



FCH  
FUNDACIÓN CHILE

STARTUP CHALLENGE

**INVESTING**  
THE FUTURE

2 0 2 2

TERCERA EDICIÓN

**DESAFÍO**

# GESTIÓN DIGITAL DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIO DE PRODUCTOS

**DESCRIPCIÓN**

Buscamos soluciones que permitan a nuestros clientes cambiar, renovar, y/o devolver productos de manera simple, segura, transparente y diferenciadora, incluyendo buyback.

**CONTEXTO**

Buscamos desplegar un servicio end2end de renovación, devolución o cambio y retiro de productos Entel, incluyendo el flujo para buyback de equipos/accesorios, que faciliten el tracking y gestión digital, y sobre todo gestión monetaria (reembolso) de estos procesos.

**QUÉ BUSCAMOS**

Soluciones digitales que permitan a nuestros clientes cambiar, renovar, y/o devolver productos de manera simple, segura, transparente y diferenciadora, facilitando el seguimiento del proceso, tanto en el flujo de entrega como devolución/retiro a domicilio. Buscamos desplegar un servicio end2end de logística inversa para renovación, devolución o cambio y retiro de productos Entel, incluyendo el flujo para buyback de equipos (recepción de equipo antiguo como parte de la renovación), cross selling, retracto y otros, que faciliten el seguimiento y gestión digital tanto para el cliente como para Entel, y sobre todo la gestión monetaria de estos procesos (manejo de abonos en cuenta, tasación de equipo antiguo, etc), de manera sencilla, fácil de integrar y sorprendente para el cliente. Las soluciones deben considerar integración a CRM hasta soluciones última milla, plataformas de market places para los efectos de devoluciones, Outsistemas, App, Chatbot y web de Entel.

**SOLUCIONES PROBADAS (Qué no es)**

Soluciones de última milla (a menos que la tenga incorporada), monitoreo flota, tracking ruta física (sí deseable autotracking del cliente de los estados de las etapas de su proceso)