

# Maersk.com ChatBot操作指南

# 登录入口

## 第一种

### 非登录状态下联系在线帮助:

进入官网<https://www.maersk.com> 点击右上角“菜单”图标，点击“帮助支持”，下拉找到“联系我们” - “在线聊天”，依次输入姓名、邮箱、选择对话语言和问题分类，点击“Continue to Chat”-“Chat now”，进入对话界面选择“在线技术支持”即可开启对话。



联系我们

 在线聊天  
立即在线注册，我们的线上客服团队，将在正常工作时间内为您提供在线答疑。  


# 登录入口

## 第二种

### 登录状态下联系在线帮助:

进入官网<https://www.maersk.com>后, 登录您的用户名、密码, 点击页面右下方chat按钮进入chat对话界面。、

The screenshot shows the Maersk user interface. At the top left is the Maersk logo and navigation menu (价格, 订舱, 跟踪, 船期, 物流解决方案, 管理). At the top right is the user profile (ZH\_HANS), search, and menu icons. The main content area is titled '欢迎来到您的 Hub' and includes a 'Customise' button. Below this are several widgets: '仓储和配送' (Warehouse and Distribution) with a '联系我们' button; '未完成任务' (Unfinished Tasks) with '556' items and a '查看未完成任务' button; '货运概览' (Freight Overview) with '532' items and a '提交VGM' button; '即将离港' (Departing Soon) with '1184' items and a '即将离港' button; and '即将到来' (Arriving Soon) with '878' items and a '即将到来' button. A '查看所有货物' button is also present. At the bottom, there is a search bar and a map display option. A blue circular chat button is located in the bottom right corner, highlighted by a grey callout box with an arrow pointing to it.

登录账号, 点击  
页面下方chat按钮

# 进入ChatBot主菜单

- ChatBot提供7x24小时服务;
- 用户通过**菜单栏**获取查询结果;
- ChatBot将会根据您选择的菜单给出网站操作指南或对应的链接。
- 工作时间内\*ChatBot可提供人工服务。
- 查询相关信息时, 请按照Chatbot提示输入正确格式, 例如订舱号长度应为9位。



\*工作时间:

Technical Support(网站注册及使用): 周一至周五 7:00 - 18:30

Live chat(其他业务问题): 周一至周五 9:00-12:30,13:30-18:00



# 菜单明细

- 如何新建订舱
- 查询船期
- 查询报价
- 操作截止时间
- 免箱期查询

- 查看未付/已付账单
- 查看逾期账单
- 在线支付

- 超过4个工作小时没有收到邮件回复，可输入邮件受理号码与人工客服查询邮件跟进状态

- 通过对话框左下角菜单可以：
  - 保存对话记录
  - 返回主菜单
  - 转人工客服



聊天已在 16:41 时开始



您好 Nan Claire，我是马士基智能客服。有什么可以帮到您？

Chat Bot

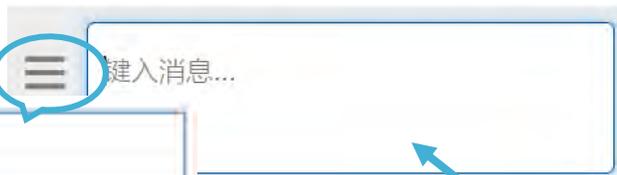
尚未订舱

已有订舱

账单查询

查询受理号码状态

人工客服 - 网站注册及使用



- 其他问题通过此处发送

- 集装箱跟踪
- 单证下载
  - 订舱确认件
  - 提单样本
  - 正本/海运单
  - 到货通知
  - 查询集装箱皮重
- 订舱更改及单证操作
  - 更改订舱
  - 提交VGM
  - 更改提单
  - 提单发放
  - 进口交货单发放
- 网站显示错误信息，或在注册及使用过程中遇到问题，可快速联系技术客服解决



# 问题没有解决?

如果Chatbot没有解决您的问题:

- 工作时间内将为客户直接**转人工客服**;
- 非工作时间将会为客户建立邮件受理号码并在下一工作日通过邮件回复, **客户需要在关闭对话框前留下具体问题。**
- 如果您需要人工服务, 但客服忙线转不成功, 将会为客户建立邮件受理号码并在4个工作日内通过邮件回复, **客户需要在关闭对话框前留下具体问题。**

# 满意度调查

对话结束后，您可以对此次chatbot或者人工客服的服务给出评价并提供具体意见，我们将会认真听取反馈，改进产品和改善服务。

对话已结束

感谢您与我们聊天。  
在此邀请您选择表情符号并点击提交对本次服务做出评价

满意      中立      不满意

请在此提供具体意见（2000字符以内）

请告诉我们您的具体意见。

提交

[Download Transcript](#)