

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.