

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 qué 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:

Fidelizar a los clientes

OB1-KR1:

Implementar un E-Commerce al 40%

OB1-KR2:

Aumentar las ventas a un 15%

Obj 2:

Clasificación de Stock

OB2-KR3:

Inventariar al 80% de los libros en stock

OB2-KR1:

Obj3:

Implementar proceso de Delivery

OB3-KR1:

Reducir la cantidad de reclamos al 80%

OB3-KR2:

Cumplir con el 90% de las entregas en el tiempo estimado

Elementos

Obj
Proceso

KR:
función

Inici
proceso

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
fuente: wo



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:

Asesor Virtual

ÉPICAS:

Busqueda de Libros

Compra de Libros

Perfil de usuario

Experiencia de Usuario

Método de pago

HISTORIAS DE USUARIO

Must	Búsqueda por nombre	Carrito de compras	Registro de datos personales	Encuestas	Visa
	Categoría del libro	Stock de libros	Registro preferencias	Servicio de postventa	Mastercard
	Libros recomendados	Código de oferta		Tiempo máximo de respuesta	otros
Should					
Could					
Wont					