

วิธีการส่ง

WEB to CASE

บน [Maersk.com](https://www.maersk.com)



MAERSK

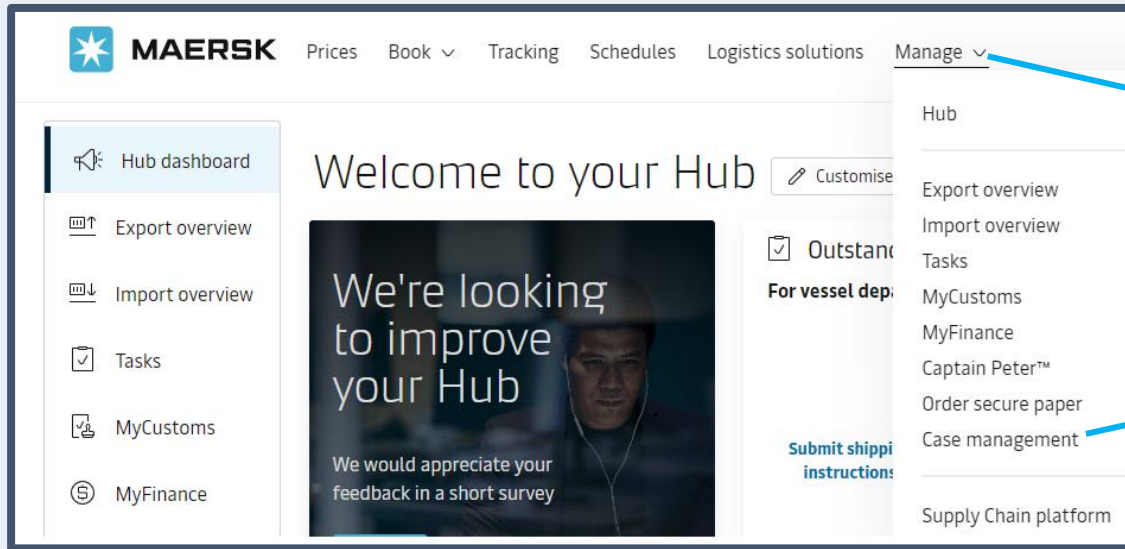
ทำไมต้อง WEB to CASE ?

ลูกค้าสามารถมองเห็นภาพรวมของเคสทั้งหมดที่ถูกส่งมา Maersk รวมไปถึงสถานะการดำเนินงานของเคสนั้นๆจากทาง Maersk นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถค้นหาเคสที่ถูกส่งด้วยเลข Booking หรือหมายเลขเคส หรือเลือกกด Filters เพื่อค้นหาเคสในหมวดหมู่ที่สนใจ

The screenshot shows the Maersk Case Management interface. At the top, there's a navigation bar with 'MAERSK' logo, 'Prices', 'Book', 'Tracking', 'Schedules', 'Logistics solutions', and 'Manage'. Below that, the page title is 'Support / Case Management' with a sub-header 'Create, track and manage your cases via Maersk case management.' A 'Raise a new case' button is on the left. A search bar is labeled 'Search by Case / Shipment number'. To the right, there's a 'Filters (3)' button. Below the search bar is a table of cases with columns: Case number, Shipment number, Category, Channel, Last updated, and Status. The Status column has buttons for 'New', 'In Progress', and 'New'. Callouts point to various elements: 'เลขเคสเพื่อใช้ในการติดตาม' points to the Case number column; 'สามารถค้นหาด้วยเลข Booking หรือ หมายเลขเคส' points to the search bar; 'ปุ่ม Filters เพื่อเลือกค้นหาเคสที่สนใจ' points to the Filters button; and 'สถานะของเคส' points to the Status column buttons.

Case number	Shipment number	Category	Channel	Last updated	Status
[Redacted]	[Redacted]	Booking	Case Management	25/10/2023	New
[Redacted]	[Redacted]	Prior To Booking	Case Management	25/10/2023	New
[Redacted]	[Redacted]	Booking	Case Management	18/10/2023	New
[Redacted]	-	Booking	Case Management	17/10/2023	New
[Redacted]	-	Cargo/Container	Live Chat	10/10/2023	In Progress
[Redacted]	[Redacted]	Booking	Case Management	28/09/2023	In Progress
[Redacted]	-	Booking	Live Chat	25/09/2023	New

วิธีการส่ง WEB to CASE

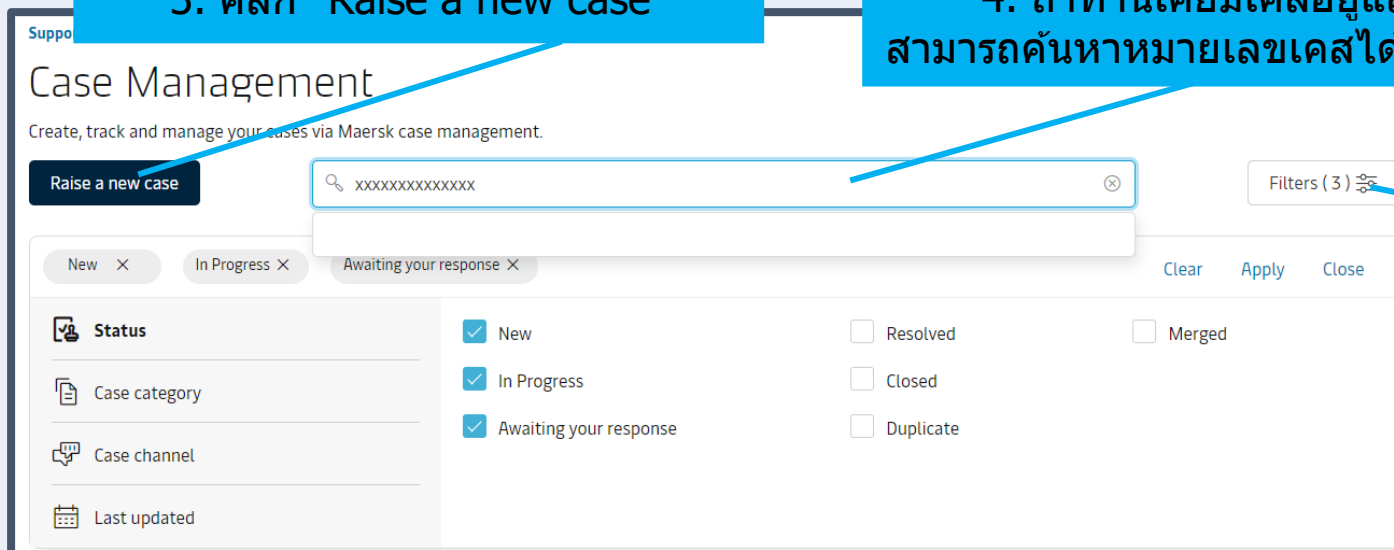


1 .หลังจากลือคอิน คลิก"Manage"

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

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?

Continue

9. คลิก "Continue"

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)

Raise a case

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

What can we help you with?

Documentation

What are you specifically reaching out about?

Amend SI/BL/VC

What shipment is this about?

Add shipment

Add subject of your case

Type a subject for your case, e.g shipment amendment

Describe your case

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

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,

Add file

Submit

Return to overview

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

12. ระบุ Subject และข้อความของอีเมล

13. แนบไฟล์ลงในอีเมล (หากต้องการ)

14. คลิก Submit

11. ค้นหาหมายเลข Booking หรือ B/L

Which shipment do you need a hand with?

XXXXXXXXXX Search

Haiphong, VN	→	Jakarta, ID
ETD November 08, 2023		ETA November 20, 2023
Shipment No. XXXXXXXXXX		Reference No. XXXXXXXXXX

Select shipment

Describe your case

Amend bill of lading

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?

วิธีการส่ง WEB to CASE

15. ลูกค้าจะได้รับเลขเคสในทันที หลังจากนั้นคลิก View my case เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน หรือเพื่อกดยกเลิกการส่งเคส

Your case has been created

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

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 : XXXXXXXXXX

[Withdraw the case](#)

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 XXXXXXXXXX	Subject XXXXXXXXXX	Last updated on 08/11/2023 3:26 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

No comments have been posted on this case

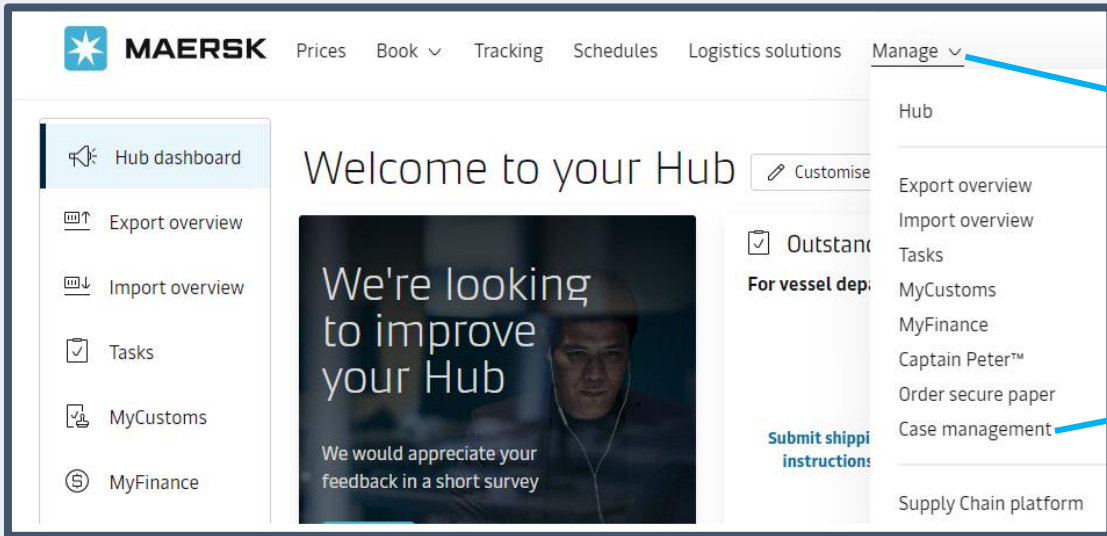
Add comment to this ticket

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

[Submit](#)

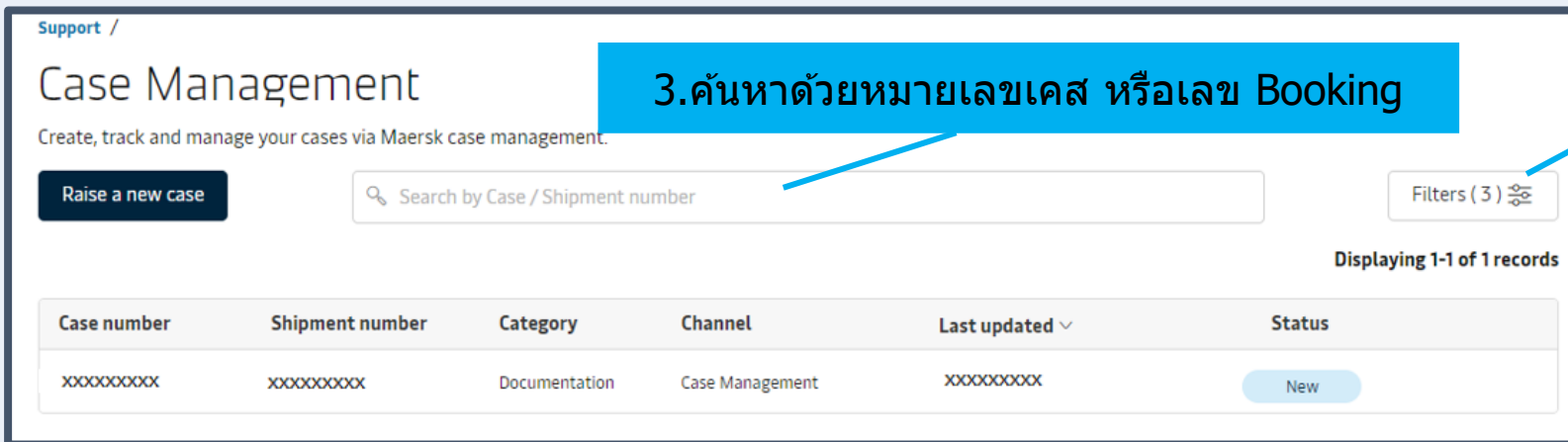
หากต้องการส่งข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี้ หลังจากนั้น คลิก Submit

วิธีการยกเลิกการส่งเคส หรือ การส่งข้อมูลเพิ่มเติม



1. หลังจากล็อกอิน คลิก "Manage"

2. คลิก "Case management"



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
- Resolved
- Merged
- In Progress
- Closed
- 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



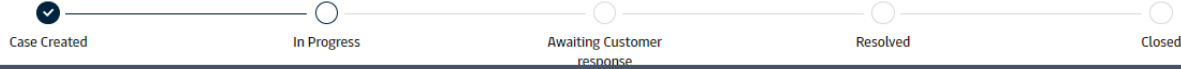
← Back to my cases

Case details

Case number : XXXXXXXXXX

หากต้องการยกเลิกการส่งเคส คลิก Withdraw the case

Withdraw the case



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
xxxxxxx
xxxxxxx

XXXXXXXXXX 08/11/2023 3:38 PM
XXXXXXXXXX

Add comment to this ticket

xxxx

หากต้องการส่งข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นี้ หลังจากนั้น คลิก Submit

Submit

Want to withdraw case?

Reason for withdrawing case.

XXXXXXXXXX

กรอกเหตุผลที่ยกเลิกเคส หลังจากนั้นคลิก Yes

No

Yes

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

The screenshot shows the Maersk Hub dashboard. The top navigation bar includes 'MAERSK', 'Prices', 'Book', 'Tracking', 'Schedules', 'Logistics solutions', and 'Manage'. The 'Manage' dropdown menu is open, showing options: Hub, Export overview, Import overview, Tasks, MyCustoms, MyFinance, Captain Peter™, Order secure paper, Case management, and Supply Chain platform. The main content area has a 'Welcome to your Hub' message and a 'We're looking to improve your Hub' survey banner. A sidebar on the left contains links for 'Hub dashboard', 'Export overview', 'Import overview', 'Tasks', 'MyCustoms', and 'MyFinance'.

1. หลังจากล็อกอิน คลิก "Manage"

2. คลิก "Case management"

The screenshot shows the 'Case Management' page. It features a search bar with the placeholder text 'Search by Case / Shipment number'. Below the search bar is a table with the following data:

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

Additional elements include a 'Raise a new case' button, a 'Filters (3)' button, and the text 'Displaying 1-1 of 1 records'.

3. ค้นหาด้วยหมายเลขเคส หรือเลข Booking

4. หรือค้นหาด้วยหมวดหมู่ โดยการคลิก Filters

