

# KRAFTUAERK

Den gode business case, kravspecifikation og valg af løsning

28. Oktober 2009

## Dette skal vi igennem.....

- Hvorfor udarbejde business case
- Indkøbsadfærd
- Kanaler til kunden
- Eksempler på business cases
- Business casen sammenhæng med kravspecifikationen
- Business casen sammenhæng med valg af system og leverandør

## Hvorfor en Business case

- Fokus på forretning frem for teknologi

## Hvad er en Business case

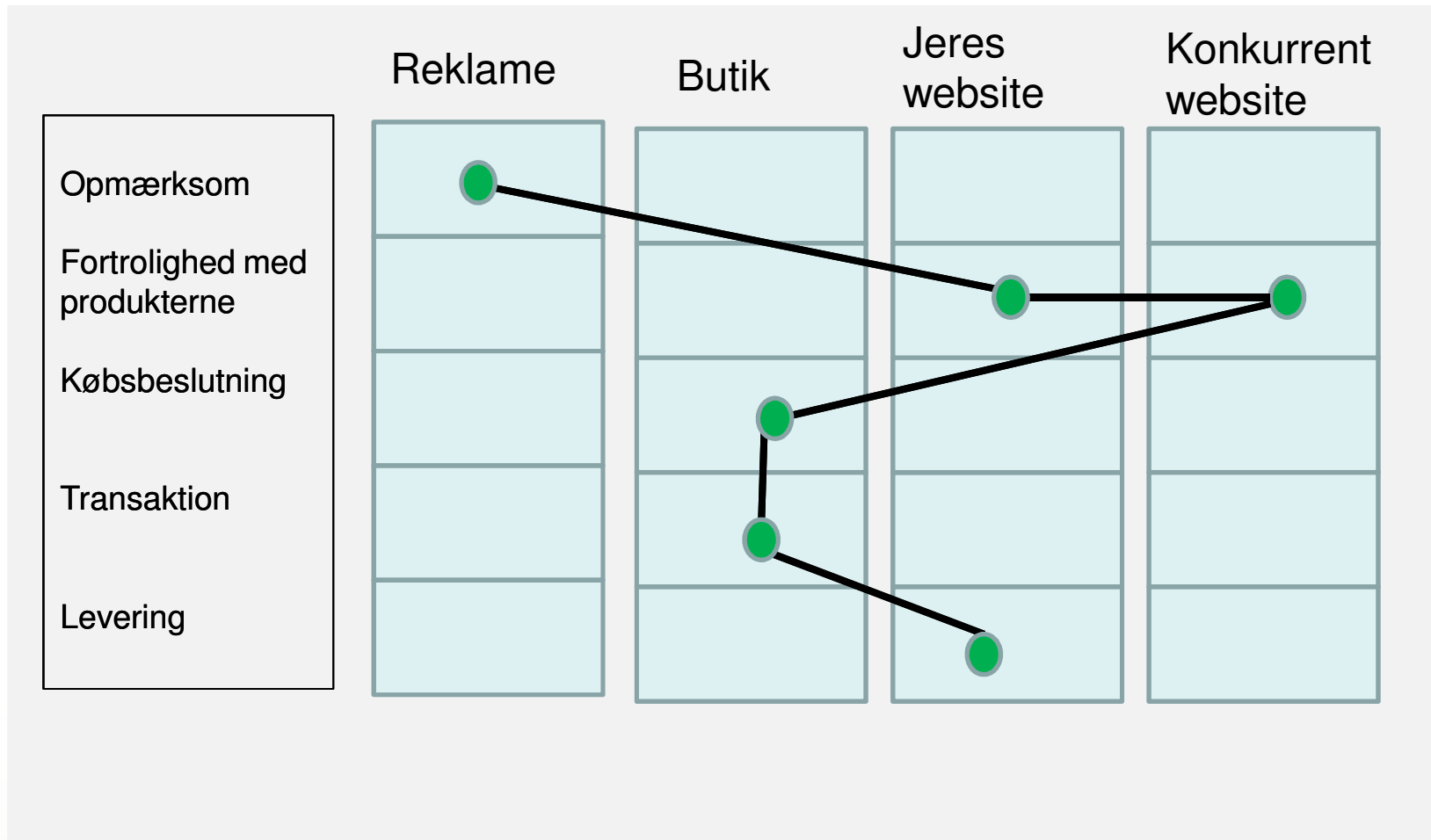
- Et dokument der opsummerer *hvordan* investeringen understøtter vores forretning
- Samt synliggør de øgede indtægter og/eller sparede omkostninger som vi forventer at opnå med investeringen

## Number one reason!

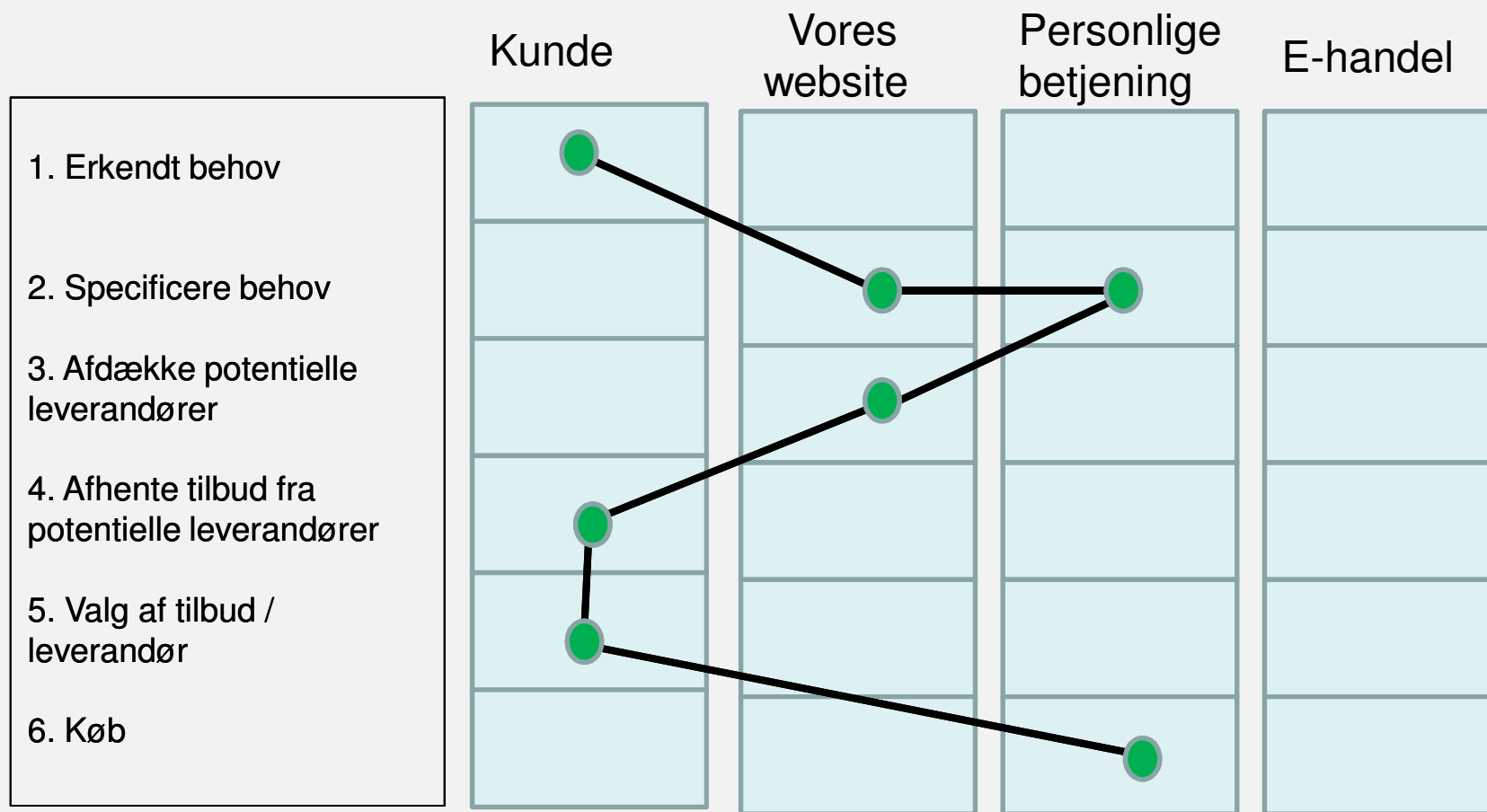
- Vi bruger webbet fordi det gør livet nemmere



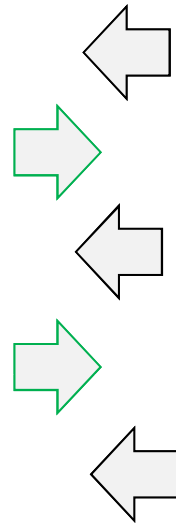
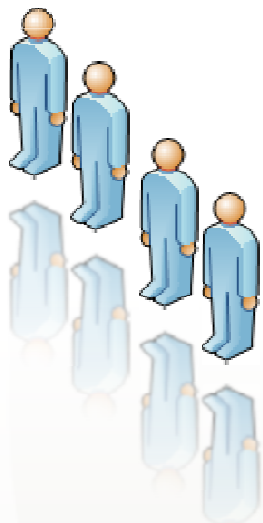
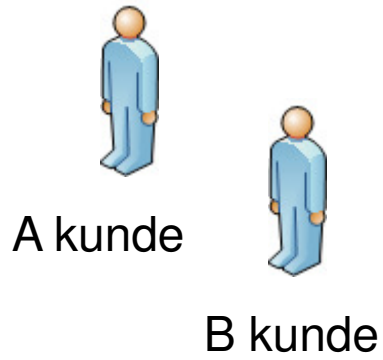
## Eksempel på b2c adfærd på nettet



## Eksempel på b2b købsadfærd



# Salgskanaler



## Business Case 1: MECA

- Udfordring
  - Leverer autoreservedele til værksteder I hele norden
  - Ordre modtages pr. fax og telefon
  - Kræver meget mandskab
  - Mange fejl i leverancer som stammer fra
    - manuel ordreoptagelse
    - fejl I produktdatabase

# Løsning

Kontaktpunkter

**E-handel b2b**



**Personlig  
Telefon/Fax**

**Virksomhed**

Salg – Marketing - Service



**Omkostninger**



**KRAFTUAERK**

## Resultat

- 40% af alt omsætning flyttet til online handel
- Reduktion af ekspedienter som modtog ordrer
- Markant reduktion af fejl i forbindelse med ordre optagelse
- ROI på 4 måneder

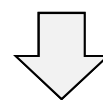
## Business Case 2: Falck Magasinet

- Udfordring

- Falck har i en årrække udgivet kundemagasinet "Bilisten" som blev distribueret i 650.000 eksemplarer 3-4 gange årligt
- Distributionsomkostninger på dkk **12 mio.** årligt
- Magasin blev *ikke* læst og skabte *ikke* loyalitet

# Løsning

Kontaktpunkter



Omkostninger



## Resultat

- Besparelse på 12 mio. årligt
- ROI på mindre end 1 måned

## Herudover

- Mere end 5.000 besøgende ugentligt
- Flere besøgende end på [www.falck.dk](http://www.falck.dk)

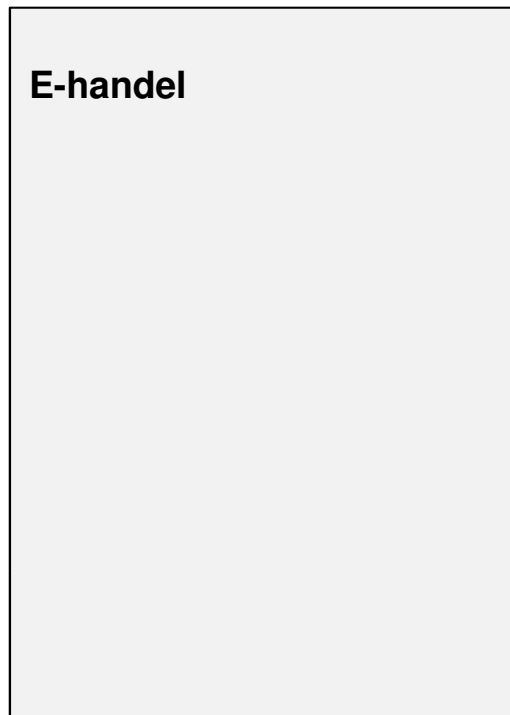
## Business case 3: Sterling

- Booking af flybilletter
- 4 mia i omsætning
- Virgin som forbillede
- Vurderede at det var muligt at øge konverteringsfrekvensen

Konverteringsfrekvens: = andel af besøgende der udfører ønsket handling på websitet, f.eks. køb.

# Løsning

Kontaktpunkter



Indtægter



## Resultat

- Konverteringsfrekvens steg med 4%
- Omsætningsstigning dkk 52 mio første år
- Omkostning dkk 190.000
- ROI på under 1 måned

# Kravsifikation

20% forretning / 80% teknologi

- Teknisk beskrivelse af hvordan vi løser de forretningsmæssige udfordringer

# Valg af løsning og partner

