

- Richten Sie für die Hosts in den VLANs entweder einen netzinternen DHCP-Server (z.B. unter Windows Server 2008) ein oder nutzen Sie den DHCP-Server³ auf dem Router.
- Syslog-Server (z.B. Kiwi Syslog Server) einrichten.
- Konfigurieren Sie eine RADIUS-Authentifizierung der WLAN-Clients ("WPA") auf einem Windows Server 2008 (als virtuelle Maschine) mit PEAP (Protected EAP). Als Radius-Server wird der IAS (Internet Authentication Service) von Windows Server 2008 verwendet und konfiguriert. IAS benutzt für die Benutzerauthentifizierung die Active Directory Services (ADS).
- Überlegen Sie sich in der Gruppe weitere sinnvolle und interessante Projekterweiterungen.

2.3 Betriebswirtschaftliche Aufgaben

Die Geschäftsleitung des Call-Centers möchte verschiedene Aufgaben im Bereich der Kostenrechnung erledigt haben. Dazu werden die folgenden, geschätzten Daten bereitgestellt:

Miete	800,00 €	pro Monat
Energie	8,00 €	pro Stunde
Bruttolohn	11,00 €	pro Stunde
Softwarelizenz	800,00 €	pro Monat
kfm. Leitung des Call-Centers	5.000,00 €	pro Monat
Telekommunikation fix	700,00 €	pro Monat
Telekommunikation variabel	1,50 €	je Kundenkontakt
Anschaffungskosten Möbel	48.000,00 €	
Anschaffungskosten Hardware	?	
kalkulatorische Nutzungsdauer Möbel	6	Jahre
kalkulatorische Nutzungsdauer Hardware	3	Jahre
Abschreibungsart	linear	
kalkulatorischer Zinssatz auf halbe Anschaffungskosten	10%	p.a.
durchschnittl. anwesende MitarbeiterInnen	6	
Arbeitsstunden	12	pro Tag
Arbeitstage	6	pro Woche
Arbeitswochen	52	pro Jahr
Personalzusatzkostenfaktor	0,6	-fache der Bruttolöhne
Kundenkontakte aller Mitarbeiter zusammen	40	pro Stunde
Nutzen	5,00 €	pro Kundenkontakt

Berechnen Sie die folgenden Werte mit Hilfe einer Tabellenkalkulation:

- Ermitteln Sie die Anschaffungskosten der Hardware. Recherchieren Sie zu diesem Zweck Preise für geeignete Geräte im Internet (sämtliche Hardware, um das bestehende Netzwerk zu erweitern, 6 PC-Arbeitsplätze, einen leistungsfähigen Laserdrucker und 6 ISDN Telefone mit Headset). Die Preise müssen nachvollziehbar sein.
- Berechnen Sie die Fixkosten und die variablen Kosten des Call-Centers pro Jahr.
- Berechnen Sie den Deckungsbeitrag je Kundenkontakt.
- Wie viele Kundenkontakte im Jahr müssen mindestens erfolgen, um das Call-Center mit einem Gewinn zu betreiben? (Break-even-Point, Nutzenschwelle). Veranschaulichen Sie die Nutzenschwelle durch eine geeignete Grafik!
- Berechnen Sie die Wirtschaftlichkeitskennzahl des Call-Centers. Schauen Sie bei Wikipedia nach, wie die Wirtschaftlichkeit berechnet wird!
- Beurteilen Sie diese Kennzahl.
- Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung zwei begründete Vorschläge zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit des Call-Centers.

3. Dokumentation und Präsentation

³ vgl. CCNA Semester 4, Kapitel 7