

Businessmetriken

- Anzahl der Kooperationspartner durchschnittlich pro Monat (10-20)
- Anzahl der Online-Bestellungen mit Homedelivery durchschnittlich pro Monat (300-500)
- Anzahl der Online-Bestellungen mit Selbstabholung durchschnittlich pro Monat (0-100)
- Anzahl der Tabak-Bestellungen mit Homedelivery durchschnittlich pro Monat (50-100)
- Anzahl der Kohle-Bestellungen mit Homedelivery durchschnittlich pro Monat (50-100)
- Anzahl der Tabak-Bestellungen mit Selbstabholung durchschnittlich pro Monat (0-50)
- Anzahl der Kohle-Bestellungen mit Selbstabholung durchschnittlich pro Monat (0-50)
- Die durchschnittliche Servicezeitdauer bei einem Kunden für den Auf- und Abbau der Wasserpfeife beträgt zwischen (15-25 min)
- Die durchschnittliche Zeit zw. App-Bestellung und Auslieferung beim Kunden (10-20 min)

Preismetriken (auf Kaufpreis 15-25% Aufschlag für unseren Service)

- Die Mietgebühren für den Privatverbraucher mit Selbstabholung betragen durchschnittlich pro Wasserpfeife zwischen 15-25€
- Die Mietgebühren für den Privatverbraucher ohne Selbstabholung betragen durchschnittlich pro Wasserpfeife zwischen 13-23€

Nutzungsmetriken

- Anzahl der App-Installationen pro Jahr im Durchschnitt (1000-2000)
- Anzahl der durchschnittlichen monatlichen Reklamationen (0-10)
- Anzahl der durchschnittlich monatlich abgeschickten Fehlerberichten bzgl. der App (0-10)
- prozentualer Anteil der Nutzer (die einen Feedbackbogen ausfüllen), welche mit der App zufrieden sind (80-100%)
- Der durchschnittliche monatliche Anteil der Falschliefereien im Verhältnis zu den Gesamtlieferungen (0-10%)
- **Kundenabwanderungsquote (=Anzahl verlorener Kunden / Anzahl Kunden)**
 - monatlich durchschnittlich: 0-3%
- Die Anzahl der durchschnittlichen monatlichen App-Starts beträgt (900-1800)
 - Idee: Messung wann die App gestartet wird? (Zu welchen Zeiten?)
 - Optimierung Öffnungszeiten Lieferdienst und Ressourceneinsatz
- durchschnittliche Zeit pro Nutzer in der App (2-10 Minuten)
- durchschnittliche Anzahl der Bestellungen über unsere App pro Monat ()
 - mit Selbstabholung (400-700)
 - mit Home-Delivery (0-200)
- Bewertungen in den jeweiligen App-Stores durchschnittlich
 - 3-5 Sterne
- prozentualer Anteil der Antwortkommentare in den App-Stores auf Rezensionen mit <= 3 Sternen
 - monatlich: 90-100 %
- **Kundenbindungsrate**
 - Prozentsatz der Kunden, die wöchentlich als Besucher zurückkehren (85-100%)
 - Prozentsatz der Kunden, die monatlich per App bestellen (70-100%)

Fitnessmetriken

- Anzahl der durchschnittlichen Serverabstürze pro Jahr (0-3)
- Serveranfragen pro Monat (3000-4000)
- durchschnittliche Antwortzeit des Servers (20 Millisekunden)
- maximale Antwortzeit des Servers (50-100 Millisekunden)
- Serverauslastung prozentual täglich durchschnittlich (50-70 %)
- Menge ausgehender Daten in Byte pro Tag (1-2 Gigabyte)
- Menge eingehender Daten in Byte pro Tag (1-2 Gigabyte)
- Serverfehler (Anzahl von Aufrufen mit internem Dienstfehler (nahe 0))
- Clientfehler (Anzahl von Aufrufen mit Fehler auf Clientseite (nahe 0))
- Latenz (Verzögerung zwischen Eingabe in System und Ausgabe) (30-50 Millisekunden)
- Gesamtfehler (nahe 0)
- Ladezeit der App (0-1 Sekunde)

Operationalmetriken

- Speicherauslastung prozentual von den Servern (60-70%)
 - hier: Unterteilung Arbeitsspeicher, Festplatte
- CPU-Auslastung prozentual von den Servern (3-5 %)