

Verdienstmöglichkeiten in der ITK-Branche

Ergebnis der Entgeltanalyse der IG Metall im 4. Quartal 2013





Geld ist nicht alles!

Zwar rangiert die Vergütung nach wie vor auf dem ersten Platz der Zufriedenheitsfaktoren. Doch es gibt auch immer mehr Arbeitnehmer, die zuerst abklären wollen, inwieweit die Aufgabe bzw. der Arbeitgeber mit den eigenen Interessen (Weiterbildung, Betriebsklima, Arbeitsplatzsicherheit, Familie, Hobbies usw.) in Einklang zu bringen ist.

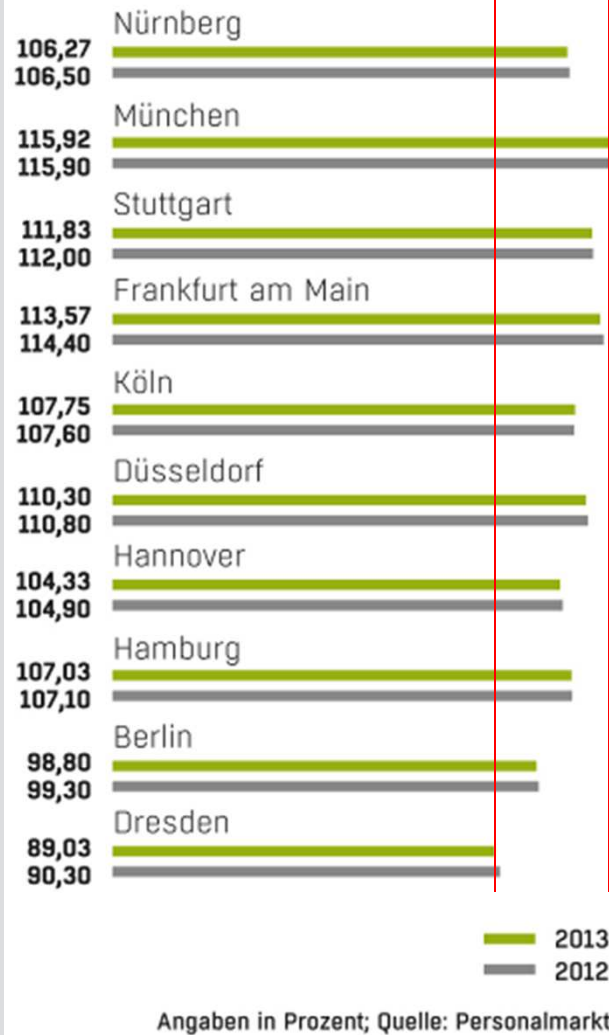
Deutschland holt nur langsam auf



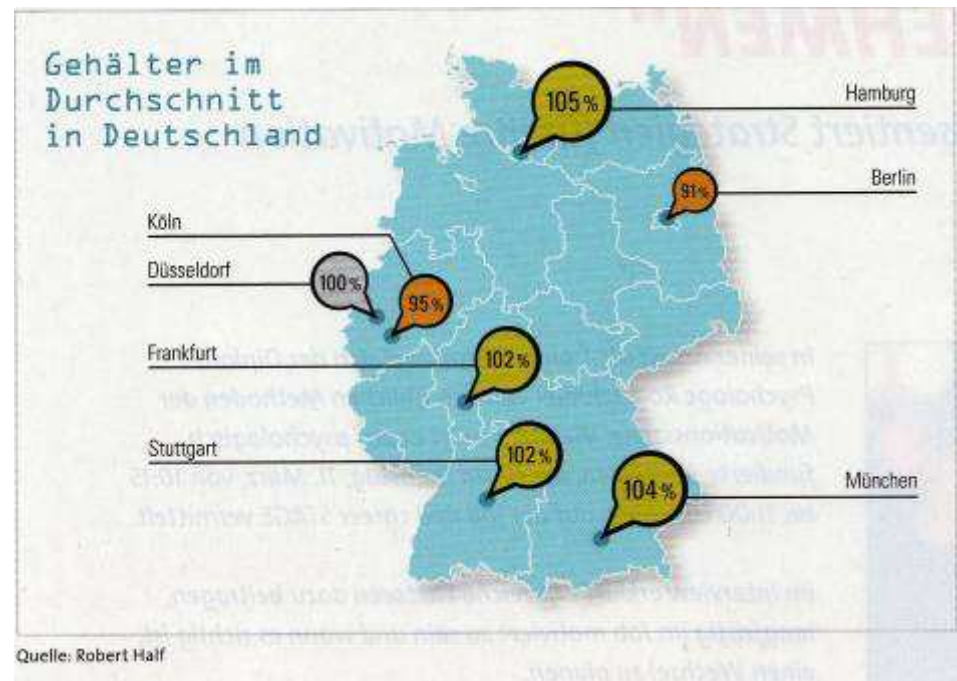
Quelle: WSI 2013 | © Hans-Böckler-Stiftung 2013



| Vorstand



Regionale Unterschiede in der Entwicklung der IT-Gehälter bleiben:



Erfolgreiche Branche ...

ITK ist Querschnitts- und Treibertechnologie

- in allen Branchen präsent wie nie zuvor
- Anzahl Beschäftigte > 900.000
- Umsatz Rekordwert > 154,4 Milliarden €

Veränderung der Beschäftigungsbedingungen

- Digitalisierung, Big Data, Cloud Computing, ...

Gravierender, struktureller Wandel

- Umstrukturierungsmaßnahmen
- Beschäftigtenabbau
- Verlagerung von Arbeitsplätzen durch Near- und Offshoring



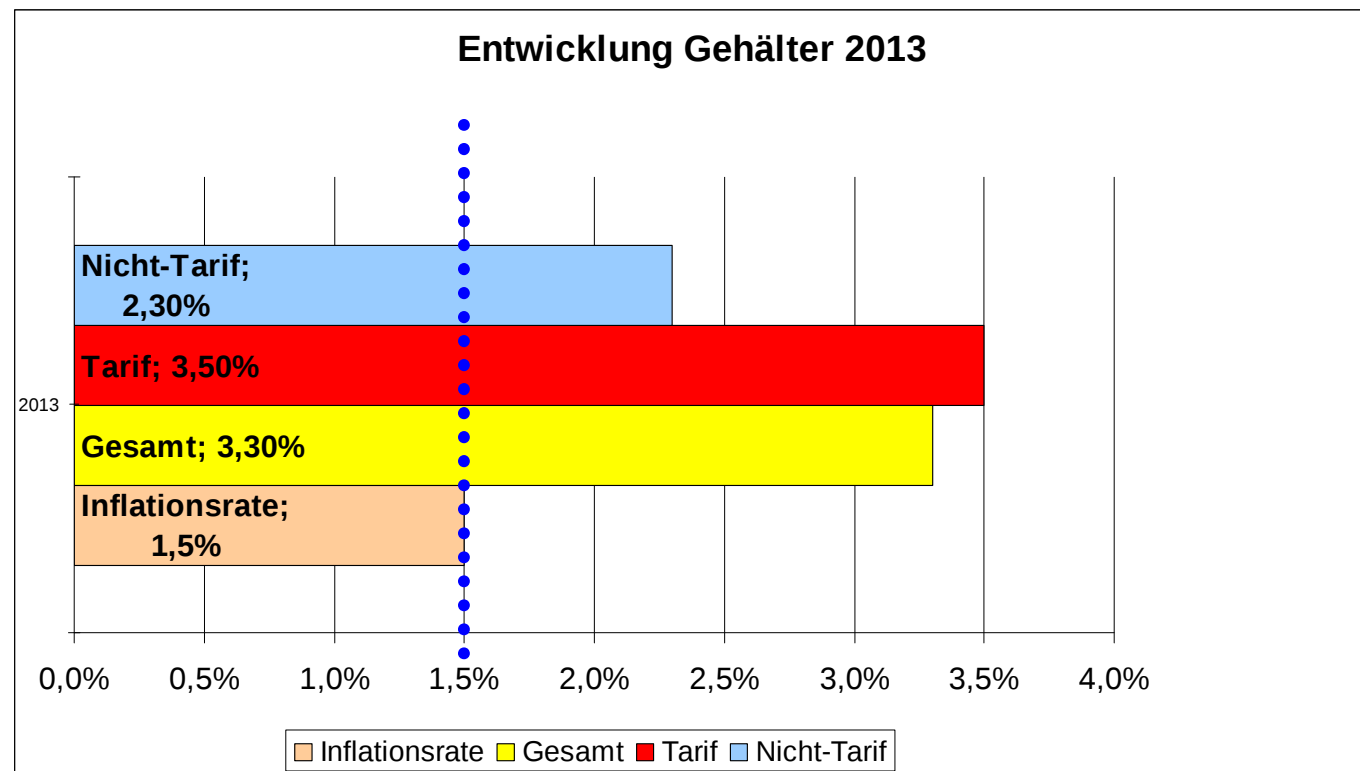
Herausforderung an



Entwicklung mitgestalten

Erfolgreiche Branche und bessere Bezahlung

Deutlicher Zuwachs bei den Gehältern



IT-Gehaltsentwicklung anderer Studien

Studie Robert Half Technologie

- Fixgehälter steigen
- Bonusanteile werden schmaler
- Verdienste 2013 durchschnittlich **3,4%** höher als Vorjahr

Computerwoche

- Erhöhung Gehälter IT-Manager **2,4%**
- Verlagerung zu fixer Vergütung
- weniger variabler Vergütung

Towers Watson

- Gehaltssteigerung 2013 wie geplant **3,0 %**

IT-Gehaltsentwicklung anderer Studien

Vergütungstrends 2013 Lurse HR Consultants

- 213 Firmen/Unternehmen untersucht
 - 66 % Tarifbindung
 - 34 % keine Tarifbindung
- Kein Unterschied zwischen tarifgebundenen und nicht tarifgebundenen Unternehmen
- Realisiertes generelles Erhöhungsbudget 2013 bei 3,1%
- Entwicklung im High Tech (HT)* Bereich (65 Unternehmen):
 - Verdienste 2013 durchschnittlich **2,9%** höher gegenüber 2012
 - Techn: **3,0%**, Middle: **2,6%**, Top: **2,5%**

** HT: Telekom, IT, High Tech, Elektrotechnik, Elektronik, Energie, Licht- und Medizintechnik*



Entgelt in der ITK-Branche 2014

Herausgeber: Industriegewerkschaft Metall

Die Erhebung der IG Metall in der Informationstechnologie- und Telekommunikationsbranche im 4. Quartal 2013
Erscheinungsjahr 2014, 16. Erhebung
160 Seiten, kartoniert

Bund Verlag

ISBN: 978-3-7663-6306-4

Preis: 19,90 €

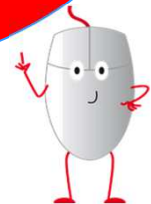
eBook Ausgabe über alle gängigen eBook-Stores

ISBN: 978-3-7663-8332-7

Für IG-Metall Mitglieder

Preis: 4,90€

Auch als eBook Ausgabe!



Verdienstmöglichkeiten in der ITK-Branche (1)

Call Center Teamleitung



55.994 €

Teamleiterin (CCTL2), 40 Stunden/Woche
Mehrjährige Erfahrung im CC, Führungserfahrung

Verdienstmöglichkeiten in der ITK-Branche (1)

Rechenzentrum



56.726 €

Systembetreuerin (R3), 38 Stunden/Woche
Fachinformatikerin, 5 Jahre Berufserfahrung

Verdienstmöglichkeiten in der ITK-Branche (1)

Software Engineering



58.638 €

Software Spezialist, (SW2)
38 Stunden/Woche, 3,5 Jahre Berufserfahrung

Inhalt der ITK-Entgeltbroschüre 2014

➔ Fundierter Überblick über Gehälter und deren Entwicklung

- Daten aus **160** Betrieben der ITK-Branche
- Betrieben mit über **175.000** Beschäftigten
- knapp **35.500** Nennungen von effektiven Jahresbruttoentgelten
- **16** Jobfamilien mit insgesamt **74** Jobs bzw. Tätigkeiten

➔ Auswertung von Arbeitszeiten in der ITK-Branche

➔ Vorteil von Tarifverträgen in der ITK-Branche

➔ Ausführliche Informationen zur IT-Ausbildung

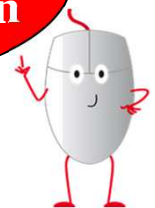
- Ausbildungsvergütungen und Einstiegsgehälter
- Besonderheiten der dualen Ausbildung (Berufsakademie)

➔ Das IT-Weiterbildungssystem

74 Jobs in 16 Jobfamilien geordnet:

- Beratung, Consulting
- **Call Center Agents**
- **Call Center Teamleitung**
- Fertigung
- Hardware Entwicklung
- Kaufmännische Administration
- Marketing
- Projektmanagement
- Rechenzentrum
- Service Management
- Service Technik
- Software Engineering
- Technische Dokumentation ¹
- Training ¹
- Vertrieb
- Verwaltung

**Ca. 35.500 Daten
aus 160 Betrieben**



¹ Erstmals wieder seit der 11. Auflage,

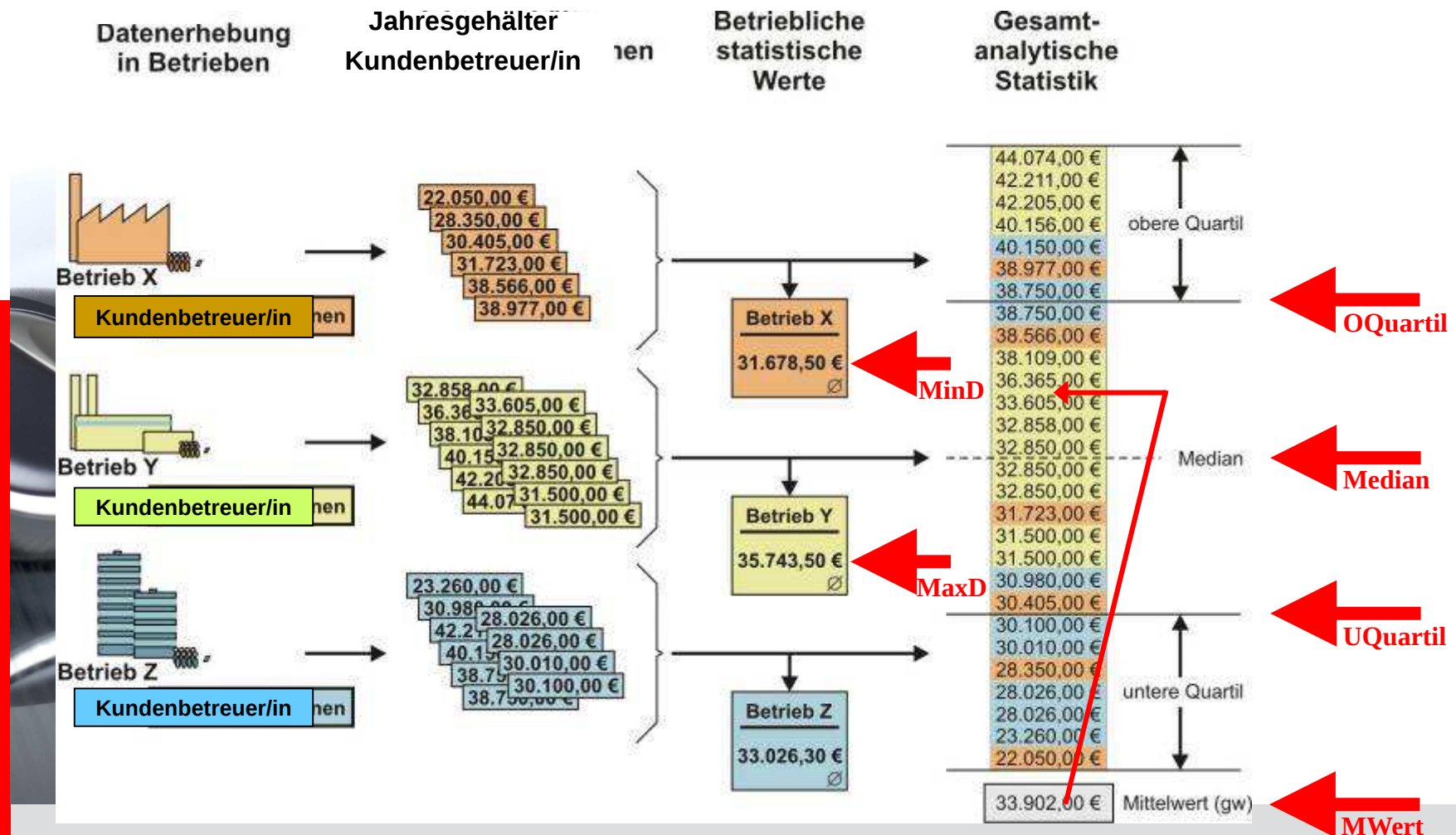
Beispiel: Call Center Agents



Call Center Agents

- CCA1 - Operator
- CCA2 - Junior Kundenbetreuer/in
- CCA3 - Kundenbetreuer/in
- CCA4 - Senior Kundenbetreuer/in

➡ Definitionen der statistischen Begriffe



Beispiel: Jobfamilie „Call Center Agents“



Jobbezeichnung/Alias	Job-Familie	Code	Job-„Haupt“bezeichnung	Seite
Meister/in	Fertigung	Fert3	Meister/in	37
Mitarbeiter/in Info Hotline	Call Center Agents	CCA1	Operator	25
Mitarbeiter/in Kundenbetreuung	Call Center Agents	CCA2	Junior Kundenbetreuer/in	25
Mitarbeiter/in mit Sonderaufg. (MISO)	Call Center Agents	CCA4	Senior Kundenbetreuer/in	25
Mitarbeiter/in Promo Hotline	Call Center Agents	CCA1	Operator	25

Übersicht Jobfamilie Call Center Agents

	Kurzbezeichnung – Job-/Tätigkeitsbeschreibung
Alias	<i>andere gebräuchliche Bezeichnungen</i>
Beschreibung	<i>Tätigkeitsbeschreibung/Arbeitsaufgabe</i>
Anforderungen	<i>Qualifikation/Kenntnisse/Erfahrungen</i>
CCA1 – Operator	
Alias	Mitarbeiter/in Info Hotline, Mitarbeiter/in Promo Hotline, Operator
Beschreibung	Annahme und Bearbeitung von telefonischen Kundenanfragen (INBOUND) mit Hilfe von Datenverarbeitung nach Vorgaben, auch in Schichtarbeit
Anforderungen	PC-Kenntnisse, Serviceorientierung, Kommunikationsstärke, angenehme Telefonstimme, Teamorientierung
CCA2 – Junior Kundenbetreuer/in	
Alias	Mitarbeiter/in Kundenbetreuung, Junior Kundenbetreuer/in
Beschreibung	wie CCA1 und standardisierte Kundenbetreuung unter Anleitung und Coaching bei eingehenden Telefongesprächen (INBOUND)
Anforderungen	wie CCA1 und kfm. Ausbildung oder CC-Erfahrung bzw. Weiterbildung zum Call Center Agent
CCA3 – Kundenbetreuer/in	
Alias	Kundenbetreuer/in
Beschreibung	wie CCA2 und umfassende Betreuung von Kundenanfragen per Telefon/Fax/E-Mail auch aktiv nach außen, Schnittstelle zu anderen Abteilungen, Patenschaften (IN- & OUTBOUND)
Anforderungen	wie CCA2 und selbstständiges Arbeiten, umfassende Produktkenntnisse, hohe Professionalität im Umgang mit Kunden, lösungsorientiert, evtl. Fremdsprachenkenntnisse
CCA4 – Senior Kundenbetreuer/in	
Alias	Fachkoordination, Mitarbeiter/in mit Sonderaufgaben (MISO), Ansprechpartner/in (AP), stellv. Teamleitung, Co-Trainer/in

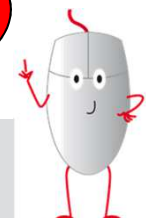
Jobfamilie Call Center Agents

Gehaltsbandbreite der Firmendurchschnitte

Basis 35-Stundenwoche¹

		Einzeldaten			Firmendaten		gewichteter Mittelwert aller Daten	Besetzung (N)
		unteres Quartil	Median	oberes Quartil	minimaler Durchschnitt	maximaler Durchschnitt		
CCA1	Operator							
	gesamt	27.746	29.057	29.283	13.908	31.799	15.915	582
	fix	27.746	29.057	29.283	13.908	31.799	15.915	582
	variabel	-	-	-	-	-	-	-
CCA2	Junior Kundenbetreuer/in							
	gesamt	27.043	30.719	31.925	26.010	49.217	35.054	96
	fix	25.323	30.719	31.925	23.675	47.137	34.692	96
	variabel	3.917	3.917	4.103	2.080	4.010		
CCA3	Kundenbetreuer/in							
	gesamt	36.333	40.090	43.180	26.590	48.831		
	fix	32.401	36.243	41.101	26.590	48.831		

Basisarbeitszeit
in der Broschüre:
35 Stunden/Woche



20

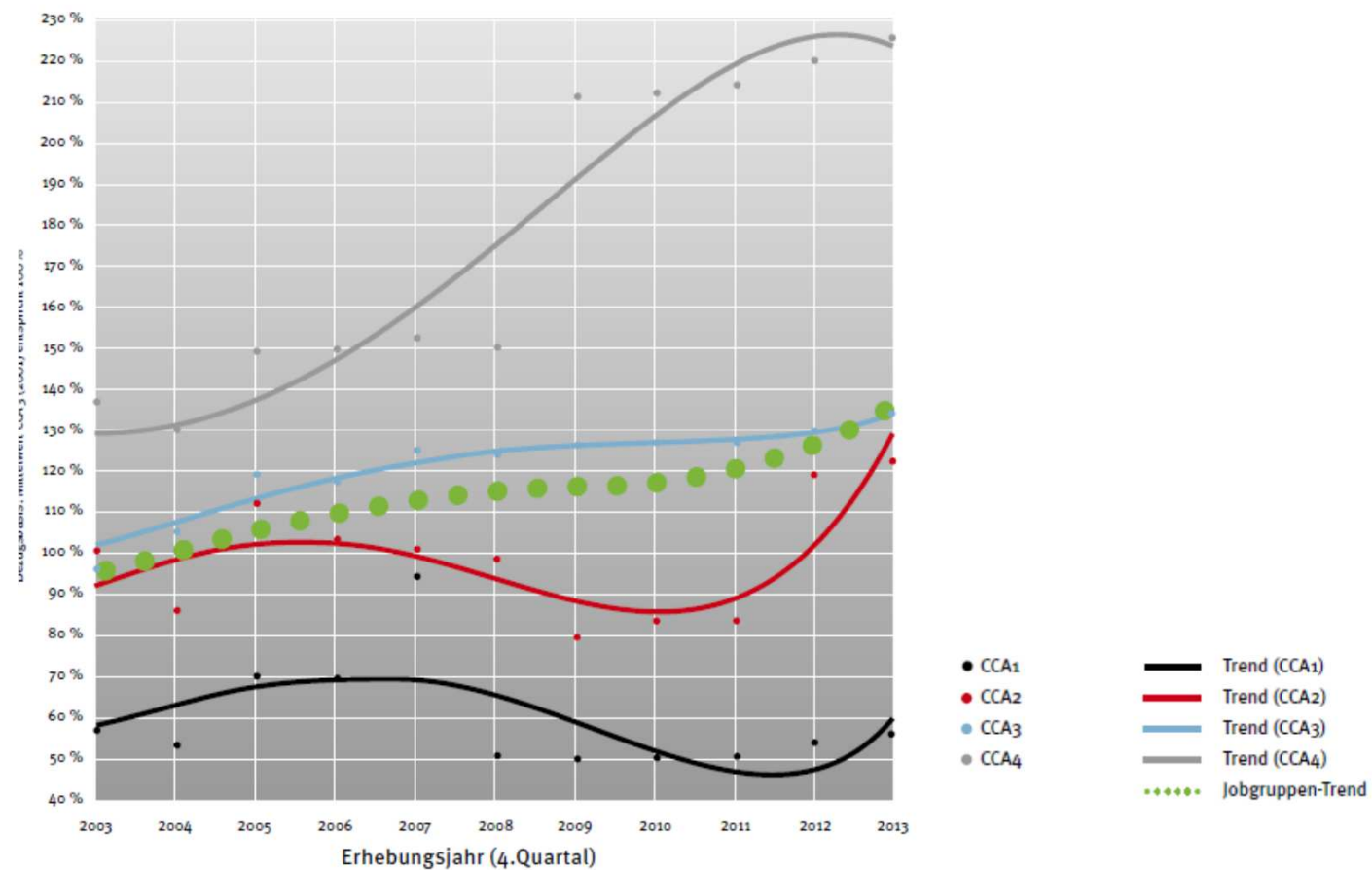
durchschnittliche
Firmenentgelte,
gesamt/fix/variabel

CCA1	Operator		
	gesamt		
	fix		
	variabel		

Firmendaten

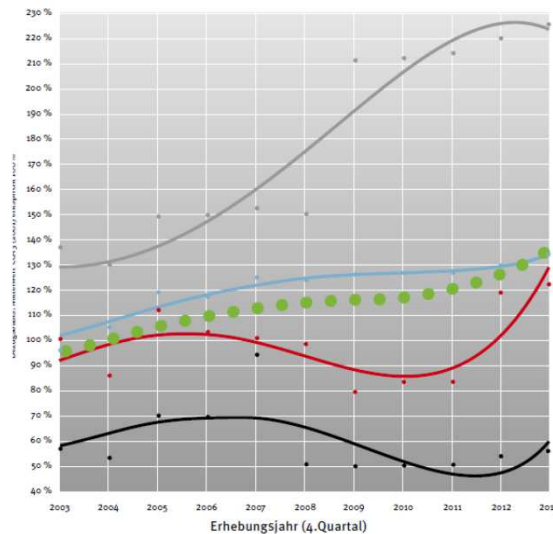
minimaler Durchschnitt	maximaler Durchschnitt	gewichteter Mittelwert aller Daten	Besetzung (N)
13.908	31.799	15.915	582
13.908	31.799	15.915	582
-	-	-	-

Langzeitvergleich 2003-2013 Call Center Agents



Entgeltanalyse „Call Center Agents“

Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)	
		35 h/Woche	40 h/Woche
Operator	CCA1	15.915 €	18.191 €
Junior Kundenbetreuer/in	CCA2	35.054 €	40.067 €
Kundenbetreuer/in	CCA3	38.583 €	44.100 €
Senior Kundenbetreuer/in	CCA3	65.040 €	74.341 €



➡ Änderungen zum Vorjahr

- Jobfamilie insgesamt:
 - ca. + 3,0% (*Gesamtdurchschnitt*)
- Veränderungen im Job:
 - größte Änderung: + 3,5% (CCA1)
 - Geringste Veränderung: + 2,5% (CCA3)

Beispiel: Call Center Teamleitung

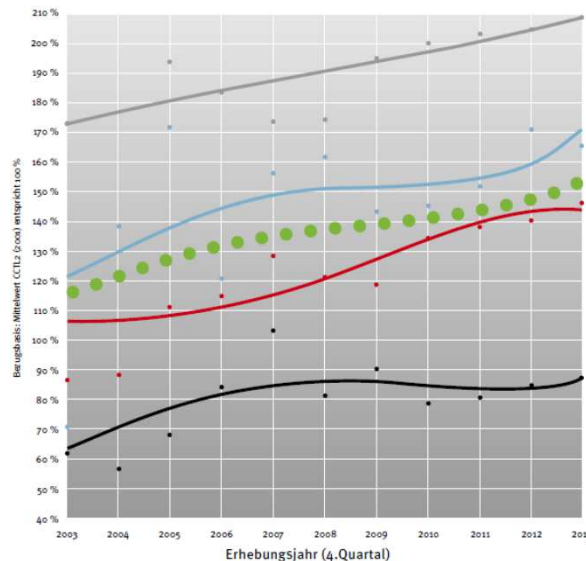
Call Center Teamleitung

- CCTL1 - Junior Teamleiter/in
- CCTL2 - Senior Teamleiter/in
- CCTL3 - Gruppenleiter/in
- CCTL4 - Call Center Leiter/in



Entgeltanalyse „Call Center Agents“

Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)	
		35 h/Woche	40 h/Woche
Junior Teamleiter/in	CCTL1	29.082 €	33.241 €
Senior Teamleiter/in	CCTL2	48.995 €	56.001 €
Gruppenleiter/in	CCTL3	55.514 €	63.453 €
Call Center Leiter/in	CCTL4	69.991 €	80.000 €



➤ Änderungen zum Vorjahr

- Jobfamilie insgesamt:
 - ca. **+ 16,8 %** (Gesamtdurchschnitt)
- Veränderungen im Job:
 - größte Änderung: **+ 4,0% (CCTL2)**
 - Geringste Veränderung: **+ 2,5% (CCTL3)**

Auswirkungen der Tarifbindung auf das Entgelt

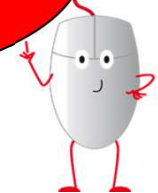
➔ In nicht-tarifgebundenen Unternehmen (60%):

- Erhöhung der Gesamtgehälter: ca. + 2,3 %
- Erhöhung der Festgehälter: ca. + 2,4 %
- Erhöhung variabler Anteile: ca. - 0,3 %

➔ In tarifgebundenen Unternehmen (40%):

- Erhöhung der Gesamtgehälter: ca. + 3,5 %
- Erhöhung der Festgehälter: ca. + 4,0 %
- Erhöhung variabler Anteile: ca. - 1,3 %

**Reallohnsteigerung
durch
Tarifverträge**



Auswirkungen der Tarifbindung im Call Center Bereich

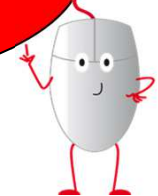
➔ Vorteil einer Tarifbindung bei Call Center Agents:

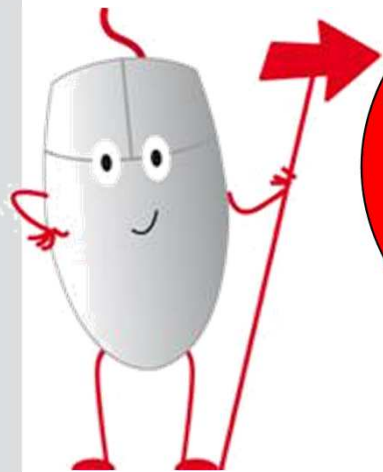
- Gesamtgehälter: **ca. + 3,0 % (Bandbreite: + 2,3 → + 3,3%)**
- Festgehälter: **ca. + 3,1 %**

➔ Vorteil einer Tarifbindung bei Call Center Teamleitern

- Erhöhung der Gesamtgehälter: **ca. + 2,8 % (Bandbreite: – 8% → +3,8%)**
- Erhöhung der Festgehälter: **ca. + 2,9 %**

**Deutlicher
Vorteil von Entgelt-
Tarifverträgen**





Es zeigt sich wieder einmal,
dass Tarifverträge am effektivsten
eine faire Gehaltsentwicklung der
IT-Beschäftigten sichern

**Wir suchen stets neue Kolleginnen und Kollegen, die bereit sind,
uns in der Zeit bis Ende November
eines Jahres Entgelt- und Ausbildungs-
daten auf anonymisierter Basis zur
Verfügung zu stellen!**

Kontakt:

IG Metall Vorstand, Frankfurt
Diana Kiesecker
Ressort Angestellte, IT, Studierende
Tel.: 069-6693-2745

E-Mail: Diana.Kiesecker@igmetall.de

oder

E-Mail: alexander.schneider@igmetall.de



