



Entgelte bei Call Center Dienstleistern

Bestandsaufnahme und Ausblick

Beiderwieden, Ulrich
ver.di-Bundesverwaltung
Fachbereich 13 Besondere Dienstleistungen
Fachgruppe Fo.KuS.Ver.Di, branchenunabhängige Call Center

Kassel, im November 2010



- **Call Center** **Kurzüberblick Deutschland**
- **Call Center** **Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing“**
- **Call Center** **was wollen wir für Tarifverträge ??**
- **Call Center** **Entgelte – ein aktuelles Beispiel**
- **Call Center** **Aktivitäten, Umfrageergebnisse**
- **Call Center** **Wie gehen wir es an ??**

■ Call Center Boom in Deutschland

- Umsatz der Branche knapp 12 Mrd €
- Wachstum der Branche jährlich rd. 7 %
- Beschäftigung geht steil nach oben

- 1998 ca. 100.000 Beschäftigte
- 2004 ca. 320.000 Beschäftigte
- 2006 ca. 400.000 Beschäftigte
- 2009 ca. 440.000 Beschäftigte

- jetzt bis zu 500.000 Beschäftigte
(lt. Call Center Forum, Dezember 2009)

1. Es gibt eine Reihe von Großunternehmen/Konzernen:

1. ARVATO Direct Services	10.358 Beschäftigte (FTE)
2. walter services	6.028 Beschäft.
3. SITEL	4.030 Beschäft
4. SNT Deutschland AG	3.918 Beschäft.
5. D+S Europe AG	3.700 Beschäft.
6. adm GmbH	3.200 Beschäft.
7. buw	2.214 Beschäft.
8. Tectum group	2.085 Beschäft.
9. Sykes Enterprises GmbH	2.070 Beschäft.
10. Teleperformance	1.620 Beschäft.

Umsatz 2009: rd. 1,7 Mrd. Euro

Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing“

- **Erklärung der Sozialpartner vom 21. April 2005 und Beratungen von August 2005 bis Januar 2006**
- **Konzept dreijährige Berufsausbildung**
- **Ausbildungsprofil sowie sachliche und zeitliche Gliederung liegen vor**
- **Seit 2006 erfolgt danach berufliche Erstausbildung**
- **Fakten :**
 - **rd. 1.000 Ausbildungsplätze in 2006**
 - **knapp 2.000 Auszubildende in 2007**
 - **ca. 3.300 Auszubildende in 2009**
 - **aktuell ca. 6.500 Auszubildende**
- **daneben die zweijährige Ausbildung „Servicefachkraft für Dialogmarketing „Schmalspur ohne Beteiligung von ver.di – ca 2.100 Auszubildende**

■ Schaffung eines Tarifvertrages

– Aushandeln und Abschluss eines Branchentarifvertrages

- Call Center Verband (ehem. Call Center Forum)
- DDV Deutscher Dialogmarketing Verband
- Beide Verbände verstehen sich als Interessensverband der Call Center
- Politische Lobbyarbeit
- Aus- und Weiterbildung
- Diskussion und Meinungsbildung zu Sachthemen

■ Alternative: Aushandeln und Abschluss eines Haustarifvertrages



- **Eckpunktepapier „ Vorstellungen über tarifvertragliche Regelungen in branchenunabhängigen Call Centern „**

Vorstellungen zur Regelung der Arbeitsbedingungen incl. Eingruppierungsgrundsätze sowie Höhe der Gehälter und Ausbildungsvergütungen

- **Wochenarbeitszeit (39-Stunden)**
- **Erholungsurlaub (6 Wochen)**
- **Sonderzahlungen**
- **Arbeitsort / Versetzung, Befristung,**
- **bezahlte Freistellung von der Arbeit**
- **Zuschläge Überstunden, Nacht-, Sonn- und Feiertage**
- **Weiterbildung sowie Entgeltfortzahlung bei Krankheit**



- **Regelungen zur Arbeitsplatzgestaltung und zum betrieblichen Gesundheitsschutz (zB: monitoring, Datenschutz, Ergonomie am Arbeitsplatz)**
- **Vergütungssystem mit 24 Tätigkeitsmerkmalen**
(Kundenbetreuer, EDV/IKT-Bereich, Verwaltung)
- **Entwurf eines Entgeltgruppenplanes**
(4 oder 6 Gehaltsgruppen, Erfahrungsstufen)
- **Beschreibung möglicher variabler Entgeltbestandteile**
(zB Leistungslohn, Bonus, Prämien, Gewinnbeteiligung)
- **Tarifliche Regelung der Ausbildungsvergütungen**



■ Beispiel

- (sechs Gehaltsgruppen, fünf Stufen, Basis Mindestlohn € 7,50)

■	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3	Gruppe 4	Gruppe 5	Gruppe 6
■ Einstieg	1.400	1.800	2.200	2.600	3.000	3.400
■ Stufe 1	1.450	1.850	2.250	2.650	3.050	3.450
■ Stufe 2	1.500	1.900	2.300	2.700	3.100	3.500
■ Stufe 3	1.550	1.950	2.350	2.750	3.150	3.550
■ Stufe 4	1.600	2.000	2.400	2.800	3.200	3.600
■ Stufe 5	1.650	2.050	2.450	2.850	3.250	3.650

- (Dieses Entgelt-Modell ist von der Arbeitsgruppe vorgeschlagen und im Branchenvorstand diskutiert werden. Die zuständigen Gremien (Tarifkommissionen) sollen/müssen reale Zahlen für die jeweiligen Tätigkeiten/Gruppen beschließen)
Es ist **ein mögliches Modell** für einen Branchentarif !!



■ Tätigkeitsbeispiele

- Beispiele aus dem Bereich Call-Center, EDV sowie sonstige Bereiche:
 -
 - z.B. Poststelle, Empfang, Sekretariat (einfach, ohne Erfahrung)
 - z.B. Agent (Inbound, Outbound wie z.B. Telesales), Agent im technischer Support, Sachbearbeiter Personal/Abrechnung
 - z.B. Second Level Agent, Trainer (ausschließlich für Agent-Schulung), Sekretariat (höherwertig), Telefontechniker, EDV-Techniker, Sachbearbeitung Back Office
 - z.B. Teamleiter, Trainer (für Agents und Teamleiter etc.), Marketing/Vertrieb, Datenbankbetreuer,
 - z.B., Qualitätsmanager, Personalleiter, Supervisor,
 - z.B. Controller, Accountmanager (Projektleiter), IT-Manager
 -



– Unternehmens- / Haustarifverträge

- **Call Center Dienstleister**
- **Rahmentarifvertrag (RTV)**
- **Arbeitszeit (max. 2100 Std. jährlich, Montag bis Samstag) mit Regelung zu JAZ-Konten**
- **Regelungen zur Entgeltfortzahlung, zur Feiertagsbezahlung (100 %), zur Freistellung von der Arbeit**
- **Jahresurlaub 27 Werktage**
- **Bezahlte Freistellung von der Arbeit**
- **Kündigungsfristen sowie tarifliche Schlichtungsstelle**

- **Entgelttarifvertrag (ETV)**
- **Vier Entgeltgruppen mit den Entgelten**
 - **E 1 Kundenbetreuer (KB) € 7,50 ab 01/10 € 7,60**
 - **E 2 KB Fremdsprachen € 8,15 ab 01/10 € 8,25**
 - **E 3 KB projektspez. Qualif. € 9,00 ab 01/10 € 9,10**
 - **E 4 Teamleiter € 9,20 ab 01/10 € 9,30**
- **Ausbildungsvergütungen**
 - 1. Ausbildungsjahr € 650, im 2. € 750 und im 3. € 850
- **Einheitliche Zuschläge**
 - € 1,90 Nachtzuschlag sowie € 2.05 Sonntagszuschlag
- **Umstellungstarifvertrag (UTV)**
 - Festlegung der Überleitungsbedingungen
 - Regelung von Kompensationszulagen
 - Vereinbarung von individueller und kollektiver Besitzstandwahrung



- **Materialien „Soziale Mindeststandards....durchsetzen“**
- Basisflyer und acht Themenflugblätter
- Thema „Lohn/Tarifverträge“

- Zentraler Pressedienst, regionale Veranstaltungen wie Verteilaktionen vor Call Centern, Stammtische für Beschäftigte, regionale Call Center Tage, Zusammenkünfte von Betriebsräten etc.

<http://besondere-dienste.verdi.de/branchen/callcenter/mindeststandards>

- **Aktion „Tarifverträge für alle Beschäftigten in Call Centern – JETZT !“**

Demo und Kundgebung anlässlich der Call Center World in Berlin am 17. Februar 2009 sowie Messestand in 2010

<http://besondere-dienste.verdi.de/branchen/callcenter/tarifvertraegefueralle>

<http://besondere-dienste.verdi.de/branchen/callcenter/callcenterworld>



– DGB INDEX Gute Arbeit

Umfrage bei ver.di-Mitgliedern in branchenunabhängigen Call Centern

Beispiel:

Allgemeiner DGB-INDEX

Call Center

Gute Arbeit (DGB-INDEX mindestens 80 Punkte)	13 %	3 %
Mittelmäßige Arbeit (50 – 80 Punkte)	55 %	14 %
Schlechte Arbeit (weniger als 50 Punkte)	32 %	83 %

Arbeitgeberwechsel möglich ?

JA	82,8 %	NEIN 6,0 %	WEISS NICHT 11,2 %
-----------	---------------	------------	--------------------



Gesundheitszustand: Meinen Sie, ihre Tätigkeit bis zum Rentenalter (65+) ausüben zu können ?

JA 19,1 % **NEIN 61,7 %** WEISS NICHT 19,1 %

Einkommen angemessen ?

IN HOHEM MASS 9,0 % **GAR NICHT 75,9 %**

IN GERINGEM MASS 23,3 %

Ausreichendes Einkommen ?

ES REICHT VOLLKOMMEN AUS 0,8 %

ES REICHT GERADE 38,3 %

ES REICHT NICHT AUS 60,9 %

**...und das belastet stark bis sehr stark, sagen 91 %
der Kolleginnen und Kollegen !!**

<http://besondere-dienste.verdi.de/branchen/callcenter>