

วิธีการสร้างเคส จากเว็บไซต์ (WEB to CASE)



MAERSK

ทำไมต้อง WEB to CASE ?

ลูกค้าสามารถมองเห็นภาพรวมของเคสทั้งหมดที่ถูกส่งหา Maersk รวมไปถึงสถานะการดำเนินงานของเคสนั้นๆจากทาง Maersk นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถค้นหาเคสที่ถูกส่งด้วยเลข Booking หรือหมายเลขเคส หรือเลือกกด Filters เพื่อค้นหาเคสในหมวดหมู่ที่สนใจ

สามารถค้นหาด้วยเลข Booking หรือ หมายเลขเคส

Raise a new case

Search by Case / Shipment number

Filters (1)

Closed X

Clear Apply Close

Status

☐ New ☐ Resolved ☐ Merged

☐ In Progress ☒ Closed

☐ Awaiting your response ☐ Duplicate

Case category

Case channel

Last updated

Displaying 1-4 of 4 records

Case number	Shipment number	Category	Channel	Last updated	Status
2309-202818255	RARPRIC14	Booking	Case Management	20/09/2023	Closed
2309-202818256	RARPRICE9	Documentation	Case Management	20/09/2023	Closed
2309-202818254	587671700	Cargo/Container	Case Management	20/09/2023	Closed
2309-202818253	587672322	Booking	Case Management	20/09/2023	Closed

ปุ่ม Filters เพื่อเลือก
ค้นหาเคสที่สนใจ

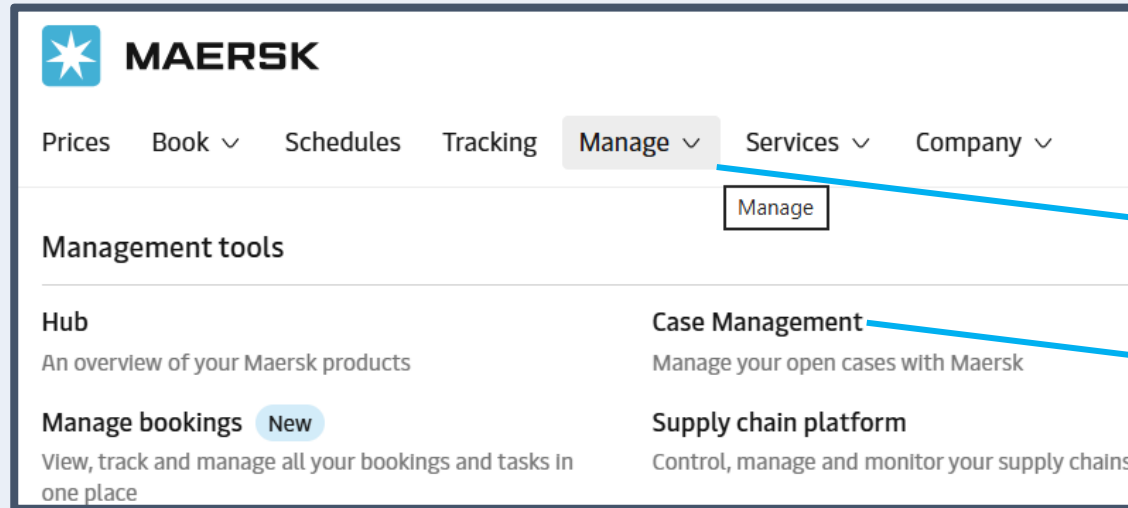
เลขเคสเพื่อใช้ในการติดตาม

สถานะของเคส



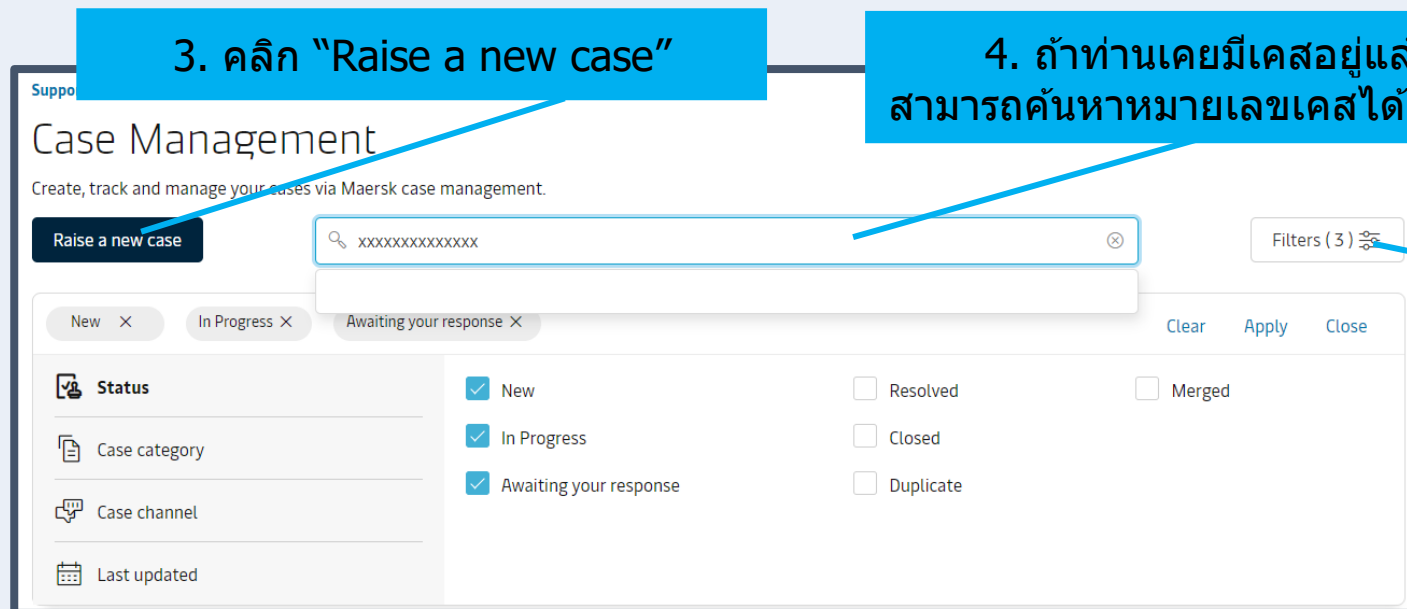
MAERSK

วิธีการส่ง WEB to CASE



1. หลังจากล็อกอิน คลิก "Manage"

2. คลิก "Case management"



3. คลิก "Raise a new case"

4. ถ้าท่านเคยมีเคสอยู่แล้ว
สามารถค้นหาหมายเลขเคสได้จากที่นี่

5. คลิก "Filter" เพื่อตรวจสอบเคสที่เคยมีอยู่

วิธีการส่ง WEB to CASE

[← Back to my cases](#)

Raise a case

Let's identify the situation to help you as quick as possible.

What can we help you with?

Please select an option

- Please select an option
- Prior To Booking
- Booking
- Documentation
- Cargo/Container
- Charges, Invoice & Payment

[Continue](#)

6. เลือกหัวข้อหลักที่ต้องการส่งเคส

What are you specifically reaching out about?

Please select an option

- Please select an option
- Amend SI/BL/VC
- Certificate/Letter
- Manifest / Customs
- Release SI/BL/VC
- Request Arrival Notice
- Request SI/BL/VC
- Submit SI/BL/VC
- Verified Gross Mass (VGM)

7. เลือกหัวข้อย่อยที่ต้องการส่งเคส



MAERSK

วิธีการส่ง WEB to CASE

8. ท่านสามารถเลือกอ่านตัวอย่างคำถาม พร้อมข้อเสนอแนะได้จากที่นี่

What are you specifically reaching out about?

Amend SI/BL/VC

Recommended FAQs

[How to amend a booking?](#)

[How to amend or approve the copy?](#)

[How can I amend a Delivery Order?](#)

This solved my problem I still need help

9. คลิก "I still need help"

Home / Support / Website guide

How to amend or approve the copy?

Shipping Instruction

Verify Copy

Share

When a Shipping Instruction has been processed, you will be able to see a Verify Copy in PDF format. You can download the Verify Copy, print it or forward it to any relevant parties.

1. Click **Account** located at the top right corner of the home page and **Login**.
2. Click on **Manage** in the top menu and select **Shipment Overview - Export** to track shipments or to search for a shipment.
3. Click **Pending tasks** on Shipment Overview - Export and select **Verify**.
4. If you have many bookings, then you can click **Show advanced options** to filter on location and/or vessel names to easy find the booking needed.
5. Click **Approve** next to the relevant transport document or alternatively, if you need to make an amendment, click **Amend**, perform the changes needed and Submit the amendments. A new Verify Copy will then be issued with the amended details.

If our important and customs checks are successful post submission of a Amended instruction, then you will receive an Instant Revised Verify Copy (IAVC)



MAERSK

Raise a case

Let's identify the situation to help you as quick as possible.

What can we help you with?

Cargo / Container

What kind of request do you have?

Container return

What are you specifically reaching out about?

Change container return depot

Which shipment is this regarding?

+ Add shipment

Please describe what you need help with

Explain your case here with any detail that you think is necessary...

0/500

Would you like to add an attachment?

Maximum size per file 5MB

File type supported .XLS, .XLSX, .PDF, .DOC, .DOCX, .PPT, .PPTX, .JPEG, .JPG, .TXT, .MSG, .ZIP, .EM

Add files

Submit

Return to overview

10. ท่านสามารถเลือกใส่เลข Booking หรือ B/L ได้จากตรงนี้ (หากต้องการ)

12. ระบุข้อความของอีเมล

13. แนบไฟล์ลงในอีเมล (หากต้องการ)

14. คลิก Submit

11. ค้นหาหมายเลข Booking หรือ B/L

Which shipment do you need a hand with?

XXXXXXXXXX

Search

Haiphong, VN

ETA November 08, 2023

Shipment No.
XXXXXXXXXX

Jakarta, ID

ETA November 20, 2023

Reference No.
XXXXXXXXXX

Select shipment

Describe your case

Amend bill of lading

20/500

Recommended FAQs

What is a Bill of Lading?

What is an example of a bill of lading?

Do all shipments have a bill of lading?



MAERSK

วิธีการส่ง WEB to CASE

15. ลูกค้าจะได้รับเลขเคสในทันที หลังจากนั้นคลิก View my case เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน หรือเพื่อยกเลิกการส่งเคส

Your case has been created

Thank you for reaching out. Your case has been successfully created.

Your case number : XXXXXXXXX

Please be assured we'll handle your ticket efficiently and with complete transparency.

View my case

My cases

Monitor the progress of your case

- ✓ Your ticket has been successfully submitted
We will send an email confirmation with the case details to you shortly.
- ✓ Our team will start working on your ticket
If we need additional information, we will contact you. You will also be notified by email as soon as there is a response.
- ✓ Check customer support response and reply back if needed
With complete visibility of our response and the seamless ability to engage in direct communication with us, you have full transparency over the progress of your case through to resolution.

หากต้องการยกเลิกการส่งเคส คลิก Withdraw the case

← Back to my cases

Case details

Case number : XXXXXXXXX

Withdraw the case

Case Created In Progress Awaiting Customer response Resolved Closed

Details of your request

Category Documentation	Sub category Amend SI/BL/VL	Raised by Nhung Bui	Case channel Case Management
Shipment number XXXXXXXX	Subject XXXXXXXX	Last updated 08/11/2023 3:26 PM	Created on 08/11/2023 3:26 PM

Description

XXXXXXXX
XXXXXXXX

Attachments

Maximum size per file 5MB
File type supported XLS, XLSX, PDF, DOC, DOCX, PPT, PPTX, JPEG, JPG, TXT, MSG, ZIP, EML, GIF, PNG

Add file

Comments

No comments have been posted on this case

Add comment to this ticket

XXXXXXXX
XXXXXXXX

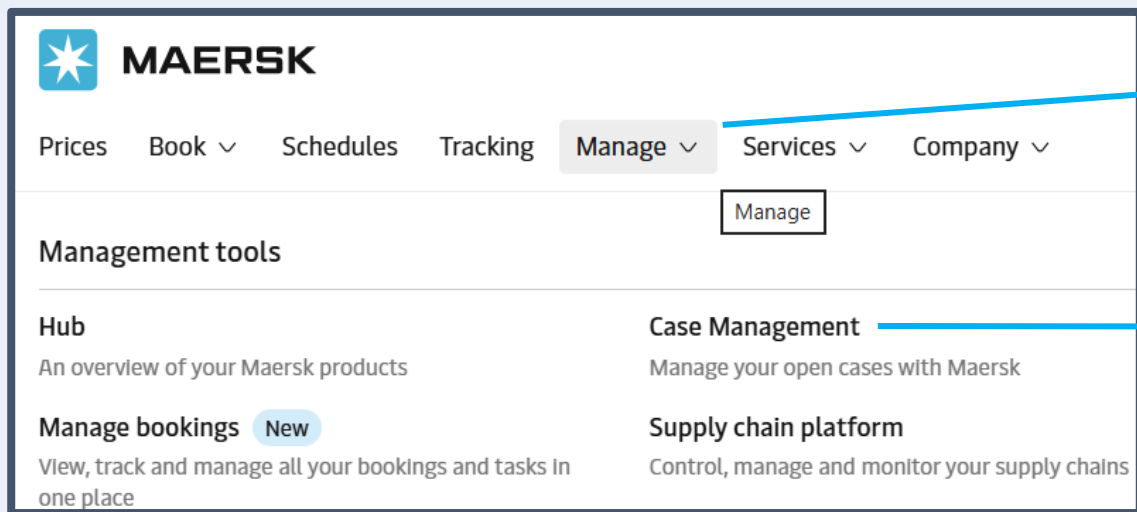
Submit

หากต้องการส่งข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี้ หลังจากนั้น คลิก Submit



MAERSK

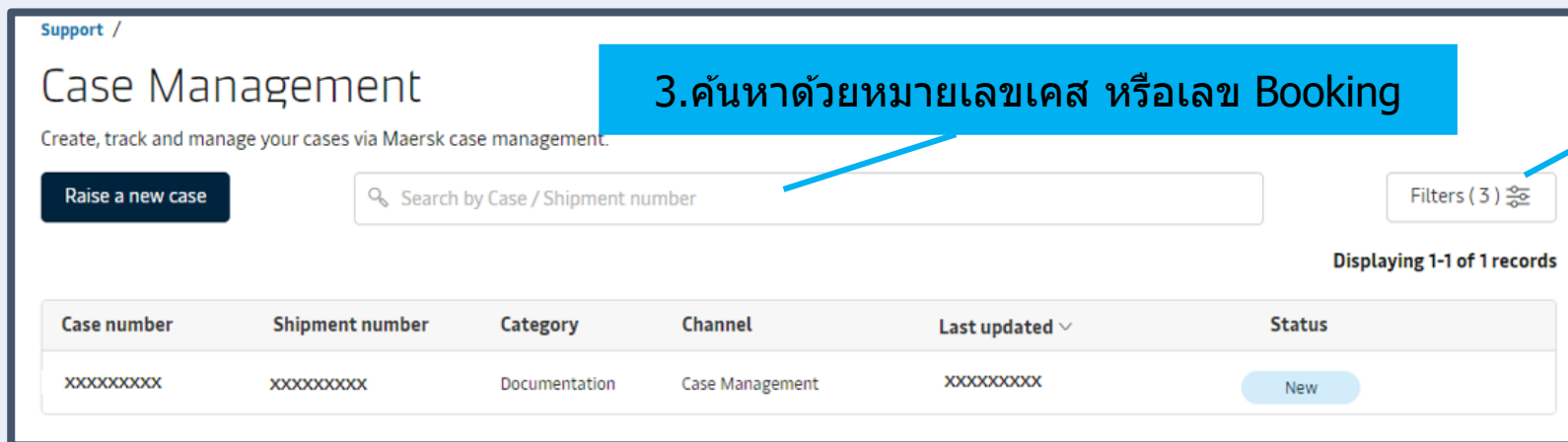
วิธีการยกเลิกการส่งเคส หรือ การส่งข้อมูลเพิ่มเติม



The image shows the top navigation bar of the Maersk website. The Maersk logo is on the left. The navigation menu includes: Prices, Book, Schedules, Tracking, Manage (highlighted with a dropdown arrow), Services, and Company. Below the navigation bar, there is a 'Management tools' section with three options: Hub, Case Management (highlighted with a blue box and an arrow pointing to it), and Supply chain platform.

1. หลังจากลือคอิน คลิก"Manage"

2. คลิก "Case management"



The image shows the 'Case Management' page on the Maersk website. The page title is 'Case Management' with a subtitle 'Create, track and manage your cases via Maersk case management.' Below the title, there is a 'Raise a new case' button and a search bar labeled 'Search by Case / Shipment number'. To the right of the search bar is a 'Filters (3)' button. Below the search bar, it says 'Displaying 1-1 of 1 records'. At the bottom, there is a table with the following columns: Case number, Shipment number, Category, Channel, Last updated, and Status. The table contains one row with placeholder text 'xxxxxxxx' for Case number, 'xxxxxxxx' for Shipment number, 'Documentation' for Category, 'Case Management' for Channel, 'xxxxxxxx' for Last updated, and a 'New' button for Status.

Case number	Shipment number	Category	Channel	Last updated	Status
xxxxxxxx	xxxxxxxx	Documentation	Case Management	xxxxxxxx	New

3. ค้นหาด้วยหมายเลขเคส หรือเลข Booking

4. หรือค้นหาด้วยหมวดหมู่
โดยการคลิก Filters

วิธีการยกเลิกการส่งเคส หรือ การส่งข้อมูลเพิ่มเติม

Support /

Case Management

Create, track and manage your cases via Maersk case management.

[Raise a new case](#)

Search by Case / Shipment number

Filters (3)

New X Clear Apply Close

Status

- ☒ New
- ☐ In Progress
- ☐ Resolved
- ☐ Closed
- ☐ Merged
- ☐ Awaiting your response
- ☐ Duplicate

Case category

Case channel

Last updated

Displaying 1-1 of 1 records

Case number	Shipment number	Category	Channel	Last updated	Status
		Prior To Booking	Case Management	08/11/2023	New

6.หลังจากเลือกหมวดหมู่เคสที่สนใจ
คลิก Apply

5.หากค้นหาด้วย Filters
ลูกค้าจะเจอหมวดหมู่เคส

7.ระบบจะแสดงเคสที่ลูกค้าค้นหาพร้อมทั้งสถานะการดำเนินงาน หลังจากนั้นคลิกหมายเลขเคส



MAERSK

[← Back to my cases](#)

Case details

Case number : XXXXXXXXX

หากต้องการยกเลิกการส่งเคส คลิก Withdraw the case

Withdraw the case

Case Created In Progress Awaiting Customer response Resolved Closed

Details of your request

Category Prior To Booking Sub category Cargo Restrictions/Support Enquiry Raised by XXXXXXXXX Case channel Case Management


Shipment number XXXXXXXXX Subject XXXXXXXXX Last updated 08/11/2023 3:54 PM Created on 08/11/2023 3:26 PM

Description

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

Attachments

Maximum size per file 5MB
File type supported .XLS, .XLSX, .PDF, .DOC, .DOCX, .PPT, .PPTX, .JPEG, .JPG, .TXT, .MSG, .ZIP, .EML, .GIF, .PNG

 Add file

Comments

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

08/11/2023 3:37 PM

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

08/11/2023 3:38 PM

Add comment to this ticket

XXXX

หากต้องการส่งข้อมูลเพิ่มเติม
สามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี้
หลังจากนั้น คลิก Submit

Submit

Want to withdraw case?

Reason for withdrawing case.

XXXXXXXXXX

กรอกเหตุผลที่ยกเลิกเคส หลังจากนั้นคลิก Yes

7/500

No

Yes

Your case has now been withdrawn.

The status has now been updated. You are now unable to make any updates to your case.

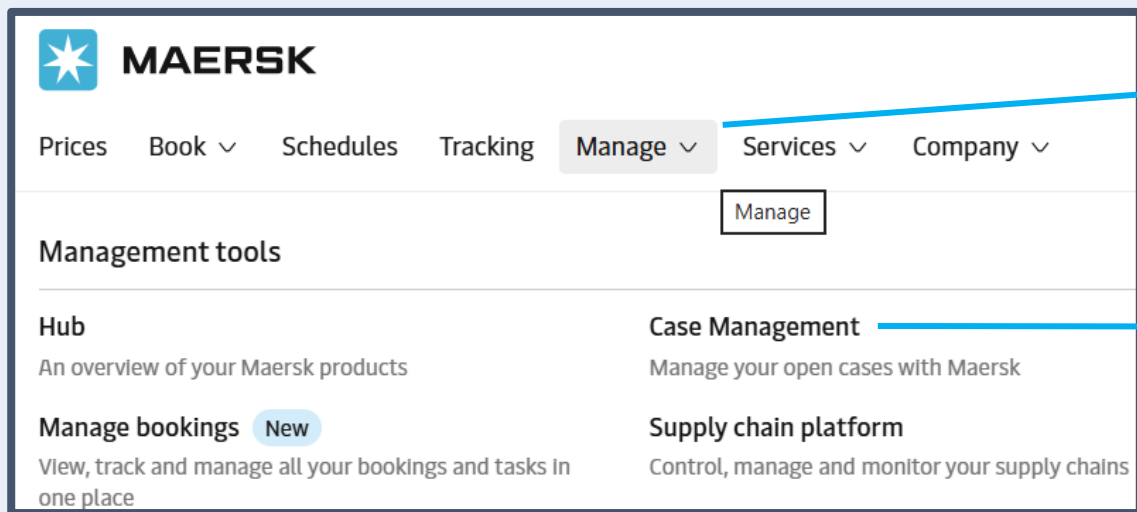
Ok

ข้อความแสดงยืนยันว่าเคสถูกยกเลิกเรียบร้อยแล้ว



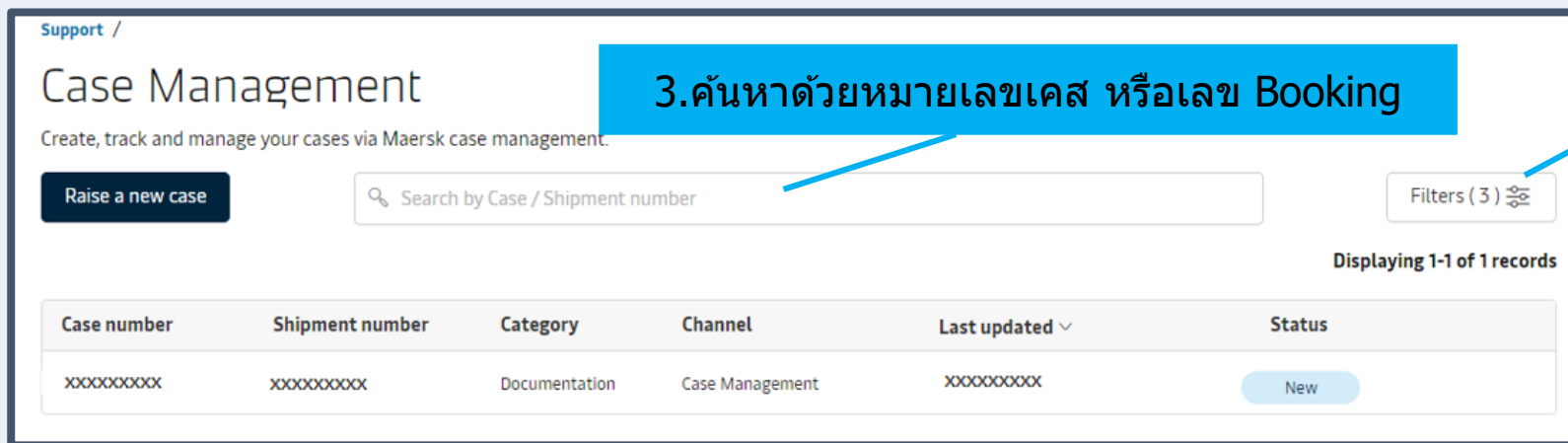
MAERSK

วิธีการค้นหาเคส



1. หลังจากลือคอิน คลิก"Manage"

2. คลิก "Case management"



3. ค้นหาด้วยหมายเลขเคส หรือเลข Booking

4. หรือค้นหาด้วยหมวดหมู่
โดยการคลิก Filters



Thank you

