

# Tecnología aplicada a la logística inversa amplía el mercado

En la actualidad, las solicitudes de clientes que cambian, devuelven o no están conformes con su compra son un indicador de rentabilidad en los negocios.

**VALENTINA PIZARRO B.**

La cadena de suministro consta de varios eslabones que se deben integrar para poder garantizar un buen funcionamiento y servicio. Con el crecimiento del comercio electrónico, los procesos se han agilizado y la tecnología a cargo de la logística inversa cobra protagonismo, a la vez que propicia nuevos mercados en la gestión del camino de regreso que realizan los productos que, por alguna razón, no dejaron conformes a los clientes.

Integrar la tecnología en la última milla trae beneficios. Actualmente, las compañías delegan su logística inversa en *software* que automatizan tareas y acortan el tiempo de espera del consumidor. Es el caso de Outvio, ReturnGo, Reveni o Reverso, que

destacan en tendencias de *software* de logística inversa en 2024. Reverso es una plataforma creada por un equipo multidisciplinario nacional que opera en América Latina, con clientes en la región y también en Sudáfrica. Para ellos, la revalorización de los productos, a través del *software* que desarrollaron, entrega nuevos canales de venta a los que poner atención.

“Lo que nosotros proponemos aquí es que, en el proceso de devolución del cliente, se encuentre la solución a su problema con un cambio de producto. Entonces, lo que brindamos es la entrega de una solución a la logística inversa del comercio, pero reteniendo al consumidor y manteniendo el dinero al interior de las marcas”, explica Benjamín Santa María, cofundador y CEO de Reverso, quien además agrega que en el mismo proceso de devolución son capaces de recomendar productos comple-



mentarios o similares, para que el consumidor encuentre la solución dentro de la misma tienda, evitando así los procesos de reembolso de dinero.

Aunque la explosión del *e-commerce* ya ha sucedido y se encuentra integrado a la vida actual, las empresas están buscando todas las herramientas necesarias para retener a los clientes, y así, fidelizar a quienes ya confían en ellos, brindándoles una experiencia de compra de calidad.