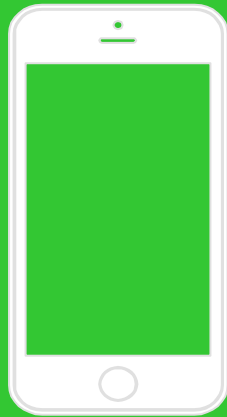


# **KELOLA PERTANYAAN PELANGGAN**



# Mobile Version

Buka aplikasi LINE@ >  
Pilih 'Kelola' > Klik '@Commerce'

# KELOLA PERTANYAAN PELANGGAN

## Lihat Pertanyaan



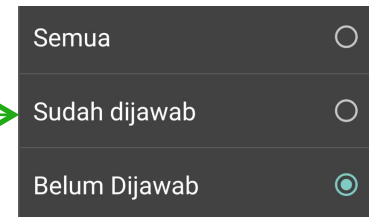
### STEP 1

Klik '**Pertanyaan**' pada halaman depan @Commerce



### STEP 2

Detail pertanyaan akan muncul. Anda juga dapat mencari pertanyaan berdasarkan status pertanyaan



Klik '**Pencarian Tingkat Lanjut**' untuk mencari pesanan lebih rinci.

Filter pertanyaan dengan memilih keterangan **Periode**, **Tipe Pertanyaan**, atau **Detail Informasi** lainnya.

Klik '**Cari**' untuk mencari pertanyaan.

Mengelola jawaban templat untuk pelanggan

# KELOLA PERTANYAAN PELANGGAN

## Menjawab Pertanyaan

< Kelola Pertanyaan Pelanggan home

Belum Dijawab

Pencarian Tingkat Lanjut▲

6 Bulan Tipe Pertanyaan

Tampilan Semua Detail

Masukkan kata kunci pencarian. Cari

Hasil pencarian 1

2018. 05. 16 16:14 / Pengiriman  
Hi, kapan produk akan dikirim?  
Belum Dijawab

Kelola Templat

### STEP 1

Klik **'Pertanyaan'** yang ingin Anda jawab



< Pertanyaan home

ORDER NO  
2018051523996320  
2018. 05. 16 16:12

Detail Produk

Layanan Pengiriman

Pengiriman **Belum Dijawab**

2018. 05. 16 16:14  
Hi, kapan produk akan dikirim?  
Abaikan Pertanyaan Balas

### STEP 2

Detail pertanyaan akan muncul.  
Klik **'Balas'** untuk menjawab pertanyaan



< Pertanyaan home

ORDER NO  
2018051523996320  
2018. 05. 16 16:14

Tidak Dipilih

Tanggapan (Tanpa Judul)

Hi, Produk akan dikirim hari ini

OK

Batalkan

### STEP 3

Ketik jawaban dari pertanyaan tersebut, klik **'OK'**



## PC Version

Akses LINE@ Manager  
([admin-official.line.me](https://admin-official.line.me)) >  
Pilih akun > Klik '@Commerce'

# KELOLA PERTANYAAN PELANGGAN

Klik judul pertanyaan untuk melihat detailnya. (Total 2)

Pengaduan juga dapat dilihat oleh Dukungan Pelanggan LINE.

Tanggal pengajuan	Status Saat Ini	Tipe Pertanyaan	Nomor Pesanan	Judul Pertanyaan	Nomor Produk	Nama Produk	Nama Singkat	Nomor Pelanaaan	Ditutup pada
2017.06.13 10:40:50	Belum Dij	Produk	2017061238122250	<a href="#">barang nya ukuran brp?</a>	317367424	Cushion LINE	Adissahulungo	703876677	-
2017.06.12 12:38:15	Belum Dij	Lainnya	2017061238122250	<a href="#">bantal nya kecil / besar?</a>	317367424	Cushion LINE	Adissahulungo	703876677	-

Klik pertanyaan

Lihat Pertanyaan Pelanggan

Detail pertanyaan beserta informasi pelanggan

Tanggal Diterima	2017.06.12 12:38:15	Tanggal Dijawab	
Nama Singkat	Adissahulungo	Nomor Pelanggan	703876677
Nomor Pesanan	2017061238122250	Nomor Pesanan Produk	2017061245312111
Nama Produk	Cushion LINE		
Tipe atau Judul Pertanyaan	[Lainnya] bantal nya kecil / besar?		
Pertanyaan	bantal nya kecil / besar?		

1

Jawaban Penjual

Berikan jawaban pada kolom ini

Kelola Templat

Jenis Jawaban	<input type="text" value="Pilih"/>
Judul Templat Jawaban	<input type="text" value="Silakan pilih templat."/>
Jawaban	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>
<input type="button" value="Tanggapan"/> <input type="button" value="Pertanyaan yang Tidak Terjawab"/>	

0/1,000

Klik untuk menjawab

## STEP 1

Klik pertanyaan yang ingin kamu jawab



## STEP 2

Detail pertanyaan akan muncul pada **'Lihat Pertanyaan Pelanggan'**. Jawab pertanyaan pada kolom **'Jawaban Penjual'**



## STEP 3

Klik **'Tanggapan'**

# AKHIR DOKUMEN

Kontak: [lineshopping@linecorp.com](mailto:lineshopping@linecorp.com)