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
15. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
16. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
17. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Complaint for JNE Services - SCO Service**

1. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait dengan pelayanan petugas SCO

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Adanya perilaku yang kurang baik dari petugas Agen/SCO.

contoh: Tidak sopan saat berbicara dengan pelanggan saat melakukan transaksi di SCO

2. Kejadian tidak lebih dari 1 bulan dari tanggal transaksi

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Nama petugas SCO :
4. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
5. Alamat penerima/pengirim (yang seharusnya): (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
6. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
7. Nomor Handphone penerima:
8. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
9. Kendala yang dialami terkait pelayanan SCO:
10. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
11. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
12. **Saran CSR**
13. Sampaikan permohonan maaf
14. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
15. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
16. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
17. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
18. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Complaint for JNE Services - COD Issue**
4. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan terkait dengan layanan COD dari JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Pelanggan menginformasikan melakukan pembayaran COD padahal kirimannya  menggunakan service lain
* Kiriman tidak lebih dari 14 hari dari tanggal transaksi

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat penerima: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Jumlah kelebihan bayar/Jumlah yang dibayarkan:
9. Detail Kendala yang dialami:
10. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
11. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
12. **Saran CSR**
13. Status update di Orion
14. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
15. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
16. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
17. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
18. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom :

* Connote Reference Number = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote=  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer= SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Complaint for JNE Services – Tanpa Sub Case Type**

1. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan mengenai layanan JNE di luar COD Issue, SCO Service, Courier Service, Third Party, Return Status Due To Cancel Missed Cancel Request, Missed Address Revision, Wrong Address Input by SCO.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Pelanggan menerima paket yang tidak ditunggu (bukan kiriman untuk yang bersangkutan atau memang ditujukan kepada yang bersangkutan namun yang ybs tidak memesan atau menunggu kiriman apapun) minta di Tarik
* Status kiriman sudah DL di Orion tapi di website JNE tidak update (masih On Process)"
* Pelanggan menerima paket namun ada paket lain yang tertempel yang bukan milik pelanggan dan pelanggan minta paket tersebut ditarik
* Kejadian tidak lebih dari 1 bulan dari tanggal transaksi

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim atau penerima):
4. Alamat pengirim: (nama jalan, nomor rumah, blok rumah, Rt & Rw, Desa/Kelurahan, Kec, Kab/Kota, Kode Pos)
5. Nomor Handphone pengirim: *( \*Untuk kiriman E-Commerce tidak perlu probing ini )*
6. Nomor Handphone penerima:
7. Nomor Handphone alternatif: (pengirim/penerima)
8. Kiriman dari E-commerce/Pribadi:
9. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima di orion)
13. **Saran CSR**
14. Sampaikan permohonan maaf
15. SLA penanganan complaint (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
16. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    2. Unit WIC tetap infokan SLA
17. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
18. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote Reference Number= TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
3. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)

* 1. **My JNE-Can’t Top-up Balance**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat melakukan pengisian (Deposit My JNE, Pengisian Data, Pengisian Pulsa, Token PLN, Gopay, Dana, OVO).

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Sudah lebih dari 2x24 jam dari tanggal transaksi saldo Deposit Mitra, Prepaid Balance, Data Package, PLN Token, Gopay, Dana, dan OVO status failed/masih dalam proses.
2. Customer infokan sudah mencoba semua saran, namun masih mengalami kendala

* **Probing**

1. Nama pelanggan:
2. Kendala yang dialami:
3. Notifikasi saat melakukan saat pengisian:
4. Tanggal dan jam kejadian:
5. Channel pengisian: (ovo/dana/gopay/xx .....)
6. Nominal pengisian:
7. Saldo sebelum pengisian:
8. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
9. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
10. Type & Merk Handphone yang digunakan:
11. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
12. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

* **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **My JNE-Can’t Find JNE Nearby**

1. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat melakukan pengecekan lokasi JNE terdekat pada aplikasi My JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Pengguna tidak bisa menemukan lokasi JNE terdekat menggunakan fitur "JNE Nearby" di My JNE.
3. Customer infokan sudah mencoba semua saran, namun masih mengalami kendala

1. **Probing**
2. Nama pelanggan:
3. Alamat pelanggan:
4. Kendala yang dialami:
5. Notifikasi saat melakukan pengecekkan
6. Tanggal dan jam kejadian:
7. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
8. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
9. Type & Merk Handphone yang digunakan:
10. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
11. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:
12. **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan dikroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Konfirmasi kepada pelanggan untuk pengecekan lokasi terdekat dengan Agen / SCO JNE

3.  Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

**-** Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA

- Unit sosmed jika hard complaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA (Sama seperti unit inbound call dan JLC). Sedangkan untuk customer “SPAM” maka bisa dilihat dari ETD kirimannya sudah lewat estimasi atau belum serta bahasa/kalimat spam yang disampaikan customer.

- Unit email Ecommerce case tokopedia tetap infokan SLA kecuali ada info dari tokopedia bahwa customer tersebut adalah customer VVIP  tokopedia.

- Unit WIC tetap infokan SLA

* 1. **My JNE-Can’t Check Tarif**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat melakukan pengecekan tarif

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Tidak bisa melakukan pengecekan tarif menggunakan fitur "Cek Tarif" di My JNE.
2. Customer sudah infokan mencoba semua saran, namun masih mengalami kendala

* **Probing**

1. Nama pelanggan:
2. Kendala yang dialami:
3. Tanggal dan jam kejadian:
4. Notifikasi saat pengecekkan:
5. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
6. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
7. Type & Merk Handphone yang digunakan:
8. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
9. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

* **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Konfirmasi ke pelanggan untuk pengecekan tariff yang di inginkan.

3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* + Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  + Unit WIC tetap infokan SLA
  1. **My JNE-Can’t Check AWB**

1. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat melakukan pengecekan nomor resi

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Pelanggan tidak bisa melakukan pengecekan nomor resi kiriman
3. Customer infokan sudah mencoba semua saran, namun masih mengalami kendala
4. **Probing**
5. Nama pelanggan:
6. Nomor Resi yang berkendala
7. Kendala yang dialami:
8. Notifikasi saat pengecekkan:
9. Tanggal dan jam kejadian:
10. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
11. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
12. Type & Merk Handphone yang digunakan:
13. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
14. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:
15. **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Konfirmasi ke pelanggan untuk pengecekan resi yang ditanyakan

3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **My JNE-Can’t Check AWB History**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat melihat riwayat/tidak ada riwayat resi sebelumnya, padahal tidak di hapus

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Tidak dapat melihat riwayat/tidak ada riwayat resi sebelumnya, padahal tidak di hapus.

2. Customer infokan sudah mencoba semua saran, namun masih mengalami kendala.

* **Probing**

1. Nama pelanggan:
2. Nomor Resi yang berkendala
3. Kendala yang dialami:
4. Notifikasi saat pengecekkan:
5. Tanggal dan jam kejadian:
6. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
7. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
8. Type & Merk Handphone yang digunakan:
9. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
10. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

* **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **My JNE-Login Problem**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat login ke aplikasi My JNE (Akun terblokir, tidak menerima kode OTP, Gagal akses masuk akun)

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Tidak dapat login ke aplikasi My JNE

2. Tidak dapat login ke aplikasi My JNE dengan keterangan akun terblokir

3. Tidak dapat login ke aplikasi My JNE dan tidak menerima kode OTP

4. Customer infokan sudah mencoba semua saran, namun masih mengalami kendala.

* **Probing**

1. Nama pelanggan:
2. Kendala yang dialami:
3. Notifikasi saat login:
4. Tanggal dan jam kejadian:
5. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
6. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
7. Type & Merk Handphone yang digunakan:
8. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
9. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

* **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **My JNE-PIN Problem**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat mengganti PIN

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Tidak dapat mengganti PIN
2. Pelanggan info akun pinnya terblokir
3. Pin salah/lupa

* **Probing**

1. Nama pelanggan:
2. Kendala yang dialami:
3. Tanggal dan jam kejadian:
4. Notifikasi saat melakukan pergantian PIN:
5. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
6. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
7. Type & Merk Handphone yang digunakan:
8. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
9. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

* **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **My JNE-JOB Problem**
* **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat menggunakan layanan My JOB

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

Tidak dapat menggunakan layanan My JOB

* **Probing**

1. Nama pelanggan:
2. Kendala yang dialami:
3. Tanggal dan jam kejadian :
4. Channel Akun Booking:
5. Notikasi kendala saat Booking :
6. Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
7. Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
8. Type & Merk Handphone yang digunakan:
9. Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
10. Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

* **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **My JNE-Can’t Using Payment**

1. **Deskripsi:**

Keluhan pelanggan karena tidak dapat melakukan pembayaran tagihan (PLN, PDAM, BPJS, Telepon Pascabayar, Telkom, TV Kabel).

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
2. Saldo 1x24 jam sudah mencoba secara berkala, namun masih belum dapat melakukan pembayaran tagihan PLN, PDAM, BPJS, Postpaid, Telkom, Tv Cable di My JNE.
3. **Probing**

* Nama pelanggan:
* Kendala yang dialami:
* Notifikasi saat melakukan transaksi:
* Tanggal dan jam kejadian:
* Channel pembayaran: (ovo/dana/gopay/xx .....)
* Nominal pembayaran:
* Alamat email  yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
* Nomor Handphone yang digunakan untuk aplikasi login My JNE:
* Type & Merk Handphone yang digunakan:
* Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
* Storage dan RAM Handphone yang tersedia:

1. **Saran CSR**

1. Infokan kendala ini akan di kroscek lebih lanjut ke tim terkait dan mohon pelanggan menunggu proses penanganan kendala 4 Hari (termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional) (hanya diInfokan jika pelanggan bertanya saja)

2. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* + Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  + Unit WIC tetap infokan SLA

==============================================================================

* **CASE REQUEST**
  1. **Take Self [Tanpa sub case type]**

1. **Deskripsi**:

Pengambilan kiriman sendiri oleh pelanggan

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
   * Kiriman sudah inbound
   * Status kiriman tidak sedang runsheet dihari yang sama ketika customer request
   * Status kiriman belum receiving < 1x24 jam dari waktu pengiriman (all services), kecuali Service YES & YES\* belum ada status receiving dari H+1 dari tanggal transaksi < jam 05:00
   * Status kiriman belum OM < 1x24 jam dari receiving (service REG, OKE, JTR) dan belum ada status OM dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi < jam 05:00
   * Status kiriman belum IM < 1x24 jam dari OM (REG, OKE) dan belum ada status IM di Estimasi terakhir < jam 14.00 (YES & YES\*)
   * Status kiriman belum IM < 1x24 jam dari OM (REG, OKE)

Untuk kondisi point 3, 4, dan 5 agent wajib :

* 1. Edukasi kepelanggan infokan bahwa kirimannya masih estimasi dan tidak infokan SLA pelaporannya melainkan hanya menginfokan estimasi kirimannya dan sampaikan proses TSnya akan diproses jika sudah tiba dikota tujuanya
  2. Cantumkan dinotes edukasi yg disampaikan dan infokan status kirimannya.
  + Status kiriman Undel, Misroute, CrisCross

1. **Probing**

* Nomor Resi
* Status pelapor
* Alasan TS
* Nomor handphone alternatif penerima
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi
* Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

1. **Saran CSR**

* Status update di Orion
* SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
* Infokan syarat TS :

**\*** Pengambilan oleh penerima

* Sebutkan nomor resi
* Kartu Identitas  (KTP/SIM/Passport/KITAS) asli penerima

**\*** Pengambilan jika diwakilkan :

* Nama Penerima yang tertera pada connote atau shipping label wajib membuat surat kuasa bermaterai dengan mencantumkan data kiriman (no resi, data lengkap penerima sesuai resi/ orion) serta hubungan pemberi kuasa dan penerima kuasa
* Melampirkan copy kartu identitas (KTP/SIM) pemberi kuasa dan penerima kuasa
* Tidak diperbolehkan dialihkan oleh pihak ketiga dalam hal ini layanan ojek online (ojol)
* Mohon dipastikan no telpon kakak tetap aktif dan dapat dihubungi selama proses TS-nya ya Kak
* Request TS dari pengirim, apakah sudah konfirmasi kepada penerima perihal kiriman yang ingin di TS? (Jika belum edukasi ke pengirim konfirmasi ke penerima terkait kiriman ingin di TS > Tiket Closed)
* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
* Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
* Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
* Untuk semua **kiriman dari ERAJAYA GROUP/ERAFONE tidak bisa dilakukan Take Self** oleh Penerima sesuai dengan WI (work instruction)

1. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
* Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Take Self – Failure Process**

1. **Deskripsi**:

Pengambilan kiriman sendiri oleh pelanggan yang sudah melewati proses JNE

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
   1. Status kiriman tidak sedang runsheet dihari yang sama ketika customer request
   2. Status kiriman belum receiving > 1x24 jam dari waktu pengiriman (all services) kecuali Service YES & YES\* belum ada status receiving dari H+1 dari tanggal transaksi > jam 05:00
   3. Status kiriman belum OM > 1x24 jam dari receiving (service REG, OKE, JTR) dan belum ada status OM dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi > jam 05:00
   4. Status kiriman belum IM sudah lebih dari 1x24 jam dari waktu OM dan masih estimasi service maka status tiket open dengan priority tiket Normal ( tidak berlaku untuk service JTR ) dan Service YES & YES\* jika belum ada status IM di Estimasi terakhir sampai jam > 14.00
   5. Status kiriman belum IM sudah lebih dari 1x24 jam dari waktu OM dan masih estimasi service maka status tiket open
   6. Untuk kondisi point 2, 3, dan 4 agent wajib :
   7. Edukasi kepelanggan infokan bahwa kirimannya masih estimasi dan tidak infokan SLA pelaporanya melainkan hanya menginfokan estimasi kirimannya dan sampaikan proses TSnya akan diproses jika sudah tiba dikota tujuanya
   8. Cantumkan dinotes edukasi yg disampaikan dan infokan status kirimannya serta cantumkan bahwa kirimannya belum unreceiving, unmanifest atau unbound dikarenakan failure process
2. **Probing**
   1. Nomor Resi
   2. Status pelapor
   3. Alasan TS
   4. Nomor handphone alternatif penerima
   5. Kiriman dari E-commerce/Pribadi
   6. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
   7. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
   8. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
   9. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)
3. **Saran CSR**
4. Status update di Orion
5. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
6. Infokan syarat TS :

**\*** Pengambilan oleh penerima :

* Sebutkan nomor resi
* Kartu Identitas  (KTP/SIM/Passport/KITAS) asli penerima

**\*** Pengambilan jika diwakilkan :

1. Nama Penerima yang tertera pada connote atau shipping label wajib membuat surat kuasa bermaterai dengan mencantumkan data kiriman (no resi, data lengkap penerima sesuai resi/ orion) serta hubungan pemberi kuasa dan penerima kuasa
2. Melampirkan copy kartu identitas (KTP/SIM) pemberi kuasa dan penerima kuasa
3. Tidak diperbolehkan dialihkan oleh pihak ketiga dalam hal ini layanan ojek online (ojol)
4. Mohon dipastikan no telpon kakak tetap aktif dan dapat dihubungi selama proses TS-nya ya Kak
5. Request TS dari pengirim, apakah sudah konfirmasi kepada penerima perihal kiriman yang ingin di TS? (Jika belum edukasi ke pengirim konfirmasi ke penerima terkait kiriman ingin di TS > Tiket Closed)
6. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
7. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
8. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
9. Untuk semua **kiriman dari ERAJAYA GROUP/ERAFONE tidak bisa dilakukan Take Self** oleh Penerima sesuai dengan WI (work instruction)
10. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
3. Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Cancel / Hold**

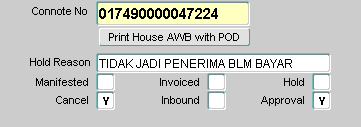
* **Deskripsi**:

Permintaan pembatalan proses kiriman diajukan oleh customer berdasakan voice of customer (VOC) untuk dikembalikan ke alamat shipper

**Sub Case Type**: (dibuat berdasarkan informasi customer)

1. Double Shipment (kiriman yang dikirim double)
2. Failure Proses (terjadi kesalahan dan keterlambatan proses di internal JNE)
3. Req Cancel/Hold Tanpa Sub Case type bila permintaan diluar sub case type diatas dan dijelaskan detail alasan cancel/holdnya dinotes tiket
4. Fraud (Indikasi penipuan, customer belum bayar)
5. Wrong Shipment (Isi kiriman salah, kesalahan dari pengirim)
6. Cnee rarely in place (Tempat penerima jarang ditempati)
7. Undel (status terakhirnya di system adalah Undel dan customer ingin cancel kirimannya)

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Status kiriman tidak sedang runsheet dihari yang sama ketika customer request
* Permintaan cancel/hold harus dari pihak pengirim kecuali case VVIP/ Media/ Hukum/ Polisi
* Agen pengirim yang konfirmasi bisa langsung OPEN Tiket dan tetap edukasi mengirimkan syarat cancel/hold melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
* Status kiriman CrisCross
* Status kiriman Undelivery
* Status kiriman Undel **(status terakhirnya di system adalah Undel)**
* Status kiriman belum receiving < 1x24 jam dari waktu pengiriman (all services) kecuali Service YES & YES\* belum ada status receiving dari H+1 dari tanggal transaksi < jam 05:00
* Status kiriman belum OM < 1x24 jam dari receiving (service REG, OKE, JTR) dan belum ada status OM dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi < jam 05:00
* Status kiriman belum IM < 1x24 jam dari OM (REG, OKE) dan belum ada status IM di Estimasi terakhir sampai jam 14.00 (YES & YES\*)
* **Failure Proses (terjadi kesalahan dan keterlambatan proses di internal JNE) :**
  + Status kiriman belum receiving > 1x24 jam dari waktu pengiriman (all services) kecuali Service YES & YES\* belum ada status receiving dari H+1 dari tanggal transaksi > jam 05:00
  + Status kiriman belum OM > 1x24 jam dari receiving (service REG, OKE, JTR), dan belum ada status OM dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi > jam 05:00
  + Status kiriman belum IM sudah lebih dari 1x24 jam dari waktu OM dan masih estimasi service maka status tiket open dengan priority tiket Normal (tidak berlaku untuk service JTR) dan  Service YES & YES\* jika belum ada status IM di Estimasi terakhir > jam 14.00
  + Status kiriman belum IM sudah lebih dari 1x24 jam dari waktu OM dan masih estimasi service maka status tiket open
* Status terakhir Un-receiving namun ada keterangan dikolom hold reason : TIDAK JADI PENERIMA BLM BAYAR dan ada tanda “Y” dikolom cancel dan Approval, seperti resi : 017490000047224



**Kondisi Kiriman Dari Marketplace :**

1.  Pengirim/Penerima belum konfirmasi ke Marketplace (Shopee dan Tokopedia), edukasi konfirmasi Marketplace tiket Closed

2. Pengirim/Penerima sudah konfirmasi ke Marketplace (Shopee dan Tokopedia) sudah ada atau belum ada tanggapan/respon dari Marketplace tiket Open

3. Permintaan cancel dari pihak Marktplace tiket Open

4. Kiriman marketplace lainnya seperti Bukalapak, Blibli, Lazada, Zalora dan JDID untuk proses cancelnya sama dengan kiriman non marketplace

5. Kiriman Lazada untuk permintaan Pengajuan pembatalan kiriman Cashless hanya dapat dilakukan oleh Seller melalui Marketplace Lazada (melalui aplikasi atau melalui Customer Care MP) termasuk apabila kiriman sudah dikirimkan atau sudah diserahterimakan kepada petugas Sales Counter (sudah diinput ke dalam sistem).

* **Probing**

1. Nomor resi
2. Status pelapor
3. Alasan cancel/hold
4. Alamat lengkap pengirim
5. Nomor handphone alternatif pengirim
6. Alamat email pengirim
7. Kiriman dari E-commerce/Pribadi
8. Sudah konfirmasi Marketplace atau belum (Probing di gunakan untuk kiriman dari Marketplace)
9. Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
10. Akun Sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
11. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
12. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)
13. Pengirim mengirimkan surat pernyataan atau bukti atau sudah menginformasikan berkas yang diminta melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)

(Kondisi kiriman masuk undel maka pihak pengirim tidak perlu mengirimkan persyaratan cancel)

Persyararatan :

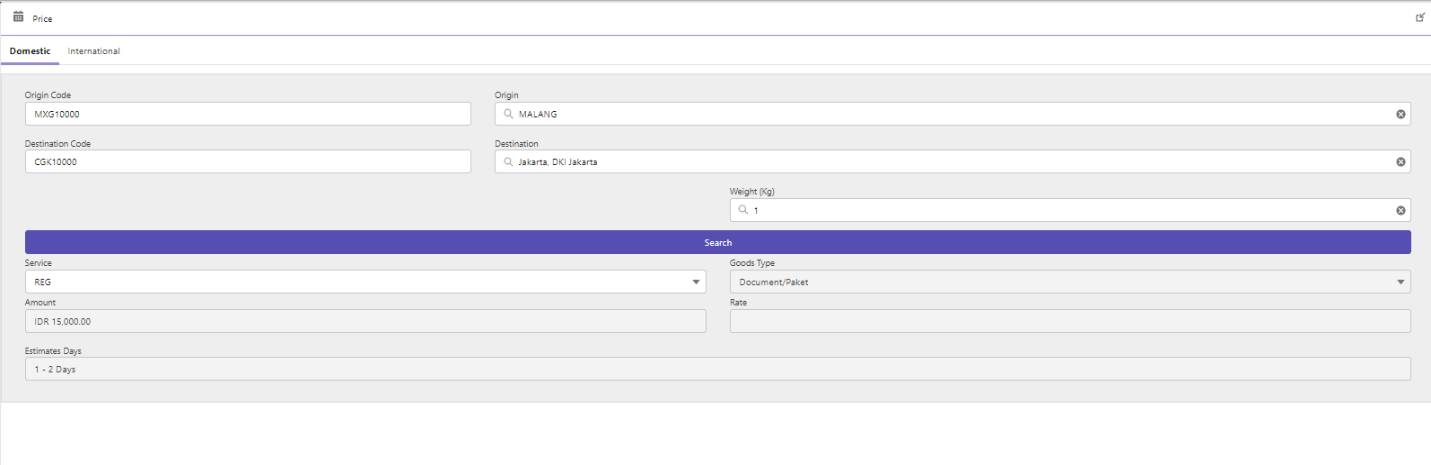
* + Surat pernyataan revisi alamat bermaterai
  + Bukti pembelian kiriman
  + Scan/foto Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS) pengirim & scan/foto resi

**Ketentuan perhitungan Biaya Cancel**

1. Untuk kiriman masih di origin dengan status masih un-receiving atau un-manifest maka tidak di kenakan biaya cancel kiriman.
2. Untuk kiriman sudah proses penerusan dengan status un-inbound dan status kiriman yang sudah masuk didestinasi maka dikenakan biaya retur. Biaya return dihitung dari kota destinasi ke origin dengan service Reguler dan di sesuaikan dengan berat kiriman.

**Contoh :**

Kiriman dari Jakarta – Malang service regular dengan berat 1 kg lalu ada permintaan retur ke Jakarta maka perhitungan biaya returnnya adalah Ongkir Malang ke Jakarta yaitu Rp 15.000.



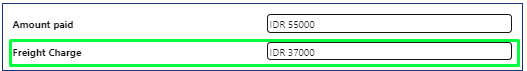
1. Untuk kiriman cancel yang alamat returnnya berbeda dari kota asal (origin) maka dikenakan perhitungan seperti perhitungan revisi alamat (lihat pada probing revisi alamat)
2. Untuk kiriman dalam kota (CTC) tidak dikenakan biaya return.
3. Untuk semua service kecuali JTR akan di retur menggunakan service REG dan untuk service JTR akan diteruskan menggunakan service JTR
4. Jika pelanggan mau cancel kiriman metode awal pembayaran COD :
5. Kondisi kiriman belum OM : pelanggan ingin cancel kiriman maka tidak dikenakan biaya
6. Kondisi kiriman sudah OM : pelanggan ingin cancel kiriman maka dikenakan biaya tambahan tariff dari destinasi lama ke destinasi baru

**Contoh :**

Kiriman awal COD service REG dari BKI10000-Bekasi ke SOC20213-Colomadu, Karanganyar dengan tariff Rp. 27.000, kemudian pelanggan ingin cancel kiriman, maka akan dikenakan tambahan tariff dari SOC10000-Solo ke BKI10000- Kota Bekasi, Bekasi Rp. 17.000. Maka pelanggan akan dikenakan total tariff Rp. 27.000 + Rp. 17.000 = Rp. 44.000

1. Untuk kiriman yang amount paid nya pada display connote terdapat biaya asuransi/ biaya lainnya, maka perhitungan tarif untuk cancel/hold mengacu pada kolom “Freight Charge”

Contoh perhitungan tarif yang diambil yang dikotak hijau :



* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Mengirimkan surat pernyataan, scan resi, dan Scan/foto Kartu Identitas ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan subject : “Cancel Kiriman” atau “Hold Kiriman”
4. Akan dikenakan biaya cancel jika kiriman sudah tidak di origin
5. Pengirim juga dikenakan biaya cancel (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan), Di transfer ke rekening BCA JNE 0843009562 atas nama PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, saat proses transfer diberita/ keterangan transfer dicantumkan concern/info dan no. resi nya, contoh : biaya cancel resi 01234xxxx dab untuk bukti transfer di foto dan di kirimkan ke email customercare@jne.co.id
6. Untuk req Cancel/ Hold dengan sub case type Ex-Undel bisa diedukasi terkait biaya returnya.
7. Untuk kiriman request hold jika 2X24 jam tidak ada informasi lebih lanjut kiriman akan diteruskan ke penerima

7. Jika request hold lebih dari 2x24 jam, TIDAK bisa diproses dan dapat menawarkan solusi lain yaitu untuk Revisi Alamat dalam kota/destinasi yang sama.

8. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA

9. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.

10. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

11. Untuk proses retur kiriman Cancel/ Hold akan di proses sesuai dengan service yang digunakan pelanggan sebelumnya namun untuk penerusan hanya menggunakan service REG atau JTR (jika  penerusan hanya dengan service JTR) (hanya dinfokan jika pelanggan bertanya saja)

12. Jika ada permintaan kiriman di retur ke kota lain (berbeda kota), maka akan dikenakan biaya retur (status terakhir kiriman undel)

13. Apabila ada customer melakukan pengecekan kiriman dari shopee, no resi nya ter detect di orion namun belum DL ke customer dan ada keterangan cancel fraud by shopee, maka edukasi customer bahwa kiriman di cancel oleh pihak shopee dan silahkan konfirmasi ke shopee

* **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
* Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Hard Copy**

1. **Deskripsi**:

Permintaan bukti POD **seperti Foto dan atau tanda tangan** (Soft Copy/Hard copy) maksimal 1 bulan dari tanggal penerimaan

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Maksimal 1 bulan dari tanggal POD
* Kiriman harus sudah diterima cnee

1. **Probing**
2. Nomor resi
3. Status pelapor
4. Alasan
5. Nomor handphone alternatif pelapor
6. Alamat Email
7. Kiriman dari E-commerce/Pribadi

    \* Tidak perlu diprobing jika sudah ada informasi e-commerce channel

1. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)
2. **Saran CSR**

* Status update di Orion
* SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
* Untuk kiriman MP (Tokopedia, Orchestra, Shopee dan Tiktok) dengan alasannya untuk pemberkasan (tidak ada indikasi sanggah terima), edukasi customer untuk dapat melakukan pengecekan bukti penerima pada sistem MP nya, jika customer tidak dapat di edukasi/ tidak bisa melakukan pengecekan pada sistem MP maka **Tiket Open.**

1. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
3. Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Monitoring Shipment Delivery**
4. **Deskripsi**:

kiriman berstatus masih estimasi proses ataupun estimasi penyampaian kiriman namun perlu di monitor kirimannya

**Sub Case Type**:

* Un Receiving
* Un Manifest
* Un Inbound
* Un Runsheet
* Runsheet
* X-Ray

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Isi kiriman berupa makanan basah / mudah basi, Obat, Dokumen paspor, STNK & BPKB, Tender serta surat berharga lainnya:

1. Servis SS dan YES isi kiriman berupa: makanan basah / mudah basi, Obat, Dokumen passport, STNK & BPKB, Tender serta surat berharga lainnya
2. Servis REG dan OKE isi kiriman berupa: makanan basah / mudah basi dan Obat

* Customer sudah ancam media, ancam somasi, dan sudah mention superior
* Khusus kiriman X-Ray: Pelanggan wajib harus sudah diedukasi mengenai kiriman tidak lolos xray dan diteruskan moda transportasi lain namun customer insist minta di monitor proses pengirimannya dan sebelumnya sudah ada tiket Inquiry Pending Shipment (Xray).
* Status di luar X1 untuk pelanggan yang sudah menyerahkan berkas via email bisa OPEN tiket, saat OPEN tiket berikan Notice Manual ( Kondisional )
* Apabila di orion kolom status irreg terdapat status HL1, kiriman masih estimasi belum melewati ketentuan un-manifestnya (< 1x24 jam dari receiving)
* Kiriman SDS (based on keterangan di orion pada kolom Goods Desc dan atau Instruction) yang masih estimasi H + 0
* Service SS masih estimasi apapun isi kirimannya

1. **Probing**

* Nomor Resi
* Alamat lengkap Penerima
* Nomor handphone alternatif penerima
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi
* Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
* Akuns sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
5. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
6. Unit WIC tetap infokan SLA
7. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
8. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
9. Untuk kiriman SDS, maka agent wajib menginput keterangan SDS pada kolom Notes tier 1
10. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
3. Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Monitoring Shipment Return**

* **Deskripsi**:

Kiriman berstatus return tapi belum ada PODnya

**Sub Case Type**:

1. Tanpa sub case type
2. X-Ray

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Kiriman sudah proses retur (sudah ada dummy/resi RT dan dummy tidak berstatus undel)
* Kiriman sudah proses retur dan belum ada POD di resi asli
* Pelanggan wajib sudah di edukasi dan insist minta di monitor
* Harus ada alamat lengkap shipper
* **\*Khusus kiriman RU X-Ray:** Pelanggan wajib sudah diedukasi kiriman tidak lolos xray (selain coding X1) namun pelanggan insist minta di monitor proses pengiriman returnya dan sebelumnya sudah ada tiket Inquiry Pending Shipment (Xray)
* Kiriman return sudah ada nomor dummy dan status terakhir di dummy CR5 dengan reason UNDEL,misal : “UNDEL BANMAS” pembuatan tiket melihat kondisi customer :

**a.  Customer insist, tiket** : Request – Monitoring Shipment Return – OPEN

**b. Customer bisa di edukasi untuk menunggu kiriman returnnya, tiket** : Request – Monitoring Shipment Return – CLOSED

* **Probing**

1. Nomor Resi
2. Status pelapor
3. Alamat lengkap pengirim
4. Nomor alternatif pengirim
5. Kiriman dari E-commerce / Pribadi
6. Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
7. Akun somed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
8. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
9. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)
10. Menanyakan resi aslinya Ketika customer hanya infokan resi RT/FW

* **Saran CSR**
* Status update di Orion
* SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
* Saat Customer bertanya mengenai berapa lama Estimasi Kiriman di Return ( RU ) , yang di lakukan agent cek di Price List ORION berdasarkan service yang di gunakan atau berdasarkan dari service yang ada pada Resi Dummy/Resi RT nya atau berdasarkan dari keterangan CR1 ( Return ) , untuk skema estimasinya :

a. Di Price List ORION Estimasinya < 7 Hari, maka info proses return max 7 Hari

b. Di Price List ORION Estimasinya > 7 Hari, maka info proses return sesuai dengan price list di ORION

**Contoh :** (RTMDC21001365244) estimasi Regnya 2-3 hari , karena < 7 hari maka penyampaiannya

Estimasi returnnya max7 hari ( Sesuai point “a” )

***\*Saran CSR nomor 3 di lakukan hanya jika customer bertanya Estimasi Return***

* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  + Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  + Unit WIC tetap infokan SLA
* Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
* Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
* **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
2. Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
3. Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
4. Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
5. Proses Return kiriman dengan menggunakan resi return/resi dummy dan sudah melebihi SLA proses returnnya, bisa langsung OPEN Tiket dengan mengacu status status terakhir resi return/dummynya.

Contoh : RTSUB21006032096 /  status terakhir CGK/PRA/01249147 /17-02-2021 01:28 , tiketnya : OPEN - Complaint – Unstatus POD – Un Runsheet

1. Jika cust diawal hanya menginfokan resi RT/FW Saja: Pembuatan tiket pada kolom Airway Bill no. diinput (resi RT/RF (return failed)) yang paling update dan wajib di notes juga status yang paling update dan AWB Opposite (diisi resi asli)
   1. **Address Revision [tanpa sub case type]**
2. **Deskripsi**:

Permintaan yang dilakukan oleh pelanggan (pengirim) untuk melakukan perubahan (revisi) alamat kiriman

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Pelapor harus dari pihak pengirim
* Status kiriman tidak sedang runsheet dihari yang sama ketika customer request
* Kiriman dengan status Missroute (U12) pelanggan ingin REVISI Alamat:
* Pengalihan alamat namun masih di kota yang sama
* Pengalihan alamat ke kota yang berbeda
* Ada kesalahan input data alamat pelanggan oleh Agen JNE dan Pihak Agen JNE yang hubungi untuk revisi alamat
* Bersedia dikenakan biaya revisi (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan)
* Harus mengirimkan surat pernyataan atau bukti atau sudah menginformasikan berkas yang diminta melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
* Apabila yang request dari Agen pengirim yang konfirmasi bisa langsung OPEN Tiket dan tetap edukasi mengirimkan syarat revisi melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
* Ketentuan kiriman market place : apabila seller (pengirim) dan buyer (penerima) ingin melakukan revisi alamat dan dapat mengakibatkan adanya penambahan biaya kirim maka edukasi ke cust tidak bisa dilakukan revisi alamat. Kecuali kondisinya :
  + cust insist dan info sudah konfirmasi ke pihak market place tetapi diabaikan
  + revisi alamat dari rt/rw, blok, nomor rumah
  + ada request dari pihak market place

**Kondisi Kiriman Dari Marketplace**

1. Pengirim/Penerima belum konfirmasi ke Marketplace (Shopee dan Tokopedia), edukasi konfirmasi Marketplace tiket Closed

2. Pengirim/Penerima sudah konfirmasi ke Marketplace (Shopee dan Tokopedia) sudah ada atau belum ada tanggapan/respon dari Marketplace tiket Open

3. Permintaan cancel dari pihak Marktplace tiket Open

4. Kiriman marketplace lainnya seperti Bukalapak, Blibli, Lazada, Zalora dan JDID untuk proses cancelnya atau revisi alamat handling sama dengan kiriman non marketplace

1. **Probing**
2. Nomor Resi
3. Status pelapor
4. Alasan Revisi
5. Alamat lengkap penerima yang baru
6. Nomor handphone alternatif penerima
7. Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
8. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
9. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
10. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
11. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

**Ketentuan perhitungan Biaya Revisi :**

1. Status kiriman belum manifest maka biaya revisi di hitung dari selisih atau penambahan dari ongkos kirim yang telah di bayarkan sebelumnya dan di sesuaikan dengan berat kiriman. Tapi jika biaya penerusan sama atau tidak ada selisih maka tidak dikenakan biaya lagi.

**Contoh:**

kiriman dari Jakarta ke Surabaya service regular dengan berat 1 kg di kenakan biaya pengiriman Rp 19.000. Ada permintaan revisi ke Jayapura.

Ongkir Jakarta – Jayapura Rp. 105.000.

Biaya Revisi = 105.000 – 19.000 = 86.000 (biaya revisi alamat)

1. Status kiriman dari manifest – inbound maka biaya revisi di hitung dari destinasi lama ke destinasi baru dan di sesuaikan dengan berat kiriman.

**Contoh:**

kiriman dari Jakarta-Surabaya service regular dengan berat 3 kg ,di kenakan biaya pengiriman kiriman Rp 57.000 status kiriman sudah tiba di Surabaya. Ada permintaan revisi ke Jayapura.

Maka untuk perhitungan biaya revisi dihitung dari Surabaya ke Jayapura

Biaya Revisi : Ongkir SUB-DJJ 115.000 x 3kg (berat kiriman) = 345.000.

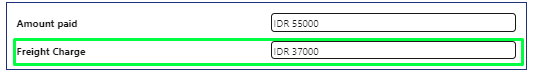
1. Untuk permintaan revisi alamat masih dalam kota yang sama, maka tidak dikenakan biaya
2. Jika pelanggan mau revisi alamat metode awal pembayaran COD :
3. Kondisi kiriman belum OM : pelanggan ingin revisi ke beda kota maka tidak dikenakan biaya
4. Kondisi kiriman sudah OM : pelanggan ingin revisi ke beda kota maka dikenakan biaya tambahan tariff dari destinasi lama ke destinasi baru

Contoh :

Kiriman awal COD service REG dari BKI10000-Bekasi ke SOC20213-Colomadu, Karanganyar dengan tariff Rp. 27.000, kemudian pelanggan ingin revisi alamat ke SOC20512-Kartasura, Sukoharjo. Maka pelanggan dikenakan tariff tambahan dari SOC10000-Solo ke SOC20512-Kartasura, Sukoharjo yaiut Rp. 6.000. Total pelanggan akan dikenakan tariff Rp. 27.000 + Rp. 6.000 = Rp. 33.000

1. Untuk kiriman yang amount paid nya pada display connote terdapat biaya asuransi/ biaya lainnya, maka perhitungan tarif untuk cancel/hold mengacu pada kolom “Freight Charge”

**Contoh** perhitungan tarif yang diambil yang dikotak hijau :



1. **Saran CSR**

1. Status update di Orion

2. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja

3. Pengirim mengirimkan surat pernyataan, scan resi, dan scan kartu identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS) ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan subject Revisi Alamat

4. Apabila permintaan dari pihak penerima (pihak pengirim tidak dapat dihubungi dan atau sudah lepas tangan)

1. Surat pernyataan revisi alamat bermaterai
2. Bukti pembelian kiriman
3. Scan/foto Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS) penerima & scan/foto resi

5. Pengirim juga dikenakan biaya revisi  (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan), Di transfer ke rekening BCA JNE 0843009562 atas nama PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, saat proses transfer diberita/ keterangan transfer dicantumkan concern/info dan no. resi nya, contoh : biaya revisi alamat resi 01234xxxx dan untuk bukti transfer di foto dan di kirimkan ke email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)

6. Kondisi status terakhir di ORION ada Runsheet di hari sebelumnya namun belum ada keterangan POD Sukses atau keterangan lainnya, Agent edukasi pengirim untuk konfirmasi dahulu ke penerima di khawatirkan kiriman sudah di terima, jika pengirim bersikeras tidak tahu dan meminta dibuat laporan maka agent OPEN tiket dan infokan tidak menjanjikan kiriman bisa direvisi

7. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA

8. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.

9. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

1. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
* Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Address Revision - Undel**
* **Deskripsi**:

Permintaan yang dilakukan oleh pelanggan (pengirim) untuk melakukan perubahan (revisi) alamat kiriman

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

1. Pelapor harus dari pihak pengirim
2. Status terakhir kiriman pada orion adalah undel
3. Bersedia dikenakan biaya revisi (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan)
4. Apabila yang request langsung dari pihak pengirim, tidak perlu melengkapi berkas revisi alamat
5. Apabila yang request dari Agen pengirim bisa langsung OPEN Tiket dan tetap edukasi mengirimkan syarat revisi melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
6. Ketentuan kiriman market place : apabila seller (pengirim) dan buyer (penerima) ingin melakukan revisi alamat dan dapat mengakibatkan adanya penambahan biaya kirim maka edukasi ke cust tidak bisa dilakukan revisi alamat. Kecuali kondisinya :
   * cust insist dan info sudah konfirmasi ke pihak market place tetapi diabaikan
   * revisi alamat dari rt/rw, blok, nomor rumah
   * ada request dari pihak market place

* **Probing**

1. Nomor Resi
2. Status pelapor
3. Alamat lengkap penerima yang baru
4. Nomor handphone alternatif penerima
5. Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
6. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
7. Kiriman dari E-commerce/Pribadi
8. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
9. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

**Ketentuan perhitungan Biaya Revisi :**

1. Status kiriman belum manifest maka biaya revisi di hitung dari selisih atau penambahan dari ongkos kirim yang telah di bayarkan sebelumnya dan di sesuaikan dengan berat kiriman. Tapi jika biaya penerusan sama atau tidak ada selisih maka tidak dikenakan biaya lagi.

**Contoh:**

kiriman dari Jakarta ke Surabaya service regular dengan berat 1 kg di kenakan biaya pengiriman Rp 19.000. Ada permintaan revisi ke Jayapura.

Ongkir Jakarta – Jayapura Rp. 105.000.

Biaya Revisi = 105.000 – 19.000 = 86.000 (biaya revisi alamat)

1. Status kiriman dari manifest – inbound maka biaya revisi di hitung dari destinasi lama ke destinasi baru dan di sesuaikan dengan berat kiriman.

**Contoh:**

kiriman dari Jakarta-Surabaya service regular dengan berat 3 kg ,di kenakan biaya pengiriman kiriman Rp 57.000 status kiriman sudah tiba di Surabaya. Ada permintaan revisi ke Jayapura.

Maka untuk perhitungan biaya revisi dihitung dari Surabaya ke Jayapura

Biaya Revisi : Ongkir SUB-DJJ 115.000 x 3kg (berat kiriman) = 345.000.

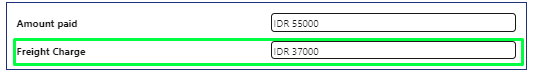
1. Untuk permintaan revisi alamat masih dalam kota yang sama, maka tidak dikenakan biaya
2. Jika pelanggan mau revisi alamat metode awal pembayaran COD :
3. Kondisi kiriman belum OM : pelanggan ingin revisi ke beda kota maka tidak dikenakan biaya
4. Kondisi kiriman sudah OM : pelanggan ingin revisi ke beda kota maka dikenakan biaya tambahan tariff dari destinasi lama ke destinasi baru

Contoh :

Kiriman awal COD service REG dari BKI10000-Bekasi ke SOC20213-Colomadu, Karanganyar dengan tariff Rp. 27.000, kemudian pelanggan ingin revisi alamat ke SOC20512-Kartasura, Sukoharjo. Maka pelanggan dikenakan tariff tambahan dari SOC10000-Solo ke SOC20512-Kartasura, Sukoharjo yaiut Rp. 6.000. Total pelanggan akan dikenakan tariff Rp. 27.000 + Rp. 6.000 = Rp. 33.000

1. Untuk kiriman yang amount paid nya pada display connote terdapat biaya asuransi/ biaya lainnya, maka perhitungan tarif untuk cancel/hold mengacu pada kolom “Freight Charge”

**Contoh** perhitungan tarif yang diambil yang dikotak hijau :



* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Jika yang konfirmasi selain shipper, sampaikan untuk mengirimkan surat pernyataan, scan resi, dan kartu identitas ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan subject Revisi Alamat
4. Apabila permintaan dari pihak penerima (pihak pengirim tidak dapat dihubungi dan atau sudah lepas tangan)
5. Surat pernyataan revisi alamat bermaterai
6. Bukti pembelian kiriman
7. Scan/foto Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS) penerima & scan/foto resi
8. Biaya penerusan/ biaya revisi alamat akan dikenakan biaya (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan), Di transfer ke rekening BCA JNE 0843009562 atas nama PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, saat proses transfer diberita/ keterangan transfer dicantumkan concern/info dan no. resi nya, contoh : biaya revisi alamat resi 01234xxxx dan untuk bukti transfer di foto dan di kirimkan ke email customercare@jne.co.id
9. Kondisi status terakhir di ORION ada Runsheet di hari sebelumnya namun belum ada keterangan POD Sukses atau keterangan lainnya, Agent edukasi pengirim untuk konfirmasi dahulu ke penerima di khawatirkan kiriman sudah di terima, jika pengirim bersikeras tidak tahu dan meminta dibuat laporan maka agent OPEN tiket dan infokan tidak menjanjikan kiriman bisa direvisi
10. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    2. Unit WIC tetap infokan SLA
11. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
12. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
* Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Address Revision – Failure Process**
* **Deskripsi**:

Permintaan yang dilakukan oleh pelanggan (pengirim) untuk melakukan perubahan (revisi) alamat kiriman

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Pelapor harus dari pihak pengirim
* Status terakhir pada orion sudah lewat SLA Proses / ETD kiriman :
  + Status kiriman belum receiving > 1x24 jam dari waktu pengiriman (all services) kecuali Service YES & YES\* belum ada status receiving dari H+1 dari tanggal transaksi > jam 05:00
  + Status kiriman belum OM < 1x24 jam dari receiving (service REG, OKE, JTR) dan belum ada status OM dari H+1 (YES & YES\*) dari tanggal transaksi > jam 05:00
  + Status kiriman belum IM sudah lebih dari 1x24 jam dari waktu OM dan masih estimasi service maka status tiket open dengan priority tiket Normal ( tidak berlaku untuk service JTR ) dan  Service YES & YES\* jika belum ada status IM di Estimasi terakhir sampai > jam 14.00
  + Status kiriman belum IM sudah lebih dari 1x24 jam dari waktu OM dan masih estimasi service maka status tiket open
* Agen pengirim yang konfirmasi bisa langsung OPEN Tiket dan tetap edukasi mengirimkan syarat revisi melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
* Bersedia dikenakan biaya revisi (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan)
* Harus mengirimkan surat pernyataan atau bukti atau sudah menginformasikan berkas yang diminta melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
* Ketentuan kiriman market place : apabila seller (pengirim) dan buyer (penerima) ingin melakukan revisi alamat dan dapat mengakibatkan adanya penambahan biaya kirim maka edukasi ke cust tidak bisa dilakukan revisi alamat. Kecuali kondisinya :
  1. cust insist dan info sudah konfirmasi ke pihak market place tetapi diabaikan
  2. revisi alamat dari rt/rw, blok, nomor rumah
  3. ada request dari pihak market place
* **Probing**

1. Nomor Resi
2. Status pelapor
3. Alamat lengkap penerima yang baru
4. Nomor handphone alternatif penerima
5. 5. Alamat email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
6. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
7. Kiriman dari E-commerce/Pribadi :
8. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
9. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

**Ketentuan perhitungan Biaya Revisi :**

* Status kiriman belum manifest maka biaya revisi di hitung dari selisih atau penambahan dari ongkos kirim yang telah di bayarkan sebelumnya dan di sesuaikan dengan berat kiriman. Tapi jika biaya penerusan sama atau tidak ada selisih maka tidak dikenakan biaya lagi.

**Contoh:**

kiriman dari Jakarta ke Surabaya service regular dengan berat 1 kg di kenakan biaya pengiriman Rp 19.000. Ada permintaan revisi ke Jayapura.

Ongkir Jakarta – Jayapura Rp. 105.000.

Biaya Revisi = 105.000 – 19.000 = 86.000 (biaya revisi alamat)

* Status kiriman dari manifest – inbound maka biaya revisi di hitung dari destinasi lama ke destinasi baru dan di sesuaikan dengan berat kiriman.

**Contoh:**

kiriman dari Jakarta-Surabaya service regular dengan berat 3 kg ,di kenakan biaya pengiriman kiriman Rp 57.000 status kiriman sudah tiba di Surabaya. Ada permintaan revisi ke Jayapura.

Maka untuk perhitungan biaya revisi dihitung dari Surabaya ke Jayapura

Biaya Revisi : Ongkir SUB-DJJ 115.000 x 3kg (berat kiriman) = 345.000.

* Untuk permintaan revisi alamat masih dalam kota yang sama, maka tidak dikenakan biaya
* Jika pelanggan mau revisi alamat metode awal pembayaran COD :

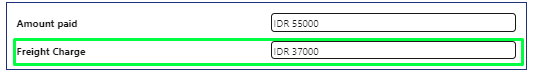
1. Kondisi kiriman belum OM : pelanggan ingin revisi ke beda kota maka tidak dikenakan biaya
2. Kondisi kiriman sudah OM : pelanggan ingin revisi ke beda kota maka dikenakan biaya tambahan tariff dari destinasi lama ke destinasi baru

Contoh :

Kiriman awal COD service REG dari BKI10000-Bekasi ke SOC20213-Colomadu, Karanganyar dengan tariff Rp. 27.000, kemudian pelanggan ingin revisi alamat ke SOC20512-Kartasura, Sukoharjo. Maka pelanggan dikenakan tariff tambahan dari SOC10000-Solo ke SOC20512-Kartasura, Sukoharjo yaiut Rp. 6.000. Total pelanggan akan dikenakan tariff Rp. 27.000 + Rp. 6.000 = Rp. 33.000

* Untuk kiriman yang amount paid nya pada display connote terdapat biaya asuransi/ biaya lainnya, maka perhitungan tarif untuk cancel/hold mengacu pada kolom “Freight Charge”

**Contoh** perhitungan tarif yang diambil yang dikotak hijau :



* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Mengirimkan surat pernyataan, scan resi, dan kartu identitas ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan subject Revisi Alamat
4. Apabila permintaan dari pihak penerima (pihak pengirim tidak dapat dihubungi dan atau sudah lepas tangan)
5. Surat pernyataan revisi alamat bermaterai
6. Bukti pembelian kiriman
7. Scan/foto Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS) penerima & scan/foto resi
8. Biaya penerusan/ biaya revisi alamat akan dikenakan biaya (untuk kiriman beda kota atau yang butuh penerusan), Di transfer ke rekening BCA JNE 0843009562 atas nama PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, saat proses transfer diberita/ keterangan transfer dicantumkan concern/info dan no. resi nya, contoh : biaya revisi alamat resi 01234xxxx dan untuk bukti transfer di foto dan di kirimkan ke email customercare@jne.co.id
9. Kondisi status terakhir di ORION ada Runsheet di hari sebelumnya namun belum ada keterangan POD Sukses atau keterangan lainnya, Agent edukasi pengirim untuk konfirmasi dahulu ke penerima di khawatirkan kiriman sudah di terima, jika pengirim bersikeras tidak tahu dan meminta dibuat laporan maka agent OPEN tiket dan infokan tidak menjanjikan kiriman bisa direvisi
10. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
    1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    2. Unit WIC tetap infokan SLA
11. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
12. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
* Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Name Revision**

1. **Deskripsi**:

Permintaan perubahan nama Penerima dari pelanggan

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

Hanya melakukan perubahan nama saja tanpa ada perubahan data lainnya

1. **Probing**

* Nomor Resi
* Status pelapor
* Alasan revisi nama
* Nama baru penerima
* Nomor handphone alternatif penerima
* Kiriman dari E-commerce/Pribadi
* Alamat Email pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
* Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
* Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion
3. SLA penanganan request (4 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
4. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
5. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
6. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]
7. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

1. Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
2. Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
3. Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
   1. **Additional Information**

* **Deskripsi**

1. Permintaan penambahan/perubahan data nomor handphone dan atau nama penerima.
2. Permintaan Penambahan data alamat yang bukan merupakan perubahan data alamat yang signifkan.

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**
* Menambahkan tanpa mengubah alamat penerima yang sudah tertera di orion, contoh : sebelumnya tidak ada RT/RW kemudian pelanggan menambahkan RT/RW, menambahkan kode pos.
* Typo dalam penulisan alamat/nama penerima yang tidak signifikan.  contoh: Yuni menjadi Yunie, sara menjadi Sarah, tidak merubah unit, lantai, dsb
* Agent dapat melakukan open tiket baik status kiriman sedang runsheet atau pun belum runsheet
* **Probing**

1. Nomor Resi
2. Status pelapor
3. Data yang ingin ditambahkan
4. Nomor handphone alternatif penerima
5. Kiriman dari E-commerce/Pribadi
6. Alamat Email Pelapor : ( \* E-Commerce yang lapor tidak perlu probing)
7. Akun sosmed pelapor ( FB/Twitter ) : ( \*Agen & E-Commerce yang lapor tidak perlu probing )
8. Alamat email pengirim : ( \* Probing jika yang lapor E-Commerce )
9. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama penerima/pengirim di Orion)

* **Saran CSR**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan request (3 hari zona A, 5 hari zona B, C, D). Hari kalender termasuk sabtu, minggu dan libur Nasional 🡪 hanya diinfokan jika pelanggan bertanya saja
3. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
4. Resi cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat di edukasi untuk konfirm ke marketplacenya. Tidak open tiket tracer/ claim.
5. Resi Non cashless Tokopedia & Shopee: Bila pelanggan tanyakan perihal refund claimnya dapat diinformasikan info terupdate di  tiket Tracer/ claimnya. [Baca instruksinya/informasi seperti apa]

* **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:

* Connote reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote# = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxxx (Lazada)
* Customer# = TOKOPEDIA PT (Tokopedia), SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
  1. **Request Pick Up**

1. **Deskripsi**

Permintaan pengambilan paket dilakukan oleh pihak JNE di lokasi yang ditentukan pelanggan

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi**

* Request pengambilan paket bisa diajukan oleh customer untuk pickup di seluruh cabang dengan no ID corporate cabang atau corporate national
* Untuk customer retail (Tidak memiliki account) maka Pembayaran cash. Untuk customer Corporate maka pembayaran bisa Cash/credit/COD
* Untuk customer yang data nya sudah ditemukan baik melalui nomor telp (retail) atau account maka lakukan klarifikasi alamat pick up sesuai data yang muncul di Orion
* Schedule pick up yang cust infokan wajib di rubah pada pick up ready.
* Apabila nama caller (yg melakukan Request Pick up ke JNE) berbeda dengan nama PIC yg akan ditemui oleh petugas pick up, agent wajib cantumkan nama dan nomor telepon caller yang melakukan request tersebut di kolom Pickup Address.

1. **Probing**

* Nomor Account:
  1. Jika belum memiliki kode account silahkan cek historynya di Orion berdasarkan nomor telpon dan terakhir kali pick up
  2. Jika sudah memiliki kode account silahkan cek berdasarkan kode account yang diinfokan pelanggan
* Alamat pengambilan paket secara lengkap dapat di input juga pada kolom pickup address
* Nama PIC :
* Bagian/Divisi (jika kantor, misalkan keuangan, security, resepsionis, dll)
* Nomor telpon PIC yang bisa dihubungi?
* Jenis kiriman paket atau dokumen?

1. Jika dokumen tanyakan : berapa pcs? // berapa kg? // ukuran dokumennya?
2. Jika paket tanyakan : berapa koli? // berapa kg? // berapa ukuran?

* Isi paketnya :
* Waktu pick up ? ( Tanggal dan jam pick up)
* Tutup kantor di pukul berapa?

\*(Wajib menanyakan apakah ada security/PIC 24 jam atau tidak)

* Service yang digunakan apa? (Khusus YES dan SS harus probing kota tujuannya hingga ke kecamatan)
* Armada yang digunakan apa?
* Motor : Paket dengan dimensi 20 x 20 x 20 cm dengan berat max 2 kilogram atau hanya 1 dus saja menggunakan armada motor
* Mobil : Paket dengan dimensi > 20 sentimeter / berat lebih dari 2 kilogram dialihkan menggunakan mobil

1. **Saran CSR**

* Infokan matrix pick up
* Infokan agar ditunggu dahulu pengambilan paketnya
* Informasikan nomor booking pick up pelanggan
* Info yang membawa timbangan hanya Pickup Mobil saja ( Infokan jika ada cust bertanya petugas membawa timbangan atau tidak )

1. **Info Tambahan**
2. Untuk isi kiriman HVS atau kiriman yang rentan maka sarankan pelanggan menggunakan Packing Kayu dan Asuransi. Jika pelanggan menolak setelah edukasi tuliskan pada special intruction bahwa "sudah edukasi packing kayu dan asuransi namun pelanggan menolak
3. Apabila isi kiriman masuk kategori kiriman DG maka minta pelanggan melampirkan MSDS pada saat pick up
4. Apabila kiriman berupa pecah belah edukasikan bahwa tidak bisa dikirim melalui JNE karena rentan rusak atau pecah. Apabila pelanggan tetap ingin dikirimkan harus ada surat pernyataan dari pengirim bahwa JNE tidak menanggung kerusakan dan input di special instruction
5. Pencantuman di Special Instruction :
   * SF : info yang dicantumkan dalam special instruction company closed, jenis kiriman (paket/ dokumen), jumlah koli, isi, ukuran, kota tujuan jika service YES, ada nya edukasi untuk packing kayu, info asuransi atau tidak, instruksi lainnya contoh : JANGAN DIBANTING, JANGAN DILEMPAR, dll)
   * Orion : info yang dicantumkan dalam special intruction: company closed, Berat kiriman Kg, jenis kiriman (paket/ dokumen), isi, ukuran, kota tujuan jika service YES, ada nya edukasi untuk packing kayu, info asuransi atau tidak, instruksi lainnya contoh : JANGAN DIBANTING, JANGAN DILEMPAR, dll)
6. Khusus kriman JTR dengan panjang > 3 meter maka akan dilakukan pick-up diatas jam 10:00 malam
7. Batas panjang kiriman JTR adalah : maksimal 4 meter
8. Pengembalian resi setelah dipickup : 3-4 hari tidak termasuk Minggu dan Libur Nasional
9. Jam operasional Pick Up : Jam Operasional Pick Up saat ini 24 Jam, termasuk untuk pick up service JTR

**Ketentuan Cut Of Time Shipment YES :**

1. Maximal Request Pick up di terima oleh PIC CS / Tracer CCC Pukul 14.00 WIB. Untuk Request melebihi dari jam Cut Off akan di jadwalkan pick up esok hari.
2. Maximal serah terima barang dari customer ke tim Pick Up / Implant JNE pukul 16.00 WIB.
3. Untuk shipment yang di serahkan melebihi dari jam Cut Off akan di proses dalam YES\* ( penambahan SLA 1 Hari )

**Jam operasional Pick Up SS :**

* + Permintaan pick up SS corporate mulai jam 09:00 - 11:00
  + Permintaan pick up SS agen mulai jam 09:00 - 11:00 untuk domestik ; 10:00 - 15:00 untuk CTC. Jika ada permintaan SS dari Agen Jakarta dibawah jam 09:00 pagi, agen sudah bisa menghubungi no telp 021-5602952. Nomor 08118854369 bisa dihubungi diatas pukul 09:00 (khusus permintaan Agen)

1. **CLAIM**

**4.1 Shipment fee refund - Refund Fee for Shipment Cancellation**

1. **Deskripsi**:

Pengembalian ongkos kirim dikarenakan kirimannya Cancel atau kirimannya dibatalkan dengan kondisi posisi kiriman masih di Origin

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

* Status kiriman masih berada di Origin
* Ada permintaan pengembalian ongkos kirim dari pengirim
* Sebelumnya sudah ada edukasi terkait kirimannya

1. **Probing:**

* Nomor resi:
* Status Penelpon (Pengirim/penerima):
* Kiriman dari E-Commerce / Pribadi:
* Nomor Handphone pengirim
* Nomor Handphone Alternatife Pengirim:
* Ongkos Kirim
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima berbeda dengan orion)

**Verifikasi data pelanggan:**

* Tanggal kirim:
* Tujuan pengiriman:
* Isi kiriman:

1. Apabila data tidak sesuai maka edukasi customer untuk konfirmasi via email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan melampirkan scan/ foto resi dalam kondisi yang utuh, jelas dan tidak terpotong
2. Untuk kiriman  selain cashless jika lolos verifikasi **open** tiketnya kemudian meminta data berikut:
3. Nomor rekening:
4. Nama bank:
5. Nama pemilik:
6. **Saran CSR:**

* Status update di Orion.
* Pengembalian hanya untuk ongkos kirimnya saja (tidak termasuk biaya packing kayu, asuransi, dll)
* Permintaan pengembalian ongkos kirim akan dilakukan pengecekan oleh tim terkait
* SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk hari minggu dan libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
* Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

1. Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja
2. SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer
3. (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional***\*infokan jika cust bertanya***)

* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
* Pengajuan klaim selain dari pengirim:

1. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
2. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
3. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
4. **Info Tambahan**
5. E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:

* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)

1. Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :

* All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim - Shipment Fee Refund - ( subcase type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

1. Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
   1. **Shipment Fee refund - Refund Fee For Pending Shipment/ Xray**
2. **Deskripsi**:

Pengembalian ongkos kirim, kiriman tidak dapat diberangkatkan/dipending dikarenakan kiriman jenis Dangerous goods (DG) sehingga tidak lolos x ray di Bandara, atau kiriman berupa tumbuhan dan hewan yang memerlukan perlakukan khusus.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

* Status kiriman masih berada di Origin
* Ada permintaan pengembalian ongkos kirim dari pengirim
* Jika kirimannya sudah diberangkatkan dengan transportasi lain ongkir tidak bisa dikembalikan
* Sebelumnya sudah ada edukasi mengenai kiriman tidak lolos X-Ray

1. **Probing:**

* Nomor resi:
* Status Penelpon (Pengirim/penerima):
* Kiriman dari E-Commerce / Pribadi:
* Nomor Handphone pengirim
* Nomor Handphone Alternatif Pengirim:
* Ongkos Kirim
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima berbeda dengan orion)

**Verifikasi data pelanggan:**

* Tanggal kirim
* Tujuan pengiriman
* Isi kiriman

1. Apabila data tidak sesuai maka edukasi customer untuk konfirmasi via email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan melampirkan scan/ foto resi.
2. Untuk kiriman  selain cashless jika lolos verifikasi **open** tiketnya kemudian meminta data berikut:

* Nomor rekening:
* Nama bank:
* Nama pemilik:

1. **Saran CSR:**

* Status update di Orion.
* Permintaan pengembalian ongkos kirim akan dilakukan pengecekan oleh tim terkait
* SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
* Penelepon Agen tetap probing rekening Shipper, jika pihak agen sudah mengganti ongkirnya ke shipper edukasi agen untuk melampirkan surat pernyataan yang berisi bahwa agen telah mengganti ongkir ke Shipper dan kirim email ke [retailercare@jne.co.id](mailto:retailercare@jne.co.id)
* Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

1. Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja
2. SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer
3. (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)

* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  + Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  + Unit WIC tetap infokan SLA
* Pengajuan klaim selain dari pengirim:

1. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
2. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
3. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
4. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk hari minggu dan libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
5. **Info Tambahan**

E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:

* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)

Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :

* All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim - Shipment Fee Refund - ( subcase type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **Shipment Fee refund - Missed Address Revision**
  + **Deskripsi**

Permintaan pengembalian ongkos kirim dengan kondisi, ada pemintaan revisi alamat sebelumnya dan untuk ongkos kirim ke alamat yang baru sudah dibayar oleh customer, namun kiriman lolos dan terkirim ke alamat yang lama.

* + **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**
  + Permintaan pengembalian ongkos kirim dari pengirim
  + Status kiriman terkirim ke alamat yang lama
  + Ada bukti transfer/pembayaran untuk revisi ke alamat yang baru
  + **Probing :**
    - Nomor handphone alternatif pengirim
    - Ongkos kirim
    - Nomor rekening
    - Nama pemilik rekening

**D. Saran CSR :**

1. Status update di Orion
2. SLA penanganan Claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 (hanya diinfokan jika cust bertanya saja)
3. SLA Proses transfer dana claim 7 hari kerja (berlaku untuk semua Bank)

**Tidak terhitung hari Sabtu, Minggu dan Libur Nasional *\*infokan jika cust bertanya***

1. Menambahkan Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, vvip dan ancam media :
2. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, vvip dan ancam media tidak perlu infokan SLA
3. Unit sosmed jika hard complaint, insist, vvip dan ancam media tidak perlu infokan SLA (Sama seperti unit Inbound call, JLC dan E-Care). Sedangkan untuk customer “SPAM” maka bisa dilihat dari ETD kirimannya sudah lewat estimasi atau belum serta bahasa/kalimat spam yang disampaikan customer.
4. Unit email Ecommerce case tokopedia tetap infokan SLA kecuali ada info dari tokopedia bahwa customer tersebut adalah customer VVIP  tokopedia.
5. Unit WIC tetap infokan SLA
6. Pengajuan Claim selain dari pengirim :
7. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaimnya atau bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima, jika kondisinya pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
8. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
9. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "Berkas Klaim dan Nomor Resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
10. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk hari minggu dan libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
    * + **Info Tambahan :**

E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:

* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 110xxxx, ID11xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote = TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8811xxxx, 8813xxxx, 8815xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8811, 8813, 8815 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)

**Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :**

1. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya. CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim. Tiket : Claim - Missing - (subcase type sesuai status terakhir di ORION) status CLOSED, Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah edukasi hubungi CS Marketplace
2. Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir (info jika di tanyakan saja)
   1. **Shipment Fee refund - Missed Cancellation**
      1. **Deskripsi**

Permintaan ongkos kirim dengan kondisi sebelumnya, ada pemintaan cancel yang sudah dibayar oleh customer namun lolos dan terkirim ke alamat penerima

* + 1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

1. Status kiriman masih berada di Origin (tidak pernah diberangkatkan ke destinasi)
2. Status kiriman terkirim ke alamat penerima di destinasi
3. Ada permintaan pengembalian ongkos kirim dari pengirim
4. Lolos cancel atau sudah pernah ada tiket permintaan cancel sebelumnya
5. Pengajuan Claim selain dari Pengirim tiket bisa di open namun tetap edukasi (sesuai saran CSR pengajuan claim selain dari pengirim)
   * 1. **Probing :**
   1. Nomor resi
   2. Nomor Handphone pengirim
   3. Nomor handphone alternatif pengirim
   4. Ada bukti transfer/pembayaran untuk cancel/retur kiriman
   5. Ongkos kirim
   6. Nomor rekening
   7. Nama pemilik rekening
      1. **Saran CSR :**
      * Status update di Orion
      * Kirimkan bukti buku rekening (bisa dalam bentuk foto/scan)
      * SLA penanganan Claim 3 hari kalender 🡪 (hanya diinfokan jika cust bertanya saja)
      * SLA Proses transfer dana claim 7 hari kerja (berlaku untuk semua Bank)

**Tidak terhitung hari Sabtu, Minggu dan Libur Nasional *\*infokan jika cust bertanya***

* + - Menambahkan Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, vvip dan ancam media :

1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, vvip dan ancam media tidak perlu infokan SLA
2. Unit sosmed jika hard complaint, insist, vvip dan ancam media tidak perlu infokan SLA (Sama seperti unit Inbound call, JLC dan E-Care). Sedangkan untuk customer “SPAM” maka bisa dilihat dari ETD kirimannya sudah lewat estimasi atau belum serta bahasa/kalimat spam yang disampaikan customer.
3. Unit email Ecommerce case tokopedia tetap infokan SLA kecuali ada info dari tokopedia bahwa customer tersebut adalah customer VVIP  tokopedia.
4. Unit WIC tetap infokan SLA
   * + Pengajuan Claim selain dari pengirim :
   * Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaimnya atau bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima, jika kondisinya pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
   * Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
   * Infokan ke pelanggan subjek emailnya "Berkas Klaim dan Nomor Resi" ke alamat email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
     1. **Info Tambahan :**

E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:

* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 110xxxx, ID11xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8811xxxx, 8813xxxx, 8815xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT ([Bukalapak.com](https://apc01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fbukalapak.com%2F&data=05%7C01%7Cdesy.yulizar%40jne.co.id%7C204b579fe49449668e0108dbd0802acc%7Ce22004bdacbb42e19bd8a1153d7047e0%7C0%7C0%7C638333021136904066%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=CRFwVCmyaowr1wFOckTYHUvoDpjl5vpfTAVR9FV9aQg%3D&reserved=0))
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8811, 8813, 8815 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)

**Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :**

1. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya. CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim. Tiket : Claim - Missing - (subcase type sesuai status terakhir di ORION) status CLOSED, Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah edukasi hubungi CS Marketplace
2. Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir (info jika di tanyakan saja)
   1. **Fee refund for charge variance - Weight Variance**
3. **Deskripsi**:

Ada konfirmasi dari operational/ sudah ada keterangan di Orion bahwa kiriman dihold/ pending karena ada selisih berat.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

* Terjadinya perbedaan berat yang dibayarkan pelanggan karena adanya kesalahan input
* Terjadinya perbedaan berat dikarenakan penambahan/ pengurangan matriks volume
* Case **kiriman Tokopedia perbedaan berat** kiriman batas pelaporan dari Tokopedia ke JNE atau direct customer langsung complaint ke JNE adalah **7 hari kalender** sejak status kiriman sudah diterima

1. **Probing:**

* Nomor resi:
* Status Penelpon (Pengirim/penerima):
* Kiriman dari E-Commerce / Pribadi:
* Nomor Handphone pengirim
* Nomor Handphone Penerima
* Nomor Handphone Alternatife Pengirim / Penerima:
* Berat kiriman
* Isi kiriman
* Jumlah kiriman
* Biaya kirim yang dibayarkan
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima berbeda dengan orion)

**Verifikasi data pelanggan:**

1. Tanggal kirim

2. Tujuan pengiriman

3. Isi kiriman

Apabila data tidak sesuai maka edukasi customer untuk konfirmasi via email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) dengan melampirkan scan/ foto resi dalam kondisi yang utuh, jelas dan tidak terpotong

1. **Saran CSR:**

* Status update di Orion.
* Pengembalian ongkos kirim akan disampaikan tim terkait.
* SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 (hanya diinfokan jika cust bertanya saja)
* Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :
* Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja
* SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer
* (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)
* Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
  + Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  + Unit WIC tetap infokan SLA
* Pengajuan klaim selain dari pengirim:

1. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
2. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
3. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
4. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 diinfokan jika cust bertanya saja)
5. **Info Tambahan**

**E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:**

* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)

**Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :**

1. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim - Fee Refund For Charge Variance - ( subcase type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **Missing I**
* **Deskripsi**:

Ada konfirmasi dari operational/ sudah ada keterangan di Orion bahwa kiriman sudah diterima namun isi berkurang, isi Kosong atau isi berubah

**Subcase Type**(Tier 1 tidak perlu mengisi sub casetype di tiket; di isi oleh tier 2)

1. Missing Content Change
2. Missing Content Reduce
3. Missing Empty

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

1. Kiriman yang informasinya dari pihak customer isi di paket kurang, kosong atau isi berubah
2. Terdapat informasi di orion atau keterangan dari operasional bahwa kiriman kurang / kosong
3. Kiriman yang sudah dinyatakan hilang dari tim tracer sesuai follow up laporan
4. Jika cek di “JML” BAKIK pada orion kosong dan pelanggan info seharusnya diterima 2 namun di Qty 1 dan baru diterima 1.
5. Pengajuan klaim tidak melebihi dari 14 hari kiriman seharusnya diterima
6. Batas pelaporan **dari Tokopedia atau dari customer langsung** complaint ke JNE adalah **14 hari kalender** sejak status kiriman sudah diterima

* **Probing :**

1. Nomor resi:
2. Status Penelpon (Pengirim/penerima):
3. Kiriman dari E-Commerce / Pribadi:
4. Nomor Handphone pengirim
5. Nomor Handphone Penerima
6. Nomor Handphone Alternatife Pengirim / Penerima:
7. Kondisi kiriman saat diterima.
8. Detail isi kiriman  (berupa paket/dokumen, paket/dokumennya apa)

* Apa ada cek isi kiriman bersama saat awal.
* Kondisi paket saat di kirim (jika customer tidak info).
* Kondisi paket saat di terima.

1. Jumlah kiriman (yang diterima dan yang seharusnya diterima)
2. Telah dilakukan konfirmasi ke pengirim (jika pelapornya adalah penerima)
3. Harga barang (hanya untuk kiriman berupa paket, untuk dokumen tidak ditanyakan harga barang)
4. Status Kiriman asuransi/ tidak

\* Untuk kondisi kiriman tidak diasuransikan : “alasan kiriman tidak diasuransikan”

1. Alamat email pengirim/ penerima (untuk bukti transfer).
2. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima  berbeda dengan orion)

* **Saran CSR:**

1. Status update di Orion:
2. Berkas Syarat Pembayaran Claim di Pusat Jakarta :
   1. Foto / scan invoice/ surat pernyataan penggantian invoice bermaterai (hanya untuk kiriman paket bukan category dokumen)
   2. Foto / scan Kartu identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS)
3. Infokan persyaratan claim dikirim melalui e-mail dengan subjek emailnya “Berkas Klaim dan Nomor Resi" ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) atau WhatsApp ke nomor 083183532450 dan jika berupa hard copy dapat di serahkan langsung
4. Berkas Syarat Pembayaran Claim di Cabang :
5. nvoice (hanya untuk kiriman paket bukan category dokumen)
6. KTP (ID Customer)
7. Foto Resi
8. Buku Rekening
9. Form claim yang diisi customer
10. Bukti transfer/ pembayaran transaksi (untuk pengiriman pribadi dilengkapi surat pernyataan dari customer);, dll
11. SLA penanganan claim 6 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
12. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :
13. Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja
14. SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer
15. (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)
16. Ketentuan info SLA untuk cust yang hard complain, insist, VVIP dan ancam media :
    * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
    * Unit WIC tetap infokan SLA
17. Ketentuan kiriman non cashless shopee dapat dilihat dari CUST IDnya. Klik link berikut <https://jnepedia.jne.co.id/node/725> untuk melihat CUST ID Cashless Shopee. Selain dari CUST ID tersebut, maka termasuk kiriman Non Cashless Shopee
18. Penentuan tiket ketika kiriman sudah dinyatakan hilang namun status ada update kembali (status bergerak) untuk agent Handling Inbound Call & WIC :
    * Edukasi cust : informasi terakhir di data kami, kiriman saat ini sedang dalam proses (sebutkan status terakhirnya). Jika dalam 1 x 24 jam kiriman belum diterima mohon konfirmasikan kembali ke kami.
    * Bila customer bersedia menunggu maka tiket complaint closed
    * Bila customer tidak bersedia menunggu maka tiket claim open; informasi di notesnya bahwa status terakhir kiriman adalah…
    * Jika sudah ada tiket claim-nya; namun ada pergerakan status paket diatas tanggal pembuatan laporan claim-> update di Claim, info repeat call dan pergerakan paket di note tiket
    * Bila cust complaint kelanjutan claimnya dimana sudah proses claim namun kiriman tetap diterima maka edukasi + probing: kiriman sudah diterima oleh penerima; mohon konfirmasi terlebih dahulu apakah paket diterima dengan baik. Untuk laporan claim hilangnnya akan kami batalkan ya Kak ? :
    * bila customer menerima, case closed. Buat notes di laporan claimnya
    * bila customer menolak: edukasi untuk proses claimnya kami konfirmasi untuk tetap dijalankan namun paket akan dilakukan penarikan ya Kak ? tulis di notes sudah edukasi, cust insist tetap lanjut claim
19. Ditambahkan point "customer rekonfirm dalam waktu 1x24 jam dari jam status terupdatenya --> edukasi dulu
20. Bila customer rekonfirm lebih dari 1x24 jam dari jam status terupdatenya --> tiket claim. Pastikan notesnya jelas ( disebutkan bahwa status terupdatenya …)
21. Handling case jika di status orion blm ada status hilang namun cust info ada info dari internal JNE bahwa kirimannya hilang :
    * Di buat tiket mengikuti status terakhir pada ORION pastikan notes CRM jelas dan lengkap
    * Berlaku juga jika ada screen shoot yang di lampirkan ( Case dari Internal JNE )
22. Handling case kiriman di nyatakan Hilang namun customer tidak terima dan tetap ingin di lakukan pengantaran dan di terima consignee :
23. Ketentuannya adalah jika kiriman sudah di nyatakan hilang oleh tracer dan untuk tiket sudah di close namun kemudian customer menghubungi kembali dan tidak bersedia dinyatakan hilang, maka tiket tracer bisa di open 1x lagi ( sesuai dengan tiket terakhir apa ) , namun jika kembali di nyatakan hilang dan kemudian tiket di closed maka jika customer menghubungi kembali tetap harus di open tiket claim
24. Pengajuan klaim selain dari pengirim:
25. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
26. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
27. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
28. SLA Penanganan claim 7 hari kalender (semua hari terhitung) 🡪 diinfokan jika cust bertanya saja
29. Kiriman All MP ditiket sebelumnya sudah dinyatakan missing/ hilang namun ada update kembali (status bergerak) **maka tetap edukasi kepelanggan kiriman nya bisa diajukan refund dana kepihak Marketplacenya dan mengabaikan status terupdate pada orion**

* **Info Tambahan**

1. E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:

* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)

1. Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :
2. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim - Missing - ( subcase type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **Missing II**

1. **Deskripsi**:

Ada konfirmasi dari operational/ sudah ada keterangan di Orion bahwa kiriman hilang.

**Subcase Type**(Tier 1 tidak perlu mengisi sub casetype di tiket; diisi oleh tier 2, **kecuali sub casetype breach diisi oleh tier 1**)

* Missing Criss Cross
* Missing Consgnee Unknown
* Missing In Completed Qoly
* Missing Delivery
* Missing On Office Destination
* Missing Missroute
* Missing No-Record
* Missing Theft
* Missing By 3rd Party
* Missing Un-Inbound
* Missing Un-Manifest
* Missing Un-Receiving
* Missing Un-Runsheet
* Missing Un-Status POD
* Missing Undeliverable Shipment (UNDEL)
* Missing Breach (Kiriman marketplace yang sudah lewat estimasi dan ada keterangan breach pada tiket dari tracer)

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**
2. Terdapat informasi di orion atau keterangan dari operasional bahwa kiriman kurang / kosong
3. Kiriman yang sudah dinyatakan hilang dari tim tracer sesuai follow up laporan
4. Terdapat keterangan missing di orion (U14/PS4), untuk **kiriman dari all MP (Tokopedia, Tiktok, Shopee, Bukalapak, Blibli, Lazada, Zalora, JDID)** pembuatan tiket nya open tracer mengikuti status terakhir sebelum U14/PS4
5. Pengajuan klaim tidak melebihi dari 14 hari kiriman seharusnya diterima
6. Status pada ORION dengan keterangan : CL1, CL2, CL4 untuk semua kiriman retail dan marketplace maka laporan dibuat sesuai status terakhir sebelum muncul status CL1, CL2, CL4

**\**Handling di saran CSR***

1. **Probing :**

* Nomor resi.
* Status Penelpon (Pengirim/penerima).
* Kiriman dari E-Commerce / Pribadi.
* Nomor Handphone pengirim.
* Nomor Handphone Penerima
* Nomor Handphone Alternatife Pengirim / Penerima.
* Harga barang: (ditanyakan hanya untuk kiriman berupa paket, untuk dokumen tidak ditanyakan harga barang)
* Detail isi kiriman  (berupa paket/dokumen, paket/dokumennya apa)
* Jumlah kiriman (yang diterima dan yang seharusnya diterima)
* Status Kiriman asuransi/ tidak.

\* Untuk kondisi kiriman tidak diasuransikan : “alasan kiriman tidak diasuransikan”

* Alamat email pengirim/ penerima (untuk bukti transfer).
* Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima berbeda dengan orion)

1. **Saran CSR:**

* Status update di Orion:
* Berkas Syarat Pembayaran Claim di Pusat Jakarta :
  + Foto / scan invoice/ surat pernyataan penggantian invoice bermaterai (hanya untuk kiriman paket bukan category dokumen)
  + Foto / scan Kartu identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS)
* Infokan persyaratan claim dikirim melalui e-mail dengan subjek emailnya “Berkas Klaim dan Nomor Resi" ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) atau WhatsApp ke nomor 083183532450 dan jika berupa hard copy dapat di serahkan langsung
* Berkas Syarat Pembayaran Claim di Cabang :

4.1 Invoice (hanya untuk kiriman paket bukan category dokumen)

4.2 KTP (ID Customer)

4.3 Foto Resi

4.4 Buku Rekening

4.5 Form claim yang diisi customer

4.6 Bukti transfer/ pembayaran transaksi (untuk pengiriman pribadi dilengkapi surat pernyataan dari customer); dll

* SLA penanganan claim 6 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasonal) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
* Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :
* Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja
* SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer
* (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)
* Ketentuan info SLA untuk cust yang hard complain, insist, VVIP dan ancam media :
  1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
* Ketentuan koding **CL1, CL2, CL4** :

1. Ada tiket dan masih inprogress : maka agent CTF meneruskan laporan yang sudah ada, dan tidak infokan status **CL1, CL2, CL4** (abaikan status **CL1, CL2, CL4**) cukup menginfokan untuk menunggu proses investigasi terlebih dahulu terkait pelaporan sebelumnya, dan pernyataan hilang berdasarkan dari notes tracer bukan dari koding tersebut
2. Belum ada tiket tracer (Tiket Pertama) : Kiriman marketplace/retail open laporan tracer untuk pengecekan dan pembuatan tiket mengacu kepada status terakhir (sesuai pada kondisi tiket dapat di eskalasi)

* Ketentuan kiriman non cashless shopee dapat dilihat dari CUST IDnya. Selain dari CUST ID tersebut, maka termasuk kiriman Non Cashless Shopee
* Penentuan tiket ketika kiriman sudah dinyatakan hilang namun status ada update kembali (status bergerak) untuk agent Handling Inbound Call & WIC :
  1. Edukasi cust : informasi terakhir di data kami, kiriman saat ini sedang dalam proses ( sebutkan status terakhirnya). Jika dalam 1 x 24 jam kiriman belum diterima mohon konfirmasikan kembali ke kami.
  2. Bila customer bersedia menunggu maka tiket complaint closed
  3. Bila customer tidak bersedia menunggu maka tiket claim open; informasi di notesnya bahwa status terakhir kiriman adalah…
  4. Jika sudah ada tiket claim-nya; namun ada pergerakan status paket diatas tanggal pembuatan laporan claim-> update di Claim, info repeat call dan pergerakan paket di note tiket
  5. Bila cust complaint kelanjutan claimnya dimana sudah proses claim namun kiriman tetap diterima maka edukasi + probing: kiriman sudah diterima oleh penerima; mohon konfirmasi terlebih dahulu apakah paket diterima dengan baik. Untuk laporan claim hilangnnya akan kami batalkan ya Kak ? :

1. bila customer menerima, case closed. Buat notes di laporan claimnya
2. bila customer menolak: edukasi untuk proses claimnya kami konfirmasi untuk tetap dijalankan namun paket akan dilakukan penarikan ya Kak ? tulis di notes sudah edukasi, cust insist tetap lanjut claim

* Ditambahkan point " customer rekonfirm dalam waktu 1x24 jam dari jam status terupdatenya --> edukasi dulu
* Bila customer rekonfirm lebih dari 1x24 jam dari jam status terupdatenya --> tiket claim. Pastikan notesnya jelas ( disebutkan bahwa status terupdatenya …)
* Handling case jika di status orion blm ada status hilang namun cust info ada info dari internal JNE bahwa kirimannya hilang :
  1. Di buat tiket mengikuti status terakhir pada ORION pastikan notes CRM jelas dan lengkap
  2. Berlaku juga jika ada screen shoot yang di lampirkan ( Case dari Internal JNE )
* Handling case kiriman di nyatakan Hilang namun customer tidak terima dan tetap ingin di lakukan pengantaran dan di terima consignee :

Ketentuannya adalah jika kiriman sudah di nyatakan hilang oleh tracer dan untuk tiket sudah di close namun kemudian customer menghubungi kembali dan tidak bersedia dinyatakan hilang, maka tiket tracer bisa di open 1x lagi ( sesuai dengan tiket terakhir apa) namun jika kembali di nyatakan hilang dan kemudian tiket di closed maka jika customer menghubungi kembali tetap harus di open tiket claim.

* Pengajuan klaim selain dari pengirim:

1. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
2. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
3. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
4. SLA Penanganan claim 7 hari kalender (semua hari terhitung) 🡪 diinfokan jika cust bertanya saja

* Kiriman All MP ditiket sebelumnya sudah dinyatakan missing/ hilang namun ada update kembali (status bergerak) **maka tetap edukasi kepelanggan kiriman nya bisa diajukan refund dana kepihak Marketplacenya dan mengabaikan status terupdate pada orion**

1. **Info Tambahan**

* E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:
* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)
* Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :

1. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim - Missing - ( subcase type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

1. Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )

**Missing II sub casetype Breach (Di isi tier 1)**

1. **Deskripsi:**

Kiriman marketplace yang sudah lewat estimasi dan ada keterangan breach pada tiket dari tracer

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

Jika ada kiriman:

* 1. Status D25, D26, D99 dan R25 atau ada keterangan “Breach” pada tiket tracer di Result Tracing dan Kiriman melewati SLA Kiriman Marketplace
  2. Status D26 COD retail :

2.1 Kiriman **sudah** diterima Uang COD belum diterima Minta uang COD bisa dicairkan

2.2 Kiriman **belum** diterima Uang COD belum diterima Minta uang COD bisa dicairkan

* 1. Status D37 pelanggan diarahkan untuk mengajukan refund ke market place. Tiket closed

1. **Probing khusus status D26 COD retail :**
2. Tanyakan alasan kenapa baru di tanyakan saat ini (Jika kiriman sudah lebih dari 6 bulan)
3. Tanyakan kiriman sudah diterima atau belum
4. Jika sudah diterima sampaikan untuk bisa kirimkan bukti melalui email ke [customercare@jne.co.id/](mailto:customercare@jne.co.id/) Live chat/ Facebook/ Twitter. Dibuat Tiket open Claim-missing-breach (bisa langsung open tiket tanpa menunggu bukti dikirimkan dari pihak pelanggan).
5. Jika belum diterima probing ke no. 3
6. Tanya jika apakah ingin tetap diantarkan atau retur, jika hasil probing :
7. Ingin diantarkan : buat tiket complain dengan case type sesuai status terakhir sebelum breach
8. Ingin di retur : buat tiket request cancel dengan subcasetype undel
9. **Saran CSR**
10. Tiket dapat langsung di closed
11. Tiket dapat langsung **di open** untuk status D26 COD retail sesuai probing diatas
12. SLA penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasonal) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
13. Jika yang menghubungi adalah pihak customer, sarankan customer untuk konfirmasi langsung ke pihak marketplacenya untuk proses refund dananya
14. Jika yang menghubungi adalah pihak marketplace, sarankan untuk langsung melakukan refund dana ke pihak customer
15. Jika Pengirim/Penerima/Agen sudah konfirmasi terkait pengajuan claimnya namun belum ada penyelesaian maka :
    1. agent CTF Open Claim Breach sesuai status orion terakhir status D25, D26, D99 dan R25 Open tiket baik cashless/Non Cashless/ khusus Cashless SHOPEE ( kondisi tiket pertama/belum ada tiket Tracer sebelumnya )
    2. Bila sebelumnya ada tiket Tracernya Kiriman Cashless : Maka open tiket Tracer sesuai case type sebelumnya.
16. Jika kiriman “Non Marketplace dan Non Cashless Shopee” Tiket Di Open - Claim- Breach
17. Jika ada keterangan “Potensial Breach pada tiket tracer di Result Tracing” maka Open tiket sesuai status orion terakhir
18. Jika ada keterangan “Breach pada tiket tracer di Result Tracing” dan Kiriman melewati SLA kiriman Marketplace namun ada update status orion terbaru, maka edukasi pelanggan untuk pengajuan claim ke MP serta penyampaian informasi cukup pada update dari tracer saja, tidak perlu menyampaikan status orion terbarunya (tiket closed).
19. Tiket open Claim - missing – breach status D26 > 60 hari (Kiriman sudah diterima Uang COD belum diterima Minta uang COD bisa dicairkan)
    1. **Late Delivery Compensation**
20. **Deskripsi:**

Claim yang terjadi karena ketidakpuasan Customer atas keterlambatan kiriman dan customer minta kompensasi diluar (lebih) dari ongkos kirim YES/ SS dan atau ongkos kirim untuk REG/ OKE.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

Pengajuan klaim hanya bisa dilakukan oleh pengirim (kecuali pihak pengirim sudah tidak bisa dihubungi dan tidak bertanggungjawab)

1. **Probing :**
2. Nomor resi
3. Status Penelpon (Pengirim/penerima).
4. Kiriman dari E-Commerce / Pribadi.
5. Nomor Handphone pengirim.
6. Nomor Handphone Penerima.
7. Nomor Handphone Alternatife Pengirim / Penerima:
8. Bukti kerugian
9. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelapor berbeda dengan nama pengirim/penerima  berbeda dengan orion)

1. **Saran CSR:**
2. Status update di Orion.
3. Infokan persyaratan claim sebagai  berikut:

* Resi asli/ surat pernyataan resi hilang
* Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS)
* Buku rekening
* Bukti kerugian.

\* Bisa dilampirkan dalam bentuk fotokopi, scan ataupun foto dalam kondisi yang utuh, jelas dan tidak terpotong

1. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim & nomor resi" ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
2. SLA penanganan claim 6 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
3. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :
4. Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja
5. SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer
6. (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)
7. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
8. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
9. Unit WIC tetap infokan SLA
10. Pengajuan klaim selain dari pengirim:
11. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
12. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
13. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
14. SLA Penanganan claim 6 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 diinfokan jika cust bertanya saja)
15. **Info Tambahan**

* E-Commerce channel dapat dilihat pada Orion di kolom:
* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)
* Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :

1. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim – Late Delivery Compensation status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **Cost Variance / Selisih Biaya**

1. **Deskripsi:**

Terjadinya selisih biaya kirim antara biaya yang dibayarkan pelanggan dengan data pada sistem

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

* Adanya salah koding kota origin atau destinasi yang menyebabkan ada perbedaan biaya kirim (berbeda data pada orion dan resi).
* Data resi dan Orion sama, namun tujuannya seharusnya ada di daerah yang berbeda. Sehingga pelanggan membayar ongkos lebih mahal.

1. **Probing**

* Nomor Resi:
* Status Pelapor (Pengirim/penerima):
* Kiriman E-Commerce / Pribadi:
* Nomor Handphone pengirim:
* Nomor Handphone Alternatif pengirim:
* Nomor Handphone penerima:
* Nomor Handphone Alternatif penerima:
* Ongkos Kirim:
* Hubungan pelapor dengan pelanggan ***(jika nama pelanggan berbeda dengan nama penerima/pengirim di orion)***

**Verifikasi data pelanggan:**

1. Tanggal kirim:
2. Alamat lengkap pengiriman :
3. Isi kiriman:
4. Apabila salah satu data tidak sesuai maka edukasi pelanggan untuk konfirmasi via email dengan melampirkan scan/ foto resi ke email customercare@jne.co.id
5. **Saran CSR**
6. Status update di Orion:
7. Permintaan pengembalian ongkos kirim akan dilakukan pengecekan oleh tim terkait
8. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
9. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja

SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer

(7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional***\*infokan jika cust bertanya***)

1. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
2. Pengajuan klaim selain dari pengirim:
3. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
4. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
5. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
6. SLA Penanganan claim claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
7. **Info Tambahan:**
8. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
9. Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
10. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
11. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
12. Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)
13. Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :

* All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim – Fee Refund For Charge Variance – ( Sub Case Type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **Fee refund for charge variance - Refund Fee for Lost Wood Packaging**

1. **Deskripsi:**

Pengembalian selisih ongkos kirim biaya packing kayu.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

* Shipper minta kiriman dipacking kayu, namun ketika kiriman diterima tidak ada packing kayu-nya.
* Ada biaya tambahan untuk packing kayu, baik pada Orion maupun Resi

1. **Probing**
2. Nomor resi:
3. Status Pelapor (Pengirim/penerima):
4. Kiriman E-Commerce / Pribadi:
5. Nomor Handphone pengirim:
6. Nomor Handphone Alternatif pengirim:
7. Nomor Handphone penerima:
8. Nomor Handphone Alternatif penerima:
9. Biaya kirim yang dibayarkan:
10. Hubungan pelapor dengan pelanggan *(jika nama pelanggan berbeda dengan nama penerima/pengirim di orion)*

**Verifikasi data pelanggan :**

1. Tanggal kirim:
2. Tujuan pengiriman:
3. Isi kiriman:

\*minimal ada 2 data yang lolos verifikasi, baru bisa **open** tiketnya

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion:
3. Permintaan pengembalian ongkos kirim akan dilakukan pengecekan oleh tim terkait
4. Apabila data tidak sesuai maka edukasi customer untuk konfirmasi via email customercare@jne.co.id dengan melampirkan scan/ foto resi
5. Kirimkan bukti foto kiriman yang diterima melalui email customercare@jne.co.id
6. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
7. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja

SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer

(7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional***\*infokan jika cust bertanya***)

1. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA
2. Pengajuan klaim selain dari pengirim:
3. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim lolos packing kayu bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
4. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
5. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
6. SLA penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
7. **Info Tambahan:**

* E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
* Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
* Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
* Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
* Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)
* Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :
* All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim – Fee Refund For Charge Variance – ( Sub Case Type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **Shipment Fee Refund - SS/YES Gagal**

1. **Deskripsi:**

Pengembalian ongkos kirim dikarenakan kiriman yang menggunakan layanan SS/YES/YES\* tidak sampai tepat waktu.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**
   1. Dari Pengirim
   2. Selain dari shipper open namun tetap edukasi (sesuai saran CSR di no. 6)
   3. Status pada Orion menggunakan service SS/YES/YES\*
2. Sudah melebih estimasi dari Service
3. Customer bertanya terkait klaim
4. **Probing**
5. Nomor resi:
6. Status Pelapor (Pengirim/penerima):
7. Kiriman E-Commerce / Pribadi:
8. Nomor Handphone pengirim:
9. Nomor Handphone Alternatif pengirim:
10. Nomor Handphone penerima:
11. Nomor Handphone Alternatif penerima:

Verifikasi data pelanggan :

1. Tanggal kirim:
2. Tujuan pengiriman:
3. Isi kiriman

\*Minimal ada 2 data yang lolos verifikasi, baru bisa **open** tiketnya. jika tiket sudah open maka diprobing:

* Nomor rekening pengirim :
* Nama bank:
* Nama pemilik rekening:

1. **Saran CSR**
2. Status update di Orion:
3. Permintaan pengembalian ongkos kirim akan dilakukan pengecekan oleh tim terkait
4. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
5. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan:

Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja

SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer

(7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)

1. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
2. Pengajuan klaim selain dari pengirim:
3. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim SS/YES/YES\* bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
4. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
5. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
6. SLA penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
7. **Info Tambahan:**
8. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
9. Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
10. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
11. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
12. Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)
13. Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :
14. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim – Shipment Fee Refund – ( Sub Case Type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )

1. **Untuk Kiriman dari Tokopedia** open tiket YES Claim, Ketentuan sbb :
2. Kiriman sudah melebihi estimasi service YES nya, tanpa ada kendala (Contoh : BA/ undel CU, dll ) saat pengantaran.
3. Siapa pun yang menghubungi
4. Edukasikan untuk proses transfer tetaShipp ke nama buyer/consignee sesuai system orion
5. Probing norek penerima, Nama bank dan Nama pemilik rekening
6. Kiriman tidak melebih dari COT/ Cut off Time kiriman service YES khusus Tokopedia, seperti dibawah ini :

**Mekanisme Yang Berlaku :**

Untuk setiap paket dengan service YES yang waktu pengirimannya melebii SLA yang ditentukan, maka Tokopedia akan memberikan penggantian ongkos kirim atas paket tersebut kembali pembeli barang dengan ketentuan sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rute Pengiriman** | **Waktu Manifest  (Penyerahan Barang ke Kurir)** | **Maksimum  Durasi Pengiriman** |
| Jabodetabek ke Jabodetabek |  | H+1 pkl 23.59 |
| Selain rute pengiriman Jabodetabek ke Jabodetabek | ≤ pkl 16.00 | H+1 pkl 23.59 |
| Selain rute pengiriman Jabodetabek ke Jabodetabek | > pkl 16.00 | H+2 pkl 23.59 |

\**Jika dalam masa pengantaran paket terdapat kendala yang menyebabkan over-SLA dan terdokumentasi dalam system JNE yang dapat dipertanggungjawabkan, maka paket tersebut tidak dapat diklaim*

*Kolom : Waktu Manifest (Penyerahan Barang ke Kurir) adalah waktu kiriman saat customer melakukan transaksi di agen/ sales counter*

* 1. **Payment information**

1. **Deskripsi:**

Permintaan informasi oleh pelanggan mengenai proses transfer yang melebihi waktu dijanjikan.

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

* Customer belum menerima transfer pergantian claim yang sudah diajukan.
* Sudah ada ticket closed dengan status pembuatan kas merah

1. **Probing**

* Nomor resi:
* Status pelapor: (jika pelapornya penerima, langsung gunakan saran CSR)
* Nomor rekening & atas nama siapa:
* Nominal klaim:
* Kapan melakukan pengecekan rekening:
* Kapan melakukan pengecekan email:
* Alamat email customer /shipper: ( untuk dikirimkan bukti transfer oleh tim claim )

1. **Saran CSR**
2. Jika penerima yang menanyakan dana transfernya dan claim diproses ke pihak pengirim maka edukasi penerima untuk konfirmasi ke pengirim terlebih dahulu, **tiket closed**
3. Lakukan pengecekan juga pada Spam email
4. SLA Penanganan claim 3 hari kalender (semua hari terhitung termasuk minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
5. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja

SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer

(7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)

      5. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :

* 1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
  2. Unit WIC tetap infokan SLA
  3. **Damage**

1. **Deskripsi:**

Terjadinya kerusakan pada kiriman atau adanya keterangan "damage" by system.

|  |
| --- |
| **Sub Case Type :**(Tier 1 tidak perlu mengisi sub casetype di tiket; di isi oleh tier 2)  **(Leak/ Broken / Ripped / Damage by 3rd party / Pest Animal / Spoiled / Wet)** |

1. **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**
2. Terdapat keterangan damage di orion baik di Quick POD, detail runsheet atau di tracking seal
3. Informasi dari pelanggan bahwa kirimannya diterima dalam kondisi rusak
4. Pengajuan klaim tidak melebihi dari 14 hari kalender sejak kiriman seharusnya diterima
5. Batas pelaporan **dari** **Tokopedia atau dari customer langsung** complaint ke JNE adalah **14 hari kalender** sejak status kiriman sudah diterima
6. **Probing**
7. Nomor resi:
8. Status Pelapor (Pengirim/penerima):
9. Kiriman dari E-Commerce / Pribadi:
10. Nomor Handphone pengirim:
11. Nomor Handphone Alternatif:
12. Nomor Handphone penerima:
13. Nomor Handphone Alternatif:
14. Bentuk kerusakan:
15. Detail isi kiriman (berupa paket atau dokumen, paket atau dokumennya apa)?
16. Packing kayu: (Ditanyakan untuk kiriman pecah belah dan atau ketentuan kiriman yang di packing kayu)
17. Nilai paket: (ditanyakan hanya untuk kiriman berupa paket, untuk dokumen tidak ditanyakan harga barang)
18. Kirimannya diasuransikan atau tidak:

\*untuk kondisi kiriman tidak diasuransikan: “alasan tidak diasuransikan”

1. Hubungan pelapor dengan pelanggan (jika nama pelanggan berbeda dengan nama penerima/pengirim di orion)
2. **Saran CSR:**
3. Status update di Orion:
4. Berkas Syarat Pembayaran Claim di Pusat Jakarta :
   1. Foto / scan invoice/ surat pernyataan penggantian invoice bermaterai untuk kiriman paket bukan dokumen
   2. Foto / scan Kartu identitas (KTP/SIM/Passport/KITAS)
   3. Bukti foto kerusakan paket
5. Infokan persyaratan claim dikirim melalui e-mail dengan subjek emailnya “Berkas Klaim dan Nomor Resi" ke [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id) atau WhatsApp ke nomor 083183532450 dan jika berupa hard copy dapat di serahkan langsung
6. Berkas Syarat Pembayaran Claim di Cabang :
   1. Invoice (hanya untuk kiriman paket bukan category dokumen)
   2. KTP (ID Customer)
   3. Foto Resi
   4. Buku Rekening
   5. Form claim yang diisi customer
   6. Bukti transfer/ pembayaran transaksi (untuk pengiriman pribadi dilengkapi surat pernyataan dari customer);i dll
7. SLA penanganan claim 6 hari kalender (semua hari terhitung termasuk dihari minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
8. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan : Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja. SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)
9. Ketentuan info SLA untuk cust yang hard complain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
10. Pengajuan klaim selain dari pengirim:
11. Infokan agar menghubungi pengirim untuk pengajuan klaim bisa menghubungi customer service JNE atau edukasi untuk pengajuan claim bisa dari penerima pada saat kondisi pengirim tidak bisa dihubungi/tidak mau bertanggung jawab
12. Melampirkan surat kuasa atau surat pernyataan pengalihan claim
13. Infokan ke pelanggan subjek emailnya "berkas klaim dan nomor resi" ke alamat email  [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
14. SLA Penanganan claim 6 hari kalender 🡪 (semua hari terhitung termasuk dihari minggu & libur nasional)
15. **Info Tambahan:**
16. E-Commerce channel dapat dilihat pada orion di kolom:
17. Connote Reference No = TJNE-xxxx (tokopedia), SH-xxxx, 210xxxx, ID21xxxx (shopee), BL-xxxx (blibli), BKL-xxxx (Bukalapak)
18. Connote =  TJCxxxx, TJExxxx, TJRxxxx, TJXxxxx (tokopedia), 8822xxxx, 8823xxxx, 8825xxxx, CMxxxx, JTxxxx, JYxxxx (shopee), BLIJCxxxx (Blibli), BLJCxxxxx (Bukalapak), JNxxxx (LAZADA/Lastana Ekspress/ECART WEB PORTAL)
19. Customer = SHOPEE INTERNATIONAL PT (Shopee), GLOBAL DIGITAL NIAGA PT (blibli), LASTANA EXPRESS PT (Lazada), ECART WEB PORTAL PT (Lazada), Tokopedia PT (Tokopedia), BUKA USAHA INDONESIA PT (Bukalapak.com)
20. Shopee yang Cashless yaitu no depannya 8822, 8823, 8825 dan resi yang depannya 01 dengan account 80514305 (Shopee International Indonesia PT)
21. Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :
22. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim – Damage – ( Sub Case Type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

* Tambahan informasi : Kiriman Tokopedia NON Asuransi pergantian sama dengan JNE yaitu Maksimal 10x Ongkir ( info jika di tanyakan saja )
  1. **MY JNE**
* **Deskripsi:**

Pelanggan sudah melakukan transaksi untuk pembayaran maupun pembelian dengan kondisi saldo terpotong namun belum ada perubahan status

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**
* Saldo pelanggan pada MY JNE sudah terpotong
* Belum ada pengembalian saldo dalam 2x24 jam

**Sub Case Type :**

1. Balance deducted but My JNE deposit not received
2. My JNE deposit deducted but Prepaid balance not received
3. My JNE deposit deducted but Data package not received
4. My JNE deposit deducted but PLN token not received
5. My JNE deposit deducted but Gopay balance not received
6. My JNE deposit deducted but Dana balance not received
7. My JNE deposit deducted but OVO balance not received
8. My JNE deposit deducted but PLN bill not paid
9. My JNE deposit deducted but PDAM bill not paid
10. My JNE deposit deducted but BPJS bill not paid
11. My JNE deposit deducted but Postpaid bill not paid
12. My JNE deposit deducted but Telkom bill not paid
13. My JNE deposit deducted but TV Cable not paid

* **Probing**
* Nama pelanggan:
* Kendala yang dialami:
* Tanggal dan jam kejadian:
* Channel pengisian/pembayaran: (ovo/dana/gopay/xx .....)
* Nominal pengisian/pembayaran:
* Saldo sebelum pengisian/pembayaran:
* Alamat email  yang digunakan untuk login aplikasi My JNE:
* Nomor Handphone yang digunakan untuk login aplikasi My JNE:
* Type & Merk Handphone yang digunakan:
* Sistem Operation yang digunakan (IOS/Android):
* Storage dan RAM Handphone yang tersedia:
* **Saran CSR**

1. Permintaan pengembalian saldo akan dilakukan pengecekan oleh tim terkait
2. SLA Penanganan claim 4 hari kalender (semua hari terhitung) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
3. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja

SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer

(7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional***\*infokan jika cust bertanya***)

1. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   1. Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   2. Unit WIC tetap infokan SLA
   3. **Claim for JNE Services**

* **Deskripsi:**

Adanya ketidakpuasan dari pelanggan terhadap layanan JNE yang mengakibatkan kerugian finansial (di luar pelayanan kiriman).

* **Kondisi Tiket Dapat Di Eskalasi:**

1. Adanya kerugian yang dialami pelanggan diakibatkan JNE.
2. Kejadian tidak lebih dari 1 bulan tanggal transaksi

* **Probing**

1. Nomor telepon pelapor
2. Jenis kerugian yang dialami
3. Nominal kerugian yang dialami

* **Saran CSR**

1. Kirimkan bukti kerugian yang dialami melalui email [customercare@jne.co.id](mailto:customercare@jne.co.id)
2. Pastikan bukti yang dikirimkan dalam kondisi yang utuh, jelas dan tidak terpotong
3. SLA Penanganan claim 6 hari kalender (semua hari terhitung termasuk dihari minggu & libur nasional) 🡪 hanya diinfokan jika cust bertanya saja
4. Jika cust bertanya mengenai SLA transfer, informasikan :

Baik Bank Rekanan ( BNI, Mandiri, BCA ) maupun Bank Bukan Rekanan = 7 hari kerja

SLA transfer terhitung sejak Tim Claim menginfokan akan di lakukan transfer ke rekening customer (7 hari tidak terhitung Sabtu, Minggu dan Libur Nasional\*infokan jika cust bertanya)

1. Ketentuan info SLA untuk cust yang hardcomplain, insist, VVIP dan ancam media :
   * Unit Inbound call dan JLC jika hardcomplaint, insist, VVIP dan ancam media tidak perlu infokan SLA
   * Unit WIC tetap infokan SLA

* **Info Tambahan :**

1. Handling Claim kiriman Cashless All Marketplace :
2. All Resi kiriman dari All Marketplace baik Asuransi maupun NON Asuransi jika terjkadi Claim akan di handle langsung oleh All Marketplacenya.

    CS Edukasi Customer untuk menghubungi CS Marketplace jika terjadi claim.

              Tiket : Claim – For JNE Services – ( Sub Case Type sesuai status terakhir

             di ORION )  status CLOSED ,

             Note Tiket : tambahkan sudah edukasi yang sudah di sampaikan atau sudah

             edukasi   hubungi CS Marketplace

=====================================END==================================