

Businessmetriken

- Anzahl der Kooperationspartner durchschnittlich pro Monat (10-20)
- durchschnittliche monatliche Kosten (ca. 22.000 €)
 - Gebühren für Store-Platzierung (30€)
 - Gehälter (6 Mitarbeiter) (3000 € brutto je Mitarbeiter pro Monat -> 18000 €)
 - Server (700€)
 - Werbungskosten (Social Media, Webseite/ Newsletter) (100€)
 - laufende KfZ-Unterhaltungskosten (Benzin, Versicherung)
 - 1000 €
 - Anschaffung Fuhrpark (6 Lieferwagen) (1500 € pro Wagen)
 - 75 € pro Monat bei Nutzung 10 Jahre -> $(1500 \text{ €} * 6 \text{ Wagen}) / 120 = 75 \text{ €}$
 - Reparaturen
 - $3000 \text{ €} * 3 \text{ Fahrzeuge} = 9000 \text{ €} / (3 \text{ Jahre} * 12 \text{ Monate}) = 250 \text{ €}$
 - Miete
 - 1000 €
 - Strom, Elektrizität
 - 200 €
 - Anschaffung BGA
 - $10000 \text{ €} / (6 \text{ Jahre} * 12 \text{ Monate}) = 140 \text{ €}$
 - Kosten für Telekommunikation und Internet
 - 200 €
 - durchschnittlichen monatlichen variablen Kosten
 - durchschnittlichen monatlichen fixen Kosten
- Anzahl der Online-Bestellungen mit Homedelivery durchschnittlich pro Monat (300-500)
- Anzahl der Online-Bestellungen mit Selbstabholung durchschnittlich pro Monat (0-100)
- durchschnittlicher monatlich erwirtschafteter Gewinn (0-500 €)
- durchschnittlicher monatlich erwirtschafteter Umsatz (22.000 €- 22500 €)
 - Erlös Wasserpfeifen Home-Delivery
 - Erlös Wasserpfeifen ohne Selbstabholung
- 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 (1000-3000)
 - mit Selbstabholung (500-1000)
 - mit Home-Delivery (2000-2500)
- 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 %)