LITORALPRESS

Fecha: 04-07-2025
Medio: Las Últimas Noticias
Supl. : Las Últimas Noticias
Tipo: Noticia general
Título: Startup chilena le dio otra vuelta de tuerca a los cambios y devoluciones de compras por internet: están hasta en Sudáfrica

Pág. : 17
Cm2: 739,3
VPE: $ 4.065.577

Tiraje: 91.144
Lectoría: 224.906
Favorabilidad: No Definida

Reversso fue una de las soluciones tecnológicas destacadas que se mostraron en el "Fashion Online 2025" de la CCS

Startup chilena le dio otra vuelta de tuerca a los cambios y devoluciones de compras por internet: están hasta en Sudáfrica

La empresa automatizó el proceso, pero además lo usó para ofrecer nuevos productos al cliente y aumentar las ventas.

JOAQUIN RIVEROS

No hay nada más mata pasiones en una compra por internet que cambiar o devolver un producto porque no respondió a las expectativas, la talla no era la adecuada o cualquier otra razón atendible. Si el proceso no fue expedito o el cliente tuvo que gastar más energía que la mínima disponible, su relación con el retail puede terminar en un divorcio "mal avenido" que lo aleje para siempre. Automatizar el tema, sin llamadas ni correos, es lo que hace la startup chilena Reversso, que gestiona los cambios y las devoluciones de las compras online que tienen los retailers. La gracia de su servicio es que, además de resolver con fluidez el tema y con diferentes opciones de entrega para el cliente, la startup aprovecha la instancia para ofrecer otros productos y concretar nuevas ventas. Los resultados son más que buenos. Según datos entregados por la empresa, de 100 devoluciones, solo 20 terminan en un retorno del dinero al cliente. El resto o es un cambio de producto o es la venta de uno nuevo o ambas cosas.

Creada en 2019, la startup actualmente tiene como clientes a 450 empresas, desde Pymes hasta holdings, y opera, además de Chile, en Argentina, Perú, Ecuador, Brasil, Colombia, México, Uruguay y Sudáfrica.

La experiencia fue relata este jueves por Benjamín Santa María, CEO y uno de los fundadores de la startup, durante el "Fashion Online 2025", seminario sobre moda e ecommerce organizado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), realizado en el Hotel Best Western Premier Marina Las Condes. El evento reunió a expertos nacionales e internacionales que hablaron sobre tendencias y tecnologías aplicadas al ecommerce de moda. De acuerdo a datos entregados por la CCS, este año las ventas de vestuario y calzado online alcanzarían los US$3.900 millones. En Chile, el 65% de los compradores en línea adquiere prendas de vestir al menos una vez al mes a través de plataformas digitales, mientras que un 26% compra calzados.

En plena pandemia

La historia de Reversso comenzó en pandemia, luego de que Benjamín Santa María trabajara en una marca de jeans, donde conoció los problemas que provocaban las devoluciones.

"Aunque queríamos entregarles la mejor experiencia a los clientes, no teníamos la tecnología ni los procesos ni la trazabilidad para resolver el problema, porque es un tema transversal que implica muchas áreas distintas de las empresas, como finanzas, servicio al cliente, despacho, logística", etc.

Con ese antecedente, Benjamín, junto a sus hermanos Clemente Santa María, hoy director de operaciones y a Benjamín Regonessi, hoy director tecnológico, fundaron Reversso en 2019.

"Dijimos, aquí hay una buena idea y empezamos a probar y desarrollar tecnología para resolver este problema de logística inversa del retail. Y nos empezó a ir bien, porque justo en pandemia explotó el ecommerce", cuenta Santa María.

Cómo opera

Reversso se integra con la tienda online de cada marca para que sus clientes puedan gestionar cambios y devoluciones directamente desde la web, sin correos ni llamadas, todo 100% autogestionado y sin que el cliente sepa que opera con ellos. Este entra a la tienda donde hizo la compra, ingresa su número de orden y correo, y elige si desea un cambio o una devolución. El sistema le recomienda productos automáticamente (por talla, estilo, etc.), incentivando el cambio por otro producto. Luego, el cliente selecciona el operador y método logístico que prefiere: dejar en una sucursal o retiro a domicilio normal o express. Tras ello, hace seguimiento en tiempo real con notificaciones en cada etapa.

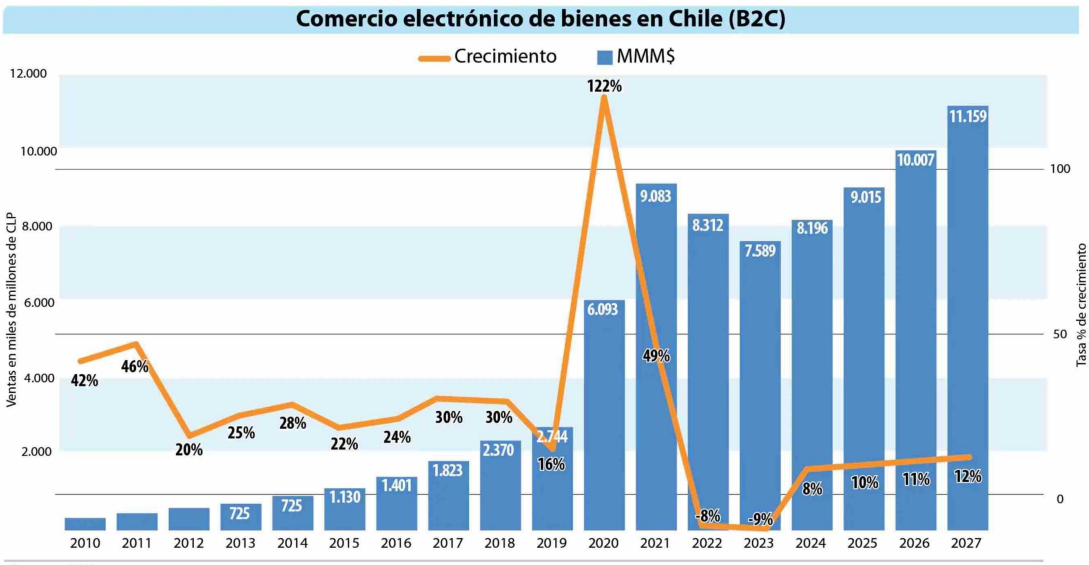
Por el lado de la marca, todo se gestiona desde la plataforma de Reversso. "Ahí se puede aprobar o rechazar las solicitudes, procesar los reembolsos, configurar reglas, tarifas, motivos de devolución, habilitar cambios parciales o personalizados y monitorear en tiempo real. Todo esto en un solo lugar, con trazabilidad total.", explica Santa María.

En cuanto a los resultados, el CEO dice que el 80% de las ventas en riesgo se recuperan mediante cambios y el 25% de los cambios incluye un producto adicional de mayor valor, con reembolsos automáticos que tardan dos segundos en promedio.

"A partir de nuestra gestión, obtenemos data, que se suma a encuestas que hacemos a los clientes, para que las empresas vean en qué cosas están fallando en la forma de ofrecer y entregar sus productos", explica Santa María.

En el 2024 la startup sumó como socio estratégico a la empresa de logística y despacho Blue Express y firmó una alianza con Uber Direct.

Olivier Paccot, CEO de Blue Express, quien también expuso en el seminario de la CCS, explica cómo operan en conjunto con Reversso. "Lo que hacemos con ellos es simplificar las devoluciones a los retailers en Chile y darles una buena experiencia a los consumidores y así fidelizarlos. Para ello, les damos diversas alternativas. Si no se quieren mover de sus casas, van y les retiran el producto; si se quieren mover, pueden ir a una Copec y lo retiran en el Blue Express respectivo; si quiere ir a un punto más cercano, tenemos 3.200 ubicaciones en todo Chile, desde Putre a Puerto Williams, incluida Isla de Pascua. Todos estos puntos están georreferenciados, de modo que los clientes encuentran el que está más cerca de ellos en su celular".



Fuente: CCS.

RICHARD ULLOA

La Cámara de Comercio de Santiago convocó al Fashion Online 2025.

CEDIDA

Benjamín Santa María expuso sobre Reversso.