

## **Verdienstmöglichkeiten in der ITK-Branche**

### Die Entgeltanalyse der IG Metall – Beispiel Call Center



## Zwar positive Entwicklung der Gehälter im Jahr 2012 ...

| Tätigkeit                   | Code         | 2011               | 2012               |              |
|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------------|--------------|
| Call Center Agents          |              |                    |                    |              |
| <b>Operator/in</b>          | <b>CCA1</b>  | <b>14.392,00 €</b> | <b>15.383,00 €</b> | <b>+6,8%</b> |
| Call Center Agents          |              |                    |                    |              |
| <b>Kundenbetreuer/in</b>    | <b>CCA3</b>  | <b>36.332,00 €</b> | <b>37.462,00 €</b> | <b>+3,1%</b> |
| Call Center Teamleitung     |              |                    |                    |              |
| <b>Junior Teamleiter/in</b> | <b>CCTL1</b> | <b>27.004,00 €</b> | <b>28.252,00 €</b> | <b>+4,6%</b> |
| Call Center Teamleitung     |              |                    |                    |              |
| <b>Senior Teamleiter/in</b> | <b>CCTL2</b> | <b>46.416,00 €</b> | <b>47.125,00 €</b> | <b>+1,5%</b> |

**Entgelterhöhungen  
über alle Stufen:  
+2,0%**



## und positive Entwicklungen ....

### ... der Branche

- Wachstum in der ITK-Branche 2,8%
- Gehälter im Branchenvergleich auf hohem Niveau

### ... der Beschäftigten

- Wachstum in der ITK-Branche um 1,2%
- Anzahl der Beschäftigten 886.300
- Bedarf an IT-Fachkräften deutlich gestiegen

### ... auch in diesem Jahr (2013)

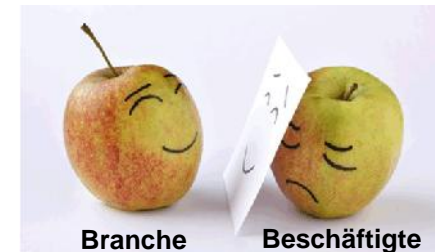
- Zeichen stehen auf Wachstum
- Umsatzplus von 1,6% erwartet auf 154,3 Milliarden Euro



## aber Beschäftigte haben das Nachsehen!

### ➔ lediglich Reallohnsicherung

- **Durchschnittliche Steigerung von 2%**
  - entspricht gerade mal der Inflation von 2 %



### ➔ gilt nicht für alle Beschäftigten

- **Gehaltsentwicklung variiert regional und innerhalb der Jobfamilien**
  - höhere Entgeltzuwächse bei Call-Center, Kaufmännische Angestellte, Vertrieb und Verwaltung
  - Leichte Entgeltverluste in den Bereichen Software-Entwicklung, Beratung und Projektmanagement

### ➔ Besondere Bedeutung von Tarifverträgen

- **+2,8%** durchschnittl. Gehaltssteigerung in Unternehmen mit Tarifvertrag
- **+1,4%** Entgeltsteigerung in nicht-tarifgebundenen Unternehmen



## Entgelt in der ITK-Branche 2013

Herausgeber: Industriegewerkschaft Metall

Die Erhebung der IG Metall in der Informations-  
technologie- und Telekommunikationsbranche  
im 4. Quartal 2012

Erscheinungsjahr 2013, 15. Erhebung  
156 Seiten, kartoniert

Bund Verlag  
ISBN: 978-3-7663-6229-2

Preis: 19,90 €

Neu:

eBook Ausgabe über alle gängigen  
eBook-Stores



**Für IG-Metall Mitglieder**

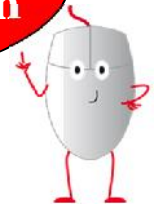
**Preis: 4,90€**

**Auch als eBook Ausgabe!**

## 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 <sup>1</sup>
- Training <sup>1</sup>
- Vertrieb
- Verwaltung

**Ca. 32.000 Daten  
aus 146 Betrieben**



<sup>1</sup> Erstmals wieder seit der 11. Auflage,

## Beispiel: Jobfamilie Call Center Agents



### Jobs

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



|             | durchschnittliche<br>Firmenentgelte,<br>gesamt/fix/variabel | Einzeldaten     |        |                | Firmendaten               |                           |  | Besetzung (N) |
|-------------|---|-----------------|--------|----------------|---------------------------|---------------------------|--|---------------|
|             |   | unteres Quartil | Median | oberes Quartil | minimaler<br>Durchschnitt | maximaler<br>Durchschnitt | gewichteter<br>Mittelwert<br>aller Daten |               |
| <b>CCA1</b> | <b>Operator</b>   |                 |        |                |                           |                           |  |               |
|             | gesamt  | 27.202          | 28.488 | 28.709         | 13.424                    | 31.054                    | <b>15.383</b>                            | 582           |
|             | fix   | 27.202          | 28.488 | 28.709         | 13.424                    | 31.054                    | <b>15.383</b>                            | 582           |
|             | variabel  | -               | -      | -              | -                         | -                         | -  | -             |
| <b>CCA2</b> | <b>Junior<br/>Kundenbetreuer/in</b>                         |                 |        |                |                           |                           |  |               |
|             | gesamt  | 26.111          | 30.117 | 31.299         | 25.155                    | 47.667                    | <b>34.132</b>                            | 96            |
|             | fix   | 24.302          | 30.117 | 31.299         | 22.721                    | 46.260                    | <b>33.770</b>                            | 96            |
|             | variabel  | 3.917           | 3.917  | 4.103          | 2.080                     | 4.010                     | <b>2.674</b>                             | 13            |
| <b>3</b>    | <b>Kundenbetreuer/in</b>                                    |                 |        |                |                           |                           |  |               |
|             | gesamt  | 35.045          | 38.902 | 42.155         |                           |                           |  |               |

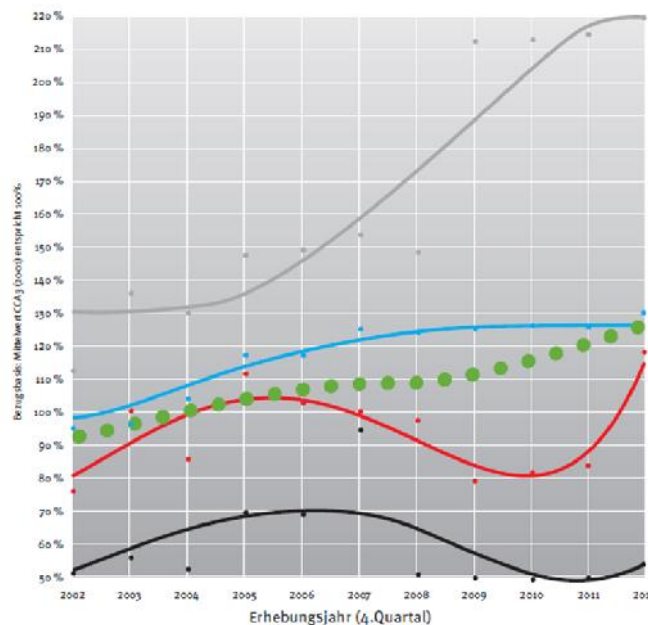
**Basisarbeitszeit  
in der Broschüre:  
35 Stunden/Woche**





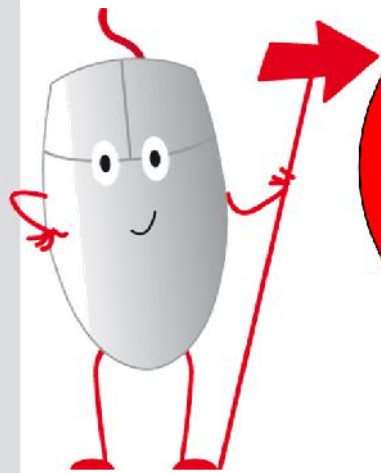
## Gehaltsentwicklung Jobfamilie „Call Center Agents“

| Job-Bezeichnung          | Jobcode | Jahresentgelt (Mittelwert) |
|--------------------------|---------|----------------------------|
| Operater/in              | CCA1    | 15.383 €                   |
| Junior Kundenbetreuer/in | CCA2    | 34.132 €                   |
| Kundenbetreuer/in        | CCA3    | 37.462 €                   |
| Senior Kundenbetreuer/in | CCA4    | 63.472 €                   |



### Änderungen zum Vorjahr

- Jobfamilie insgesamt:
  - ca. **+4,3%** (*Gesamtdurchschnitt*)
- Veränderungen im Job:
  - größte Änderung: **+ 6,8%** CCA1
  - Geringste Veränderung: **+ 2,8%** CCA4



**Es zeigt sich also wieder einmal,  
wie wichtig es ist,  
sich für gute Arbeits- und Ausbildungs-  
bedingungen einzusetzen!**

**Dafür steht die IG Metall!**

*Vielen Dank  
für  
Ihre Aufmerksamkeit*