

## CASO: LIBRERÍAS "PEPITO"



análisis del  
contexto

estudio de  
mercado

tendencias  
del mercado

pains del cliente  
interno / externo

Somos la librería "Libros Pepito" y somos los más reconocidos en venta de libros editoriales en el Perú. Tenemos una red de tiendas a nivel nacional donde ofrecemos libros y merchandising de autores peruanos y extranjeros.

Actualmente muchas de las tiendas se encuentran cerradas y otras recién abriendo por lo ocurrido con la pandemia. Por ello, estamos acelerando la digitalización de muchos de nuestros procesos como la venta y separación de libros.

Esto sucedió debido a la alta tasa de llamadas pidiendo libros a la tienda, nosotros hicimos lo posible para poder separarle y venderle los libros, pero llamaban para quejarse de cuándo y a q hora entregarían los libros a casa.

La empresa quiere mejorar estos procesos, por eso llama a una junta de Product Owners y Tecnología para que podamos darle alguna solución y obtuvimos:

# OKR

1 año

1 trimestre

Objetivos  
2022

Key Result  
2022 - 2T

Portafolio

Obj 1:

lograr ser una de las principales librerías en el canal digital  
**\*redefinir**

Incrementar en un 30% las ventas en E-commerce

OB1-KR2:

Aumentar en 15% las ventas vs periodo anterior, por medios digitales

Desarrollar al menos un MVP

Obj 2:

Atender el 90% de la demanda de compra de libros en los tiempos de entrega propuestos

OB2-KR3:

Cumplir con el 90% de entregas en el plazo indicado al cliente

OB2-KR1:

Cubrir el 40% de la demanda

Obj3:

Reducir en 60% la tasa de incidencia de quejas/reclamos

OB3-KR1:

+30% Satisfacción del usuario

OB3-KR2:

Compensar entregas no ejecutadas

para qué?  
xq?

cómo soluciono el dolor?

que voy a lograr

Ele

## Chat emergente en la plataforma digital

Luis siempre estuvo acostumbrado en preguntar al personal sobre sus libros favoritos y recomendaciones de estos. Extraña mucho esa interacción y quiere que lo atiendan igual. Le gustaría libros recomendados o del mismo autor, quisiera saber los precios, si hay stock, pagar allí mismo rápido y dejar su dirección y teléfono para que se contacten con él.

Además, le gusta la interacción con una persona, así que odiaría que sea un robot el que le responde, eso le aburre y cambiaría de tienda de libros o preferirá llamar por teléfono.

Le presentamos una maqueta de cómo sería el chat y mencionó que le interesa --->

Parecido a esto:  
fuente: wong.pe



## PLANIFICACIÓN DE RELEASES

APRENDEREMOS A REALIZAR RELEASES

- 1 DEFINIMOS LAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS A LA INICIATIVA
- 2 DEFINIMOS LAS HISTORIAS DE USUARIO RELACIONADAS A LA FUNCIONALIDAD
- 3 PRIORIZAMOS LAS HISTORIAS DE USUARIO
- 4 GENERAMOS NUESTRO RELEASE

Iniciativa > 3 MESES

ÉPICAS 3 MESES > X > 1 SPRINT

Historia > 1 SPRINT

INICIATIVAS:

Chatbot Amigable

ÉPICAS:

Recomendación libros favoritos

Registro de datos personales

Coordinación de entrega y pago de libro

Machine learning

## HISTORIAS DE USUARIO

|        |                                |                            |                         |                  |
|--------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------|
| Must   | Catálogo categorizado          | Datos personales/cont acto | Consulta de stock       | Auto aprendizaje |
|        | Recomendaciones de la librería | Usuario frecuente/nuevo    | Medio de pago VISA      |                  |
| Should | ultimos lanzamientos           | Miembro Club Cristal/Bonus | Medios de entrega       |                  |
|        | TOP 10 best seller             |                            | Consulta de precios     |                  |
| Could  | Promociones                    |                            | Emisión de comprobantes |                  |
| Wont   |                                |                            |                         |                  |

