

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 trimestre

Operación

1 año

Objetivos 2022

Key Result 2022 - 2T

Portafolio



Obj 1:

Liderar la venta de libros en un canal digital

OB1-KR1:

obtener incremento de ventas en 30% general

OB1-KR2:

generar una facturación de 100K\$ en los 3 primeros meses

Obj 2:

Digitalización de libros para venta de ebooks

OB2-KR3:

Lograr que la venta de ebooks sea el 15% de la facturación en el primer año

OB2-KR1:

Alcanzar un numero de 1000 suscriptores de ebooks en el primer semestre

Obj3:

Digitalizar la prospección de clientes

OB3-KR1:

1000 leads en primer trimestre

OB3-KR2:

25% de conversión en segundo trimestre

Implementar la plataforma digital en maximo 2 meses

Campaña de publicidad comunicando la plataforma digital

implementación de plataforma de ebook

software de logística

redes sociales

software de logística

proyecto

producto

operativo

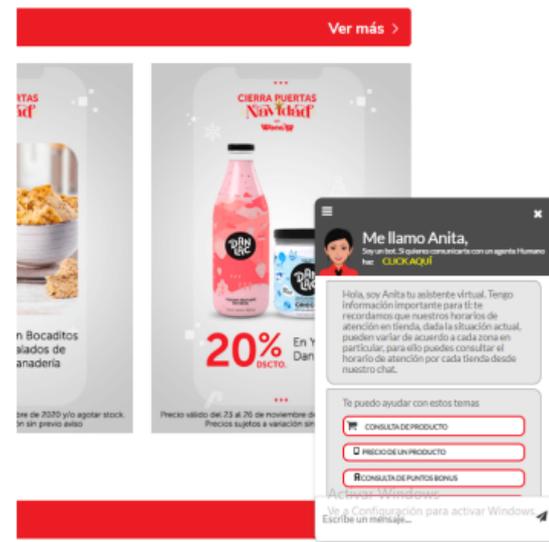
Chat emergente en la plataforma digital

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:

Chat emergente en la plataforma digita

ÉPICAS:

chat con bot

Chat en vivo

Recuperar de base datos preferencias cliente

verificar disponibilidad y precio

busqueda

HISTORIAS DE USUARIO

Must	Diseñar logica de respuestas de canal humano y bot	Conectar con vendedor en vivo 1 a 1	Conectar con base datos y recuperar preferencias usuario	consultar stock en tienda	busqueda por nombre
	Implementar prototipo	Recuperar base datos clientes preferencias clientes	Mostrar pantalla con preferencias usuario	verificar precio	busqueda por autor
	Armar y probar MVP	mostrar catalogo, precios, recomendaciones de acuerdo a gustos usuario		alerta de reingreso de stock de libros agotados	busqueda por genero
Should	Desarrollar el modulo	Consulta por Whatsapp			favoritos
	Could				
Wont					