

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:

Lograr incremento en los niveles de satisfacción al cliente "Customer Service" vinculado a los servicios ofrecidos

OB1-KR1:

Lograr la reducción de la tasa de quejas al 10% en el mes 1

Aumentar el nivel de satisfacción al cliente en un 90%

Obj 2:

Mejorar el índice de registro de pedidos en todos los canales de venta

OB2-KR3:

Atender el 98% de las llamadas entrantes durante el mes 1

OB2-KR1:

Lograr un 85% en atención de pedidos a través de canales digitales para primer trimestre.

Obj3:

Reducir los costos operativos en los puntos de ventas físicos

OB3-KR1:

OB3-KR2:

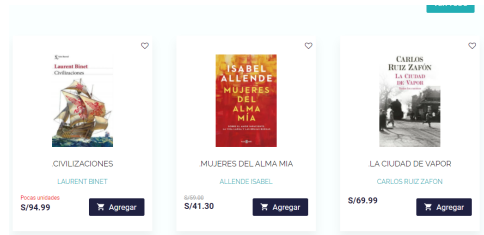
El

Solicitud de libros por la web

Luis, hoy llama por teléfono para **pedir su libro y le parece muy engorroso**. El gerente ha decidido **realizar una página web** de compra de libros y, según su investigación con los clientes ellos le han mencionado lo siguiente:

- Deseo colocar el nombre del libro y poder ubicarlo o si no recuerdo que me salgan parecidos (como en netflix)**
- observar los **libros más recientes** en la pantalla principal
- poder **filtrar por varios tipos...** aún no sé cuál
- poder **darle like al libro** y tenerlo como **favorito**
- algunas otras **opciones adicionales que me puedan gustar**, ¿qué me recomiendas?

Parecido a esto:
fuente: iberolibrerías



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 \approx 3 MESES

ÉPICAS \approx 3 MESES > X \approx 1 SPRINT

Historia \approx 1 SPRINT

