

Daftar Pertanyaan untuk Stakeholder sebagai **“Customer Service”** :

1. Sebagai Customer Service, menurut Anda pertanyaan apa saja yang sering ditanyakan oleh user (customer) yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE?
2. Sebagai Customer Service, bagaimana syarat dan ketentuan apa saja agar user dapat menggunakan layanan ask joni (tanya CS)?
3. Sebagai Customer Service, menurut Anda apakah user diwajibkan untuk menginputkan data identitas sebelum bertanya? Mengapa demikian?
4. Sebagai Customer Service, jenis layanan tanya Customer Service seperti apa yang sering digunakan oleh user untuk menanyakan informasi?
5. Sebagai Customer Service, apakah terdapat fitur layanan Customer Service khusus yang membedakan jasa layanan pengiriman barang JNE dengan yang lainnya? mengapa demikian?
6. Sebagai Customer Service, apa saja kendala yang ditemui di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada user?
7. Sebagai Customer Service, menurut Anda Apakah JNE Express sudah memberikan yang terbaik perihal macam-macam layanan untuk bertanya pada CS ? mengapa demikian?
8. Sebagai Customer Service, apakah ada batasan durasi waktu ketika user menanyakan seputar informasi jasa pengiriman barang? mengapa demikian?
9. Sebagai Customer Service, Apa yang Anda lakukan jika terdapat user yang merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman barang JNE?
10. Sebagai Customer Service, Apa yang Anda lakukan jika terdapat user yang complain tentang paketan barang mereka yang belum sampai?
11. Sebagai Customer Service, Menurut Anda apakah diperlukan untuk sebuah platform khusus sebagai jembatan antara CS, Admin, dan kurir? mengapa demikian?
12. Sebagai Customer Service, menurut Anda kebutuhan sistem seperti apa yang Anda butuhkan untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada user?
13. Sebagai Customer Service, bagaimana cara Anda meningkatkan layanan agar user tetap setia menggunakan layanan jasa pengiriman barang JNE?