

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

1 año

1 trimestre

Objetivos
2022

Key Result
2022 - 2T

Portafolio

Obj 1:

Mantener el posicionamiento de Venta de libros en el Perú

OB1-KR1:

Aumentar el 20% de Ventas con respecto al Trimestre

OB1-KR2:

Obj 2:

Acelerar la Digitalización de nuestros procesos

OB2-KR3:

Mejorar ventas en línea

OB2-KR1:

Obj3:

Mejorar la atención al cliente

Reducir 70% las quejas del clientes por mala coordinación de entregas en el año

OB3-KR2:

OB3-KR1:

Integración del Pago

Luis, es un cliente recurrente de librerías pepito y siempre ha ido a la tienda a comprar su libro y pagar allí mismo en caja con efectivo o tarjeta de crédito. Ahora que está **en casa y desea pedir su libro**, desea **pagar con cualquier medio de pago**. Hoy todo servicio se hace por el call center, es decir, llama para solicitar su libro y cuando quedan en la entrega de su libro favorito, va un motorizado y sólo está recibiendo dinero en efectivo y esto le genera mucha dificultad a Luis.

La empresa se ha percatado de esto y desea modificar su proceso, sino pepito no va a comprarnos más y se irá a la competencia. El gerente pide información y le entregan esto:

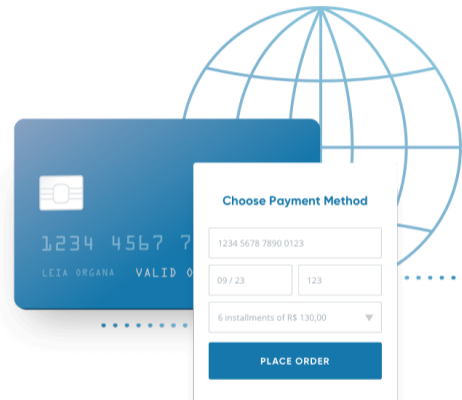
- El 50% de los pagos han sido por visa, el 30% mastercard y 20% en efectivo
- Entregan boleta o factura
- En su caja registradora, tienen el reporte de todas las ventas
- Si hay errores en el pago, lo reportamos con el N° de pago a Visa, Mastercard
- Podemos devolver el dinero, si el cliente está insatisfecho en un plazo de 3 días

medios de
pago

visa

mastercard

pago
efectivo



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

