



Übungsbeispiele

Break-Even-Analyse – Call Center– Angabe

(teilweise unkenntlich )

Sie machen sich nach erfolgreichem Abschluss Ihrer Ausbildung selbständig und überlegen die Eröffnung eines Call Centers. Branchenüblich werden dabei für die Abwicklung eines Gespräches € 6,00 (exklusive USt) bezahlt. An Telefonkosten (variabel) fallen dabei ca. € 1,00 an.

Weiteres rechnen Sie mit folgenden Kosten:

Raummiete je Monat ca. € .

3 Mitarbeiter mit Personalkosten (inklusive Gehaltsnebenkosten) in Höhe von je ca. € 3.900,00/Monat.

Call-Software: Anschaffungskosten ca. € 28.800,00. Geplante Nutzungsdauer 3 Jahre.

Ausstattung Hardware (Server): Anschaffungskosten ca. € 36.000,00. Geplante Nutzungsdauer 5 Jahre.

Geschäftseinrichtung: Anschaffungskosten ca. € 14.400,00. Geplante Nutzungs-dauer 3 Jahre.

Weitere Fixkosten je Monat (Energie, Reinigung, Service etc.) ca. € /Monat.

Für die Berechnung der Abschreibungskosten legen Sie einen linearen Verlauf zugrunde. Ein Monat wird mit 4,33 Wochen berechnet.

- Wie hoch sind die geplanten Fixkosten je Monat?
- Wie viele Gespräche müssen Sie pro Monat abwickeln um Break Even zu erreichen?
- Ist dies bei geplanten 10 Minuten je Anruf mit der oben geplanten Mitarbeiterausstattung möglich? (Basis 39 h Woche, Sie selbst wollen nicht am Telefon arbeiten - wozu haben Sie denn studiert?)
- Wie viele Gespräche müssen Sie pro Monat abwickeln wenn Sie einen geplanten Gewinn pro Monat in Höhe von € 3.000,00 erzielen wollen?
- Wie hoch ist die Break-Even Menge wenn Sie alternativ Software und Hardware um € 1.680,00/Monat (exklusive USt) leasen?