

# Maersk Italia

ti invitiamo a contattarci in chat!



Contatta la chat per...

Scrivici una mail per..

## Export

- ✓ Supporto registrazione al sito
- ✓ Verifica stato della tua prenotazione
- ✓ Verifica deadline relative alla tua prenotazione
- ✓ Verifica stato lavorazione Istruzioni Polizza
- ✓ Assistenza all'utilizzo del sito, che include:
  - ✓ Informazioni utili nella fase pre-booking (schedule, deadline, freetime)
  - ✓ Come inserire/modificare un booking
  - ✓ Supporto in caso di anomalie durante l'apertura del booking
  - ✓ Guida alla gestione ed emissione della polizza
  - ✓ Gestione anomalie inserimento VGM
  - ✓ Come richiedere Servizio Doganale Maersk via sito (MyCustom)
  - ✓ Come visualizzare le fatture sul sito (sezione MyFinance)
  - ✓ Come settare notifiche relative alla tua spedizione in partenza

## Export

- ✓ Informazioni per apertura bkg (Cargo/Accettazione Commodity, Restrizioni, Routing)
- ✓ Booking amendment ove non fattibile sul sito (es: spostamento di partenza, variazione qualità/tipo container, variazione merchant-carrier, variazione data di carico entro 24h)
- ✓ Ritardi al carico
- ✓ Anomalie scarico pieni
- ✓ Richieste di Late Gate in per booking Merchant
- ✓ Richiesta Draft polizze di carico
- ✓ Richieste ad-hoc emissioni polizza non standard (certificati, hitchment BL/polizze combinate ove non fattibile su portale)
- ✓ Modifiche polizza ove non fattibile su portale (es: manifesto chiuso)
- ✓ Richieste Change of Destination (COD) ove non fattibile su portale (es: container già abbinato)
- ✓ Verifica discrepanze Free Time contrattuale
- ✓ Richiesta reingressi in città
- ✓ Richiesta giustificativi cambio nave (rolling)
- ✓ Segnalazione cntr danneggiati o non idonei per il carico
- ✓ Segnalazione danneggiamento merce
- ✓ Invio copia bonifico per rilascio polizza Export
- ✓ Gestione documentazione booking IMO
- ✓ Status lavorazione dispute in corso

**Orari:** Dal lunedì al venerdì, dalle 8,30-12,30 / 14 – 17,30  
Per maggiori informazioni, visitare il sito: [www.maersk.com](http://www.maersk.com)

# Maersk Italia

ti invitiamo a contattarci in chat!



Contatta la chat per...

Scrivici una mail per..

## Import

- ✓ Supporto registrazione al sito
- ✓ Verifica Import Charges
- ✓ Verifica status richiesta Delivery Order
- ✓ Assistenza all'utilizzo del sito, che include:
  - ✓ Come scaricare Arrival Notice dal sito
  - ✓ Come controllare tracking della spedizione
  - ✓ Come richiedere fattura costi collect
  - ✓ Come verificare free time e conteggio soste
  - ✓ Come richiedere/rinnovare/modificare Delivery Order
  - ✓ Come settare notifiche relative alla tua spedizione in arrivo

## Import

- ✓ Rettifica Manifesto
- ✓ Ritardi al carico
- ✓ Richieste drop-off
- ✓ Problematiche rilascio pieno
- ✓ Richiesta posizionamento ove non fattibile sul sito
- ✓ Segnalazione cntr danneggiati
- ✓ Segnalazione danneggiamento merce
- ✓ Smarrimento polizze
- ✓ Anomalie registrazione pagamenti ove non possibile sul sito (richiesta da indirizzare a [it.collections@maersk.com](mailto:it.collections@maersk.com))

**Orari:** Dal lunedì al venerdì, dalle 8,30-12,30 / 14 – 17,30  
Per maggiori informazioni, visitare il sito: [www.maersk.com](http://www.maersk.com)

# Maersk Italia

ti invitiamo a contattarci in chat!



## Informazioni Importanti sulla chat Maersk

### Il team Chat

- ✓ Un team di agenti Maersk con grande esperienza interamente dedicati a supportare i clienti in chat.
- ✓ Il Servizio chat è fornito in Italiano da parte di agenti di Customer Experience Maersk localizzati in Italia.
- ✓ L'obiettivo principale dei nostri consulenti chat è di risolvere i problemi nel minor tempo possibile.
- ✓ Per questo motivo, la Chat dovrebbe essere usata per casistiche di veloce risoluzione, anche se urgenti.

### Regole di ingaggio per i clienti

- ✓ È importante ricordare in ogni momento che si sta comunicando con degli agenti reali.
- ✓ Per un corretto utilizzo dei nostri servizi chat, è fortemente consigliato loggarsi all'area clienti utilizzando il proprio account personale. Qualora per urgenza fosse necessario utilizzare l'account di un collega, vi preghiamo di specificare il vostro nome e indirizzo email all'inizio della chat.
- ✓ In caso ci fosse necessità di allontanarsi dalla chat o interrompere la comunicazione per rispondere al telefono, è bene informare sempre il consulente chat di questa necessità di chiudere la sessione prima di disconnettersi.
- ✓ Qualora aveste già contattato Maersk via altri canali per la stessa problematica esposta in chat, vi preghiamo di informare il consulente che vi assiste, possibilmente fornendo il Case # generato.
- ✓ Alla fine di ogni sessione, riceverete un breve sondaggio per esprimere la vostra opinione sull'esperienza con la chat. La vostra opinione per noi è molto importante.

**Orari:** Dal lunedì al venerdì, dalle 8,30-12,30 / 14 – 17,30  
Per maggiori informazioni, visitare il sito: [www.maersk.com](http://www.maersk.com)

