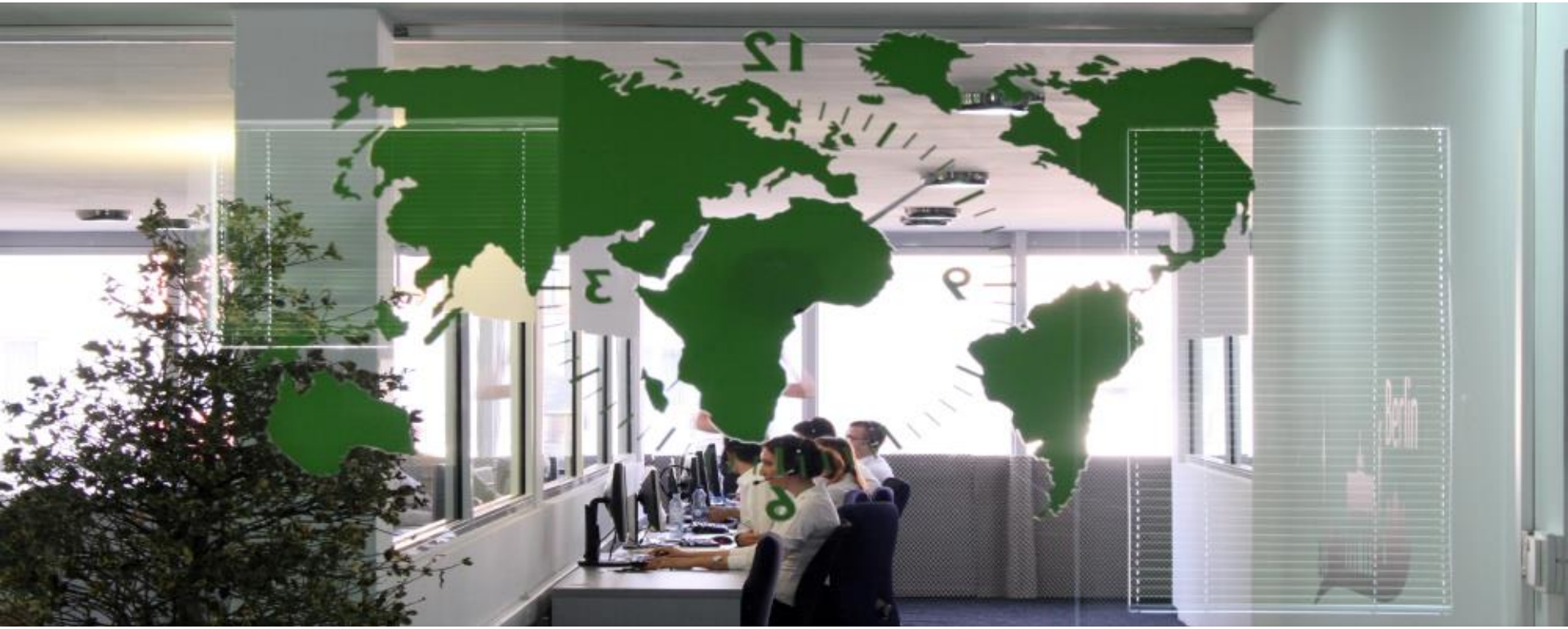
baruti.
service & contact center



KONFERENZ INSTITUTIONELLE UNTERSTÜTZUNG FÜR DIASPORAUNTERNEHMER

Erfolgsgeschichte baruti GmbH

Drenusha Shala – Geschäftsleiterin baruti GmbH

17.02.2015, Winterthur

baruti.
service & contact center

Baruti – Ein Kurzportrait (1/3)

Über die baruti

- Die baruti GmbH ist eine Schweizer Unternehmung mit Sitz in Root (Luzern) und betreibt ein Call-Center in Prishtina (Kosovo).
- Sie ist spezialisiert auf die Auslagerung von Telefonservice für den Deutschsprachigen Raum (DACH-Region).
- Die hohe Konzentration von (Schweizer-) Deutschsprachigen Arbeitskräften im Kosovo bei vergleichbar tiefen Lohnerwartungen birgt ein erhebliches Potential.
- Die Grundidee hinter dem Projekt ist von analogen Projekten in Indien und teilweise Osteuropa geliehen und denkbar einfach. Durch die Betreibung eines Call Centers in einem Niedriglohnland, welches hochpreisige Destinationen bedient, können Margen erreicht werden, die bei einem Onshore Call Center nicht möglich wären.

baruti.
service & contact center

Baruti – Ein Kurzportrait (2/3)

Hintergrund der Geschäftsidee

Marktsituation Schweiz

- 70 % der Kosten in einem Call Center, sind Mitarbeiterkosten
- Im offenen europäischen Wettbewerb sind die Kosten in einem Schweizer Call Center 40-60% zu hoch.
- Langfristiger Mangel an Call Agents – Gründe:
  - -Steigender Bildungsstandard
  - -Rückgang der Einwanderung aus Osteuropa
  - -Unattraktive Tätigkeit
  - -Customer Care kann nicht technologisch ersetzt werden

Potential baruti im Kosovo

- Durch eine Auslagerung an Mitarbeiter/-innen im Kosovo können Kosten gespart und das Qualitätsniveau aufrecht erhalten werden.
- Wir profitieren von der steigenden Rückwanderung aus der DACH-Region sowie dem Ansehen, welches unsere Branche im Kosovo geniesst.
- Kostengünstige, flexible und gut ausgebildete Arbeitskräfte mit breiten Sprachkenntnissen
- Tätigkeit als Call Center Agent gilt im Kosovo als interessante Vollzeit-beschäftigung (50 % Arbeitslosigkeit)

baruti.
service & contact center

Baruti – Ein Kurzportrait (3/3)

Fakten & Zahlen

Gründungsjahr	August 2011
Operativer Start	Januar 2012
Rechtsform	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GbmH)
Hauptsitz	Luzern, Schweiz
Niederlassung Tochtergesellschaft	Prishtina, Kosovo
Mitarbeitende 2014	110 FTE, 152 Mitarbeiter
Kapazitäten Infrastruktur	170 Seats
Kapazitäten deutschsprachige Agenten Kosovo (Native Speaker)	Ca. 3000-4500 Kapazitäten in FTE
Sprachen	Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Albanisch, Portugiesisch, Spanisch
Inhaber	Flamur Shala, Peter Waldburger, Muhamet Veliu, Drenusha Shala
Geschäftsführung	Drenusha Shala
Qualitätszertifikate	▪ ISO 9001:2008 ▪ ISO/IEC 27001:2005

baruti
service & contact center

Baruti als Arbeitgeber

baruti als Arbeitgeber

- Überdurchschnittliche Bezahlung, gute Lohnnebenleistungen
- Freundlicher und angenehmer Arbeitsplatz
- Junges, motiviertes Team
- Modernste Ausstattung
- Gute Aufstiegsmöglichkeiten und diverse Zusatzleistungen (Interne Beförderungen)
- Umfassende Einarbeitung

baruti.
service & contact center

Unternehmertum im Kosovo – Herausforderungen

Herausforderungen…

- Bürokratie
- Marktinformationen
- Infrastruktur
- Rechtssystem
- Informationsasymmetrie:
  - Lieferanten
  - Rekrutierung Fach- & Führungskräfte
    - Methodenkompetenz

- Higher entry barriers
  - Relativ zählt: highER
  - → No outside Investors

- No Signaling *
  - → Kostenintensive Screening Tests

*** Quelle: Contract Theory, (Patrick Bolton & Mathias Dewatripont)**

baruti.
service & contact center

Kosovo – Outsourcing-Destination?

„Do what you can with what you have, where you are.“ (Theodore Roosevelt) *

DACH - Kosovo WO

- Lohndifferenz
  - Deutschland 1:11
  - Österreich: 1:12
  - Schweiz: 1:20
- Geografische Nähe
  - Near- vs Offshore
  - Kundenbesuch
  - Management
- Freie & günstige Arbeitskräfte
- Sprachkenntnisse international

Lokale vs. Internationale WER

- Kulturell näher an lokale Bevölkerung
- Sprachkenntnisse (albanisch)
- Marktinformationen über Kosovo
- Hohe Barrieren Internationale: keine ausländische Investitionen
- Kein Wohlstand ohne Unternehmertum (Wirtschaft)

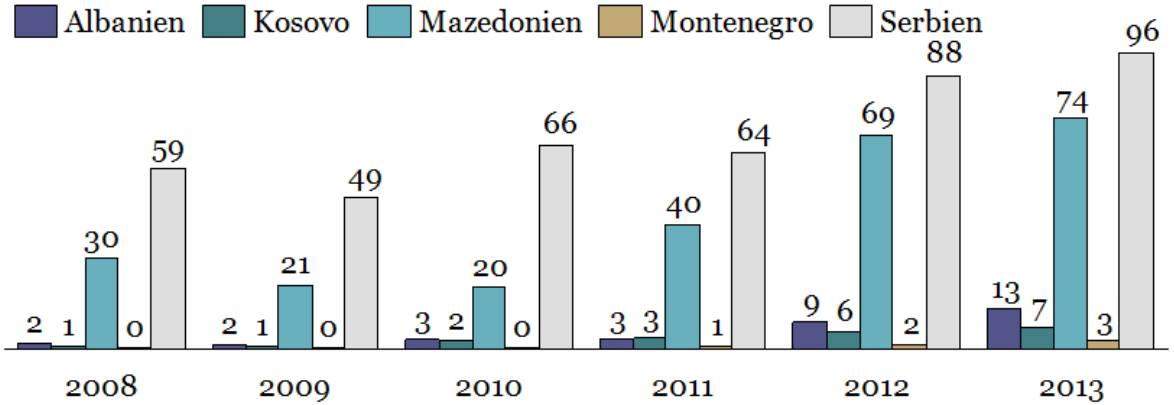
Chancen durch Outsourcing WANN

- Nachfrage Outsourcing der Dienstleistungen und Produktion sehr hoch
- Tiefe Eintrittskosten / günstige Erfahrung in Unternehmertum
- Hohe Margen/Profit
- Hohe Barrieren: Schutz vor ernsthafter Konkurrenz

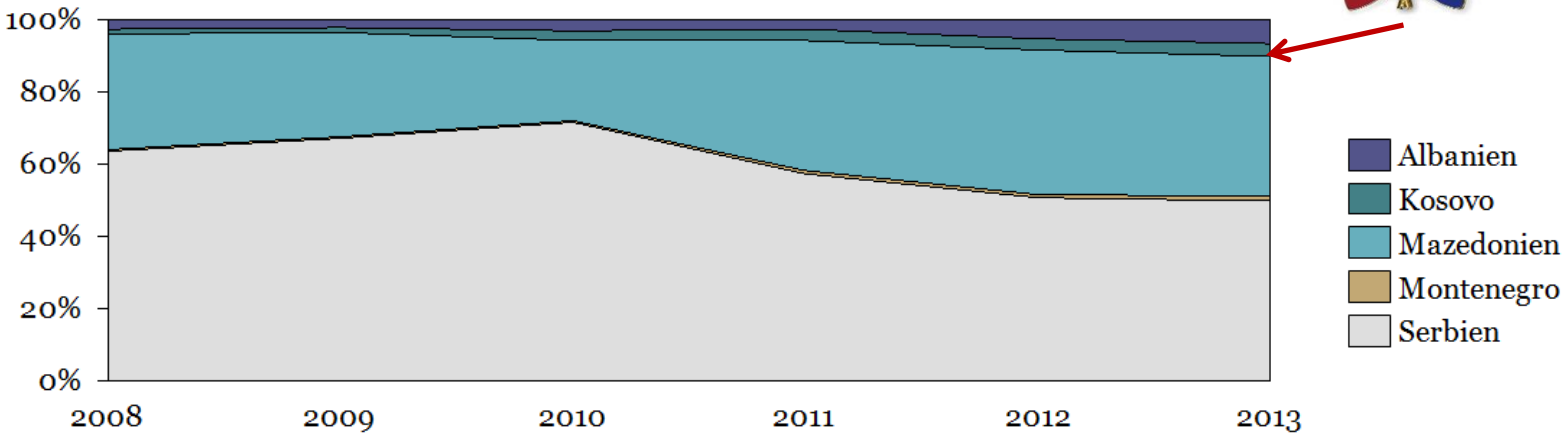
* Quelle: From Idea to Success, (Fairbrothers & Winter)

baruti.
service & contact center

Exkurs: Vergleich Kosovo und Region am Beispiel der Schweiz



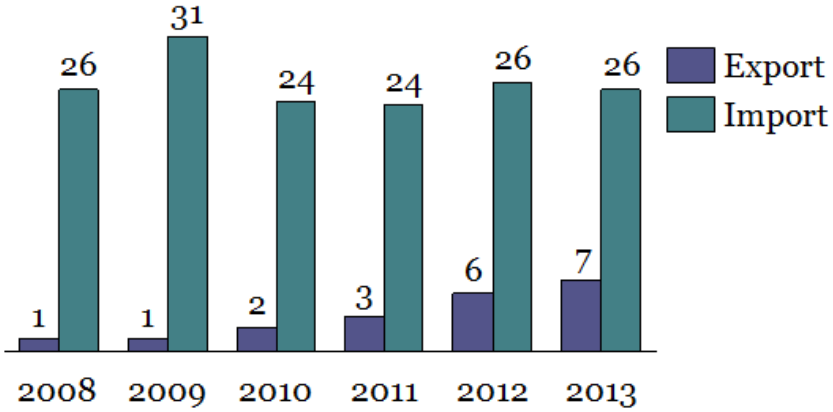
Vergleich Kosovo und Region
am Beispiel der Schweiz

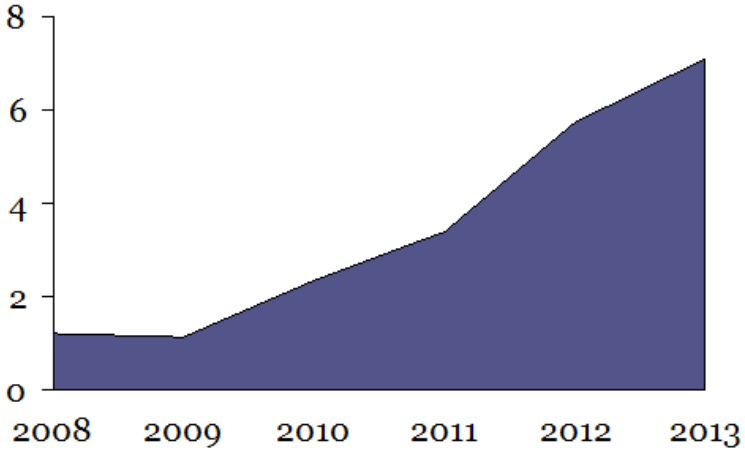


Quelle: Swiss Impex (Eidgenössische Zollverwaltung)

baruti.
service & contact center

Handelsströme zwischen der Schweiz und Kosovo





WANN

- **Negative Handelsbilanz**
- **Positive Entwicklung**: Export Verdoppelung gegenüber 2011
- **Niedriges Niveau**: Schweizer konsumierten im Schnitt CHF 0.78 kosovarische Produkte im 2013
- „**Verkaufsförderer**" : CHF 35.45 im Jahr 2013
- Grosses Potential mit geringem Einsatz:
  erhöht ein Unternehmen den Export in die Schweiz um CHF 1 Mio. gilt der Unternehmer als **Schwergewicht** in Kosovo

Quelle: Eidgenössische Zollverwaltung

baruti.
service & contact center

Unsere Erfolgsgeschichte geht weiter…

Vision baruti GmbH 2015

- Wir möchten einer der besten und professionellsten Arbeitgeber in Prishtina sein und als Vorbild für andere private Unternehmen im Kosovo tangieren.
- „Outsourcing von Call Center Dienstleistungen im Kosovo“ soll mit baruti in Verbindung gebracht werden“-
- Wachstumsverdopplung auf 280 Mitarbeiter.

baruti.
service & contact center

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Geschäftsleiterin

Drenusha Shala

baruti GmbH
Kirchheim 18
6037 Root

Tel. **+41 71 558 53 50**
Mobil. **+41 76 500 28 28**

drenusha.shala@baruti.ch
www.baruti.ch