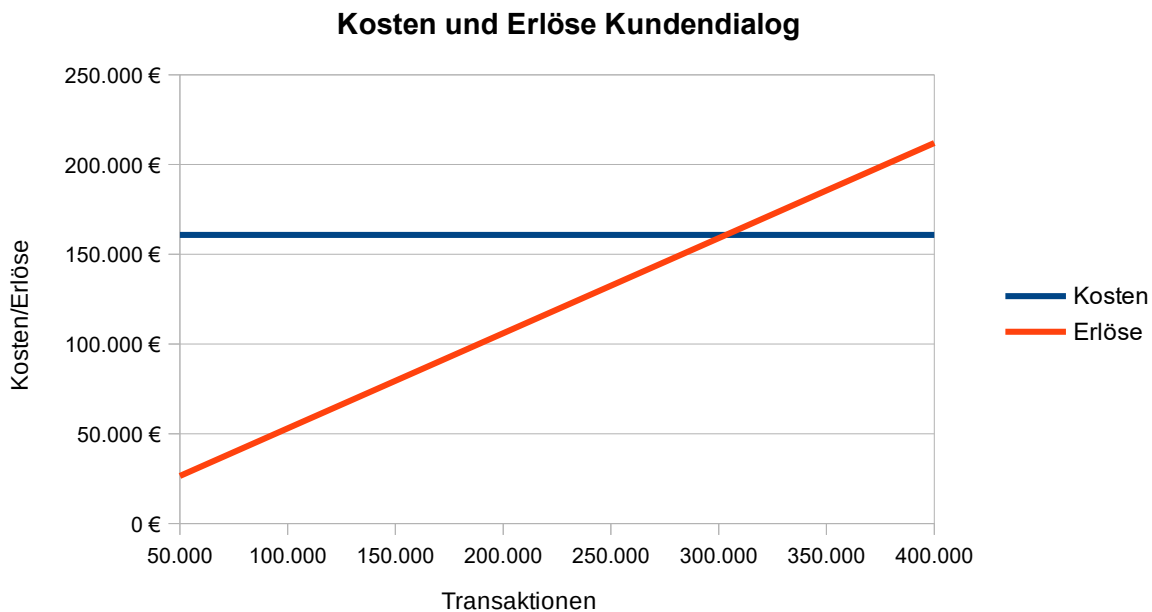


## Lösungen zur Aufgabe 4

a) Nebenrechnungen:

Kosten	Gesamt (fünf Jahre)	p. a.
Investitionskosten Rechenzentrum	96.000,00 €	19.200,00 €
Entwicklungskosten Software	13.000,00 €	2.600,00 €
jährliche Betriebskosten		14.000,00 €
jährliche Kosten Callcenter		125.000,00 €
<b>Gesamtkosten je Jahr</b>		<b>160.800,00 €</b>
<hr/>		
Erlös/Transaktion brutto		35,00 €
Erlös/Transaktion netto		29,41 €
Systemkosten	1,8 % (von 29,41 €)	0,53 €
Erlöse	50.000 Transaktionen	400.000 Transaktionen
	<b>26.500,00 €</b>	<b>212.000,00</b>

b) Diagramm



c) Ein Risiko ist eine Abweichung vom planmäßigen Zielzustand.

Auswirkungen des Eintretens eines Risikos sind relevant, wenn diese den Unternehmenserfolg negativ beeinflussen bzw. den Fortbestand des Unternehmens gefährden.

Maßnahmen der Risikosteuerung können aktiv sein (Risikovermeidung, Risikoverminderung - Eintrittswahrscheinlichkeit senken und/oder Schadenshöhe begrenzen, Risikoüberwälzung z. B. an einen Versicherer, Risikodiversifikation) oder passiv sein, damit ist das bewusste Tolerieren der Risiken gemeint.

Mögliche Antworten können also sein:

- Es besteht das Risiko höherer IT-Kosten.

Die Refinanzierungszeit des Systems würde sich verlängern.

Als Maßnahme der Risikosteuerung ist es denkbar, dieses Risiko durch Vertragsgestaltung zu minimieren.

- Es besteht das Risiko, dass die prognostizierten Umsätze nicht erreicht werden, entweder aufgrund einer geringeren Menge an Transaktionen oder aufgrund weniger Umsatz je Transaktion.

Dieses Risiko betrifft das gesamte Projekt und nicht nur den Kundendialog bzw. die Auftragsannahme. Die Risikosteuerung in diesem Fall sollte auf strategischer Ebene erfolgen, d. h., die Geschäftsleitung muss festlegen, bei welchem Verlust und in welchem Zeitraum die Maßnahme beendet wird.

- Es besteht das Risiko, dass die Möglichkeit der Bestellung per Hotline nicht angenommen wird.  
Die Auswirkungen für das Projekt sind gering und es müssen keine präventiven Steuerungsmaßnahmen erfolgen. Wenn die Hotline keine Akzeptanz findet, dann kann diese eingestellt werden und die dafür aufzuwendenden Betriebskosten können eingespart werden.