

Handbook – 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“在线聊天” - “开始对话”，依次在下拉菜单选择“个案类别” - “个案子类别”，然后输入姓名、邮箱、选择对话语言和问题分类，点击“立即聊天”，进入对话界面选择“在线技术支持”即可开启对话。



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 hub interface. At the top, there is a navigation bar with the Maersk logo, a search bar, and user information (ZLHANS). Below the navigation bar, there is a sidebar on the left with various menu items: 平台主页, 出口概述, 进口概述, 任务, 我的任务, MyFinance, 配额, Captain Peter™, and 帮助支持. The main content area is titled "欢迎来到您的 Hub" and features a "Customise" button. Below the title, there is a large banner with the text "We're looking to improve your Hub" and a "Survey" button. To the right of the banner, there are two main sections: "未完成任务" (Pending Tasks) and "货运概览" (Freight Overview). The "未完成任务" section shows 1438 pending tasks and 1301 VGM tasks. The "货运概览" section shows 2658 orders departing and 2390 orders arriving. Below these sections, there are three more sections: "进口滞港费和滞箱费" (Import Dredging and Detention Fees), "Delivery Order & Inland transport", and "Local Information". The "Local Information" section lists links for Asia Pacific, Europe, India, Middle East and Africa, and Latin America. In the bottom right corner, there is a chat button (a speech bubble icon) which is highlighted by an orange arrow pointing to it.

登录账号，点击
页面下方chat按钮



进入Chatbot主菜单

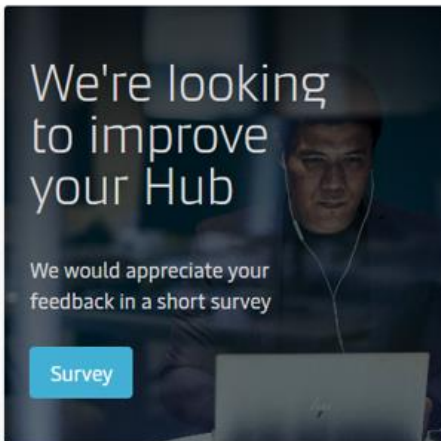
- Chatbot提供7x24小时服务;
- 用户通过**菜单栏**获取查询结果;
- Chatbot将会根据您选择的菜单给出网站操作指南或对应的链接。
- 工作时间内*Chatbot可提供人工服务。
- 查询相关信息时, 请按照Chatbot提示输入正确格式, 例如订舱号长度应为9位。

欢迎来到您的 Hub

Customise

提单或集装箱编号

货物追踪



进口滞港费和滞箱费

输入提单号, 以查看滞港费和滞期费

Enter B/L no. to search

查看详情

未完成任务

对于未来7天内离港的船舶

1438

提交提单补料

1301

提交VGM

查看未完成任务

货运概览

未来7天的订单

2658

即将离港

Delivery Order & Inland transport

Request delivery order and arrange inland transportation

Enter B/L no.

Local Information

Find local contacts and information for your country

Asia Pacific

Europe

India, Middle East and Africa

Latin America



*工作时间: 周一至周五 7:00-18:00

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
- 了解我们的产品

- 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

- 发送附件及表情



- 集装箱跟踪
- 单证查看及下载
 - 订舱确认件
 - 提单样本
 - 正本/海运单
 - 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

- 网站注册、使用，以及其他相关业务问题，可转人工客服

- 通过此处发送对话消息

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, **请您在关闭对话框前留下您的具体问题方便客服部门跟进。**
- 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](#)