

EXPANSIÓN E INNOVACIÓN:

La apuesta de Chilexpress por continuar liderando la logística del e-commerce

Con más de 35 años de trayectoria, Chilexpress ha consolidado su liderazgo en la logística del e-commerce, posicionándose como un socio estratégico para más de 15.000 empresas que han encontrado en la compañía las soluciones más ágiles, seguras y sostenibles del mercado.

Chilexpress sigue fortaleciendo su estrategia de expansión e innovación, con especial foco en los servicios asociados al e-commerce. Este 2024, tras seis años operando la primera red de puntos de *pick up* y *drop off* en Chile, la compañía anunció que transformará el 100% de estos puntos en sucursales multiservicio, donde estarán disponibles todos los servicios que hoy se ofrecen en sus sucursales tradicionales.

Hasta el momento, el plan de expansión de la red de Chilexpress alcanza un 60% de avance y se proyecta que concluya durante la primera mitad de 2025, fecha en que contará con más de 1.000 sucursales distribuidas a lo largo del país. Esta red, la más robusta del mercado y que alcanzará un 60% de los puntos de atención de la industria, fortalece su capacidad para ofrecer servicios complementarios al e-commerce, tales como entregas en el 100% de las comunas del país, envíos por pagar, logística de reversa, servicios de posventa, abastecimiento de tiendas, *fulfillment* y otros servicios logísticos. Con esta amplia

oferta, la compañía busca consolidarse como la solución más completa tanto para grandes, medianos y pequeños operadores del e-commerce.

Esta gama de servicios se suma a los que facilitan el e-commerce transfronterizo desde China y Estados Unidos, y reafirma el compromiso de Chilexpress con el comercio electrónico, transformándose en un aliado estratégico para este sector. En este contexto, la compañía ofrece soluciones personalizadas que optimizan las operaciones diarias y fortalecen la experiencia del cliente final, impulsando así las tasas de compra y recompra para estos operadores.

“Desde los inicios del e-commerce en Chile, hemos estado acompañando a nuestros clientes en su crecimiento y expansión. A ellos les ofrecemos una propuesta de valor única en el mercado. Hoy, más de 15.000 empresas del comercio electrónico confían en la solidez y confiabilidad de nuestras soluciones. En Chilexpress entendemos que cada cliente tiene necesidades especiales, y por eso nos esforzamos por brindarles soluciones personalizadas y



Chilexpress contará con más de 1.000 sucursales distribuidas a lo largo del país, la red más robusta del mercado y que alcanzará un 60% de los puntos de atención de la industria.

diseñadas para satisfacer sus requerimientos específicos”, comenta Francisca Torres, gerente responsable de segmentos de Empresas y Emprendedores de Chilexpress.

Durante este año, la compañía ha incorporado mejoras significativas en sus procesos y la implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia en sus operaciones.

Estas iniciativas han permitido optimizar los procesos de *back office* de los e-commerce y fortalecer las interacciones con los compradores, elevando la experiencia de todo el

ecosistema de comercio electrónico. Además, se han sumado nuevas soluciones como envíos de productos de gran tamaño (*big ticket*), entregas por pagar a domicilio, retiro y entrega en sucursales u opciones de *drop off*, consolidando a las sucursales como puntos clave, tanto para despachos como para retiros.

Una de las innovaciones más recientes de Chilexpress es el nuevo servicio Envío Carbono Neutro, que forma parte de diversas iniciativas de la compañía para alcanzar su meta de carbono neutralidad para el 2035. “Esta opción es única en el mercado y ha sido muy valorada por nuestros clientes, ya que les proporcionamos información mensual sobre la huella de carbono de sus envíos y además les ofrecemos la posibilidad de compensar sus emisiones de CO₂”, explica Francisca Torres.

Adicionalmente, destaca que, como parte de las acciones para hacer las entregas más sostenibles, la empresa cuenta con la flota eléctrica más grande de la industria, con 120 vehículos desplegados en seis regiones del país.