



Los líderes de la alianza: Olivier Paccot, CEO de Blue Express; Benjamín Santa María, CEO de Reverso, y María Laura Giorgi, general manager de Uber Direct Chile.

STARTUP SE ALÍA CON BLUE EXPRESS Y UBER DIRECT:

# Reverso amplía su negocio de logística inversa con modelo de devoluciones on-demand

A través de un acuerdo estratégico, los consumidores podrán solicitar devoluciones en tiempo real a domicilio y de forma exprés, con un plazo de retiro máximo de 20 minutos. La operación ya está disponible en 25 ciudades del país y el plan es expandir este nuevo servicio a otros mercados de Latinoamérica donde están presentes. **M. COMINETTI**

Con el objetivo de transformar la posventa en el e-commerce, los hermanos Benjamín y Clemente Santa María, junto a Benjamín Regonesi, deciden crear Reverso, una startup de logística inversa de última milla enfocada en agilizar el sistema de cambios y devoluciones en el retail mediante la automatización del proceso. A cinco años de lanzar su plataforma digital, la compañía mantiene operaciones en ocho países de la región, en tres de los cuales cuenta con oficinas: Chile, México y Colombia. En total trabaja con más de 420 marcas.

A la meta de expandir su presencia fuera de Latinoamérica, la *logitech* también busca ampliar su modelo de negocio. Y el primer paso ya lo dio con el reciente acuerdo estratégico que selló con Uber Direct y Blue Express. A través de esta asociación incursionan en la modalidad *on-demand*, es decir, devoluciones exprés, en tiempo real y a domicilio.

Desde la startup explican que el nuevo servicio ya está disponible en más de 25 ciudades desde Arica a Punta Arenas. Esta operación combina la tecnología avanzada de Reverso, la solución de última milla para empresas de la plataforma tecnológica con Uber Direct, y la infraestructura logística de Blue Express y Copec. De esta forma, los consumidores pueden realizar una solicitud de devolución en el portal de la *logitech* y, en menos de 20 minutos, un socio repartidor o conductor registrado en la app de Uber, recogerá el paquete y lo transportará al punto Blue Express o Copec más cercano.

Benjamín Santa María, CEO de Reverso, destaca que este modelo de negocio "reduce las distancias y un tramo complejo versus las recogidas *next day* que hacíamos antes". Explica que previo a esta alianza estratégica, los retiros a domicilio solían realizarse en un plazo de 24 a 48 horas, en horarios variables, lo que obligaba a los clientes a estar disponibles para coordinar el proceso. Ahora, con las devoluciones *on-demand*, "este inconveniente desaparece, transformando la experiencia en algo mucho más ágil y conveniente". Además, cree el radio de acción, ya que antes Reverso solo ofrecía retiros en las regiones Metropolitana y Valparaíso.

Para las marcas, en tanto, señala que junto con optimizar el proceso de posventa, fortalece la fidelización de los clientes con el e-commerce.

Asimismo, permite una mayor eficiencia operativa y de sostenibilidad, ya que la integración de las tres empresas elimina cuellos de botella y disminuye costos operativos, mientras que la optimización de rutas permite reducir desplazamientos innecesarios y minimizar la huella de carbono.

## LOS ALIADOS Y LA EXPANSIÓN

En el mediano plazo, el plan es expandir este servicio a más ciudades dentro del país, para luego crecer a todos los mercados de Latinoamérica en los que están presentes Reverso y Uber Direct.

"La tecnología de Uber Direct ofrece a los negocios una solución única de *delivery* en tiempo real, lo que en este caso permite a Reverso conectar con los miles de socios repartidores y conductores asociados a la app, para satisfacer las solicitudes de devolución de sus clientes. Es una alianza que sin duda marcará un antes y después en esta industria", comenta María Laura Giorgi, general manager de Uber Direct Chile.

Desde Blue Express, el gerente general Olivier Paccot dice que la compañía cuenta con una infraestructura de más de 3.000 puntos en todo Chile, por lo tanto, "con esta alianza, no solo optimizamos tiempos, sino que también establecemos un nuevo estándar en devoluciones para toda la industria, entregando a los consumidores una experiencia confiable y conveniente".

El año pasado, Blue Express, filial del grupo Angelini tras adquirirla vía Copec a fines de 2022 en unos US\$ 250 millones, invirtió en Reverso para fortalecer su presencia en el negocio de última milla. Previamente, la startup había levantado US\$ 1,6 millones entre inversionistas ángeles, Platanus y fondos de *venture capital* como Génesis Ventures.



A cinco años de su lanzamiento al mercado chileno, la startup ya opera en ocho países de la región, en tres de los cuales cuenta con oficinas: Chile, México y Colombia. En total, Reverso trabaja con más de 420 marcas del retail.