

# Maersk Line lanza un asistente virtual para mejorar su atención al cliente



La naviera Maersk Line ha lanzado un asistente virtual llamado Capitán Peter. Según la compañía marítima, en el primer semestre de este año, implementará estas mejoras técnicas para “simplificar los procesos integrados en su plataforma de Gestión Remota de Contenedores (RCM)”. La directora global de gestión de contenedores frigoríficos, Anne-Sophie Zerlang, ha declarado que “el Capitán Peter recopila suficiente información para poder predecir posibles daños en la carga y brindar sugerencias de configuración antes de enviar los contenedores».

En principio, el asistente virtual “seguirá unas reglas simples, enviando información actualizada a través del canal preferido de los clientes, tanto SMS como correo electrónico, sobre la temperatura del contenedor y las condiciones atmosféricas, así como un seguimiento de su mercancía de principio a fin en la cadena de suministro”, ha explicado la naviera. Una vez que el contenedor haya llegado a su destino, el Capitán Peter “también verificará su estado y enviará una actualización al cliente”. De esta forma, con el tiempo, los clientes recibirán información configurada para sus necesidades específicas.

Maersk Line lanzó RCM para clientes en septiembre de 2017, que permite la ubicación de los contenedores refrigerados, temperatura, humedad y energía. De esta forma, la compañía informa que “si se detectara algún problema, el cliente puede alertar a su proveedor o hacer que los inspectores locales revisen el envío, lo que podría ahorrarle al cliente millones de dólares en carga pérdida”. La compañía estima que 270.000 contenedores refrigerados están equipados con esta tecnología. Asimismo añade que “más de 2.300 clientes se han inscrito en la solución RCM, lo que se traduce en más del 70% del volumen de contenedores de Maersk”.