## CASO: LIBRERÍAS "PEPITO"



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

Eleme

<u>Obj</u> Pro

KR:

func

Inici prod

1 año 1 trimestre **Objetivos Key Result Portafolio** 2022 2022 - 2T Obj 1: Implementar un OB1-KR1: E-Commerce al 40% Fidelizar a los clientes Aumentar las OB1-KR2: ventas a un 15% Inventariar al OB2-KR3: 80% de los libros Obj 2: en stock Clasificación de Stock OB2-KR1: Reducir la cantidad Obj3: OB3-KR1: de reclamos al 80% Implementar Cumplir con el 90% proceso de OB3-KR2: de las entregas en Delivery el tiempo estimado

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,

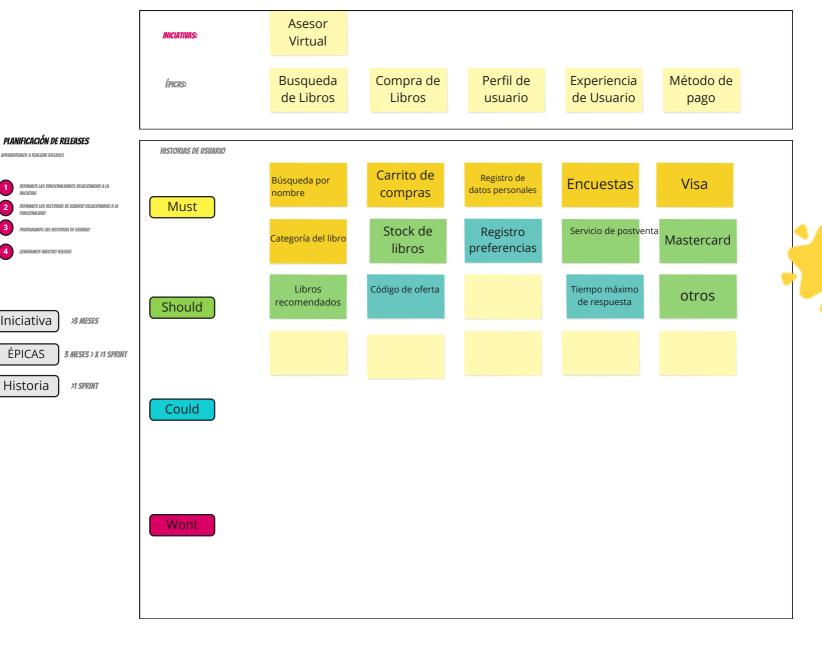
Además, le gusta la interacción con una persona, así que odiaría que sea un robot el que le responde, eso le aburre y cambiaría de tienda de libros o preferirá llamar por teléfono.

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

pagar allí mismo rápido y dejar su dirección y teléfono para que se contacten con él.

Parecido a fuente: w





APRENDEREMOS A REALIZAR RELEASES

FUNCIONALIDAD

Iniciativa

ÉPICAS

Historia

GENERAMOS NUESTRO RELEASE