



Duft AG

... to be beautiful



Projekt: Kundenportal 2.0
Referent: **Prof. Dr. Peters**
Johannes Wolf, René Rifisch

Inhaltsverzeichnis



1. Ausgangssituation
2. Soll/Ist-Vergleich
3. Vorstellung Projektteam
4. Projektumfeldanalyse
5. Auswahl des Anbieters (warum dafür entschieden)
6. Netzplan mit kritischem Weg
7. Kostenplanung
8. Fazit



Ausgangssituation



- 1974 Gründung der AG durch Alfred Duft
- 1976 zweite Filiale (in Bonn)
- 1990 Wachstum und Franchiseumsetzung
Eröffnung der 50.ten Filiale
- 1995 Erste sporadische Kundenbindungsmaßnahmen
- Heute 60 Filialen mit 270 Produkten wie Düften und edle Drogerieartikel und 1.500 Beschäftigten davon 700 Mitarbeiter in Produktionsstätte in Köln



IST-Situation



- a.) Internes Computernetzwerk zur Kundenverwaltung (Intranet)
- b.) Bonuskartensystem

	2005	2007	2009
Umsatz	102 Mio.	93,7 Mio.	95,1 Mio.
Gewinn	6,2 Mio.	5 Mio.	5,3 Mio.
Marktanteil	6 %	6,2 %	5,3 %
Filialen	63	60	60



SOLL-Situation

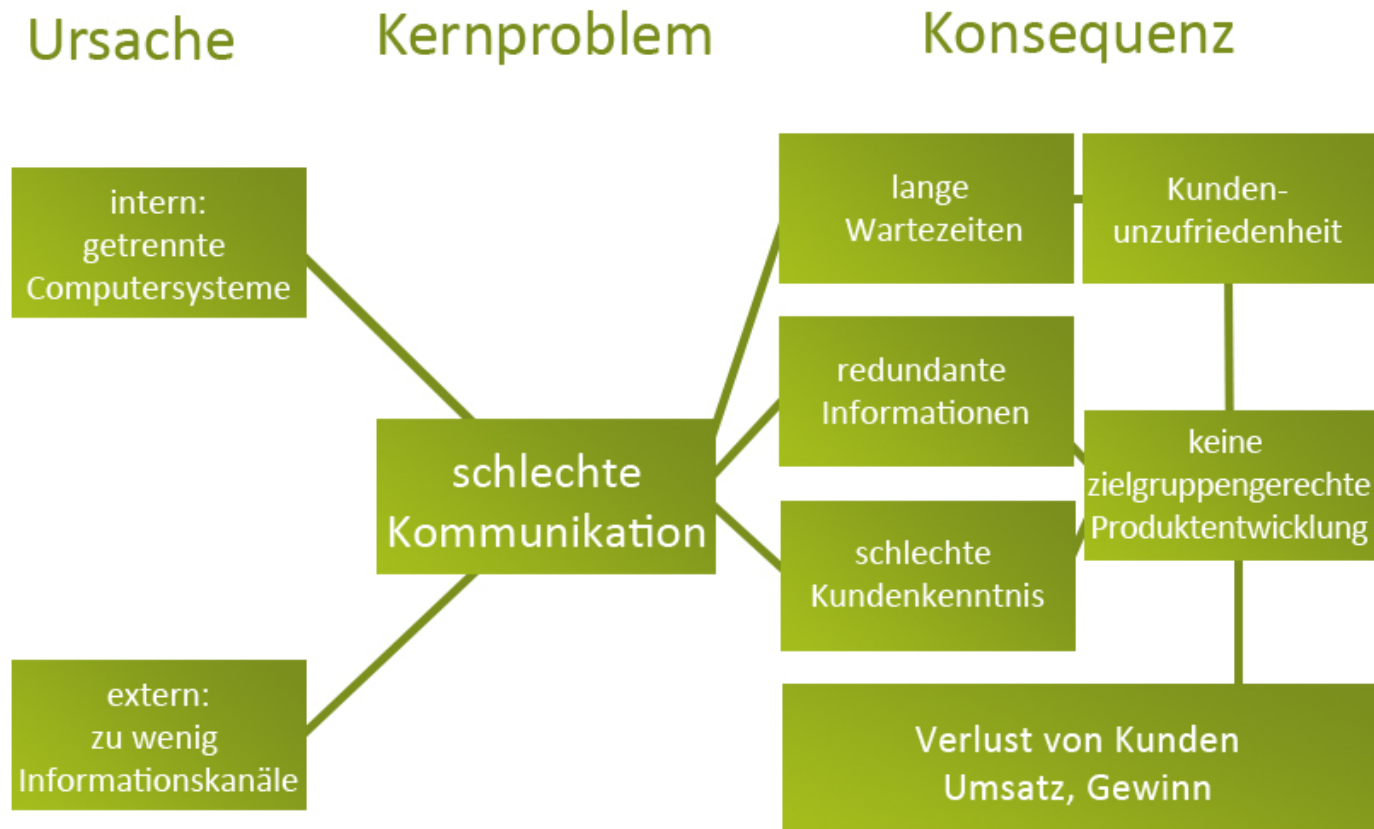


- a.) Internes Computernetzwerk zur Kundenverwaltung (Intranet)
- b.) Bonuskartensystem
- c.) Kundenportal

Zeit	Quartal I	Quartal II	Quartal III	Quartal IV	Gesamt
Anz. Bonuskarten und Online-Accounts	8000	11.000	20.000	22.000	
Basis Umsatz 2009	22 Mio.	24,8 Mio.	23,2 Mio.	25 Mio.	95,1 Mio.
Mehrgenerierung d. Kundenbindungsmaßnahmen und Onlinesystem	0,5 Mio.	1,1 Mio.	2 Mio.	2,4 Mio.	5,9 Mio.
Umsatz 2012	23 Mio.	26 Mio.	25 Mio.	27 Mio.	101 Mio.
<i>Durchschnittlich Filialumsätze</i>	<i>383 Tsd.</i>	<i>433 Tsd.</i>	<i>416 Tsd.</i>	<i>450 Tsd.</i>	<i>1.683 Tsd.</i>



IST-Situation



Projektteam



- **1 Projektleiter**
(Fabian Salomon)
- **6 IT- Mitarbeiter**
(Anneliese Fleyenschmidt, Hans Sachs, Guido Baumann, Marianne Koch, Annette von Arentin, Inge Sandtner)
- **7 Mitarbeiter zur Unterstützung aus**
Controlling (Ekkehard Fritsch)
Kundenservice (Brigitte Xander)
Vertrieb (Mandy Riehl)
Marketing (Georg Lohmeier, Christian Neureuther, Sabine Noethen)
Filiale (Hans Oskar Bierbrauer)



Projektumfeldanalyse



Umfeldgrößen	Macht, Einfluss	Pos. Erwartungen (+)
	Hoch (↑) Niedrig (↓)	Neg. Befürchtungen (-) der Umfeldgruppe
a.) Management		+
b.) Projektleiter		+
c.) Projektteam		+ / -
d.) Marketingabteilung		+
e.) Kundendienst und Filialmitarbeiter		+ / -
d.) Franchisenehmer		neutral



5. Auswahl: Softwareanbieter



Cheapster

günstigster, kein Service, individuelle Anpassung nicht möglich

Innovation Systems

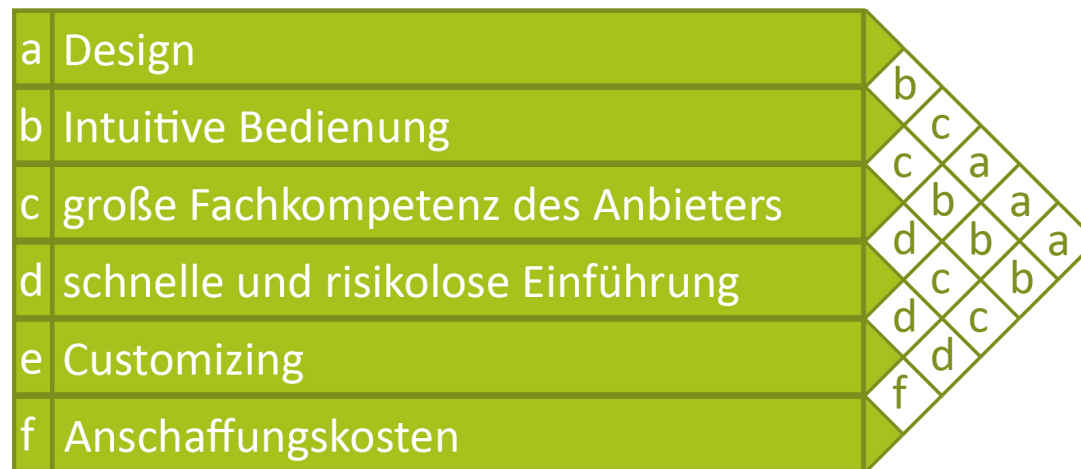
mittlere Preisklasse, Referenzlos, ungewisser Partner

Webmarket

hochpreisig, Qualitativ, Beratung, Service



5. Auswahl: Softwareanbieter

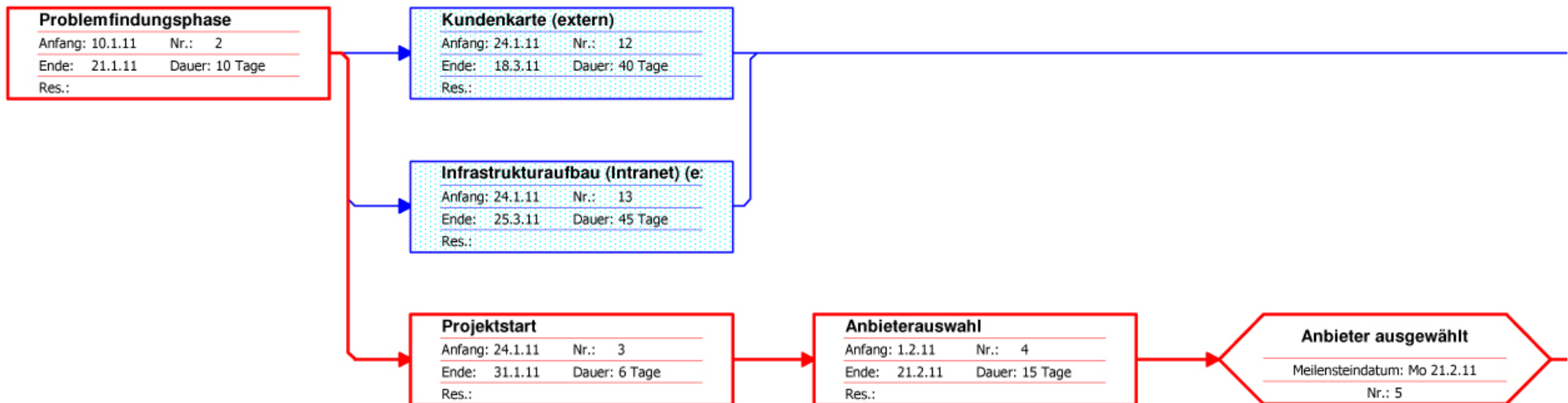


Auswertung

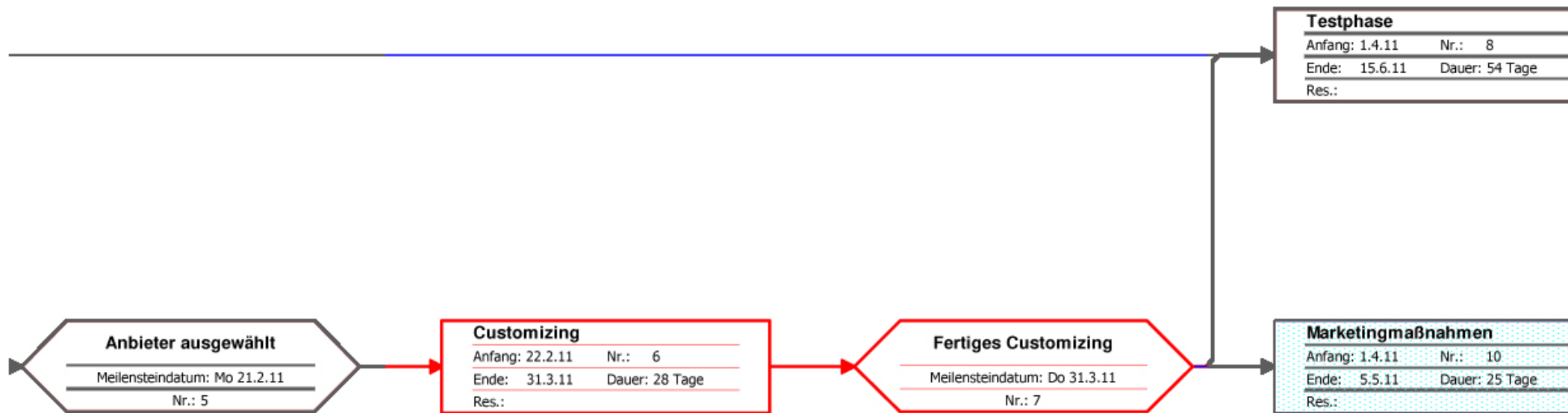
Kriterium	a	b	c	d	e	f
Anzahl	3	4	4	3	0	1



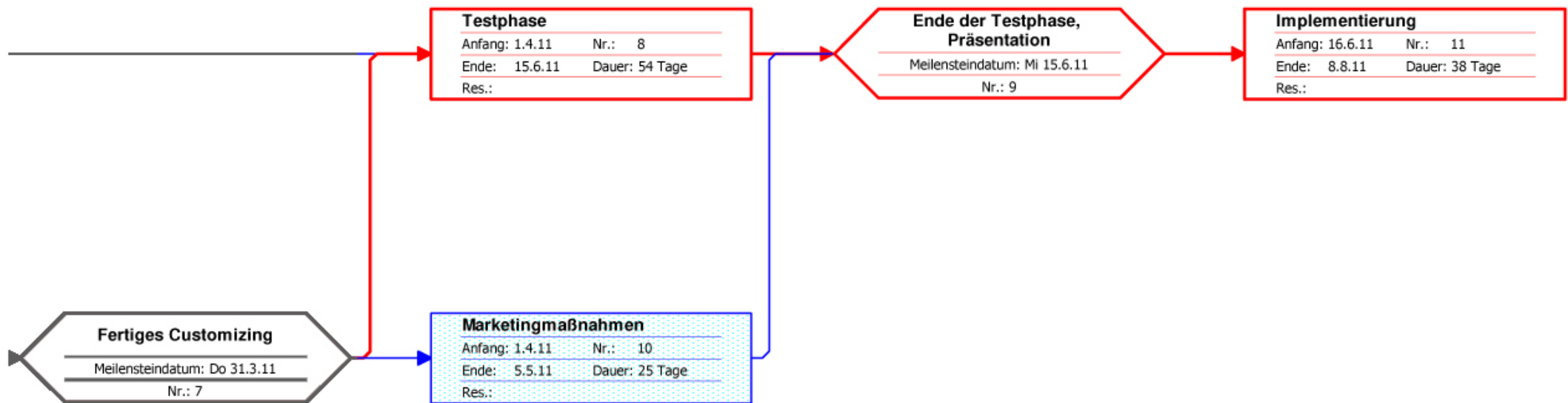
Netzplan



Netzplan



Netzplan



Kostenplanung



Gesamtkostenaufstellung

Personalkosten	209.944 €
Software	1.000.000 €
Computersysteme (Server, Clients)	100.950 €
Spesen	50.000 €
Kundenkartensystem (extern)	305.106 €
Intranet (extern)	334.000 €
SUMME	2.000.000 €



Fazit



- Langfristiges Projekt
- Entscheidend für die weitere positive Umsatzentwicklung
- Wirkt sich positiv auf Kundenbindung/Image aus
- Amortisation nach ca. 5 Jahren
- Projekt gefährdet nicht den Ablauf des Tagesgeschäfts
- Mitarbeiterpuffer für weitere Projekte vorhanden





Duft AG

... to be beautiful

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.