



Entgelt in der ITK-Branche 2010

Eine Analyse der IG Metall

Entstehung der Entgeltanalyse-Reihe

➔ Grundkonzeption:

- Im Jahr 1997 gab es 3 Workshops zur Konzeption der ITK-Gehaltsanalyse und eine Piloterhebung
- Seit dem Jahr 2000 erscheint die ITK Gehaltsanalyse jährlich
- Die Entgeltanalyse erscheint bereits in der 12. Auflage





Inhalt der ITK-Entgeltanalyse 2010

- ➔ **Fundierter Überblick über Gehälter und deren Entwicklung**
- ➔ **Detaillierte Informationen über IT-Weiterbildung und IT-Ausbildung**
- ➔ **Ausbildungsvergütungen und Einstiegsgehälter**
- ➔ **Auswertung der Daten von:**
 - **16 Jobfamilien mit insgesamt 74 Jobs**
 - **Daten aus 102 Betrieben**
 - **mit über 120.000 Beschäftigten**
 - **und insgesamt 25.061 Nennungen**



Arbeitszeiten

➔ **102 Betriebe der ITK-Branche mit über 120.000 Beschäftigten**

- **40 Betriebe mit Arbeitszeiten mit 35 bis 39,5 Stunden/Woche**
- **1 Betrieb mit 35,8 Stunden / Woche**
- **1 Betrieb mit 36 Stunden / Woche**
- **7 Betriebe mit 37 Stunden / Woche**
- **4 Betriebe mit 37,5 Stunden / Woche**
- **8 Betriebe mit 38 Stunden / Woche**
- **41 Betriebe mit 40 Stunden / Woche**

**Basisarbeitszeit
in der Broschüre:
35 Stunden/Woche**



ITK-Jobfamilien: allgemein

➔ Geordnet in 16 Jobfamilien:

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



Struktur der Jobfamilien

➔ 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



Jobbeschreibung (Beispiel Call Center Agents)

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

Entgeltübersicht pro Jobfamilie

Beispiel Call Center Agents



	durchschnittliche Firmenentgelte, gesamt/fix/variabel	Einzeldaten			Firmendaten			Besetzung (N)
		unteres Quartil	Median	oberes Quartil	minimaler Durchschnitt	maximaler Durchschnitt	gewichteter Mittelwert aller Daten	
CCA1	Operator							
	gesamt	27.002	30.579	31.402	12.321	29.514	14.334	502
	fix	25.992	26.610	27.707	12.321	29.215	14.237	502
	variabel	4.585	4.689	4.768	4.427	4.427	4.427	11
CCA2	Junior Kundenbetreuer/in							
	gesamt	30.318	32.837	34.526	14.082	41.250	22.771	178
	fix	28.912	29.658	30.351	14.082	37.848	22.477	178
	variabel	3.284	5.011	5.295	4.261	9.750	4.750	11
CCA3	Kundenbetreuer/in							
	gesamt	37.494	39.928	42.520	25.636	45.870	36.270	165
	fix	34.165	37.312	40.972	25.636	45.877	35.392	165
	variabel	2.777	3.806	5.643	1.835	4.750	4.027	36
CCA4	Senior Kundenbetreuer/in							
	gesamt	44.956	53.267	67.722	36.267	80.477	60.963	66
	fix	40.460	52.871	67.722	36.267	80.477	59.424	66
	variabel	4.220	4.394	4.613	2.142	5.134	4.837	21

¹ Zur Umrechnung auf eine 40-Stundenwoche müssen die Werte um 14,3% erhöht werden



Weitere Inhalte der Entgeltanalyse 2010

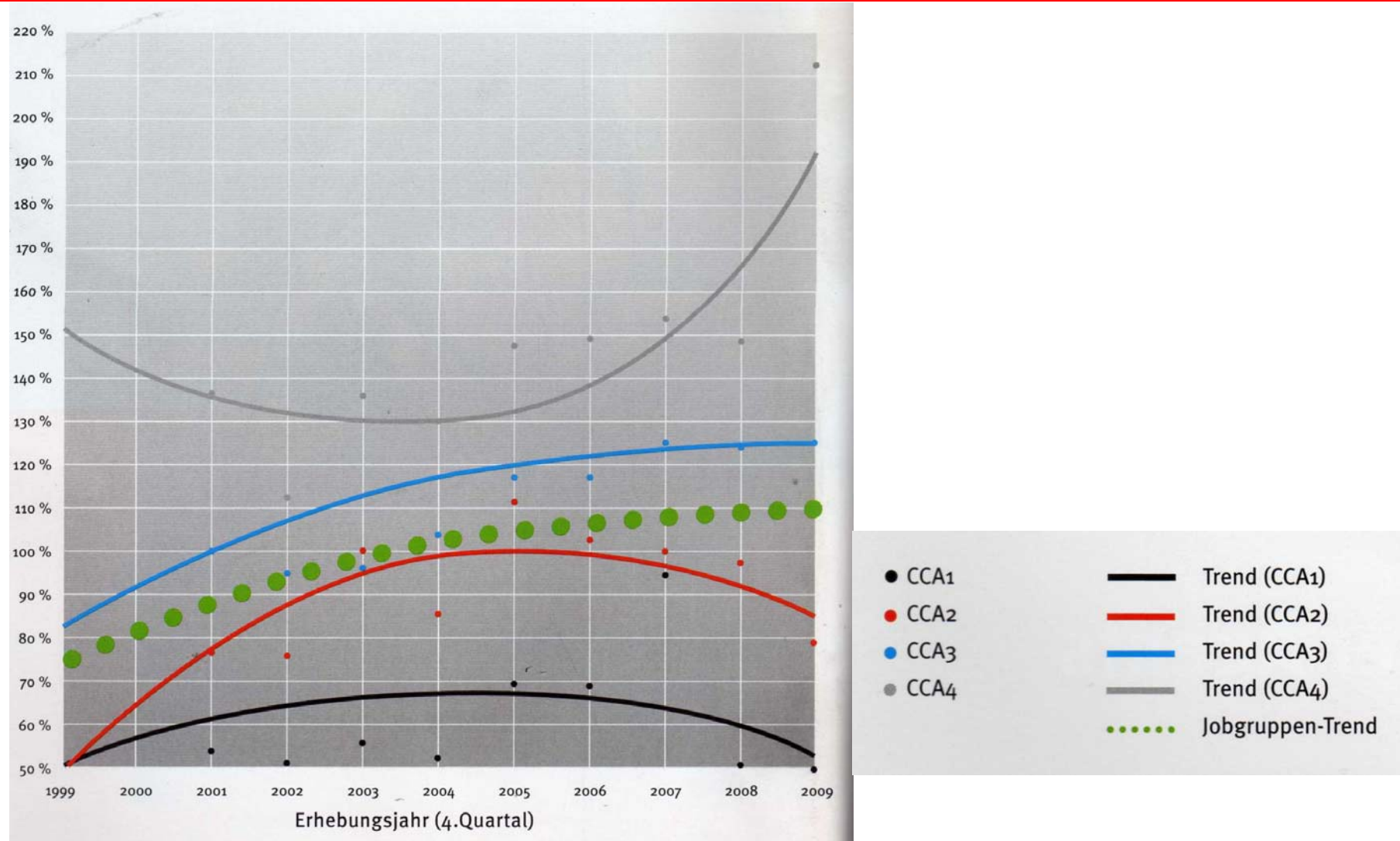
➔ **Beschreibung Jobfamilien**

➔ **Strukturelle und statistische Daten**

- Alter
- Anteil weibliche/männliche Beschäftigte
- Überstundenvergütung
- Wöchentliche Arbeitszeit

➔ **Langzeitvergleiche 1999 – 2009 für alle Jobfamilien als Übersicht**

Langzeitentwicklung (Beispiel Call Center Agents)





Ergebnis: Jobfamilie Beratung/Consulting

Junior Berater/in	B1	41.448 €
Berater/in	B2	53.107 €
Senior Berater/in	B3	66.242 €
Chefberater/in	B4	75.072 €
Leiter/in Beratung	B5	90.803 €

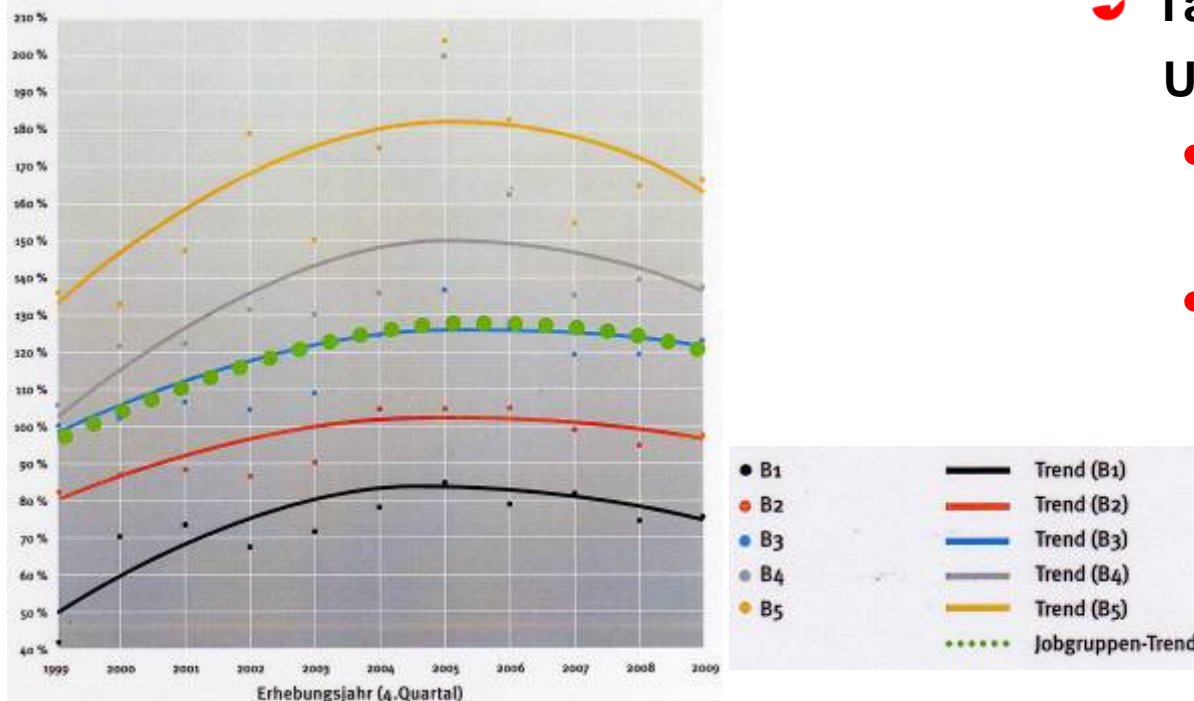
Leichter Anstieg der Gehälter

- leichter Anstieg (ca. +1,7%)
- stärkster Zuwachs im unteren Bereich (ca. +2,5%)

Tarifverträge machen den Unterschied

- Ergebnis tarifgebundene Betriebe: ca. +4,3%
- Ergebnis nicht-tarifgebundene Betriebe: ca. -2,2%

Langzeitvergleich 1999 – 2009 Beratung/Consulting
Indizierte Mittelwerte der Gesamtgehälter

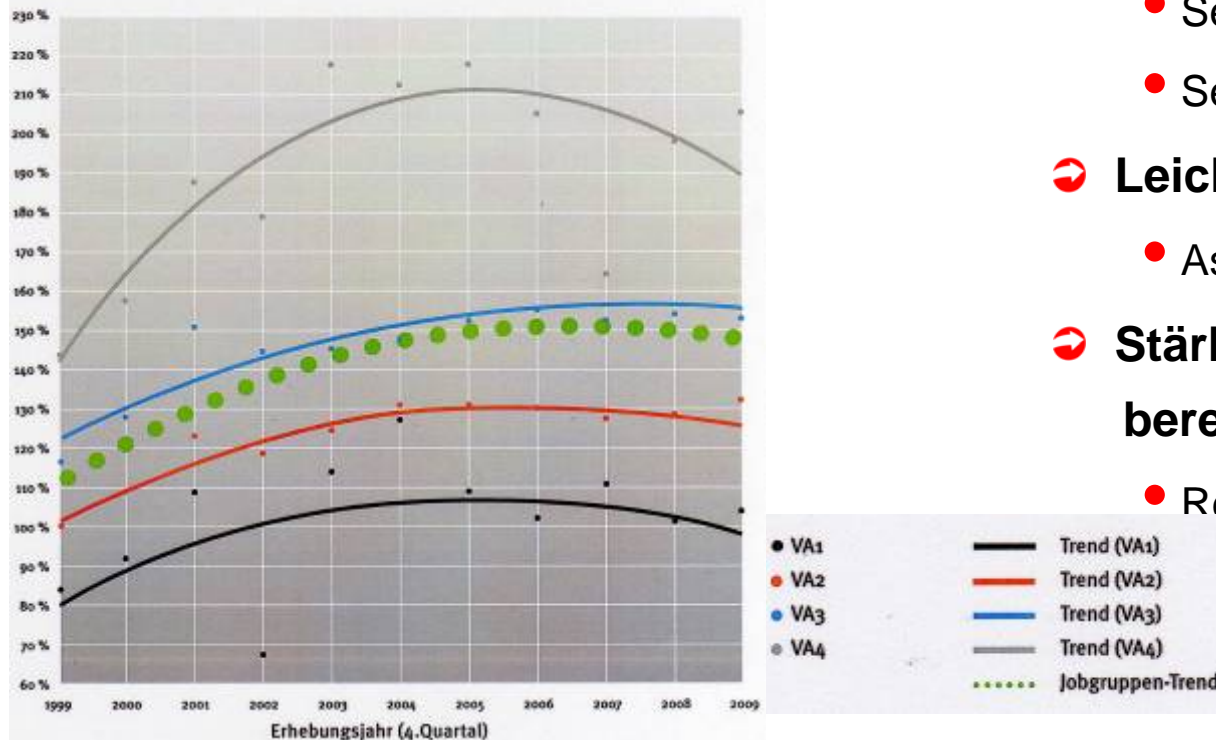




Ergebnis: Jobfamilie Verwaltung

Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)
Sekretär/in I	VA1	31.911 €
Sekretär/in II	VA2	40.654 €
Assistent/in	VA3	46.833 €
Referent/in	VA4	63.409 €

Langzeitvergleich 1999 – 2009 Verwaltung
Indexierte Mittelwerte der Gesamtgehälter



➔ Leichter Anstieg aller Gehälter

- leichter Anstieg: ca. +2,0%

➔ Wachstum im unteren Jobbereich

- Sekretär/in I: ca. +1,53%
- Sekretär/in II: ca. +2,24%

➔ Leichte Einbußen:

- Assistent/in: ca. -0,6%

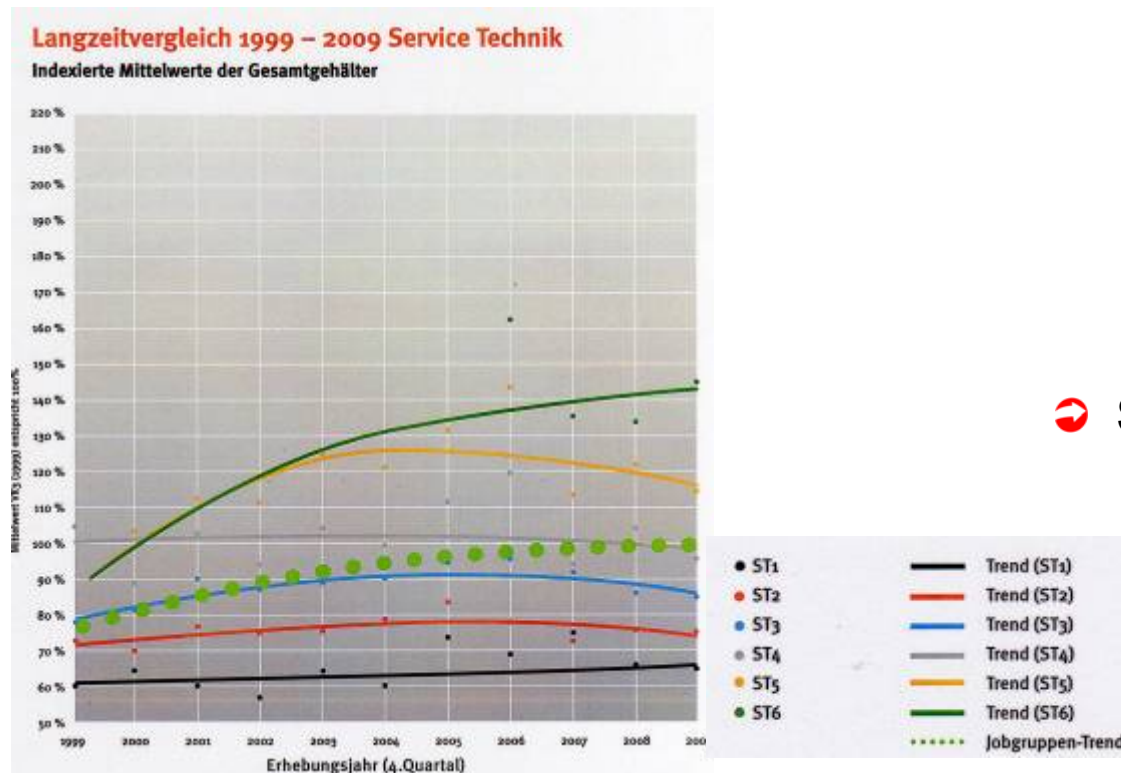
➔ Stärkerer Anstieg im Führungsbereich

- Referent/in: ca. +4,7%



Ergebnis: Jobfamilie Service Technik

Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)
Junior-Techniker/in	ST1	33.957 €
Techniker/in	ST2	39.322 €
Senior Techniker/in	ST3	45.287 €
Support-Techniker/in	ST4	50.587 €
Support-Spezialist/in	ST5	59.937 €
Leiter/in Kundendienst	ST6	75.918 €



↻ Leichter Einbruch aller Gehälter

- leichter Rückgang (ca. -1,4%)

↻ Starker Einbruch im im unteren und mittleren Jobbereich

- Junior-Techniker/in: ca. -2,8%
- Techiker/in: ca. -1,2%
- Support-Techniker/in: ca. -0,3%
- Support-Techniker/in: ca. -7,4%

↻ Starker Anstieg im Führungs-bereich

- Leiter/in Kundendienst. ca. +8,3%



Ergebnis: Jobfamilie Fertigung

Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)
Arbeiter/in	Fert1	25.324 €
Facharbeiter/in	Fert2	37.202 €
Meister/in	Fert3	34.365 €
HW-Techniker/in	Fert 4	49.597 €
HW-Ingenieur	Fert5	64.059 €

Keine geeigneten Werte für eine Langzeitauswertung!

	durchschnittliche Firmenentgelte, gesamt/fix/variabel	Einzeldaten			Firmendaten			Besetzung (N)
		unteres Quartil	Median	oberes Quartil	minimaler Durchschnitt	maximaler Durchschnitt	gewichteter Mittelwert aller Daten	
Fert1 Arbeiter/in	gesamt	22.965	25.458	27.684	25.016	26.248	25.324	4
	fix	20.695	24.256	26.572	22.762	26.248	23.633	4
	variabel	2.134	2.223	2.406	2.254	2.254	2.254	3
Fert2 Facharbeiter/in	gesamt	28.023	28.023	29.109	28.571	39.163	37.202	576
	fix	28.023	28.023	29.109	28.571	38.146	37.192	576
	variabel	5.537	5.537	5.537	5.537	5.537	5.537	1

➔ Leichter Anstieg der Gehälter

- leichter Anstieg im Mittel um ca. **+2,1%**)
- stärkster Zuwachs im Bereich Facharbeiter um ca. **+3,6 %)**
- Im Bereich HW-Ingenieure Rückgang der Gehälter um ca. **-2,0%**

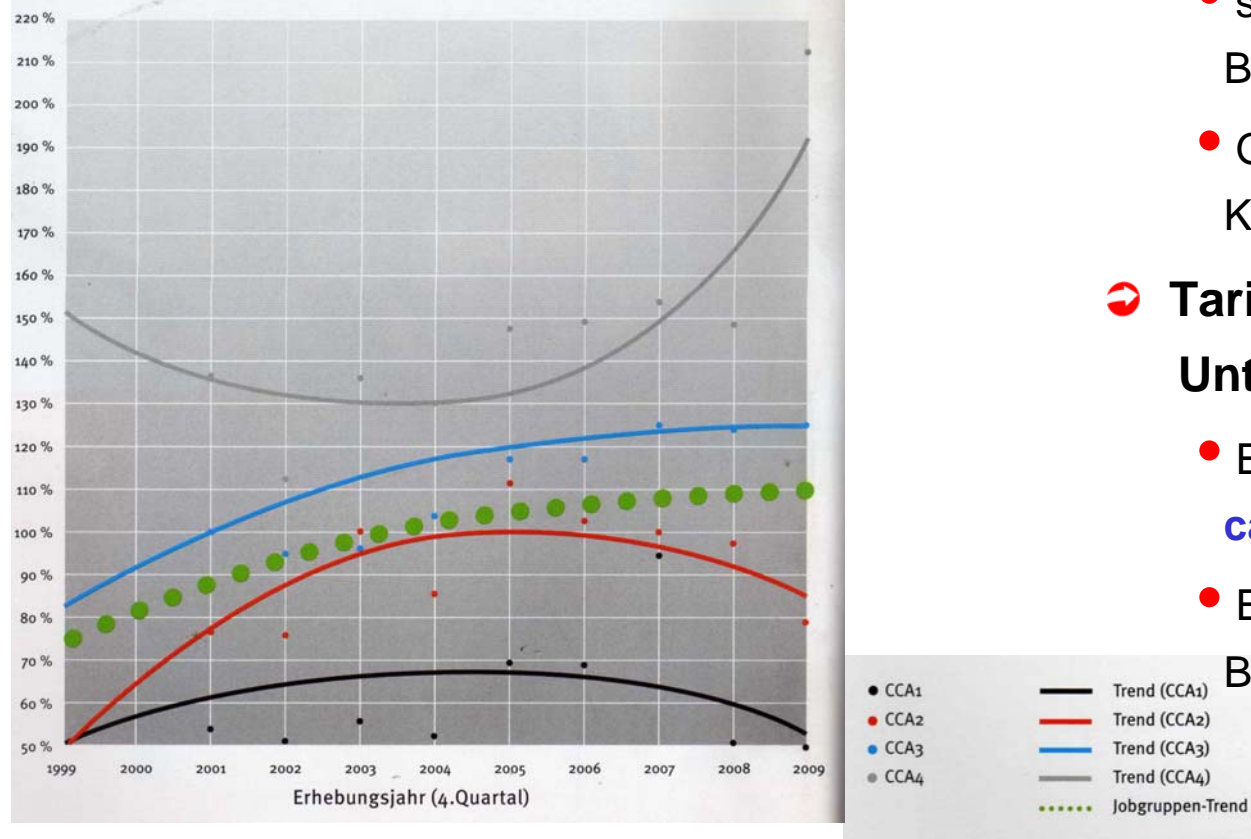
➔ Klarer Vorteil von Tarifverträgen

- Ergebnis tarifgebundene Betriebe: ca. **+5,4%**
- Ergebnis nicht-tarifgebundene Betriebe: ca. **+1,1%**



Ergebnis: Jobfamilie Call Center Agents

Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)
Operator	CCA1	14.334 €
Junior Kundenbetreuer	CCA2	22.771 €
Kundenbetreuer/in	CCA3	36.270 €
Senior Kundenbetreuer	CCA4	60.963 €



➤ Unterschiedlicher Verlauf

- im Mittel um **+5,86%** gestiegen
- stärkster Zuwachs im oberen Bereich (Senior Kundenbetreuer)
- Gehaltseinbruch im Bereich Junior Kundenbetreuer

➤ Tarifverträge machen den Unterschied

- Ergebnis tarifgebundene Betriebe: **ca. +3,45%**
- Ergebnis nicht-tarifgebundene Betriebe: **ca. -0,17%**



Zusätzliche Angaben: Call Center Agents

	vergütete Überstunden	Anteil Frauen	Anteil jünger als 35 Jahre	Anteil älter als 50 Jahre
CCA1	75,0 %	50,0 %	25,0 %	6,3 %
CCA2	64,7 %	41,2 %	64,7 %	5,9 %
CCA3	67,2 %	55,7 %	19,7 %	18,0 %
CCA4	42,9 %	16,7 %	7,1 %	14,3 %

*Auswertung nur aus Einzeldaten



Ergebnis: Jobfamilie Call Center Teamleitung

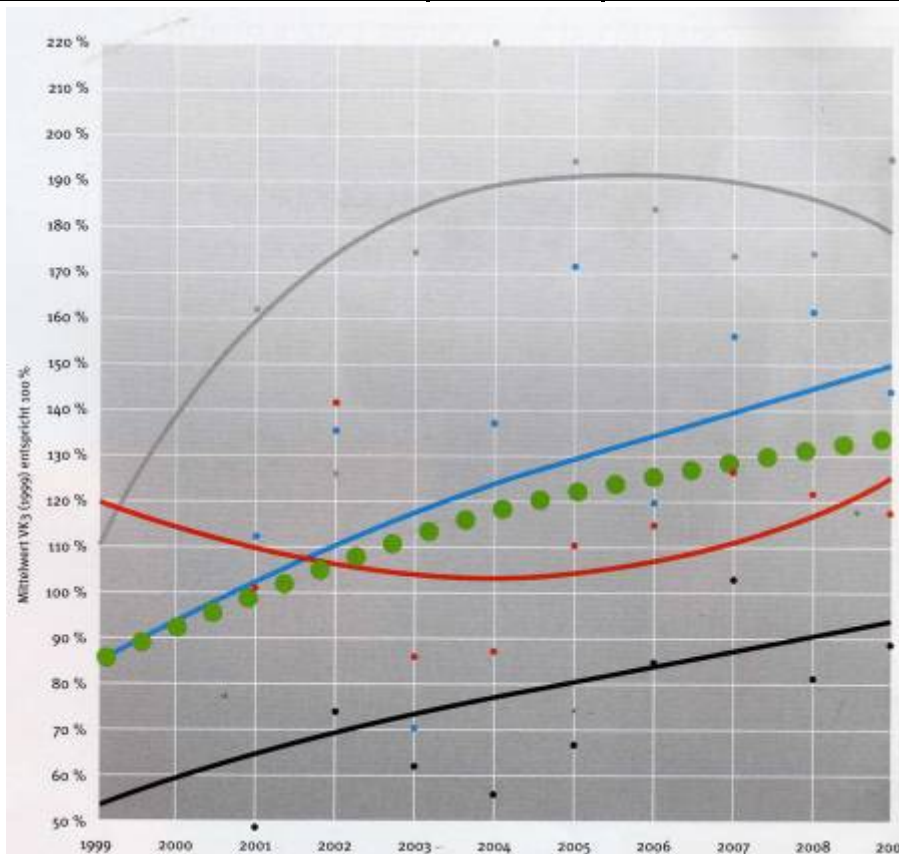
Job-Bezeichnung	Jobcode	Jahresentgelt (Mittelwert)
Junior Teamleiter/in	CCTL1	30.095 €
Senior Teamleiter/in	CCTL2	39.817 €
Gruppenleiter/in	CCTL3	48.171 €
Call Center Leiter/in	CCTL4	65.438 €

➔ Zuwachs der Gehälter

- im Mittel um ca. **+2,4%** gestiegen
- im oberen Bereich um ca. **+12%**
(CCTL4 = Call Center Leitung)
- im unteren Bereich um ca. **+10%**
(CCTL1 = Junior Teamleiter/in)

➔ Im mittleren Bereich Verluste

- Senior-Teamleiter/in: **ca. -2%**
- Gruppenleiter/in: **ca. -9%**





Zusätzliche Angaben: Call Center Teamleitung

	vergütete Überstunden	Anteil Frauen	Anteil jünger als 35 Jahre	Anteil älter als 50 Jahre
CCTL1	0,0 %	20,0 %	40,0 %	0,0 %
CCTL2	41,7 %	16,7 %	25,0 %	25,0 %
CCTL3	40,0 %	20,0 %	0,0 %	30,0 %
CCTL4	61,5 %	15,4 %	0,0 %	15,4 %

*Auswertung nur aus Einzeldaten



ITK-Jobfamilien: Ausbildungsberufe

➔ ITK-Ausbildungsberufe:

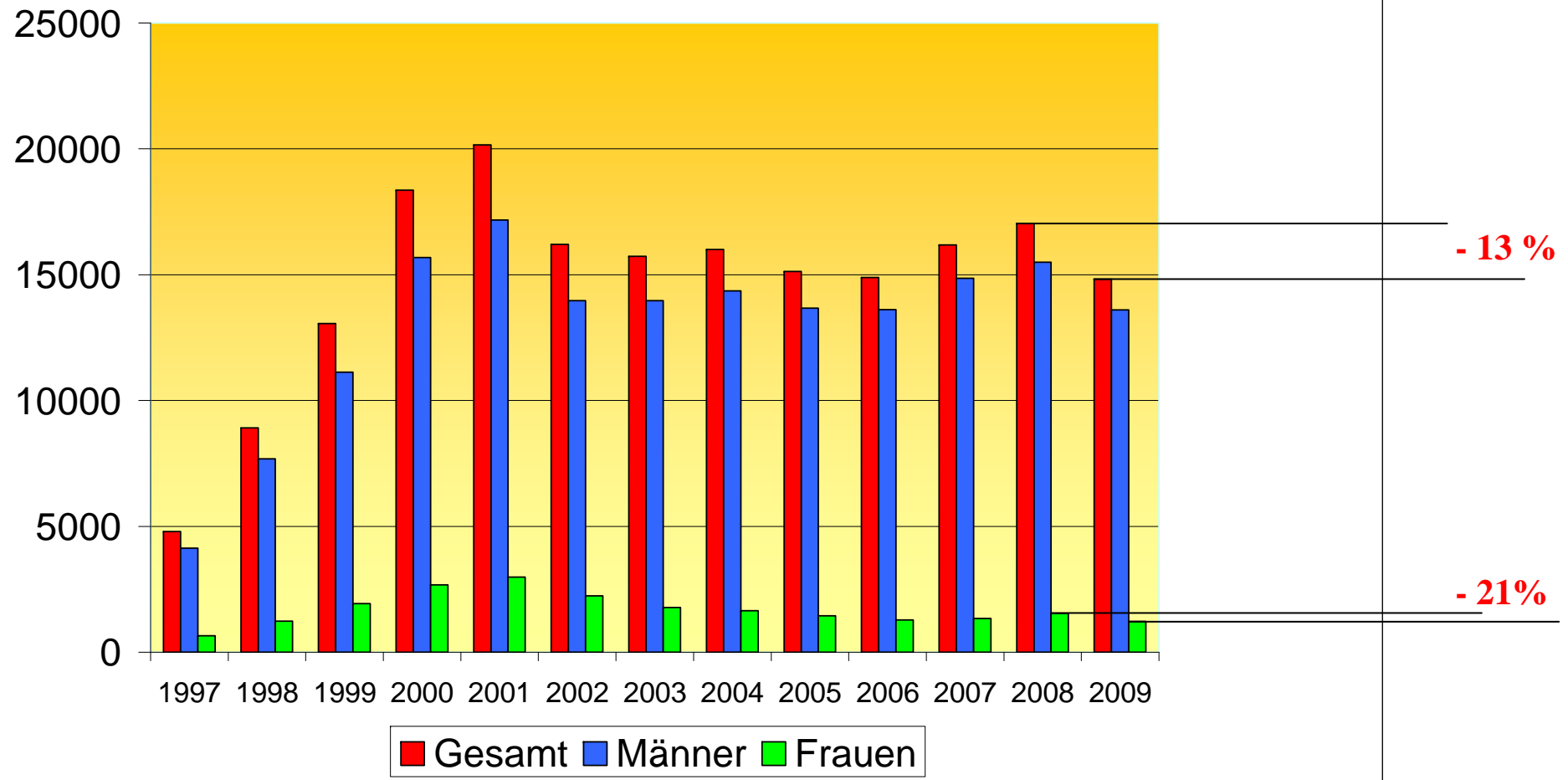
- IT-System-Elektroniker/in
- Fachinformatiker/in
- IT-System-Kaufmann/-frau
- Informatikkaufmann/-frau
- Informationstechniker/-in (BA)
- Wirtschaftsinformatiker/-in (BA)





Neu abgeschlossene Ausbildungsverträge

Entwicklung IT- Berufe 1998-2009*





Ausbildungsvergütung und Einstiegsgehälter (1)

	minimal	maximal	Median	Besetzung (N)
IT-System-Elektroniker/in				161
1. Ausbildungsjahr	5.460	10.064	8.100	
2. Ausbildungsjahr	6.180	10.915	8.700	
3. Ausbildungsjahr	6.624	11.721	9.300	
Einstiegsgehalt	24.100	37.763	30.074	
Fachinformatiker/in				194
1. Ausbildungsjahr	4.908	10.064	8.544	
2. Ausbildungsjahr	5.520	11.340	8.880	
3. Ausbildungsjahr	7.200	12.212	9.816	
Einstiegsgehalt	27.080	44.929	36.047	
IT-System-Kaufmann/-frau				63
1. Ausbildungsjahr	6.600	10.064	8.772	
2. Ausbildungsjahr	7.200	10.915	9.336	
3. Ausbildungsjahr	7.260	11.721	9.960	
Einstiegsgehalt	30.200	37.763	33.124	
Informatikkaufmann/-frau				80
1. Ausbildungsjahr	4.884	10.740	8.604	
2. Ausbildungsjahr	5.570	10.915	8.896	
3. Ausbildungsjahr	6.046	11.721	9.198	
Einstiegsgehalt	29.400	44.929	36.047	

Durchschnittl. monatliche Ausbildungsvergütung:

- 1. Ausbildungsjahr **709 €**
- 2. Ausbildungsjahr **746 €**
- 3. Ausbildungsjahr **797 €**



Ergebnis der Entgeltanalyse (2)

- **Kritische Situation im IT-Ausbildungsbereich**
 - **20.000** IT-Experten fehlen nach einer aktuellen Bitkom-Studie
 - Rückgang um **13%** 2009 im IT-Ausbildungsbereich (www.bibb.de)
 - Rückgang um **21%** bei den weiblichen Ausbildungsplätzen
 - Anteil der weiblichen Auszubildenden an den untersuchten IT-Berufen mit **8,24%** auf dem tiefsten Stand seit Jahren

- **IG Metall befürchtet 2010 einen weiteren Rückgang von mindestens 10% an Ausbildungsplätzen, wenn nicht umgehend gegengesteuert wird.**



Nutzen der Entgeltanalyse

➤ **Individuen**

➡ Was bin ich wert ?

➤ **Betriebsräte**

- ➡ Arbeitgeber behaupten sie zahlen am Besten, bzw “marktgerecht”
- ➡ Augenhöhe des BRs zu AG herstellen
- ➡ Sonderauswertung eigene Daten des Unternehmens gespiegelt an Gesamtdaten moeglich
- ➡ Daten bzw Analysen in Betriebsversammlungen oder Infos veroeffentlichen



Ergebnis der Entgeltanalyse (1)

➤ **Tarifverträge machen den Unterschied !**

➤ **+2,3%** Entgeltsteigerung über alle untersuchten Unternehmen und Hierachiestufen hinweg

➤ Im wesentlichen auf positive Steigerungen in den tarifgebundenen Unternehmen zurückzuführen (trotz Finanz- und Wirtschaftskrise im Durchschnitt um fast **+5%**)

➤ Nicht-tarifgebundene Unternehmen bleiben in der Mehrzahl hinter dem Ergebnis des Vorjahres zurück (im Durchschnitt um ca. **-2%**)



ITK-Entgeltanalyse 2010



Entgelt in der ITK-Branche 2010

Herausgeber: IG Metall

Eine Erhebung in der Informationstechnologie- und Telekommunikationsbranche

Erscheinungsjahr 2010, 12. Erhebung
152 Seiten, kartoniert

Bund Verlag
ISBN: 978-3-7663-3967-6
Preis: 14,90 €

IG Metall-Mitglieder:
Inhaltsgleiche Ausgabe
Preis: 4,90 €



Interesse an einer Mitarbeit?

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

Kontakt:

IG Metall Vorstand, Frankfurt
FB IT- und Elektroindustrie / Angestellte
Tel.: 069-6693-2462
E-Mail: hans-joachim.weis@igmetall.de



Und ...



**Für gerechte und nachvollziehbare
Entgelte und Arbeitsbedingungen in der
ITK-Branche einsetzen!**

Dafür steht die IG Metall!



Teilauswertung Männer : Frauen (1)

➔ Frauen verdienen noch immer weniger, aber:

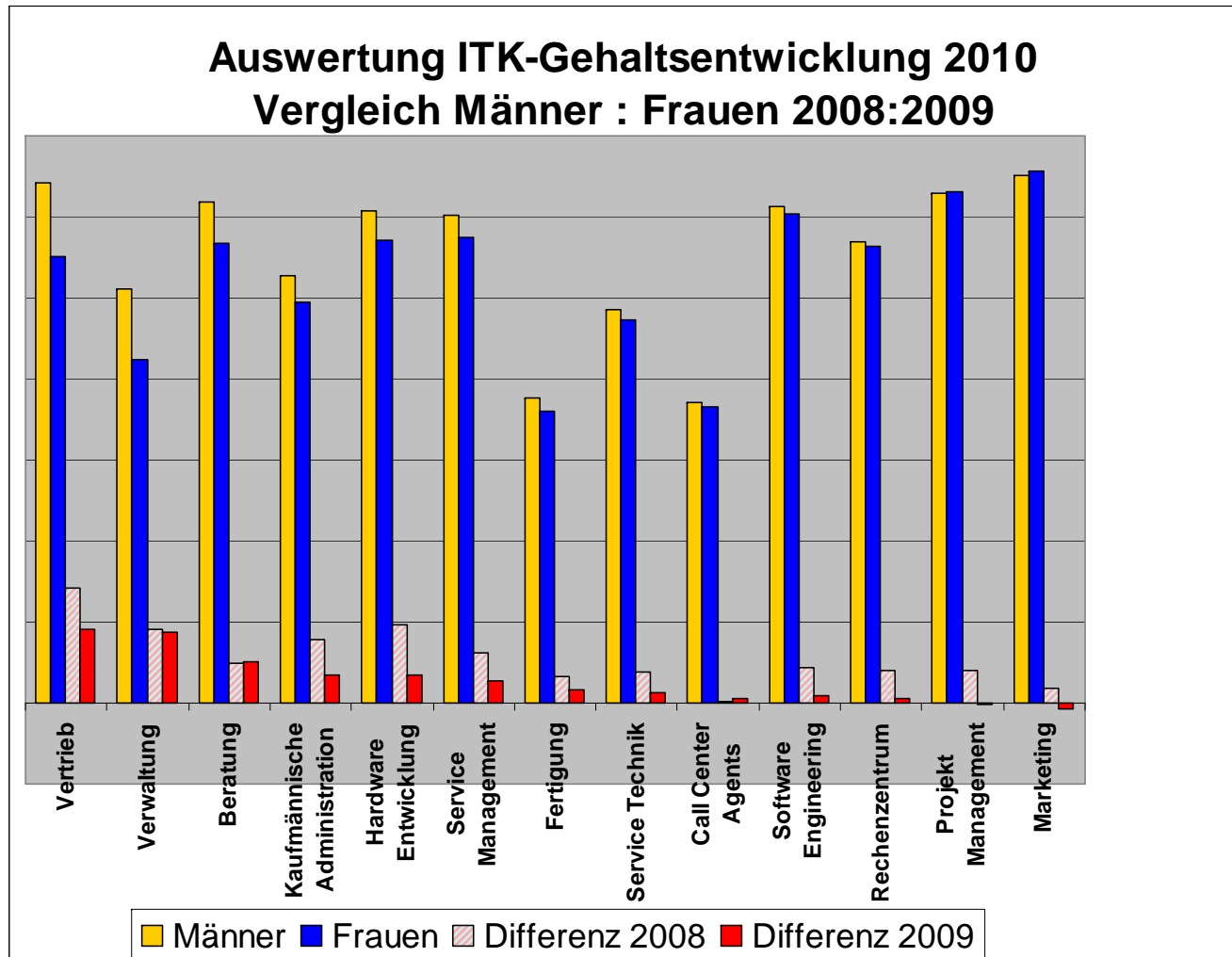
➤ der Abstand verringert sich weiter

- Festgehälter: 2009: 9,5% (2008: 10%)
- Variable Gehälter: 2009: 9,1% (2008: 11%)

➤ der Anteil der Frauen im ITK-Bereich gestiegen

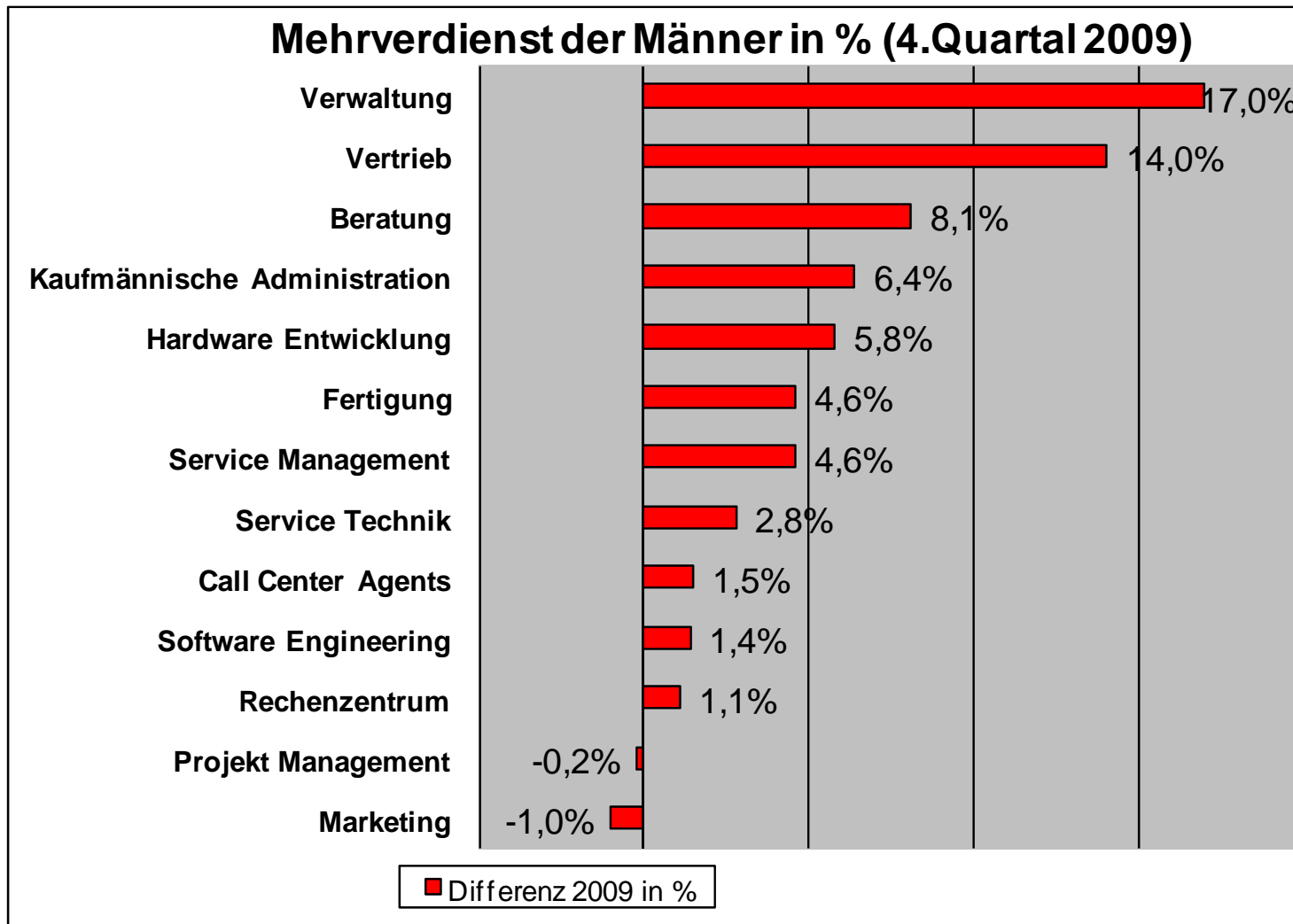
- 2009: 29% (2008 20%)
- Datenbasis: 14.250 Daten ausgewertet

Teilauswertung Männer : Frauen (2)





Teilauswertung Männer : Frauen (3)





Teilauswertung Männer : Frauen (4)

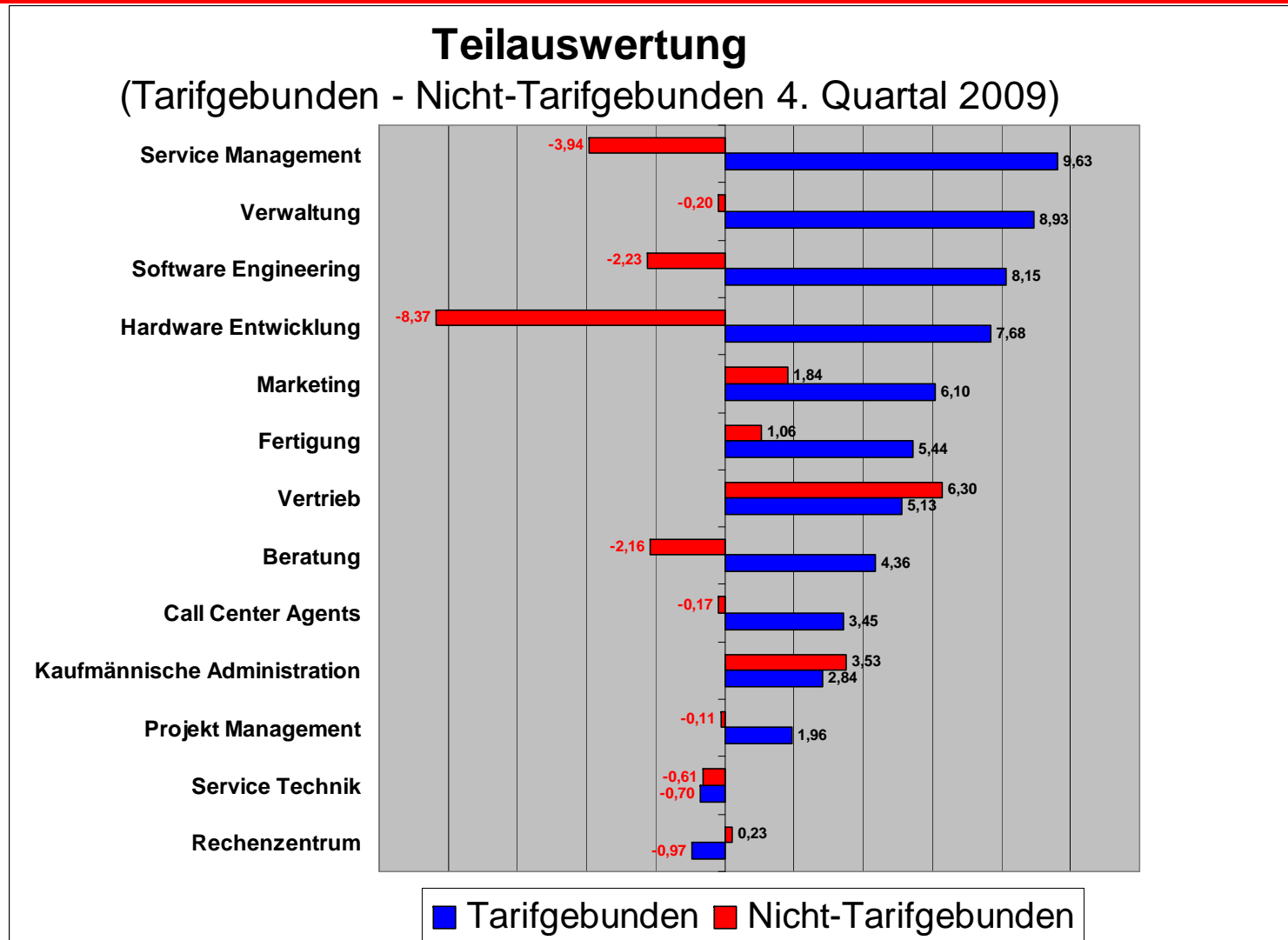
- ➔ **Frauen verdienen in unteren Gehaltsgruppen mehr als ihre männlichen Kollegen:**

Jobfamilie	Job	Bezeichnung	Mehrverdienst der Frauen
Beratung und Consulting	B1	Junior Beraterin	ca. 6,1%
Software Entwicklung	SW1	Software Ingenieurin I	ca. 2,7%
Service Technik	ST2	Service Technikerin II	ca. 2,7%
Verwaltung	VA2	Sekretärin II	ca. 1,4%

- **vom Rückgang der neue abgeschlossenen Ausbildungsverträgen um 13% hauptsächlich Frauen betroffen (mit einem Frauenanteil von 8,2% auf dem niedrigsten Wert seit Jahren) !**



Teilauswertung Tarif : Nicht-Tarif



Und ...



Danke