

# Arbeitgeberverband Telekom.



Veränderte Anforderungen an den Öffentlichen Dienst – Von  
der Staatsbehörde zum Dienstleister

09. Mai 2007

Dietmar Frings

Deutsche Telekom AG

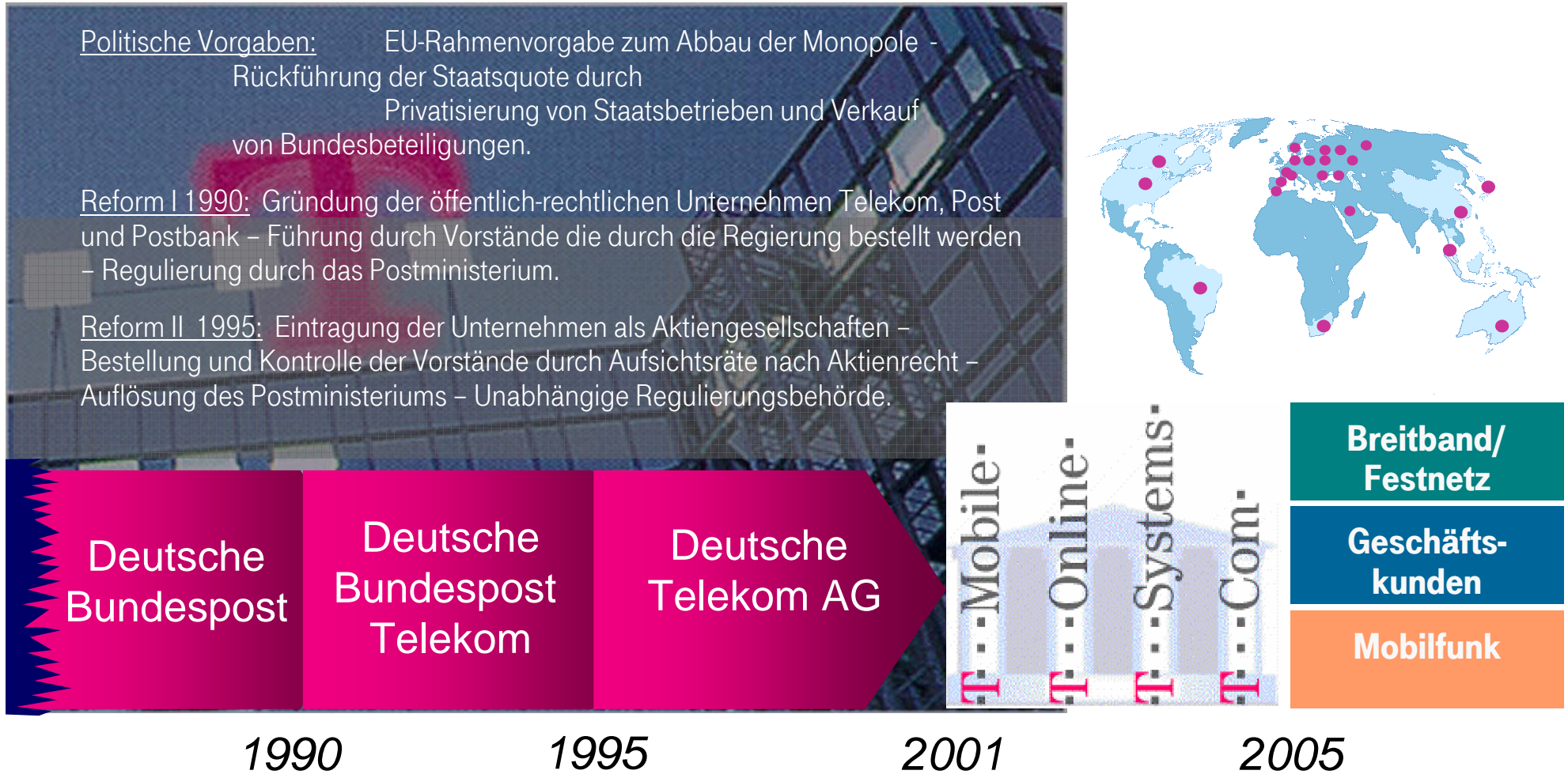
# Agenda

1. Der Wandel im Rückblick; Entgeltsystem NBBS

2. T-Service; Einstellungskonditionen

# Der Wandel im Rückblick

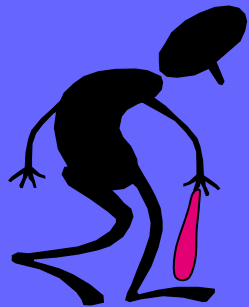
Entwicklung vom nationalen zum global agierenden Anbieter.



## Der Wandel im Rückblick

Vom Bezügeempfänger zum Entgeltgestalter.

### Vergütungspolitische „Steinzeit“ (bis 1995)



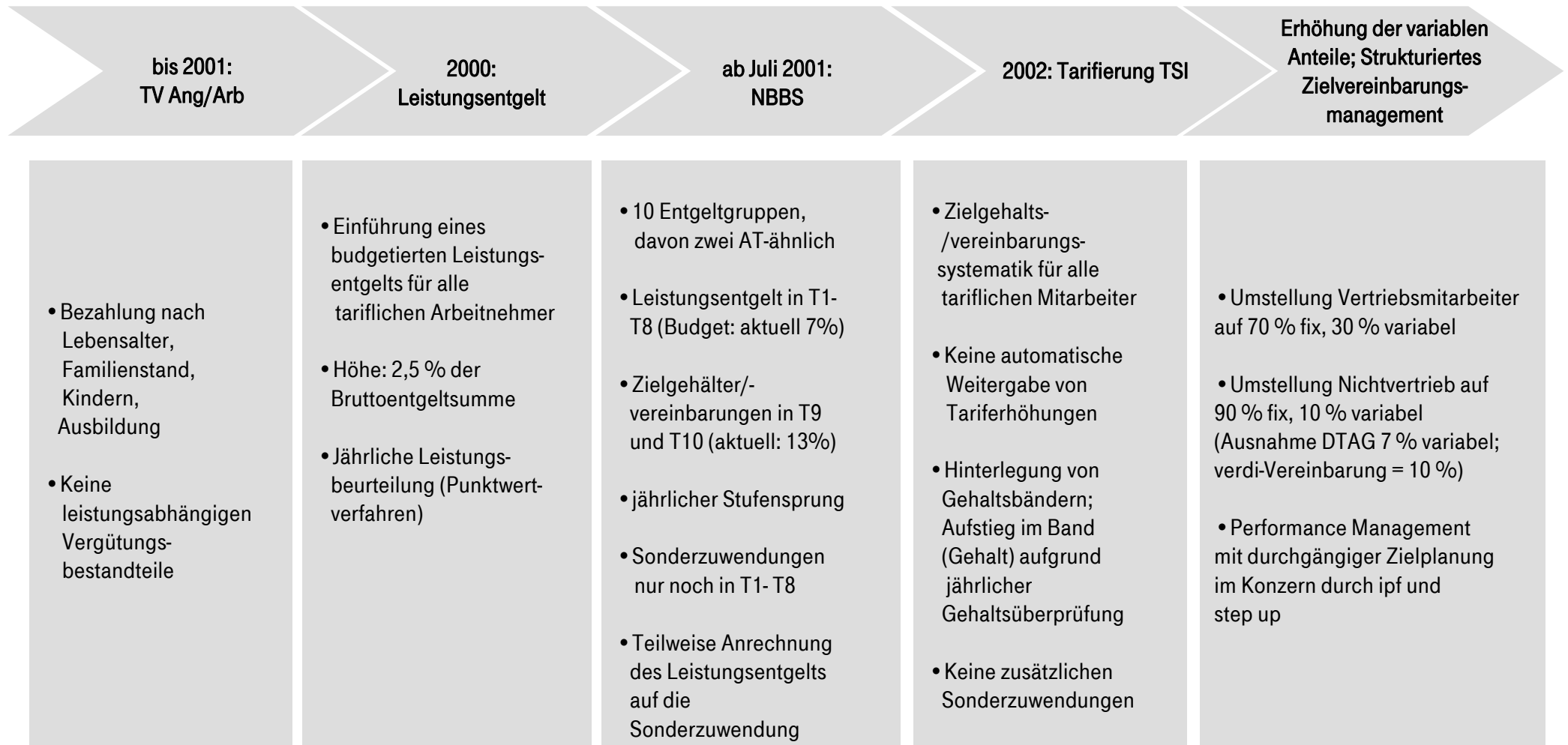
- Laufbahnprinzip
- Stellenkegel
- Seniorität
- Familienstand
- Bestandsschutz
- Exspektanzen
- Final Pay - Prinzip bei Altersversorgung

### Flexibilisierung durch ... (seit 1996)

- Ausgliederungen mit neuen Tarifverträgen
- Insiehbeurlaubung von Beamten bei der DTAG
- AT-Verträge
- Übertarifl. Zulagen f. Spezialisten
- Kapital-Kontenplan
- Besondere Konditionen für Vertriebsfunktionen

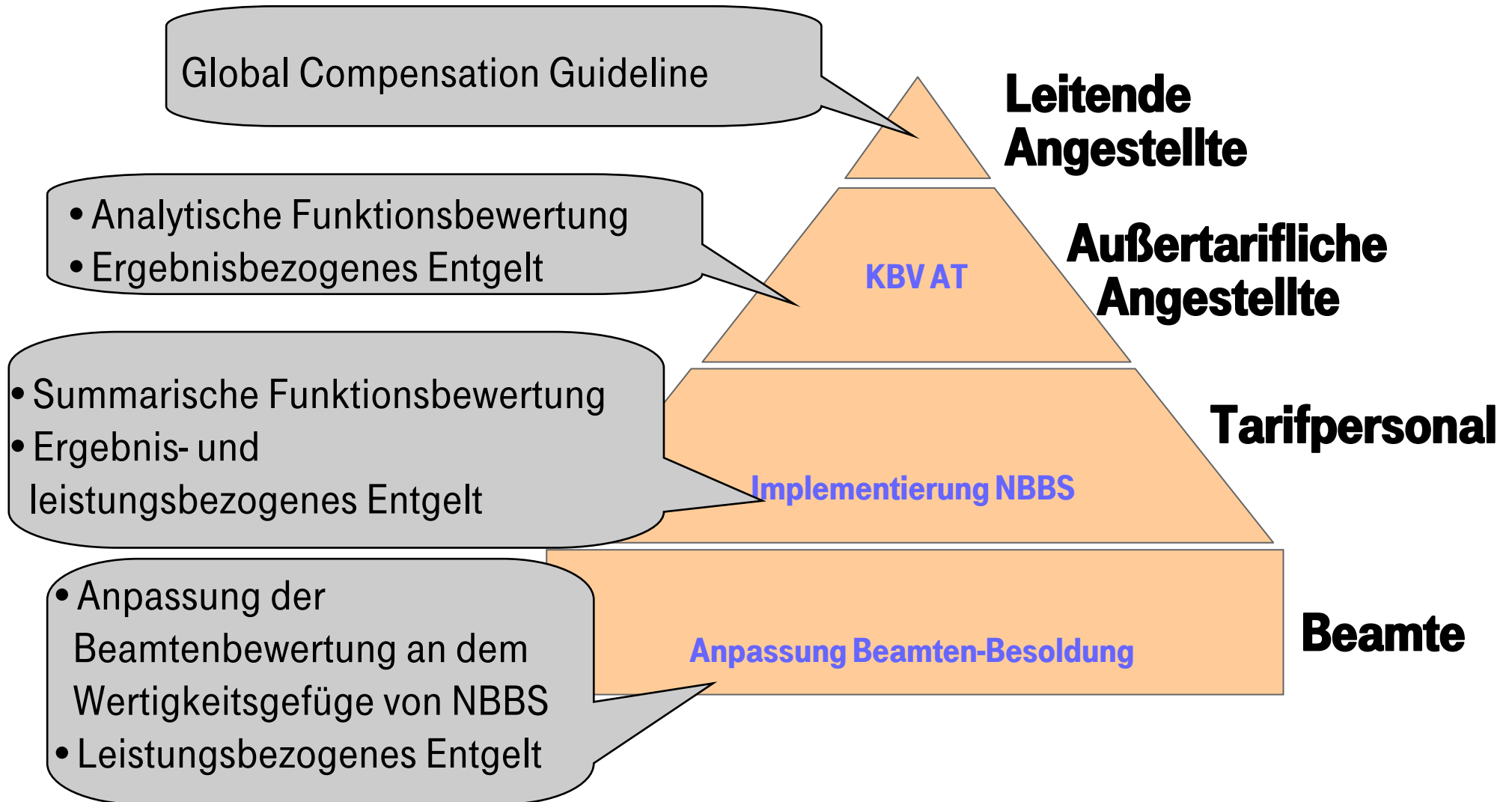
# Der Wandel im Rückblick

## Vom Bezügeempfänger zum Entgeltgestalter.



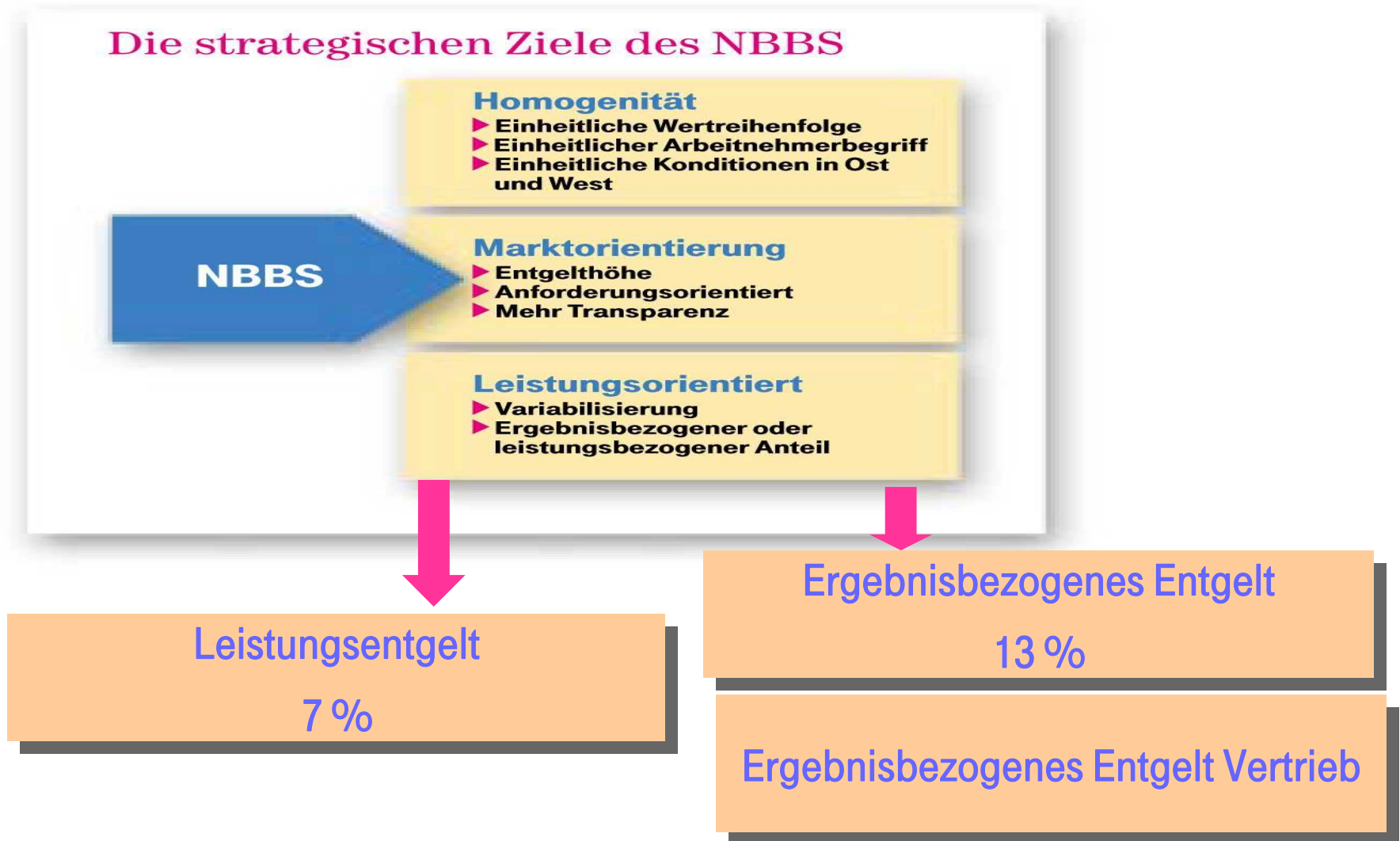
## Der Wandel im Rückblick.

Einführung der leistungsbezogenen Vergütung erfolgte top - down.

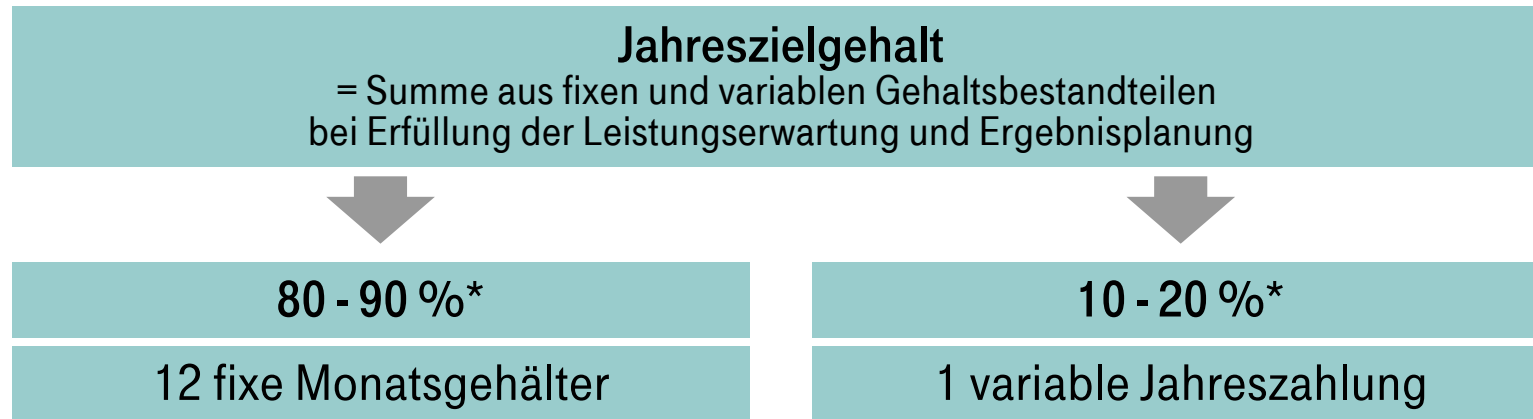


# Der Wandel im Rückblick.

Das Neue Bewertungs- und Bezahlungssystem (NBBS) 2001.

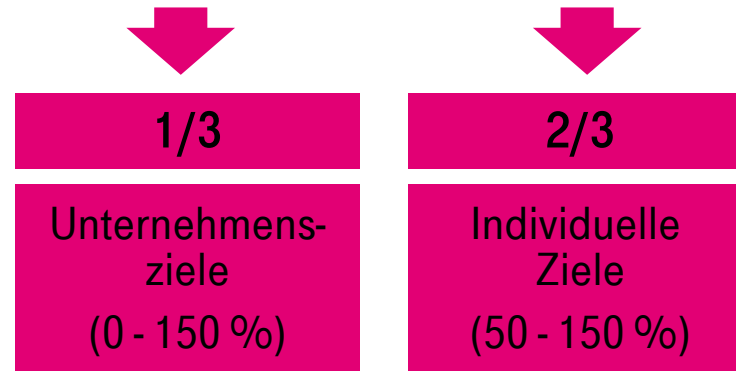


# Weiterentwicklung der Tarifverträge im Konzern. Mindestens 10 % variable Vergütung beim Jahreszielgehalt und durchgängiges ergebnisbezogenes Entgelt.

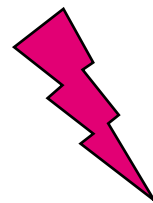


\* Relation Jahresfixgehalt-variable Vergütung:

VG 1 - 8:	90 % - 10 %
VG 9 + 10:	85 % - 15 %
Vertrieb:	70 % - 30 %



- ➔ Honorierung von Leistung
- ➔ direkte Beteiligung an positivem oder negativem Geschäftserfolg



**Gehaltsanpassung nicht durch lineare Weitergabe sondern durch individuelle Gehaltsüberprüfung:  
Nur Gesamtbudget wird mit Gewerkschaft verhandelt (volle Ausschüttung)**

# Agenda

1. Rückblick auf NBBS, Wandel vom öffentlichen Dienst

2. T-Service; Einstellungskonditionen

## Handlungsdruck.

Extremer Marktdruck, interne strukturelle Schwächen, nicht wettbewerbsfähige Produktivität.

### Externe Faktoren

- Dramatischer Preis- und Margenverfall im Markt
- Ungenügende Kundenzufriedenheit
- Infolge Regulierung sind Top-Service und Top-Produkte die wesentlichen Differenzierungsmerkmale der DTAG

### Interne Faktoren

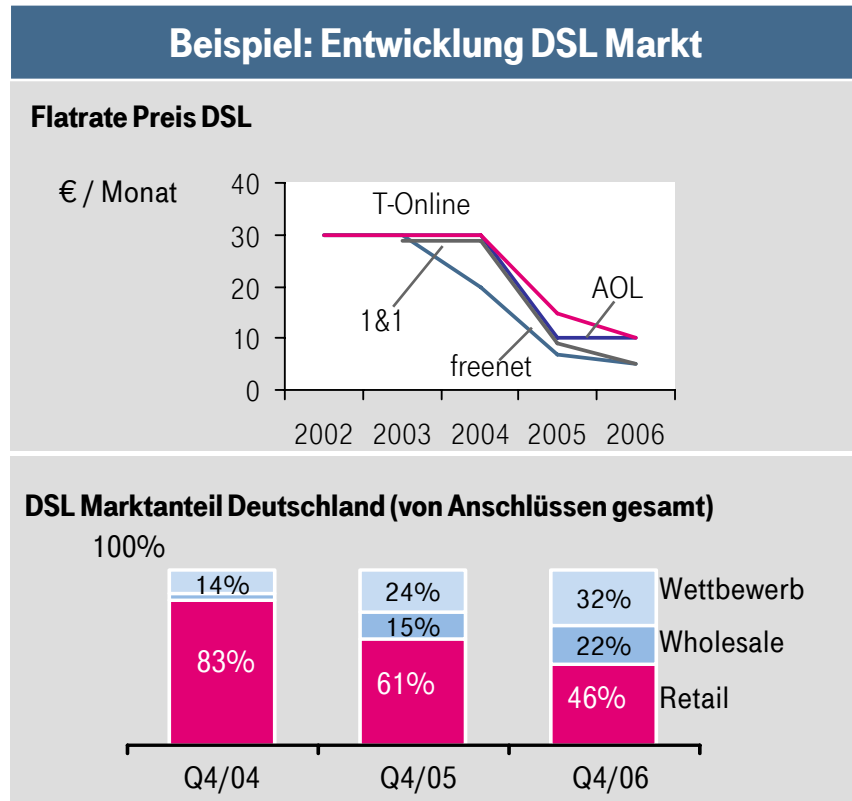
- Kostenstruktur der Servicebereiche über Markt (stellenweise doppelt so hoch)
- keine nach Branchen/Märkten differenzierte Konditionenstruktur im Konzern, dadurch deutliche Flexibilitätsnachteile
- Telekom agiert noch verstärkt in Silos (Strategie, Strukturen, Systeme, Steuerung, Organisation)
- Große Unterschiede bei Sales- und Service-Performance (Kundenzufriedenheit, Effizienz, Verkaufsorientierung)

### Mangelhafte Performance am Markt

- Die aktuelle Kostensituation ermöglicht kein Serviceangebot zu Preisen, die die Kunden zu zahlen bereit sind
- Der Kunde hat kein einheitliches, konsistentes Bild von vom Service der Telekom.
- Nicht zuletzt deswegen verliert Telekom auch treue Bestandskunden (1 Kunde / 16sek)
- Kunden- und Marktanteilsverluste gefährden das Konzernergebnis, die Rendite unserer Anteilseigner und die Beschäftigung im Konzern gleichermaßen

## Handlungsdruck.

Im aggressiven Marktumfeld ist eine Differenzierung der DTAG nicht über den Preis sondern auch durch besseren Service möglich.



- ### Markttrends BBFN Kernmärkte
- **Preis- und Margenverfall:** zunehmender Preisverfall in allen Kernsegmenten des BBFN Marktes (Daten, Sprache)
  - **Anschlusswettbewerb:** Marktanteilsverluste durch aggressive Festnetzbetreiber, Substitution fest/mobil und alternative Infrastrukturen (z.B. Kabel)
  - **Regulierungsdruck:** Aggressive Marktregulierung unterstützt Wettbewerber der DTAG
  - **Technologisierung (IP):** Wechsel auf IP-Plattformen verschärft Produktivitätsdruck und Trend zu konvergenten Produkten

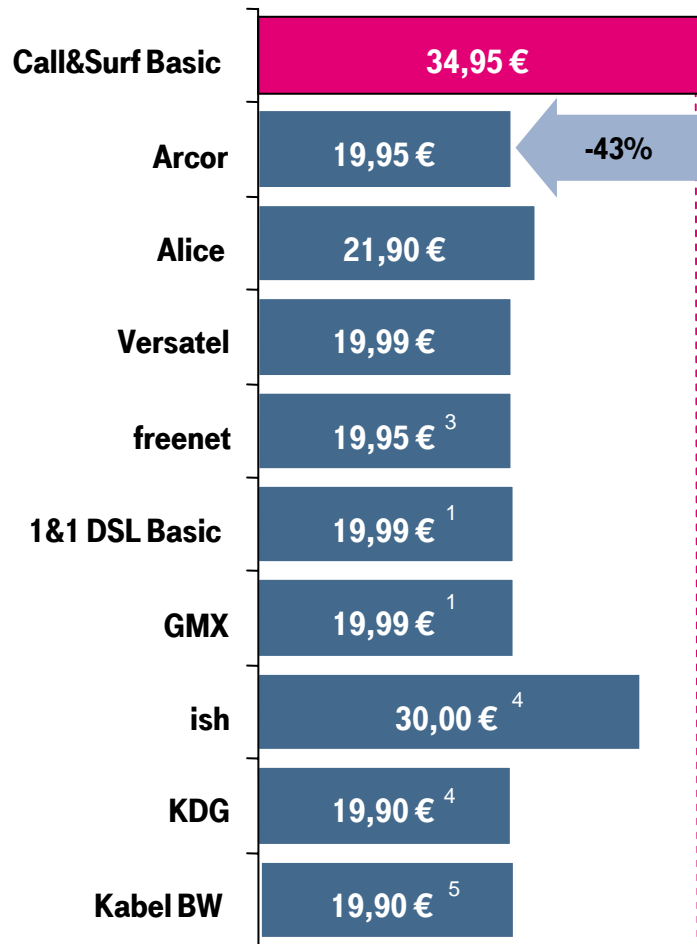
Service zur Differenzierung der DTAG im aggressiven Wettbewerb, insb. für hochwertige Kundensegmente!

# Handlungsdruck.

Kostenreduzierung aufgrund Preiskampf im Zukunftsmarkt DSL dringend erforderlich.

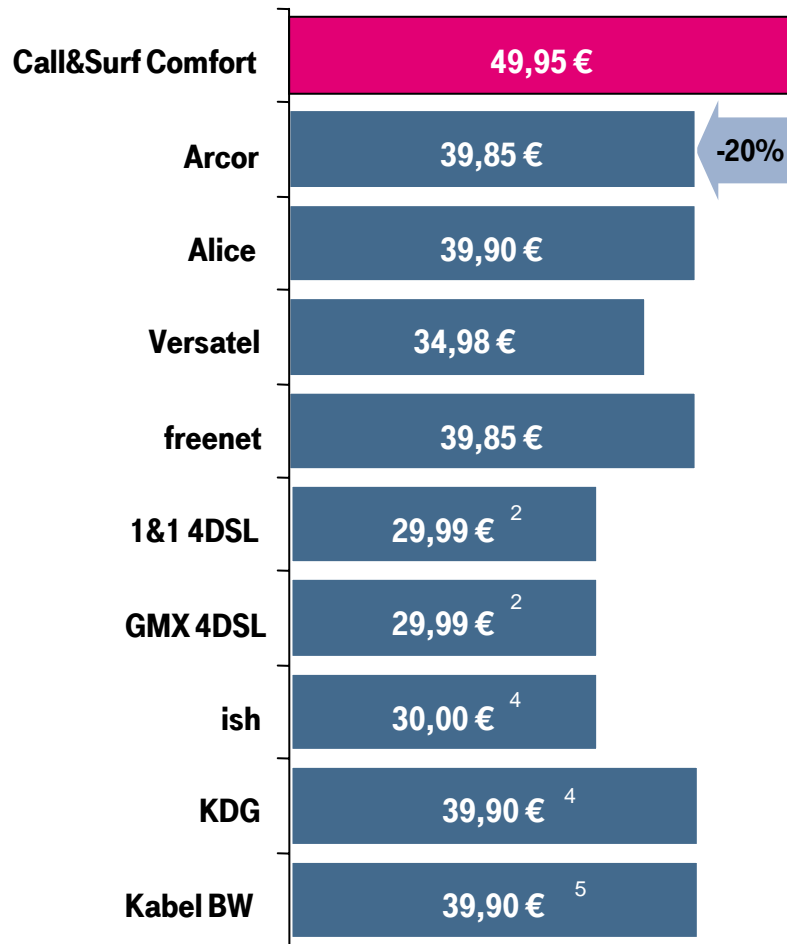
## DSL-Einstiegsangebote

Günstigster Anschluss mit Telefonie + DSL



## DSL mit Doppel-Flat

Günstigster Anschluss mit Telefonie + DSL + Doppel-Flat



1 ersten 6 Monate 16,99 €, zzgl. T-Net 16,37 €

2 Ersten 6 Monat 19,99 €, zzgl. T-Net 16,37 €

3 Freenet Komplett (naked DSL); in 40 Regionen verfügbar

4 zzgl. 16,90 € digitaler Kabelanschluss = Triple Play

5 zzgl. 14,50 € digitaler Kabelanschluss = Triple Play AGV-T

## Personalumbau im Rahmen von Regulierung.

Beschäftigungssicherung bei der Deutschen Telekom spielt bei Regulierung keine Rolle.

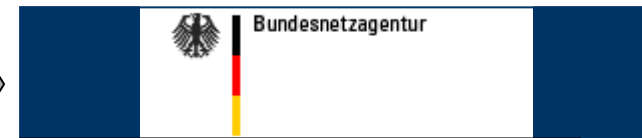


### Forderung:

Besondere Remanenzkosten aufgrund Personalstruktur müssen berücksichtigt werden

(Berücksichtigung besonderer Lasten nach § 31 Abs. 3 TKG)

**Aktuell:**  
**TAL-Antrag in 02/2007:**  
**Erhöhung des TAL-Preises**  
**auf 12,03 € (aktuell 10,65 €)**



- Wenig Chancen zur Durchsetzung
- Mathias Kurth zur Presse:  
 „Der Preis von 10,65 € ist genau richtig.“

### General-Anzeiger „Kein Schutz für Telekom“

**GA-INTERVIEW** Die EU-Kommissarin Viviane Reding verklagt Berlin

**BRÜSSEL.** Die EU-Kommission will Deutschland wegen wettbewerbswidrigen Schutzes der Deutschen Telekom bereits Ende Mai vor dem Europäischen Gerichtshof verklagen. „Wir müssen feststellen, dass die nach wie vor marktbeherrschende Stellung der Deutschen Telekom dazu führt, dass in

Deutschland weitaus wenig Kunden ein schnelles Internet haben und dafür auch noch mehr bezahlen als in anderen Ländern“, sagte die für Telekommunikation zuständige Kommissarin Viviane Reding in einem Interview des General-Anzeigers. Der im deutschen Telekommunikationsgesetz festgeschriebene Schutz des Glasfasernetzes des Bonner Konzerns könne die deutschen Steuerzahler teuer zu stehen

### General-Anzeiger „Skandalöse Preise bei Auslands telefonaten“

**GA-INTERVIEW** Die EU-Kommissarin für Telekommunikation, Viviane Reding, über die Gründe für ihr Vorgehen gegen die Deutsche Telekom und das deutsche Telekommunikationsgesetz

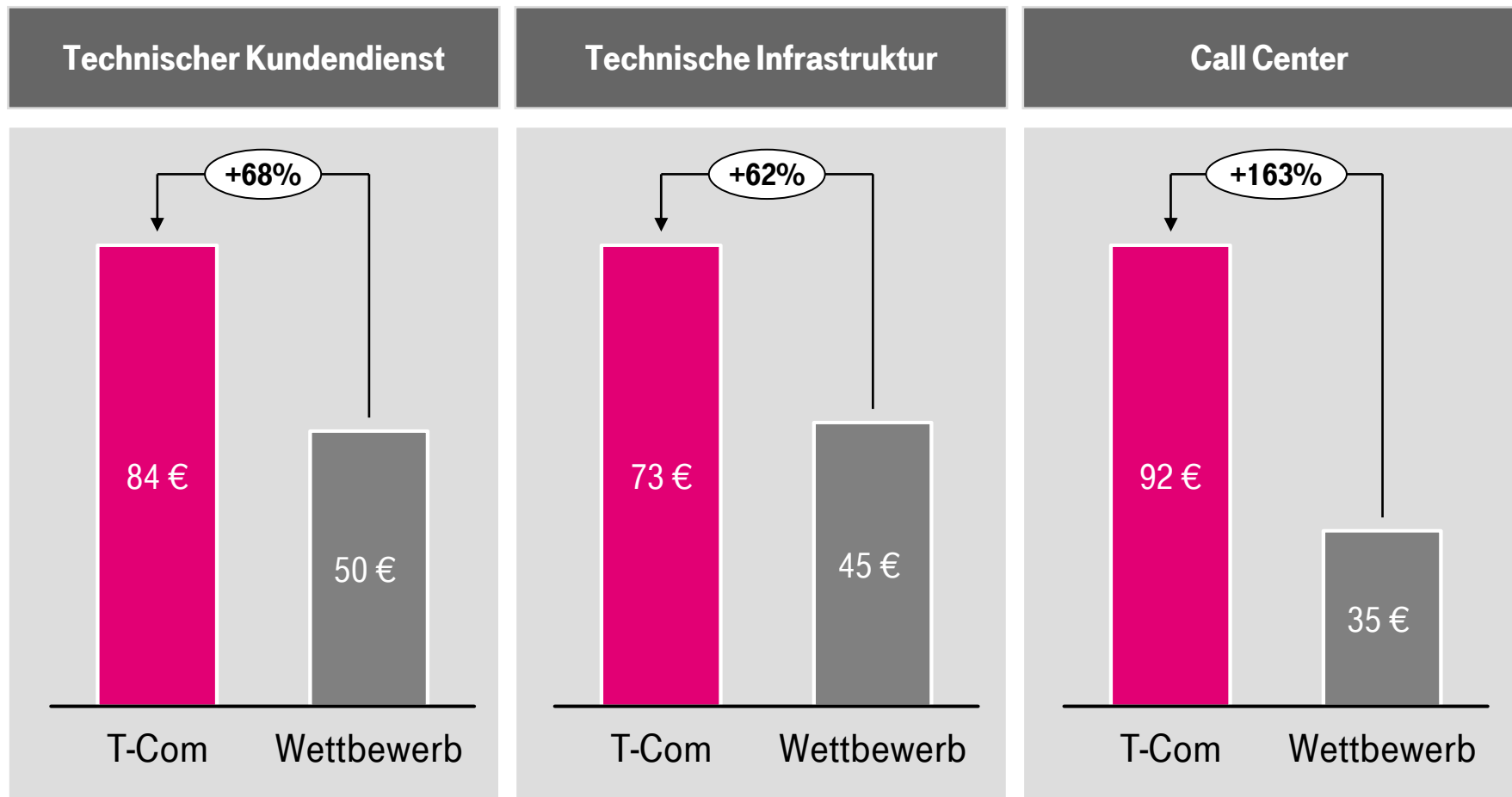
**REDING:** Weil wir feststellen müssen, dass die nach wie vor marktbeherrschende Stellung der Deutschen Telekom dazu führt, dass in Deutschland weitaus weniger Kunden ein schnelles Internet haben und dafür auch noch mehr bezahlen als in anderen Ländern. Das ist die Konsequenz daraus, dass es keinen ausreichenden Wettbewerb auf dem deutschen Breitbandmarkt gibt.

### Kölner Stadt-Anzeiger

#### Jahresbilanz der Netzagentur

Deutschland sind 22 Prozent aller europäischen DSL-Anschlüsse geschaltet.“ Nur noch jeder zweite der 14 Millionen DSL-Anschlüsse läuft direkt über die Telekom, 3,2 Millionen werden über Wiederverkäufer, 3,9 Millionen von Wettbewerbern angeboten. Kritik der Konkurrenten, die Telekom-Gebühr für die „letzte Meile“ zum Kunden sei zu hoch, wies Kurth zurück. „Der Preis von 10,65 Euro ist genau richtig“, so Kurth. Damit schwinden die Chancen der Telekom, einen höheren Preis (12,03 Euro) durchzusetzen.

## Vollkosten je Produktivstunde.



Verglichen wird der Marktpreis mit den Personal- und Sachkosten T-Com (ohne Verrechnung von Umlagen und zusätzlichem Overhead)

## Schwierige Marktsituation. Massiver Druck auf die Preise.

**Preisverfall für Auslandsgespräch im letzten Jahr: minus 36 Prozent!**

**Preisverfall für Inlandsgespräche seit 1998: minus 95 Prozent!!**

**Preisverfall für DSL in zwei Jahren: minus 65 Prozent!**

**BNetzA berücksichtigt bei der TAL-Preisfestlegung besondere Lasten für den sozialverträglichen Personalumbau nicht!**

## Unser Ziel: Sichere Arbeitsplätze für die Zukunft

Wir haben noch nie  
betriebsbedingt  
gekündigt.

Wir übernehmen durch  
höchste Ausbildungszahl  
Verantwortung für den  
Standort Deutschland.

Wir investieren  
Milliardenbeträge in  
Vermittlung auf neue  
Arbeitsplätze und  
sozialverträglichen  
freiwilligen Personalabbau.

Wir schaffen neue  
Arbeitsplätze in  
zukunftsfähigen  
Strukturen.



Wir wollen weiterhin sichere  
Arbeitsplätze durch T-Service

## Abschluss Auszubildende.

Wichtiger Schritt im Rahmen des Personalumbaus erreicht. Auszubildendenquote auch in der Zukunft auf höchstem Niveau. Weitere Schritte im Rahmen Telekom Service müssen folgen.



### Einigung Tarifvertragsparteien am 23.02.2007

- 12.000 Auszubildende gegenüber 6.600 vor 10 Jahren
- Auch 2007 Einstellung von 4.000 Auszubildenden
- Hohe Ausbildungsquote bis 2010 mit deutlich über 8%
- Erhöhung der Übernahmequote auf 1.000 Nachwuchskräfte in 2007

⇒ **DT hat damit eine enorme Vorleistung für den personellen Umbau erbracht!**

⇒ **DT erwartet jetzt vom Sozialpartner in den kommenden Verhandlungen ebenfalls Beiträge!**

## Der Call Center Agent verdient als Berufsanfänger...

		Entgelt €	WAZ	Urlaub	Arb.-Woche	nach 3. Jahr auf €
<b>T-Com</b>		34.000	34 Std	30 Tage	4/5 Tage Woche	39.000
						<b>nach Einarbeitungszeit €</b>
<b>Walter Telemedien</b>		14.000	40 Std	26 Tage	6-Tage- Woche	16.800
						<b>nach 5. Jahr auf €</b>
<b>T-Mobile Kundenservice</b>		20.000	38 Std	30 Tage	5-Tage- Woche	26.100



## Der Call Center Agent mit Berufserfahrung verdient...

		WAZ	Brutto €	Netto € – verh. 1 Kind
T-Com		34 Std.	38.800 <sup>2</sup>	26.300
		38 Std.	41.500 <sup>2</sup>	27.600
Walter Com Care		40 Std.	16.700 <sup>2</sup>	13.250
Vodafone		38,5 Std.	32.100 <sup>2</sup>	23.200
Deutsche Post		38 Std.	29.300 <sup>2</sup>	21.700
Lufthansa		40 Std.	21.700 <sup>2</sup>	17.000

<sup>1</sup> zusätzlich Arbeitgeberanteil **von 41 %** (Abführung von 33 % Versorgungsabschlag an Bund plus Anteil Krankenversicherung 8 %)

<sup>2</sup> zusätzlich Arbeitgeberanteil Sozialversicherung **von 22 %**

## Der Monteur mit Berufserfahrung verdient...

		WAZ	Brutto €	Netto € – verh. 1 Kind
T-Com <sup>3</sup>		34 Std.	34.900 <sup>2</sup>	24.500
		38 Std.	37.300 <sup>2</sup>	25.650
Siemens Montageges.		36-38 Std.	30.300 <sup>2</sup>	22.200
Elektrohandwerk Rheinland-Pfalz		37 Std.	24.850 <sup>2</sup>	19.050
Elektrohandwerk Sachsen Anhalt		40 Std.	18.550 <sup>2</sup>	14.700

<sup>1</sup> zuzüglich Arbeitgeberanteil **von 41 %** (Abführung von 33 % Versorgungsabschlag an Bund plus Anteil Krankenversicherung 8 %)

<sup>2</sup> zuzüglich Arbeitgeberanteil Sozialversicherung **von 22 %**

<sup>3</sup> Gehalt wird bereits nach dem 3. Jahr nach Berufseinstieg gezahlt

# Öffentlicher Dienst.

## TVÖD - wichtige Regelungsfelder: Entgelttabelle

Neue Entgelttabelle TV ÖD

EG	Jahre Niveau	Grundentgelt			"Erfahrungsstufen"		
		Stufe 1	Stufe 2 nach 1. J.	Stufe 3 nach 3 J.	Stufe 4 nach 6 J.	Stufe 5 nach 10 J.	Stufe 6 nach 15 J.
1			1286*	1310*	1340*	1368*	1440*
2		1449	1610	1660	1710	1820	1935
2a	mind. für die Dauer der jetzigen Lohnverzeichnisse						
3		1503	1670	1730	1810	1865	1906
4		1575	1750	1800	1880	1940	1995
5	"3-jährige Ausbildung"	1602	1780	1900	1970	2040	2081
6		1688	1875	1970	2065	2135	2185
7		1764	1960	2060	2155	2220	2285
8		1800	2000	2130	2230	2305	2375
	FH-Abschluss/Bachelo	1926	2140	2240	2340	2430	2493
9		2081	2300	2410	2510	2590	2680
10		2340	2600	2800	2900	3000	3100
11		2430	2700	2900	3000	3100	3200
12		2520	2800	3200	3350	3500	3650
13	Universität/ Master	2817	3130	3300	3630	4090	4280
14		3060	3400	3600	3900	4360	4610
15		3384	3760	3900	4400	4780	5030

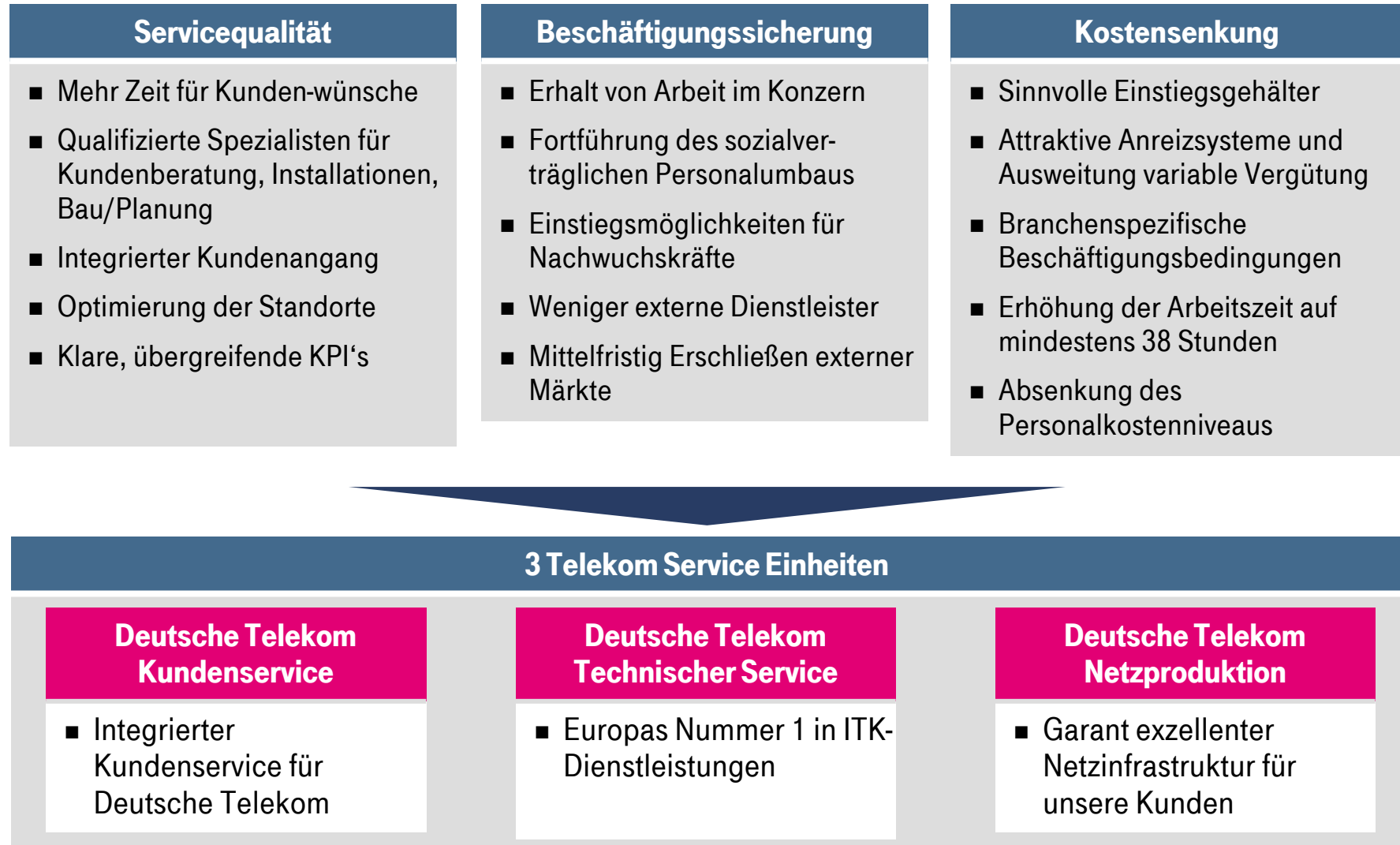
Bei der Deutschen Telekom erhält ein Agent Vertrieb im Call Center als **Berufseinsteiger** nach der Ausbildung bei **34 Std.-Woche** genauso viel Geld wie ein **FH-Absolvent** im öffentlichen Dienst nach **6 Jahren Berufserfahrung** und bei **39 Std. pro Woche**. Beide erhalten ein Jahreszielgehalt von **34.200 €**



13

EG	Tz 3%	Tz 5%	Arbeitszeit	Bemerkung	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
				Monatsfixentgelt	2.444,00 €	2.577,00 €	2.697,00 €	2.840,00 €
				Basisbetrag p.a.	4.774,00 €	4.774,00 €	4.774,00 €	4.774,00 €
				davon ggf. jährlicher Abschlag	-	-	61,80 €	173,04 €
			<b>34,0</b>	<b>Jahresgesamtbarvergütung (Basisbetrag)</b>	<b>34.181,80 €</b>	<b>35.777,80 €</b>	<b>37.217,80 €</b>	<b>38.933,80 €</b>
				Anteil: Fix / Variabel	86,0 / 14,0	86,7 / 13,3	87,2 / 12,8	87,7 / 12,3
V1				Entgelt/Stunde: fix + variabel / fix	19,27 € / 16,53 €	20,17 € / 17,43 €	20,98 € / 18,24 €	21,95 € / 19,21 €

# Ziele Telekom Service.



## Einstellungen im Konzern Deutsche Telekom.

4.000 Neueinstellungen zu Marktkonditionen möglich.

Das haben wir tarifvertraglich vereinbart ...

Das wollen wir tarifvertraglich vereinbaren ...



## In den Verhandlungen haben wir ein faires Angebot vorgelegt.

<b>Wochenarbeitszeit</b>	38 Std.
<b>Jahresgehalt</b>	- 9 % brutto stufenweise ab Mitte 2008 (netto 6 %)
<b>Soziale Abfederung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ bis Mitte 2008: voller Ausgleich</li><li>▪ ab Mitte 2008 2,25 % bis Mitte 2009 (97,75 % brutto),</li><li>▪ weitere 2,25% bis Ende 2009 (95,5 % brutto),</li><li>▪ Gesamtabenkung erst 01.01.2010 (91 % brutto) – zeitgleich mit nächster Lohnrunde in der die Wirkung teilweise kompensiert werden kann.</li></ul>
<b>Härtefallfonds</b>	30 Mio. €
<b>Variable Gehaltsbestandteile</b>	Einführung von 90/10; 80/20 oder 70/30-Regelungen mit spezifischen Sicherungen
<b>Altersversorgung</b>	langfristig auf bisherigem Niveau
<b>Zweite Lohnlinie</b>	Einstellungsniveau: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 20.000 € Kundenservice, 22.800 € TK/TI</li><li>▪ 4.000 Neueinstellungen auf Marktniveau</li></ul>
<b>Betriebsbedingte Kündigungen</b>	Sicherheit bis Ende 2011
<b>Ausgründungsschutz</b>	Sicherheit bis Ende 2010

# Es bleiben...

Tarifverträge der Deutschen Telekom AG werden weitgehend übernommen

Tarifverträge	
Bildschirm und Erholzeit	betriebliche Altersversorgung
Teilzeit	Telekom Pensionsfonds
Telearbeit	Entgeltumwandlung
Weiterbildung	Außendienst
Arbeitsjubiläum	Ratio (VTS)
Soziales	Altersteilzeit
Umwelt	

# Langfristige Sicherung des heutigen Niveaus in der betrieblichen Altersversorgung.

	für ...	für die Dauer von ...
<b>Heutiges Entgeltniveau als Bezugsbasis für die betriebliche Altersversorgung wird fortgeführt (keine Absenkung)</b>	Arbeitnehmer mit besonderem Kündigungsschutz für ältere Arbeitnehmer	10 Jahren
	Arbeitnehmer, die bis zum 31.12.08 den besonderen Kündigungsschutz für ältere Arbeitnehmer erwerben	7,5 Jahren
	übrige Arbeitnehmer	5 Jahren

## Zusammenfassend bedeutet Telekom-Service für uns alle...

### Telekom-Service heißt:

- ✓ Kündigungsverzicht bis Ende 2011
- ✓ Verbleib der Einheiten im Konzern
- ✓ Moderate Gehaltsabsenkung
- ✓ Einmalzahlungen und Härtefallfonds
- ✓ Mehr variables Gehalt
- ✓ Neueinstellungen auf Marktniveau
- ✓ Erhöhung der Arbeitszeit

### Telekom-Service heißt nicht:

- ✗ Personalabbau
- ✗ Verkauf der Geschäftsfelder an Dritte
- ✗ Niedriglöhne
- ✗ Abschied von sozialer Verantwortung
- ✗ Unsicheres Einkommen
- ✗ Lohndumping
- ✗ Ausbeutung der Arbeitnehmer

# Arbeitgeberverband Telekom.

