

## JUGUEMOS A LOS SCRUM MASTERS

La empresa *CallBack-Phone* le interesa cambiar su método de atención de clientes que tiene vigente desde sus inicios en 1991, el mismo quiere empezar a medir claramente satisfacción de los agentes, separar temas de atención rápida por la vía de chat y temas que requieran análisis por la vía de mail, tipificar, cuantificar y bueno..., todo eso que signifique una mejora o datos para una mejora continua del área.

Para esto decidió contratar a *Pepito Scrum*, una empresa que promete cumplir con entregas en un plazo de 15 días de manera incremental y significativa para que sus clientes no tengan que esperar periodos largos para empezar a ver los resultados.

Pepito Scrum ahora deberá dividir los requerimientos del *CBP* y transformarlos en historias de usuarios, apilarlos en un backlog y además atender también felizmente a las necesidades importantes que puedan surgir a medida que avanza el proyecto (esas cosas que los clientes olvidan al inicio de cada proyecto y que ups... de repente aparecen)

Para ser efectivos deben tener en cuenta la importancia de las historias relevadas, el peso que tienen estas en cuanto al porcentaje que aportan del producto finalizado y la cantidad de horas estimadas por el PO en las primeras entrevistas con *CallBack-Phone*.

En el siguiente cuadro tenemos los valores de importancia y hs de trabajo preestablecidos por el PO para cada Historia de usuario y organizados por sprint para tener una proyección de lo que pasaba por la mente del project Owner.

La proyección del PO era la siguiente:

PRODUCT BACKLOG	SPRINT	US. HISTORY	TAREAS	IMPORTANCIA	INCRMENTO	HS	TERMINADO
	SPRINT 1	INSTALACION DE VERSION DE PRUEBA	Instalar version de prueba	ALTA	5%	8	SI
	SPRINT 1	INSTALACION DE VERSION DE PRUEBA	capacitacion inicial de usuarios Administradores	ALTA	3%	4	SI
	SPRINT 1	IMPLEMENTACION DE ATENCION POR CANAL DE E-MAIL	Alta de correo electronico y sincronizacion / configuracion	ALTA	8%	12	SI
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE ATENCION POR CANAL DE E-MAIL	Capacitacion de los usuarios finales	ALTA	8%	12	SI
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE REGLAS DE NEGOCIO (SLA)	Carga de tiempos de resolucio para los distintos SLA	BAJA	5%	8	SI
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Desarrollo de Widget de chat en la pagina de la empresa	MEDIA	8%	12	SI
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Interconexion con la plataforma	MEDIA	3%	4	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Capacitacion de los usuarios finales	MEDIA	8%	12	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE RESPUESTAS AUTOMATICAS PREDETERMINADAS	Carga de respuestas predeterminadas	BAJA	3%	4	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Creacion de metricas principales (querys)	MEDIA	24%	36	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Armado del Dashboard	MEDIA	5%	8	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Capacitacion de los supervisores y accesos	BAJA	3%	4	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Creacion de metricas principales (querys)	MEDIA	8%	12	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Armado del Dashboard	MEDIA	5%	8	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Capacitacion de los supervisores y accesos	BAJA	3%	4	SI



Como ya dijimos el proyecto esta sujeto a cambios, estos cambios iran surgiendo durante el avance del proyecto, pero como vos sos el Scrum Master, el PO te va a pedir un concejo en cada cambio imprevisto para encontrar la mejor forma de agregar estos pedidos o tareas al backlog de manera tal que el tenga una buena percepción del crecimiento del proyecto en cuanto utilidad y calidad, ya que Callback-Phone le gusta más recibir una buena pieza en cada incremento y te hará saber si está descontento.

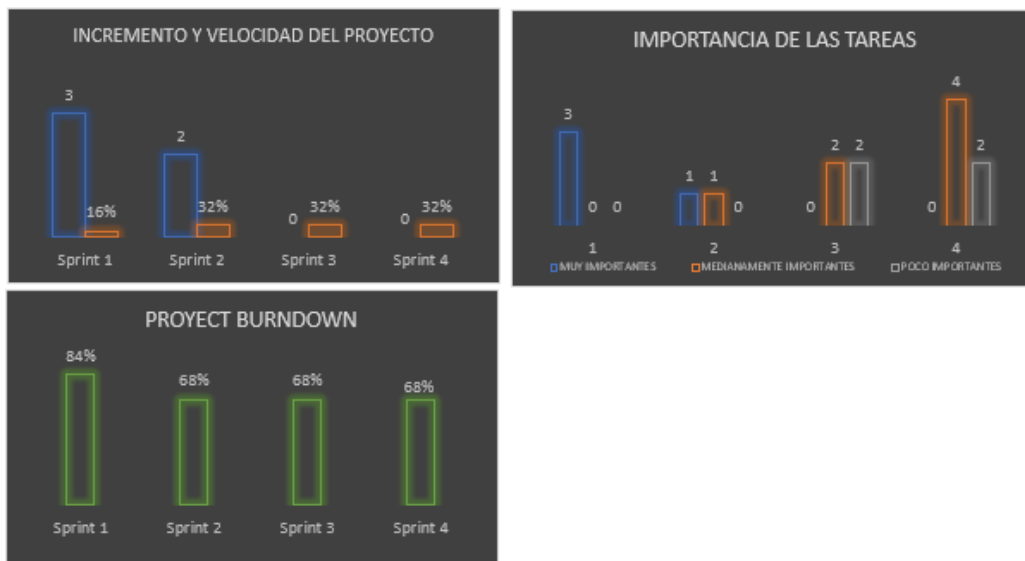
## INCÓGNITA 1:

Resulta ser, que en el Sprint review celebrado en el segundo Sprint los Stakeholders solicitan tener la posibilidad de mostrar en el widget inicial del chat novedades e inconvenientes para bajar el nivel de contacto por consultas previstas. El PO del proyecto acepta el desafío, pero decide que la importancia de esta tarea es baja, el cree que puede llevar unas 16 hs armar lo que el usuario precisa.

En ese momento la situación del proyecto es la siguiente:

	SPRINT	US. HISTORY	TAREAS	IMPORTANCIA	INCRMENTO	HS	TERMINADO
PRODUCT BACKLOG	SPRINT 1	INSTALACION DE VERSION DE PRUEBA	Instalar version de prueba	ALTA	6%	8	SI
	SPRINT 1	INSTALACION DE VERSION DE PRUEBA	capacitacion inicial de usuarios Administradores	ALTA	3%	4	SI
	SPRINT 1	IMPLEMENTACION DE ATENCION POR CANAL DE E-MAIL	Alta de correo electronico y sincronizacion / configuracion	ALTA	9%	12	SI
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE ATENCION POR CANAL DE E-MAIL	Capacitacion de los usuarios finales	ALTA	9%	12	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE REGLAS DE NEGOCIO (SLA)	Carga de tiempos de resolucion para los distintos SLA	BAJA	6%	8	NO
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Desarrollo de Widget de chat en la pagina de la empresa	MEDIA	9%	12	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Interconexion con la plataforma	MEDIA	3%	4	NO
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Capacitacion de los usuarios finales	MEDIA	9%	12	NO
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE RESPUESTAS AUTOMATICAS PREDETERMINADAS	Carga de respuestas predeterminadas	BAJA	3%	4	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Creacion de metricas principales (querys)	MEDIA	26%	36	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Armado del Dashboard	MEDIA	6%	8	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Capacitacion de los supervisores y accesos	BAJA	3%	4	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Creacion de metricas principales (querys)	MEDIA	9%	12	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Armado del Dashboard	MEDIA	6%	8	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Capacitacion de los supervisores y accesos	BAJA	3%	4	NO

\*Se marcan en rojo los sprint que se cambiaron, dado que la tarea no fue terminada en el Sprint planificado inicialmente.



1- ¿Qué harías en esta situación para mantener lo más feliz posible al cliente interno en este sprint 3?:

a-Demoraría las tareas atrasadas del sprint 2 hacia el sprint 4 y dedicaría tiempo al nuevo pedido del cliente en el sprint 3.

b-Dejaría la nueva tarea para el último sprint y priorizarla en el sprint 3 los pendientes arrastrados del sprint 2.

## INCÓGNITA 2:

Luego, en Sprint review celebrado en el tercer sprint el cliente plantea la necesidad de que la carga de consultas de chat se distribuya por skill entre los analistas, como esto es posible de realizar en la herramienta, el PO le dice que sí. Esta tarea es estimada y llevará 12 hs de trabajo con una importancia alta, dado que si no se resuelve la carga de consultas no está bien balanceada y los clientes abandonan insatisfechos.

Este es el resultado que tiene en el tercer sprint el PO:

PRODUCT BACKLOG	SPRINT	US. HISTORY	TAREAS	IMPORTANCIA	INCREMENTO	HS	TERMINADO
	SPRINT 1	INSTALACION DE VERSION DE PRUEBA	Instalar version de prueba	ALTA	5%	8	SI
	SPRINT 1	INSTALACION DE VERSION DE PRUEBA	capacitacion inicial de usuarios Administradores	ALTA	3%	4	SI
	SPRINT 1	IMPLEMENTACION DE ATENCION POR CANAL DE E-MAIL	Alta de correo electronico y sincronizacion / configuracion	ALTA	8%	12	SI
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE ATENCION POR CANAL DE E-MAIL	Capacitacion de los usuarios finales	ALTA	8%	12	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE REGLAS DE NEGOCIO (SLA)	Carga de tiempos de resolusion para los distintos SLA	BAJA	5%	8	NO
	SPRINT 2	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Desarrollo de Widget de chat en la pagina de la empresa	MEDIA	8%	12	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Interconexion con la plataforma	MEDIA	3%	4	NO
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Capacitacion de los usuarios finales	MEDIA	8%	12	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Mostrar mensajes de novedades en el widget de chat	BAJA	11%	16	SI
	SPRINT 3	IMPLEMENTACION DE RESPUESTAS AUTOMATICAS PREDETERMINADAS	Carga de respuestas predeterminadas	BAJA	3%	4	SI
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Creacion de metricas principales (queries)	MEDIA	24%	36	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Armado del Dashboard	MEDIA	5%	8	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE METRICAS DE PRODUCTIVIDAD	Capacitacion de los supervisores y accesos	BAJA	3%	4	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Creacion de metricas principales (queries)	MEDIA	8%	12	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Armado del Dashboard	MEDIA	5%	8	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE DASHBOARD DE SATISFACCION (NPS, CSAT)	Capacitacion de los supervisores y accesos	BAJA	3%	4	NO
	SPRINT 4	IMPLEMENTACION DE CANAL DE ATENCION POR CHAT	Mensaje de novedades e el Widget del chat de cliente final	BAJA	12%	16	SI

\*En verde se remarkan las tareas agregadas por los stakeholders durante el avance del proyecto



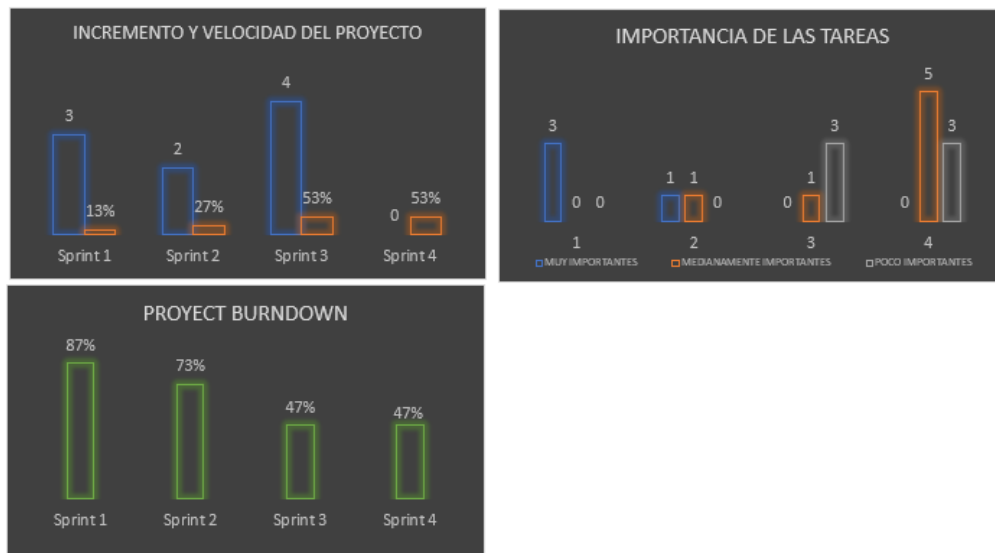
2- ¿Qué harías en esta situación para mantener lo más feliz posible al cliente interno en este sprint 3?:

- Implementaría en el sprint cuatro el nuevo pedido del cliente interno.
- Agregaría un sprint mas al proyecto y le diría al cliente que el proyecto se extenderá.

RESULTADOS:

RESULTADOS INCOGNITA1:

Si elegiste la opción **a**, el resultado será el siguiente (suponiendo que el sprint 3 se complete sin problemas):



Analiza este caso y piensa que percepción podría haber tenido el cliente del avance en la Sprint Review del Sprint 3. Tene en cuenta que están quedando muchas tareas de importancia media acumuladas para el 4to sprint.

Si elegiste la opción **b** el resultado será el siguiente (suponiendo que el sprint 3 se complete sin problemas):

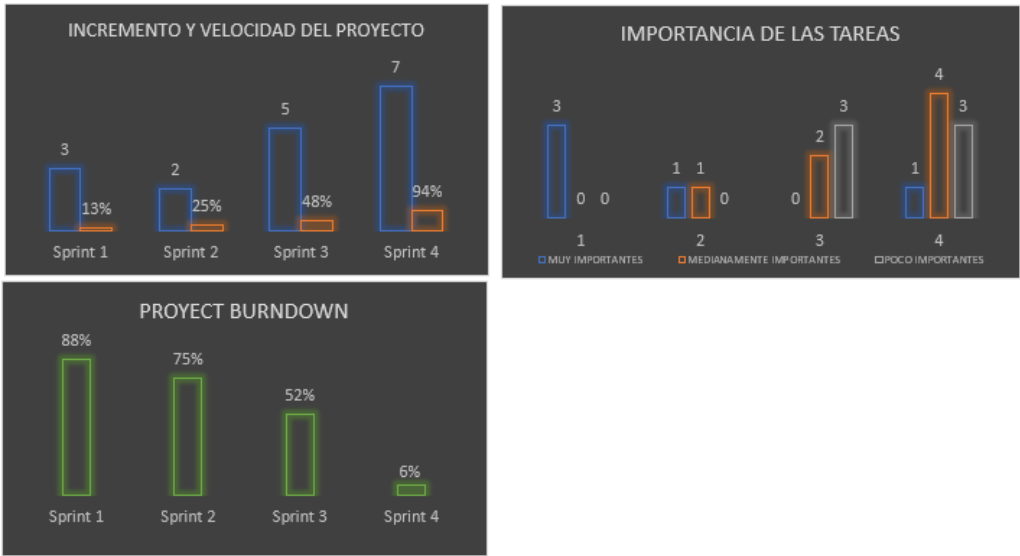


Analiza este caso y piensa que percepción podría haber tenido el cliente del avance en la Sprint Review del Sprint 3.

¿En que piensas que te beneficiaría esto en la posición del Proyect Owner de este proyecto?. Tene en cuenta lograste hasta ahora y lo que te está quedando para el próximo sprint.

RESULTADOS INCOGNITA2:

Si elegiste la opción **a**, el resultado será el siguiente (suponiendo que el sprint 4 se complete sin problemas):

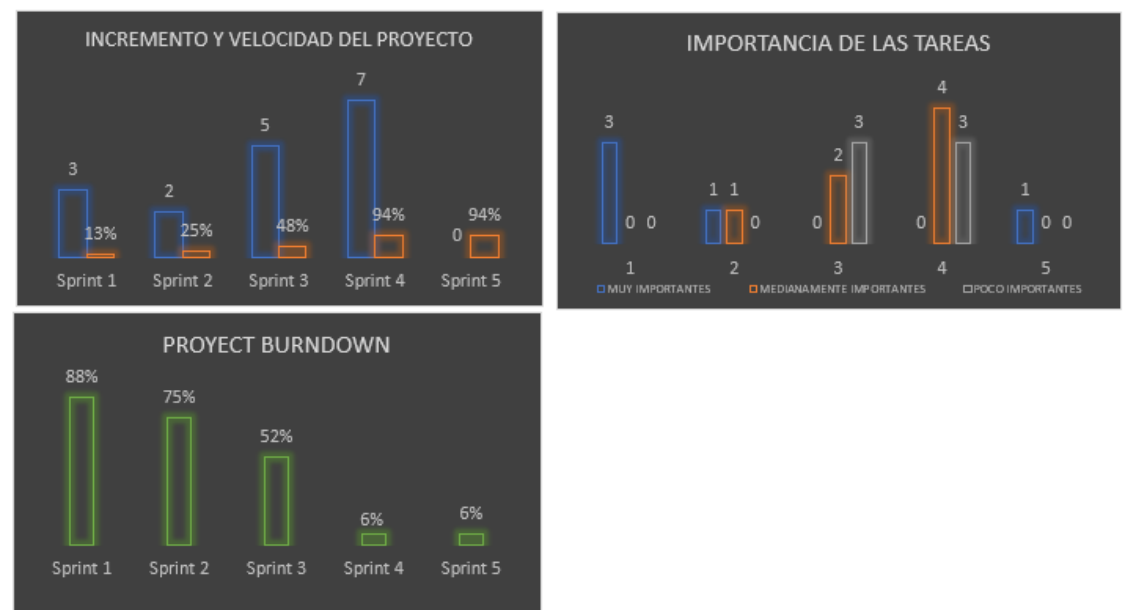


Analiza este caso y piensa que percepción podría haber tenido el cliente del avance en la Sprint Review del Sprint final.

¿Te pareció acertada la opción que elegiste? Recomendando que prestes especial atención a la velocidad de cada sprint que representa el volumen las tareas que se avanzan.

¿Crees que con esta decisión beneficiaste al cliente, al equipo o a ambos?

Si elegiste la opción **b**, el resultado será el siguiente (suponiendo que el sprint 4 se complete sin problemas):



¿Te pareció acertada la opción que elegiste? Recomendando que prestes especial atención a la velocidad de cada sprint que representa el volumen las tareas que se avanzan.

¿Crees que con esta decisión beneficiaste al cliente, al equipo o a ambos?