

วิธีการสร้างเคส จากเว็บไซต์ (WEB to CASE)



MAERSK

ทำไมต้อง WEB to CASE ?

ลูกค้าสามารถมองเห็นภาพรวมของเคสทั้งหมดที่ถูกส่งมา Maersk รวมไปถึงสถานะการดำเนินงานของเคสนั้นๆจากทาง Maersk นอกเหนือจากนี้ลูกค้ายังสามารถค้นหาเคสที่ถูกส่งด้วยเลข Booking หรือหมายเลขเคส หรือเลือกกด Filters เพื่อค้นหาเคสในหมวดหมู่ที่สนใจ

สามารถค้นหาด้วยเลข Booking หรือ หมายเลขเคส

ปุ่ม Filters เพื่อเลือกค้นหาเคสที่สนใจ

เลขเคสเพื่อใช้ในการติดตาม

สถานะของเคส

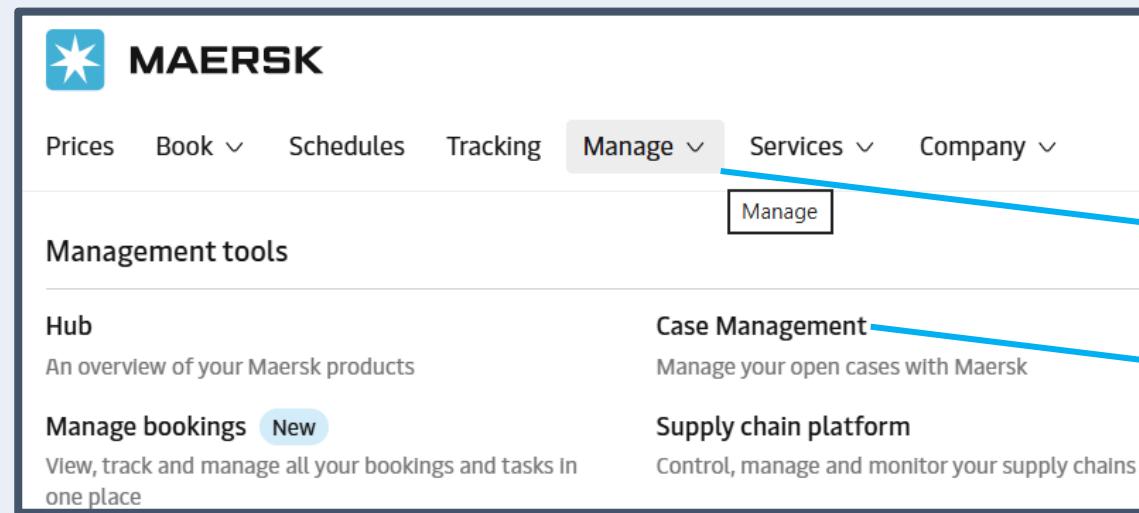
The screenshot shows the Maersk Case Management interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search by Case / Shipment number' and a 'Filters (1)' button. Below the search bar, there is a table with columns: Case number, Shipment number, Category, Channel, Last updated, and Status. The table displays four records, all of which are 'Closed'. The 'Status' column is highlighted with a yellow box. The 'Case number' column is highlighted with a green box. A callout box points to the 'Status' column with the text 'สถานะของเคส'. Another callout box points to the 'Case number' column with the text 'เลขเคสเพื่อใช้ในการติดตาม'. A callout box points to the 'Filters (1)' button with the text 'ปุ่ม Filters เพื่อเลือกค้นหาเคสที่สนใจ'.

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

Displaying 1-4 of 4 records

MAERSK

วิธีการส่ง WEB to CASE



1. หลังจากล็อคอิน คลิก "Manage"

2. คลิก "Case management"

The screenshot shows the Maersk Case Management interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'xxxxxxxxxxxxxx' and a 'Filters (3)' button. Below the search bar, there are buttons for 'New', 'In Progress', and 'Awaiting your response'. The 'Raise a new case' button is highlighted with a blue box and a callout arrow. On the left, there are filter options for Status (New, In Progress, Awaiting your response, Resolved, Closed, Merged, Duplicate), Case category, Case channel, and Last updated. The 'Status' filter section is expanded, showing checkboxes for New, In Progress, Awaiting your response, Resolved, Closed, Merged, and Duplicate.

3. คลิก "Raise a new case"

4. ถ้าท่านเคยมีเคสอยู่แล้ว
สามารถค้นหาหมายเลขเคสได้จากที่นี่

5. คลิก "Filter" เพื่อตรวจสอบเคสที่เคยมีอยู่



MAERSK

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 easily 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)

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

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

Please describe what you need help with

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

12. ระบุข้อความของอีเมล

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

13. แนบไฟล์ลงในอีเมล (หากต้องการ)

Submit

Return to overview

14. คลิก Submit

11. ค้นหาหมายเลข Booking หรือ B/L

Which shipment do you need a hand with?

XXXXXX

Search

Haiphong, VN



Jakarta, ID

ETD November 08, 2023

ETA November 20, 2023

Shipment No.

XXXXXX

Reference No.

XXXXXX

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. ลูกค้าจะได้รับเลขคดีในทันที หลังจากนั้นคลิก View my case เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน หรือเพื่อกดยกเลิกการส่งคดี

Your case has been created

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

Your case number : XXXXXXXX

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.

หากต้องการยกเลิกการส่งคดี คลิก Withdraw the case

[Withdraw the case](#)

Case details

Case number : XXXXXXXX

Case Created In Progress Awaiting Customer response Resolved Closed

Details of your request

Category
Documentation

Sub category
Amend SI/BL/VC

Raised by
Nhung Bui

Case channel
Case Management

Shipment number
XXXXXXXXX

Subject
XXXXXXXXX

Last updated
08/11/2023 3:26 PM

Created on
08/11/2023 3:26 PM

Description

XXXXXXXXX
XXXXXXXXX

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

XXXXXXXXX
XXXXXXXXX

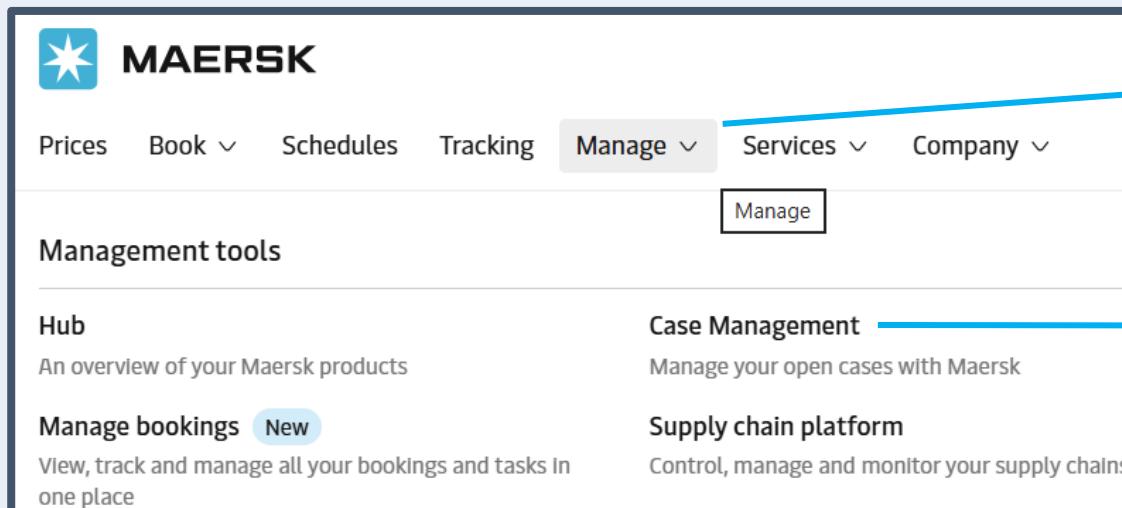
[Submit](#)

หากต้องการส่งข้อมูลเพิ่มเติม
สามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี่
หลังจากนั้น คลิก Submit



MAERSK

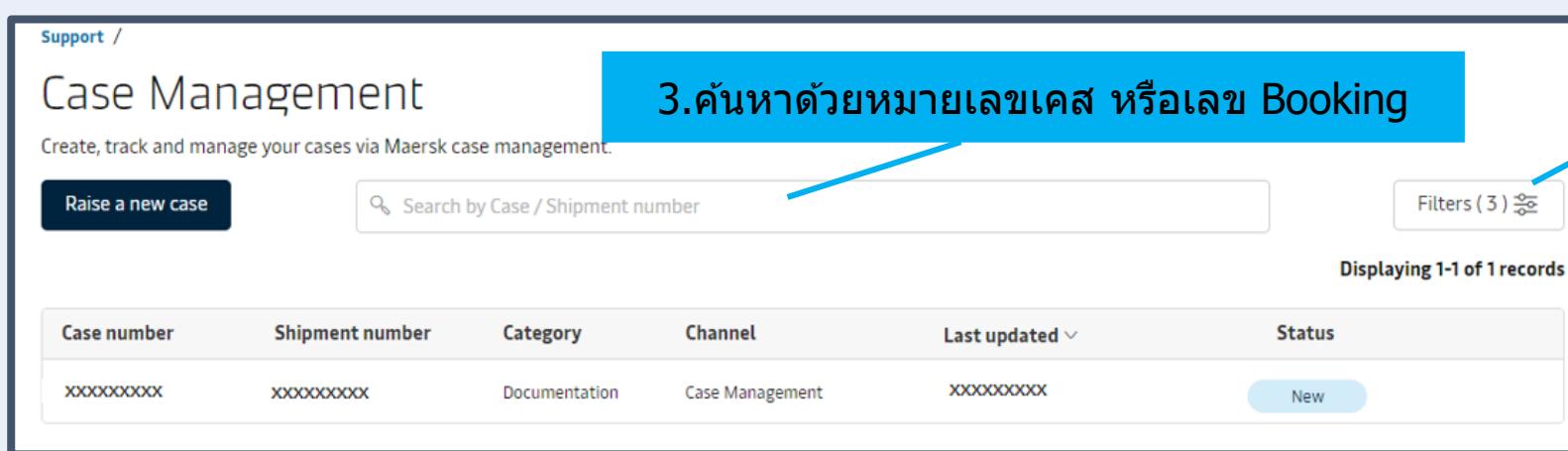
วิธีการยกเลิกการส่งเคส หรือ การส่งข้อมูลเพิ่มเติม



The screenshot shows the Maersk Management tools interface. At the top, there is a navigation bar with links for Prices, Book, Schedules, Tracking, Manage (which is currently selected), Services, and Company. Below the navigation bar, there is a section titled 'Management tools' with two main options: 'Case Management' and 'Supply chain platform'. The 'Case Management' option is highlighted with a blue line and a callout box.

1. หลังจากล็อคอิน คลิก "Manage"

2. คลิก "Case management"



The screenshot shows the Maersk Case Management interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Search by Case / Shipment number'. Below the search bar, there is a button labeled 'Filters (3)'. The main area displays a table with one record, showing columns for Case number, Shipment number, Category, Channel, Last updated, and Status. The record shown is 'xxxxxxxxxx' for both Case number and Shipment number, under Category 'Documentation' and Channel 'Case Management', with a status of 'New'.

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

3. ค้นหาด้วยหมายเลขเคส หรือเลข Booking

4. หรือค้นหาด้วยหมวดหมู่
โดยการคลิก Filters

วิธีการยกเลิกการส่งคส หรือ การส่งข้อมูลเพิ่มเติม

support /

Case Management

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

Raise a new case

Filters (3)

New

Status New Resolved Merged
 Case category In Progress Closed Duplicate
 Case channel Awaiting your response
 Last updated

5. หากค้นหาด้วย Filters ลูกค้าจะเจอหมวดหมู่คส

6. หลังจากเลือกหมวดหมู่คสที่สนใจ คลิก Apply

Displaying 1-1 of 1 records

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

7. ระบบจะแสดงคสที่ลูกค้าค้นหาพร้อมทั้งสถานะการดำเนินงาน หลังจากนั้นคลิกหมายเลขคส

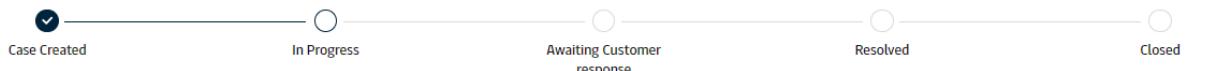


MAERSK

[← Back to my cases](#)

Case details

Case number : XXXXXXXXX



Details of your request

Category Prior To Booking	Sub category Cargo Restrictions/Support Enquiry	Raised by XXXXXXXXXX	Case channel Case Management
Shipment number XXXXXXXXXX	Subject XXXXXXXXXX	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
08/11/2023 3:37 PM
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

08/11/2023 3:38 PM

หากต้องการส่งข้อมูลเพิ่มเติม
สามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี่
หลังจากนั้น คลิก Submit

Add comment to this ticket

xxxx

[Submit](#)

หากต้องการยกเลิกการส่งเคส คลิก Withdraw the case

[Withdraw the case](#)

Want to withdraw case?

Reason for withdrawing case.

XXXXXXXXXX

กรอกเหตุผลที่ยกเลิกเคส หลังจากนั้นคลิก Yes

No

Yes

X

7/500

Your case has now been withdrawn.

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

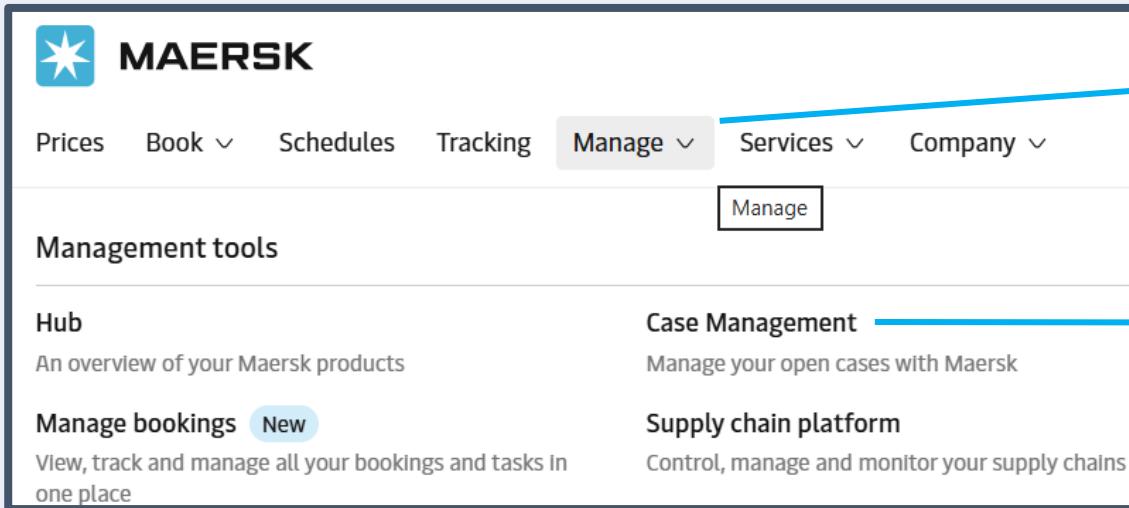
Ok

ข้อความแสดงยืนยันว่าเคสถูกยกเลิกเรียบร้อยแล้ว



MAERSK

วิธีการค้นหาเคส



MAERSK

Prices Book Schedules Tracking Manage Services Company

Management tools

Hub An overview of your Maersk products

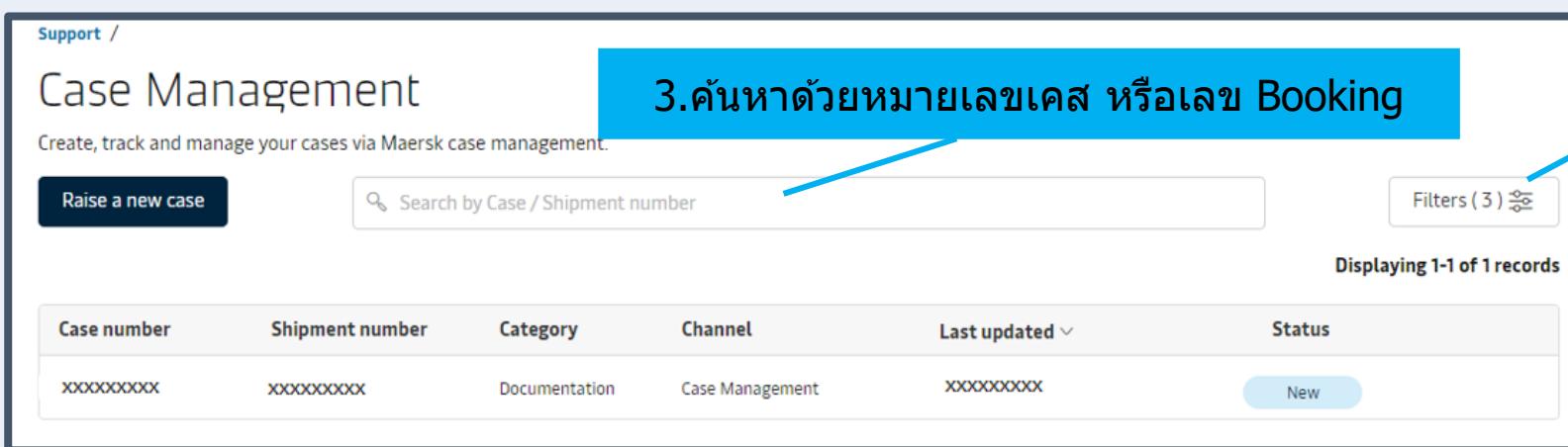
Manage bookings New View, track and manage all your bookings and tasks in one place

Case Management Manage your open cases with Maersk

Supply chain platform Control, manage and monitor your supply chains

1. หลังจากล็อคอิน คลิก“Manage”

2. คลิก “Case management”



Support / Case Management Create, track and manage your cases via Maersk case management.

Raise a new case

Search by Case / Shipment number

Filters (3)

Displaying 1-1 of 1 records

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

3. ค้นหาด้วยหมายเลขเคส หรือเลข Booking

4. หรือค้นหาด้วยหมวดหมู่ โดยการคลิก Filters



MAERSK



Thank you

