

Berechnung der jährlich zur Verfügung stehenden Anrufrkapazität pro AE

Bezeichnung		Minuten
Jahresarbeitszeit ¹		97.860
10 % für Aus- und Fortbildung ²	-	9.786
Zwischensumme	=	88.074
Kurzpausensystem 50/10 ³	-	14.679
Nettoverfügbarkeit für Telefonie pro Jahr/ AE	=	73.395
Vor- und Nacharbeitszeit	-	27.523
Jährlich verfügbare Anrufminuten pro AE	=	45.872

Kostenkalkulation

Bezeichnung	Jahresrechnung	Planung/Prognose	Planung/Prognose	Planung/Prognose	Mittelwert
	2016	2017	2018	2019	2017 - 2019
	€	€	€	€	€
Personalkosten	249.553,42	249.553,42	369.130,62	393.654,19	337.446,08
+ Sach- und Gemeinkosten					
Gemeinkosten	49.910,68	49.910,68	73.826,12	78.730,84	67.489,22
Miet- und Betriebskosten	19.351,77	20.359,48	21.377,45	22.446,32	21.394,42
Sachkosten	8.368,78	9.891,00	10.260,00	10.648,00	10.266,33
+ Kosten für interne Leistungsverrechnung	62,31	115,05	115,05	115,05	115,05
+ kalkulatorische Kosten					
Abschreibungen	46.476,21	46.888,42	49.677,90	51.829,54	49.465,29
Zinsen	159,48	165,24	141,60	109,50	138,78
= Gesamtkosten der Leistungserstellung	373.882,65	376.883,30	524.528,74	557.553,43	486.315,16
AE Telefonie	7,0	7,0	7,6	7,6	
Anrufminuten	321.103	321.103	348.626	348.626	339.452
Kosten pro Anrufminute	1,16	1,17	1,50	1,60	1,43

¹ DA 1008 – Arbeitsplatzkosten in SVC

² Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer Feinkonzept, Seite 142

³ 10 Minuten Bildschirmpause nach 50 Minuten Arbeitszeit, Spezielle Arbeitszeitregelung gültig ab 11.01.2012