

# Analyse des IKT- und des BPO-Sektors sowie der Kreativwirtschaft in Kosovo

**Julian Milek, Valmira Rexhebeqaj, Alketa Buqaj, Dr. Ricardo Giucci**

Berlin/Pristina, Juni 2022

# Übersicht

---

1. Einleitung
2. IKT-Sektor
3. BPO-Sektor
4. Kreativwirtschaft

# 1. Einleitung

---

## Warum konzentrieren wir uns auf den IKT-, BPO-Sektor und Kreativwirtschaft?

**Grund 1:** „Smart Specialisation Strategy“ von KOS-Regierung im Sep-18 verabschiedet

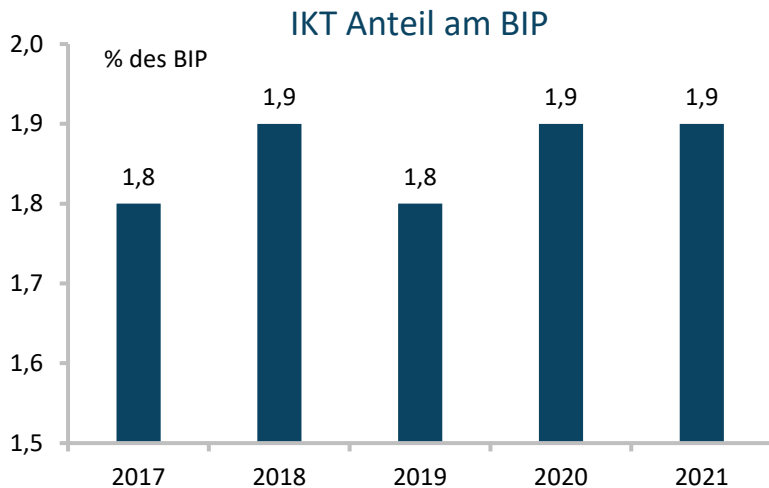
Die Regierung von KOS hat IKT/BPO und die Kreativwirtschaft als vorläufig prioritäre Sektoren identifiziert

- Wie? Quantitative Analyse, aber auch Austausch mit der Wirtschaft

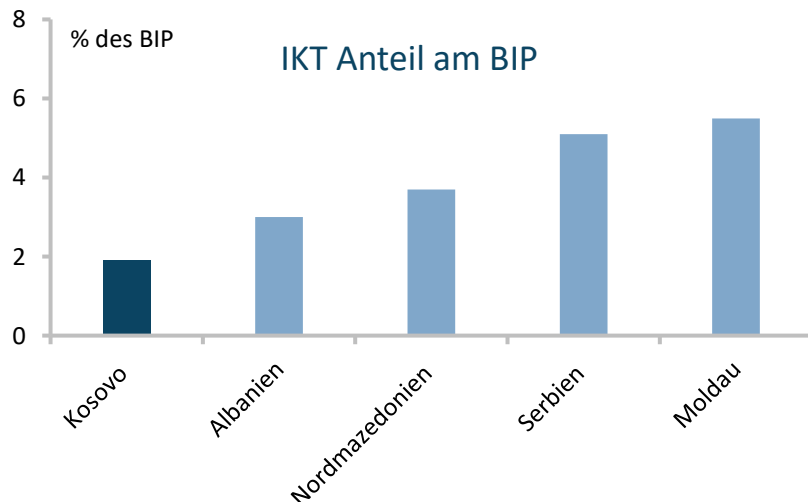
**Grund 2:** Studie des German Economic Team (GET), Februar 2022

- Methode: Datenanalyse und ausführliche Interviews mit Wirtschaftsvertretern
  - Kriterien für die Identifizierung von Zielgruppen:
    - Investitionspotenzial
    - Auswirkungen auf die wirtschaftliche Entwicklung
    - Wettbewerbsposition
  - Ergebnis: IKT und BPO als Top-Zielgruppen identifiziert
- **Klare Anzeiche, dass es in diesen Sektoren realistische Chancen bestehen; für Investoren ist es sinnvoll, die Situation im Land genauer unter die Lupe zu nehmen**

## 2. Rolle des IKT-Sektors für die Wirtschaft



Quelle: Nationale Statistikbehörde Kosovo



Quelle: Nationale Statistikbehörde

### Wirtschaftliche Bedeutung

- IKT = Informations- und Kommunikationstechnik
- Der IKT-Sektor hatte 2021 einen Anteil von 1,9% am BIP
- Stabiler Anteil in den letzten 5 Jahren

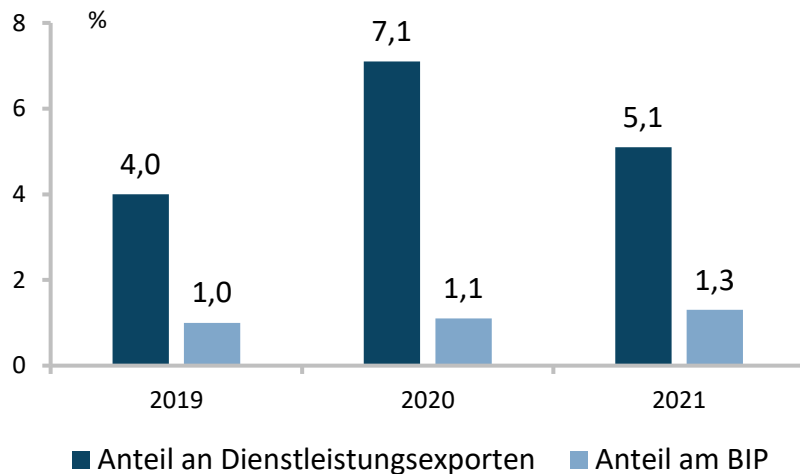
### Regionaler Vergleich

- Anteil der IKT in KOS etwas geringer als in der Region

➤ **IKT-Branche in KOS hat viel Potenzial für weitere Entwicklung**

# Beitrag des IKT-Sektors zum Export

Anteil der IKT-Dienstleistungen an den Dienstleistungsexporten und Anteil am BIP



Quelle: Kosovarische Zentralbank

## Rolle beim Export von Dienstleistungen

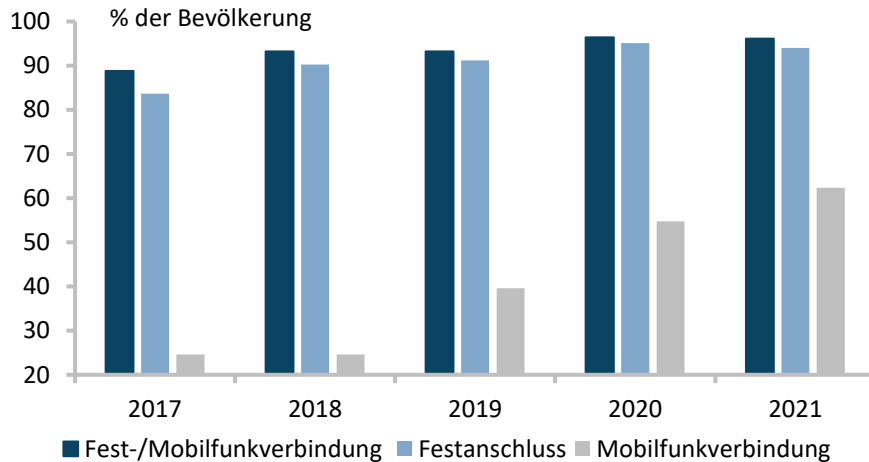
- Exporte von Dienstleistungen im Bereich Telekommunikation, Computer und Information beliefen sich 2021 auf EUR 99 Mio. oder 5,1% der Dienstleistungsexporte von KOS
- Der Sektor ist exportorientiert; die Exporte sind höher als die Importe; 78% der bestehenden Unternehmen exportieren ihre Dienstleistungen

### ➤ Exportorientierte Industrie

- Nur mäßiger Beitrag zu den Exporten aufgrund der begrenzten Größe der IKT-Industrie in KOS

# IKT Infrastruktur

## Art des Internetzugangs bei privaten Haushalten



Quelle: Nationale Statistikbehörde Kosovo

## Zugang zum Internet

- Die Zahl der Nutzer mit Zugang zu Internetdiensten ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen
- 96,1% der Haushalte hatten im Jahr 2021 eine Festnetz- und/oder Mobilfunkverbindung

➤ **Die IKT-Infrastruktur ist gut entwickelt**

## Innovations- und Ausbildungspark Prizren

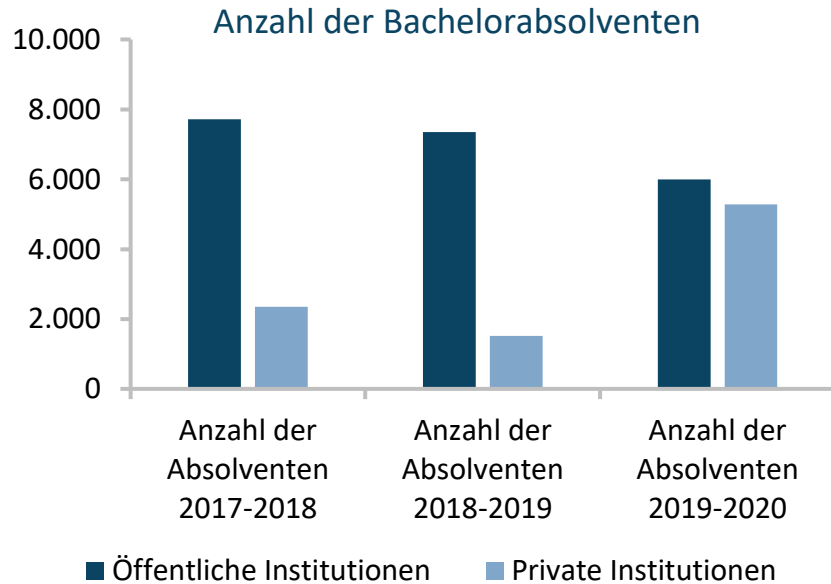
- ITP Prizren ist ein neuer Brennpunkt in der Balkanregion für Innovation, Unternehmen und Kompetenzentwicklung
- Der Park bietet ein Umfeld, das Synergien zwischen dem privaten und dem öffentlichen Sektor, zivilgesellschaftlichen Organisationen und der Wissenschaft begünstigt

➤ **Unterstützung von Investitionen in diesem Sektor**



Quelle: KosovaPress

# Ausbildung



Quelle: Nationale Statistikbehörde Kosovo

## Empfehlung an die Regierung

- Verstärkung der Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Hochschulen
- Regelmäßige Aktualisierung der Lehrpläne zur Anpassung an die Anforderungen der Wirtschaft

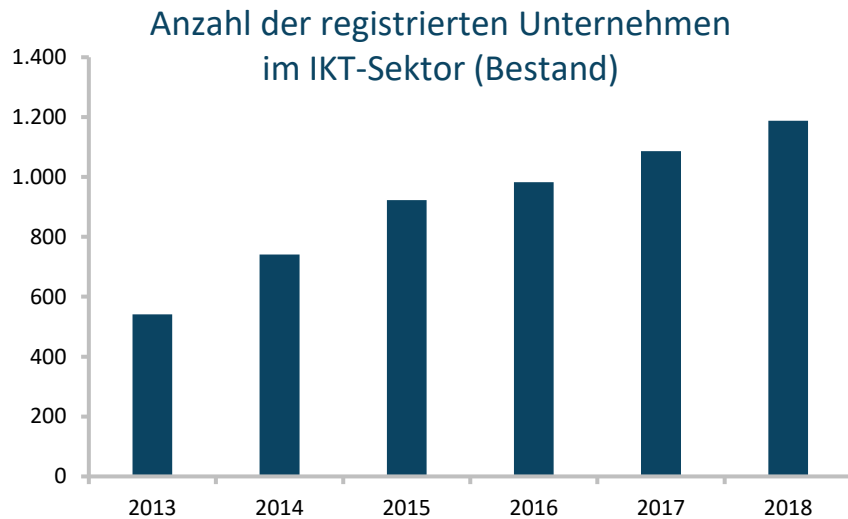
## Derzeitige Situation

- Mehrere Universitäten bieten Bachelor-Studiengänge in den Bereichen IKT und Mathematik an, z.B.:
  - Öffentliche Universitäten: Pristina, Mitrovica und Prizren
  - Private Universitäten/Hochschulen: UBT, AAB, RIINVEST Universität, RIT, CACTUS EDUCATION

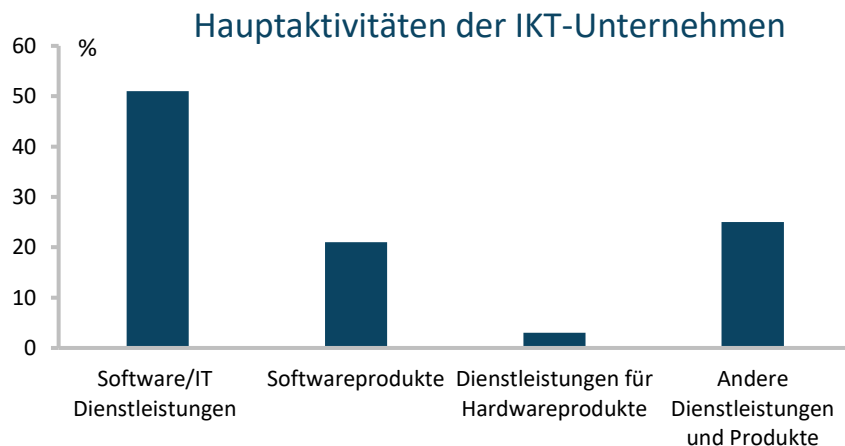
## Unternehmensperspektive

- Qualifikationsdefizite sind ein Problem; der Lehrplan des Bildungssystems entspricht nicht in vollem Umfang den Bedürfnissen und Anforderungen von IT-Unternehmen
- **Auswirkungen:** Ausbildungsprogramme erforderlich, um die Fähigkeiten der lokalen IT-Absolventen zu verbessern; zusätzliche Kosten für Unternehmen

# Struktur der Unternehmen



Quelle: Open Data Kosovo



Quelle: STIKK Barometer 2020

## Anzahl der IKT-Unternehmen

- Stetiger Anstieg der Zahl der registrierten IKT-Unternehmen in Kosovo
- Keine neuen Daten verfügbar, aber die aktuelle Zahl der Unternehmen wird auf 2.800 geschätzt

## Hauptaktivitäten von IKT-Unternehmen

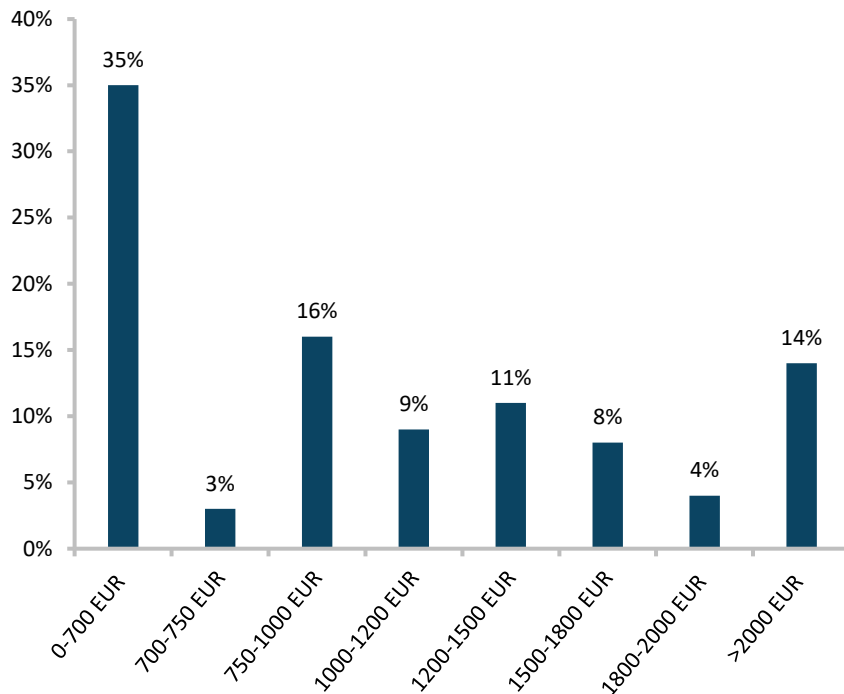
- Laut dem STIKK-Barometer 2020 bieten die meisten Unternehmen (51%) in KOS Software-/IT-Dienstleistungen an
- Sonstige Dienstleistungen und Produkte machen 25% aus und umfassen professionelle Dienstleistungen, Software- und Unternehmensberatungsdienste, Systemintegration, Cloud-Dienste und Cybersicherheit

➤ **Haupttätigkeit: Software/IT-Dienstleistungen**



# Beschäftigung und Gehälter

Verteilung der Nettogehälter im IKT-Sektor (2021)



Quelle: *Instituti Gap 2021*

## Beschäftigung

- Keine offiziellen Daten zur Beschäftigung in diesem Sektor
- Aber: STIKK schätzt, dass in diesem Sektor etwa 3.000 Personen beschäftigt sind

## Monatliche Gehälter

- Fast die Hälfte der Gehälter in der IKT-Branche liegt zwischen EUR 750 und 2.000
- Die höchsten Gehälter erhalten Entwickler, Business Development Manager und Projektmanager
- Die Löhne sind international wettbewerbsfähig; gleichzeitig: höher als der nationale Durchschnitt von 416 EUR
- Es gibt keine Vorzugsbehandlung bei der Besteuerung von IKT/BPO-Dienstleistungen

## ➤ Wettbewerbsfähige Gehälter im IKT-Sektor

# Wichtigste Unternehmen im IKT-Sektor

---

## Wichtigste Unternehmen und Tätigkeitsbereiche

- Celonis: “process mining”, Ausführungsmanagement-Software
- Open Research: Softwareentwicklung; Mitarbeiter: 10-50
- Cactus: Geschäftsentwicklungsdienste, IT-Beratungsdienste, Softwareentwicklung; Mitarbeiter: 100-150
- 3CIS: Konnektivitäts- und Netzwerkdienste, Softwareentwicklung, Systeminfrastruktur, Telekommunikationsdienste; Mitarbeiter > 150
- Gjirafa: Suchmaschine, GjirafaAdNetwork, Gjirafa Lab; Mitarbeiter: 50-100
- Asseco: Finanzinformationssystem (FIS), IT-Beratungsdienste, Systeminfrastruktur; Mitarbeiter: > 150

## Zunehmende Investitionsdynamik angesichts des durch die Pandemie beschleunigten digitalen Wandels erwartet

- In einer Reihe von Segmenten wie EdTech (Bildungstechnologie), Cybersicherheit, E-Commerce und Einzelhandelstechnologie ist die Nachfrage infolge der Pandemie gestiegen, was wahrscheinlich zu einer Zunahme der Investitionstätigkeit führen wird

## 3. Der BPO-Sektor in Kosovo

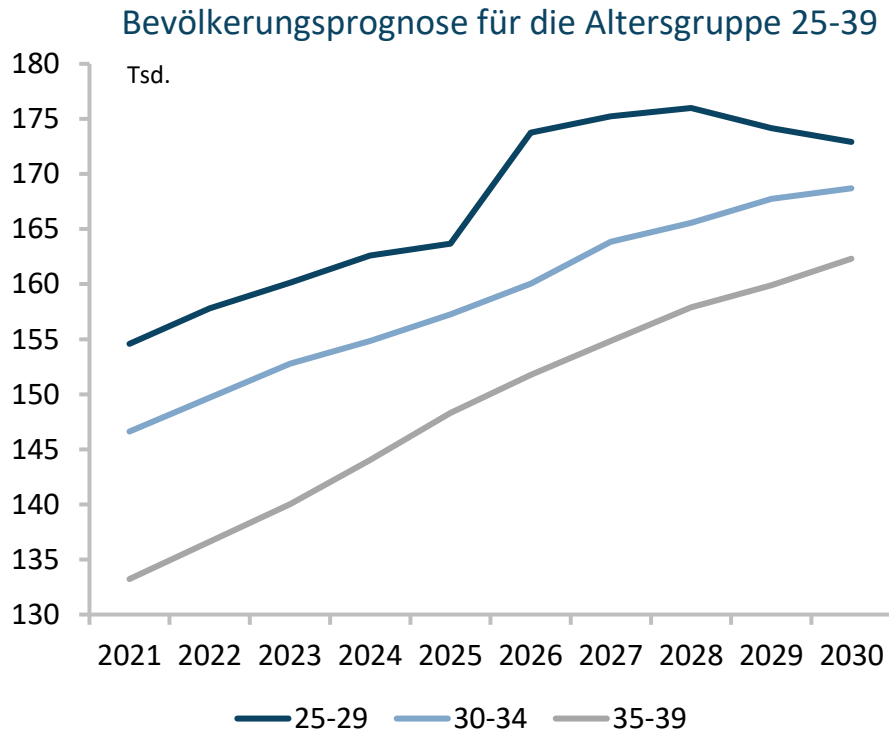
---

- Die häufigsten Beispiele für BPO-Felder sind **Gehaltsabrechnung, Personalwesen, Buchhaltung und Call Center**
- Zu den Geschäftsprozessen im Kosovo gehören derzeit vor allem Call Center und Kundensupport, Design, Engineering und Softwareentwicklung
- Laut dem Bericht “Kosovo Compete Activity” (2021) von USAID trägt der BPO-Sektor in erheblichem Maße zur Beschäftigung bei, da nach Schätzungen von STIKK rund 70% der in den Bereichen "Information und Kommunikation sowie freiberufliche Tätigkeiten" eingestellten Arbeitnehmer dem BPO-Sektor angehören

### **Wichtigste Unternehmen und Tätigkeitsbereiche**

- Baruti: deutschsprachiges Callcenter
- Speeex: Kundenservice/ Datenverarbeitung/ Verkauf
- Webhelp: deutschsprachige Kundenbetreuung
- Beep Solutions: Kundenbetreuung/ Telesales

# Verfügbarkeit von Kompetenzen im BPO-Sektor

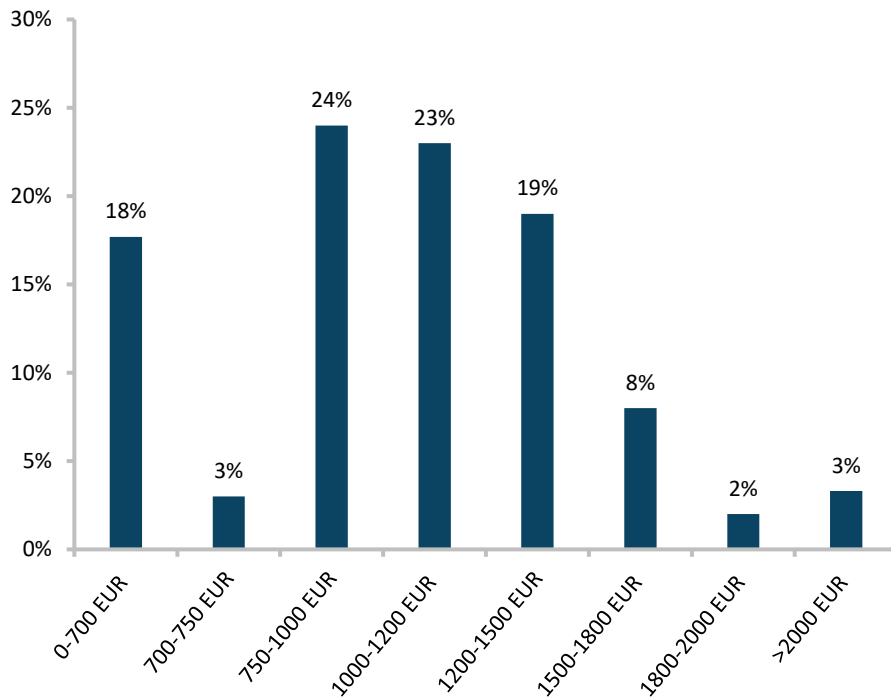


Quelle: Nationale Statistikbehörde Kosovo

- In den letzten Jahren hat sich Kosovo zu einem attraktiven Standort für den BPO-Sektor entwickelt, aufgrund qualifizierter Arbeitskräfte und niedrigen Kosten
- Aktuelle Bevölkerungsprognosen deuten auf einen Anstieg der jungen Altersgruppen hin, die in den nächsten Jahren in den Arbeitsmarkt eintreten werden
- Dies wird durch eine hohe Internetdurchdringung und Akzeptanz der Informationstechnologie begünstigt
- Deutsch ist neben Englisch die am meisten gesprochene Fremdsprache
- Diese Sprachen werden in Kosovo auch in den Schulen unterrichtet
- Zudem gibt es eine kosovarische Diaspora in Deutschland (über 350.000), die die größte kosovarische Diaspora der Welt darstellt
- **Erforderliche Qualifikationen für den BPO-Sektor in KOS verfügbar**

# Beschäftigung und Gehälter

Verteilung der Nettogehälter in Call Centern (2021)



Quelle: Instituti Gap 2021

## Beschäftigung

- Keine offiziellen Daten
- Aber: Laut Instituti Gap sind in Call Centern rund 1.900 Personen beschäftigt

## Gehälter

- Die Mehrheit der Beschäftigten (2/3) in Call Centern erhält ein Gehalt zwischen EUR 750 und 1.500

➤ **Wettbewerbsfähige Gehälter im BPO-Sektor in KOS**

# 4. Kreativwirtschaft in Kosovo

---

## Definition der Kreativwirtschaft in KOS

- Werbung / Marketing
- Film-, Video- und Fernsehprogrammherstellung
- Tonaufnahmen und Musikverlagstätigkeiten
- Künstlerisches Schaffen
- Mode
- Architektur

## Wettbewerbsvorteil

- Das Segment Werbung und Marketing hat aufgrund der niedrigen Arbeitskosten Wettbewerbsvorteile im internationalen Vergleich

## Exportorientierung

- Die in diesem Sektor tätigen Unternehmen sind exportorientiert und ein großer Teil ihrer Dienstleistungen ist für den europäischen Markt bestimmt

# Wichtigste Unternehmen in der Kreativwirtschaft

---

## Hauptunternehmen und Tätigkeitsbereiche

- **Growzillas** ist eine Agentur für digitales Marketing mit Schwerpunkt auf datengetriebenen und wachstumsbezogenen Themen (2020)
- **Publico** ist eine Agentur für die Produktion von Filmen, Videos und Fernsehprogrammen (2017)
- **Hallakate** ist eine der ersten Pure-Play-Agenturen in Kosovo, die Dienstleistungen für die Erstellung, Entwicklung und Verwaltung von Social-Media-Auftritten anbietet (2017)
- **Zero Positive** ist ein Full-Service-, Werbe- und Marketingunternehmen (2005)
- **PR Solutions** ist ein umfassender One-Stop-Shop für alle Medien- und Kommunikationsbedürfnisse (2008)
- **Manaferra** ist eine Suchmarketing-Agentur, die Hochschulen, Verlagen und SaaS-Unternehmen dabei hilft, Traffic und Leads über SEO, Content und bezahlte Suche zu steigern (2015)

# Über das German Economic Team



Finanziert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK), berät das German Economic Team (GET) die Regierungen von Ukraine, Belarus, Moldau, Kosovo, Armenien, Georgien und Usbekistan zu wirtschaftspolitischen Fragen. Mit der Umsetzung der Beratung wurde Berlin Economics betraut.

*\*In Belarus findet aktuell keine Beratung statt.*

## KOOPERATIONSPARTNER IN KOSOVO



## KONTAKT

**Julian Milek**, Länderkoordinator Kosovo  
milek@berlin-economics.com

German Economic Team  
c/o BE Berlin Economics GmbH  
Schillerstraße 59  
10627 Berlin

Tel: +49 30 / 20 61 34 64 0  
info@german-economic-team.com  
www.german-economic-team.com

Durchgeführt von

