



Območna zbornica za severno Primorsko



# Ricerca di mercato

## SERBIA

### IL MERCATO DELL'INFORMATION TECHNOLOGY

GIUGNO, 2014



2007-2013  
cooperazione territoriale europea  
programma per la cooperazione  
transfrontaliera  
**Italia-Slovenia**

evropsko teritorialno sodelovanje  
program čezmejnega sodelovanja  
**Slovenija-Italija**



Investiamo nel vostro futuro!

Naložba v vašo prihodnost!

[www.ita-slo.eu](http://www.ita-slo.eu)

Progetto cofinanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale

Projekt sofinancira Evropski sklad za regionalni razvoj

## Sommario

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUZIONE .....</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>IL MERCATO DELL'INFORMATION TECHNOLOGY .....</b> | <b>6</b>  |
| 2.1      | IL QUADRO GENERALE .....                            | 6         |
| 2.2      | IL SEGMENTO HARDWARE.....                           | 10        |
| 2.3      | IL SEGMENTO SOFTWARE .....                          | 11        |
| 2.4      | I SERVIZI .....                                     | 13        |
| <b>3</b> | <b>ANALISI SWOT.....</b>                            | <b>15</b> |

## 1 Introduzione

Nel 2012 la Serbia ha ottenuto ufficialmente lo *status* di paese candidato all'adesione all'UE e questo risultato va considerato come un primo punto di arrivo dopo anni di difficile percorso per condurre l'economia del paese in linea con gli *standard* comunitari. Infatti, oltre ai propri ritardi strutturali nel passaggio verso l'economia di mercato, a partire dalla fine del 2008 l'economia serba ha dovuto affrontare notevoli difficoltà a causa della recessione indotta dalla crisi finanziaria globale, dalla conseguente contrazione economica dei suoi maggiori partner commerciali della Zona-Euro e dalla debolezza della domanda interna. In particolare, dopo un calo dell'1,5% del Prodotto Interno Lordo registrato nel 2012, nel 2013 l'economia serba è cresciuta del 2,4% , grazie soprattutto alla crescita delle esportazioni ed alla buona performance del settore agricolo e agroalimentare. Va comunque ricordato che il buon risultato di crescita nel 2013 è stato modesto se paragonato ai livelli pre-crisi (ad es, +5,4% nel 2007). Nel 2014 si prevede un rallentamento della crescita del PIL (+1,0%) a causa dell'indebolimento delle variabili che hanno determinato la crescita nel 2013, dell'attuazione della politica fiscale tendenzialmente restrittiva annunciata dal nuovo Governo in carica dalla fine di aprile, nonché dalle conseguenze dell'alluvione del maggio scorso. La Serbia non ha ancora recuperato i livelli produttivi del 2008 e la situazione dell'apparato produttivo del paese (molti stabilimenti industriali inattivi, macchinari e tecnologie produttive obsolete) non consente di intravedere segnali di decisa ripresa a breve-medio termine. La ristrutturazione dell'oneroso e inefficiente settore pubblico costituisce forse la principale sfida per lo Stato nel prossimo biennio, nonché la condizione *sine qua non* imposta dalla Banca Mondiale e dal Fondo Monetario Internazionale per il proseguimento dei programmi di assistenza. In questo quadro si inserisce anche il ritardo nel processo di privatizzazione delle grandi aziende di proprietà statale (ad es. telecomunicazioni, farmaceutica, acciaio).

All'interno di questo quadro, nel caso specifico *dell'Information Technology* (di seguito IT), in Serbia si sono registrati concreti sviluppi nella sua diffusione in favore dei privati, delle imprese e della Pubblica Amministrazione, nonché nel sostegno all'industria e ai servizi del settore. In particolare, il settore finanziario ha fatto notevoli investimenti nello sviluppo di piattaforme che raggiungono gli requisiti richiesti dell'UE. Al momento, la media comunitaria di investimenti nell'IT in percentuale del Prodotto Interno Lordo è tra il 2-3%, mentre la Serbia non raggiunge nemmeno l'1%. Tuttavia, gli sviluppi in materia di *e-government* e l'adeguamento dei sistemi IT esistenti in settori come la sanità e l'istruzione costituiscono nel breve-medio termine notevoli opportunità per nuovi investimenti su larga scala. Inoltre, la crescente connettività alla rete sta progressivamente incoraggiando le PMI locali a fare ricorso a *software* e servizi, così come applicazioni di *cloud computing* e di pianificazione delle risorse. In tal senso, già nel 2011 il Governo serbo aveva deciso la riduzione dell'IVA sui personal computer proprio per incoraggiare le imprese locali ed i privati ad investire risorse nell'IT.

La crescita degli Investimenti Diretti esteri (IDE) e la presenza di un numero crescente di grandi gruppi multinazionali in Serbia fungerà da volano per incrementare la domanda di *software* e servizi. Le

società straniere intenzionate ad investire in Serbia avranno grandi aspettative delle loro esigenze IT, garantendo domanda in tutti i segmenti del mercato. Inoltre, non va trascurata la posizione della Serbia come importante *outsourcing hub* in tutta la regione dei Balcani Occidentali.

Nonostante queste promettenti prospettive, al momento è difficile stimare a quali ritmi possa crescere il mercato serbo dell'IT, in quanto permane anche nel prossimo futuro l'influenza di alcuni fattori frenanti. Come noto, la spesa pubblica e privata in tecnologie dell'informazione è strettamente legata all'espansione dell'economia del paese, con la conseguenza che una flessione potrebbe influire sullo sviluppo della diffusione dei prodotti e dei servizi informatici. Le misure di austerità annunciate dal governo appena insediatosi (27 aprile 2014) potrebbero rallentare la crescita, anche se gli analisti ritengono che il comparto dell'IT non dovrebbe esserne particolarmente colpito.

Inoltre va ricordato che i prodotti IT sono spesso pagati in dollari USA, con la conseguenza che la svalutazione del dinaro serbo potrebbe influire negativamente sulla capacità dei clienti del mercato locale da spendere in prodotti e servizi IT. In particolare, l'*Hardware* di fascia alta prodotto all'estero sarà più costoso, rallentando il tasso di penetrazione nel mercato serbo. La Pubblica Amministrazione costituisce una parte significativa della spesa nel mercato delle tecnologie dell'informazione e di conseguenza la stabilità istituzionale della Serbia costituisce un fattore importante nella crescita degli investimenti in IT. Inoltre, anche l'inadeguata regolamentazione del mercato e la mancanza di un dicastero dedicato ad hoc alla Tecnologia dell'Informazione non sembrano favorire lo sviluppo del settore. In tal senso, all'inizio del 2014 la Camera di Commercio statunitense in Serbia (*AmCham*), il Consiglio degli Investitori Esteri (*FIC Foreign Investors Council*) e l'Alleanza Nazionale per lo Sviluppo Economico Locale (*NALED - Nacionalna Alijansa za Lokalni ekonomski Razvoj*) di Belgrado hanno dichiarato che proporranno al nuovo governo di formare un Ministero indipendente per la società dell'informazione. L'*AmCham*, la *FIC* e la *NALED* ritengono che tale ministero potrebbe contribuire in modo significativo alla qualificazione della Serbia come destinazione di investimenti e permetterebbe una ulteriore crescita economica. Con la creazione di un tale organismo potrebbero essere ridotti i costi amministrativi e si otterrebbe una migliore efficienza rispetto al funzionamento attuale, dove diversi ministeri gestiscono separatamente i progetti di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Un Ministero per la società dell'informazione potrebbe anche aumentare il livello di trasparenza e dell'efficienza dell'amministrazione statale, attraverso la pianificazione centralizzata e un ulteriore sviluppo di servizi elettronici per i cittadini. Questo ministero dovrebbe essere incaricato di proporre strategie e leggi nel settore delle TIC, nonché sorvegliare la loro attuazione. L'istituzione di un ministero indipendente per la società dell'informazione aiuterebbe ad aumentare il numero di posti di lavoro nel settore delle TIC, ad evitare una fuga di cervelli e a riportare in patria giovani esperti serbi ora attivi all'estero. Inoltre, il nuovo ministero tra le proprie priorità dovrebbe includere il coordinamento e lo sviluppo della cooperazione tra il settore privato e le istituzioni formative, con l'obiettivo di creare ed educare quel tipo di esperti di cui l'industria delle TIC ha bisogno.

I fondi provenienti da istituzioni dell'UE sono utilizzati per sostenere l'informatizzazione in una serie di settori, tra cui le PMI e l'istruzione. Tra questi progetti, l'Agenzia europea per la ricostruzione sta finanziando un programma del Ministero dell'Istruzione conosciuto come IFP (Riforma dell'Istruzione Secondaria). Nell'ambito del programma, milioni di dollari di apparecchiature IT devono essere installati in più di 300 sedi in tutta la Serbia. Gli alunni delle scuole secondarie sono un target assai interessante. Nel frattempo, nuovi computer sono stati anche forniti ad agenzie governative, come il Servizio Nazionale per l'occupazione e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Lo sviluppo di un sistema sanitario all'avanguardia è un altro aspetto in grado di fornire opportunità per i fornitori di tecnologie dell'informazione in Serbia. In tal senso, il progetto "Sanità Serbia", che ha ricevuto un finanziamento dalla Banca Mondiale, è finalizzato a migliorare le cure ospedaliere e aumentare l'efficienza dei servizi nel rapporto sanità/paziente. In particolare, la Banca Mondiale ha approvato il finanziamento per il progetto che si suddivide in varie componenti, tra cui:

- Gestione delle tecnologie dell'informazione (*Hardware* e *Software*) per gli istituti ospedalieri e del Fondo di assicurazione malattia (HIF).
- Riforme istituzionali e di gestione per sostenere un nuovo sistema di pagamento per gli ospedali.
- Introduzione di un sistema di monitoraggio per valutare e regolare l'impatto del cambiamento del sistema di pagamento.

L'obiettivo del governo è di collegare elettronicamente tutte le strutture sanitarie entro il 2015. Nel 2012, il governo ha lanciato una gara d'appalto per la fornitura del *Software* allo scopo di collegare 1.800 centri di salute situati nelle zone periferiche del paese con un ufficio centrale.

## 2 Il mercato dell'Information Technology

### 2.1 Il quadro generale

Secondo le stime di *Business Monitor International* tra il 2011 ed il 2013 il mercato serbo dell'IT (espresso in Dinari serbi - di seguito RSD) è cresciuto del 17,2% raggiungendo un volume di quasi 61 Mld. di RSD. I quattro principali mercati "verticali" (Pubblica Amministrazione, settore finanziario, industria e telecomunicazioni) sono stati i più attrattivi per i prodotti ed i servizi e, se il processo di stabilizzazione istituzionale ed economica del paese continuerà, le dinamiche di espansione saranno sicuramente di rilievo.

La disaggregazione per tipologia produttiva fa emergere che il comparto *Hardware* copre quasi il 67% del mercato, mentre quello del *Software* e dei servizi ricoprono un ruolo più marginale (quote rispettive dell'11,3% e del 19,9%). Nel 2011 la Camera di Commercio della Serbia ha censito 1.750 aziende del settore IT, peraltro concentrato in tre grandi città - Belgrado, Novi Sad e Niš - con più del 50% di tutte le imprese nazionali attive nella sola Belgrado. Il settore è caratterizzato da un gran numero di piccole e micro imprese; infatti, secondo l'Ufficio Statistico della Repubblica di Serbia, il 51% delle imprese attive nel comparto IT hanno al massimo dipendenti in quattro sottosectori: fabbricazione di personal computer, prodotti di elettronica e ottica; programmazione, consulenza informatica e attività connesse; attività dei servizi d'informazione; riparazione di computer (e beni personali ad uso domestico).

In particolare, per avere un quadro il più possibile preciso sulla struttura dell'industria serba dell'IT, le aziende sono state raggruppate in 4 categorie in base alla classificazione NACE (*Statistical classification of economic activities in the European Community*):

- 1) *Canali IT - vendite all'ingrosso ed al dettaglio (4651 - Commercio di computer, unità periferiche e software);*
- 2) *Servizi IT (62 - Programmazione di Computer, consulenza e attività collegate; 951 Riparazione di computer ed apparecchi per la comunicazione);*
- 3) *Software (5820 - Edizioni di Software);*
- 4) *PC Hardware (2620 - Produzione di computer e unità periferiche).*

Tutte le aziende prive di un chiaro "portafoglio prodotti/attività", generalmente imprese di micro-piccole dimensioni sono state raggruppate nella categoria "Altre - non classificate". Sono invece incluse le aziende attive nelle tecnologie dell'informazione ma collegate all'industria delle telecomunicazioni, equipaggiamenti per uffici ed elettronica per uso domestico (Industrie collegate).

*Le imprese dell'IT in Serbia (2011)*

| Settore    | Micro | Piccole | Medie | Grandi | Totale |
|------------|-------|---------|-------|--------|--------|
| Canali IT  | 25    | 24      | 11    | 1      | 61     |
| Servizi IT | 208   | 60      | 10    | 2      | 280    |
| Software   | 450   | 85      | 18    | 1      | 554    |

|                                 |              |             |            |            |              |
|---------------------------------|--------------|-------------|------------|------------|--------------|
| <i>PC Hardware</i>              | 200          | 29          | -          | -          | 229          |
| <i>Altre - non classificate</i> | 411          | 8           | -          | -          | 419          |
| <i>Industrie collegate</i>      | 123          | 37          | 1          | -          | 161          |
| <b>Totale (in numero)</b>       | <b>1.417</b> | <b>243</b>  | <b>40</b>  | <b>4</b>   | <b>1.704</b> |
| <b>Totale (in %)</b>            | <b>83,2</b>  | <b>14,3</b> | <b>2,3</b> | <b>0,2</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Serbian Business Registers Agency, Register of Financial Statement and Solvency

Nel 2011, il settore IT serbo, così come censito dal Registro delle Attività d'Impresa, era costituito da 1.704 aziende attive (+5,6% rispetto al 2010), selezionate sulla base del reddito di almeno 1 mln. RSD (circa 10mila €). Con riferimento al tipo di attività emerge che il comparto *Software* è il più significativo con 554 imprese attive, pari al 32% del totale, mentre, considerando la dimensione aziendale spicca il numero delle micro-imprese (1.417) e delle PMI (283). Oltre un terzo delle PMI sono attive nel segmento *Software*.

Sulla base di queste cifre vanno fatte due principali considerazioni: nel settore serbo dell'IT sono attive solo 4 imprese di grosse dimensioni (> 250 dipendenti), di cui 3 di proprietà di investitori esteri. Solo il 16,6% del totale delle imprese è costituito da PMI (1-9 dipendenti), ovvero un quota molto più bassa rispetto ad altri paesi dove le PMI rappresentano il vero e proprio "motore" di tutto il settore IT nazionale. L'83,2% delle imprese attive è costituito da micro imprese che generalmente hanno una scarsa disponibilità finanziaria e un debole *background* tecnologico e manageriale.

Va comunque ricordato che in Serbia sono già attivi o in fase di istituzione diversi enti e raggruppamenti di imprese con l'obiettivo di supportare il settore IT nazionale. In particolare, è in fase di ultimazione il Parco Scientifico e Tecnologico di Zvezdara, situato nella parte sud-orientale della capitale, su un'area di 21 ettari con un'area di 21mila m<sup>2</sup> di edifici e che fungerà da incubatore per le imprese innovative nel settore dell'IT. Nel luglio 2011 nella municipalità di Indjija è invece iniziata la costruzione dell'*IT Park Indjija* che comprende oltre 25mila m<sup>2</sup> di edifici per un costo di 50 mln. € a carico dell'investitore indiano *Embassy Group*. Altri Parchi scientifici e tecnologici sono in fase di ultimazione presso i poli universitari di Novi Sad (dove è già attivo il *Vojvodina ICT Cluster - VOICT*) e Niš. Infine, si ricorda che nel 2012 è stato istituito l'*ICT Network Serbia Cluster - ICT Net* di Belgrado, che raggruppa aziende del settore, istituzioni pubbliche ed accademiche con lo scopo di sviluppare il settore ICT nel paese, e che, nel marzo 2011, ha iniziato la sua attività il *Niš Cluster of Advanced Technologies - NiCAT* (25 aziende locali dell'ICT, Facoltà di Ingegneria Elettronica ed Ingegneria Meccanica dell'Università di Niš, Agenzia di Sviluppo Regionale, Camera di Commercio e *Business Incubator Niš*).

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b><i>Vojvodina ICT Cluster</i></b><br>Trg Dositeja Obradovića 6<br>21000 - Novi Sad<br><a href="http://www.vojvodinaictcluster.org">www.vojvodinaictcluster.org</a> | <b><i>ICT NETWORK</i></b><br>Kralja Milana 4<br>11000 - Beograd<br><a href="http://www.ict-net.com">www.ict-net.com</a> | <b><i>NiCAT</i></b><br>Bul. Svetog Cara Konstantina 80-86<br>18000 - Niš<br><a href="http://www.ni-cat.org">www.ni-cat.org</a> |
|--|---|--|

### Il settore IT in Serbia - situazione e prospettive

| In Mln. RSD                 | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Volume mercato IT (di cui): | 52.056 | 56.822 | 60.979 | 64.436 | 69.273 | 74.226 | 80.068 | 85.860 |
| Hardware:                   | 35.815 | 38.809 | 41.344 | 43.366 | 46.274 | 49.212 | 52.685 | 56.067 |
| Personal Computer           | 29.081 | 31.823 | 34.233 | 35.907 | 38.315 | 40.747 | 43.623 | 46.423 |
| Server                      | 3.223  | 3.493  | 3.721  | 3.903  | 4.165  | 4.429  | 4.742  | 5.046  |
| Software                    | 5.882  | 6.534  | 7.135  | 7.668  | 8.382  | 9.130  | 10.008 | 10.904 |
| Servizi                     | 10.359 | 11.478 | 12.501 | 13.403 | 14.617 | 15.884 | 17.375 | 18.889 |
| Quota IT su PIL             | 1,64   | 1,69   | 1,66   | 1,63   | 1,60   | 1,58   | 1,56   | 1,54   |

Fonte: BMI - Serbia Information Technology Report 2014

Molte tra le più importanti multinazionali del settore IT attive a livello globale, come *Cisco Systems*, *IBM*, *Intel*, *Microsoft*, *Oracle*, *Redhat* e *Siemens* sono già presenti da anni nel mercato serbo. Uno dei principali motivi per la delocalizzazione in questo paese è dovuta alla sua bassa aliquota sui redditi d'impresa (10%), mentre tra gli altri fattori attrattivi vanno ricordati soprattutto il basso costo della manodopera e la disponibilità di personale con un buon livello di alfabetizzazione informatica.

### I principali attori del settore IT in Serbia

| Azienda                               | Comparto            | Inizio attività | N. dipendenti |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| <i>Telvent DMS d.o.o. N. Novi Sad</i> | Software            | 2008            | 554           |
| <i>SAGA Novi Beograd</i>              | Software            | 1989            | 335           |
| <i>COMTRADE IT Novi Beograd</i>       | Software            | 2001            | 231           |
| <i>Mihajlo Pupin Institut Beograd</i> | Software            | n.d.            | 182           |
| <i>IRITEL AD Beograd Zemun</i>        | Elettronica         | 1967            | 170           |
| <i>Trizma d.o.o. Beograd Zemun</i>    | Servizi informatici | 2002            | 126           |
| <i>DigitBeograd</i>                   | Software            | 1989            | 72            |
| <i>EXECOM d.o.o. Novi Sad</i>         | Software            | 1997            | 69            |
| <i>RB GENERALEKONOMIK Beograd</i>     | Software            | 1991            | 62            |
| <i>Konsing Group Beograd</i>          | Software            | 1992            | 71            |
| <i>Europos Novi Beograd</i>           | Software            | 1992            | 67            |
| <i>PSTech d.o.o. Beograd</i>          | Software            | 1996            | 62            |
| <i>Indas Novi Sad</i>                 | Elettronica         | 1992            | 58            |
| <i>E-Smart System d.o.o...Beograd</i> | Software            | 2000            | 52            |

Tuttavia, una recente indagine dell'azienda *Mineco computer* di Belgrado indica che in Serbia gli investimenti pro-capite nel settore IT sono ancora bassi, in quanto raggiungono solo i 60 € in confronto ai 250 € della media dei paesi dell'UE. Il nuovo Governo ha confermato la sua intenzione ad investire fondi significativi per lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione nei prossimi anni, ma al momento non sono ancora note precise modalità di questi interventi.



Dal 2006 l'Ufficio Statistico della Repubblica di Serbia pubblica statistiche annuali sull'utilizzo dell'IT da parte delle imprese e delle famiglie. In particolare, i dati riferiti al 2012 (ultimi disponibili) evidenziano che il 98,1% delle aziende usava *personal computer* e la rete *Internet* per la loro attività. Inoltre, il 55,2% delle famiglie dispone di un *PC*, l'83,9% di un telefono cellulare, mentre il 15,5% disponeva di dispositivi portatili. Il possesso di dispositivi informatici era concentrato soprattutto tra la popolazione urbana (89,8%) con un reddito medio mensile superiore a 600 €.

*Disponibilità ed uso dell'IT in Serbia*

| In % sul totale  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------|------|------|------|------|
| <b>Famiglie dotate di PC, accesso Internet e connessione a banda larga</b> |      |      |      |      |      |
| <i>PC</i>  | 40,8 | 46,8 | 50,4 | 52,1 | 55,2 |
| <i>Internet</i>  | 33,2 | 36,7 | 39,0 | 41,2 | 47,5 |
| <i>Connessione a banda larga</i>   | 15,5 | 22,9 | 27,6 | 31,0 | 38,0 |
| <b>Frequenza dell'uso del PC</b>   |      |      |      |      |      |
| <i>Mai usato</i>   | 48,0 | 44,7 | 43,7 | 40,1 | 38,9 |
| <i>Almeno 1 volta negli ultimi 3 mesi</i>                                  | 45,5 | 49,3 | 50,8 | 54,3 | 55,0 |
| <i>Almeno 1 volta più di 3 mesi fa (&lt; 1 anno)</i>                       | 2,6  | 2,7  | 2,0  | 2,3  | 2,0  |
| <i>Almeno 1 volta più di 1 anno fa</i>                                     | 3,9  | 3,3  | 3,6  | 3,3  | 4,1  |
| <b>Frequenza dell'accesso alla rete Internet</b>                           |      |      |      |      |      |
| <i>Mai usato</i>   | 59,2 | 56,4 | 54,1 | 53,0 | 48,4 |
| <i>Almeno 1 volta negli ultimi 3 mesi</i>                                  | 35,6 | 38,1 | 40,9 | 42,2 | 48,4 |
| <i>Almeno 1 volta più di 3 mesi fa (&lt; 1 anno)</i>                       | 2,8  | 3,6  | 2,7  | 2,2  | 1,6  |
| <i>Almeno 1 volta più di 1 anno fa</i>                                     | 2,4  | 1,9  | 2,3  | 2,7  | 1,6  |
| <b>Frequenza dell'uso del commercio elettronico</b>                        |      |      |      |      |      |
| <i>Mai usato</i>   | 86,3 | 87,4 | 87,0 | 81,9 | 73,3 |
| <i>Almeno 1 volta negli ultimi 3 mesi</i>                                  | 6,3  | 6,5  | 6,1  | 9,3  | 16,6 |
| <i>Almeno 1 volta più di 3 mesi fa (&lt; 1 anno)</i>                       | 4,9  | 4,0  | 44,5 | 5,1  | 5,4  |
| <i>Almeno 1 volta più di 1 anno fa</i>                                     | 2,5  | 2,1  | 2,4  | 3,7  | 4,7  |

Fonte: Ufficio Statistico della Rep. di Serbia (Statistical Yearbook 2013)

Tuttavia, in termini generali l'uso di *personal computer* da parte della popolazione non è ancora soddisfacente in quanto il 44,8% di essa non ha accesso ad un *PC*, anche se il numero di utenti negli ultimi anni è cresciuto costantemente. Tra i differenti gruppi di popolazione gli studenti sono i più attivi nell'uso del *PC* (99,5%), seguiti dai lavoratori dipendenti (79,2%), In termini assoluti oltre 2,5 mln. di persone usano *personal computer* quotidianamente.

Nel 2012 in tutto il paese il 47,5% delle famiglie aveva accesso alla rete *Internet* (+6,3% rispetto al 2011), ma la percentuale aumentava al 60,5% nell'area della capitale e al 49,3% nella Provincia Autonoma della Vojvodina, evidenziando che il *gap* digitale è strettamente collegato alla migliore situazione economica di queste aree rispetto al resto del paese. In Serbia, circa 2,1 mln. di persone accedono ad *Internet* quotidianamente e la maggior parte di queste (86,4%) vi accedono direttamente dalla loro abitazione. Secondo le stime nel 2012, oltre 840mila persone hanno usato servizi di *e-government* (+160mila rispetto al 2011). L'uso delle tecnologie dell'informazione all'interno delle aziende è molto più diffuso in quanto il 98,7% di queste usano regolarmente *personal computer* per la loro attività. Tutte le imprese di medie e grandi dimensioni possiedono computer, mentre dal lato delle micro e piccole imprese il 98%. Tuttavia, solo il 73,8% delle aziende con connessione alla rete dispone di un proprio sito *web*.

Il ricorso all'*e-commerce* non è ancora ben sviluppato in quanto il solo 40,1% delle imprese con connessione alla rete ha effettuato acquisti di beni o servizi attraverso la rete e solo il 20,7% hanno effettuato delle vendite. Inoltre, solo l'11,8% delle imprese serbe fa uso dell' *Enterprise Resource Planning (ERP)* e, tra queste, il 45,4% ed il 16,6% sono rispettivamente di grandi e medie dimensioni. Il ricorso al *Customer Relationship Management (CRM)* è ancora meno diffuso (solo il 9,4% del totale delle aziende). In altri termini, l'uso dell'IT in Serbia è ancora in fase di sviluppo ed è stato sicuramente frenato dalla crisi economica che ha colpito il paese nel periodo 2011-2013, tuttavia, secondo le valutazioni dell'Ufficio Statistico nazionale, nel paese c'è un interessante potenziale per la fornitura di servizi e l'introduzione di nuove soluzioni (come ad esempio, i già citati *ERP* e *CRM*), così come lo sviluppo di siti *web* e la fornitura di *Hardware*.

## 2.2 Il segmento *Hardware*

Secondo le stime, nel 2013 il segmento *Hardware* del mercato IT serbo ha raggiunto un volume 41.3 Mld. RSD con un incremento del 6,5% rispetto all'anno precedente, mentre entro la fine del 2017 la crescita dovrebbe raggiungere un volume di oltre 80 Mld. RSD, con un incremento medio annuo di circa 7% il 2013 e il 2017. Negli ultimi due anni il mercato dell'*Hardware* è stato caratterizzato dalla crescente domanda di *notebook* da parte dei privati e di *desktop* da parte delle imprese e del settore pubblico. Come già accennato, il potere d'acquisto di tutte le categorie di consumatori costituisce un fattore cruciale per lo sviluppo del comparto e il fatto che i pagamenti per gli acquisti di prodotti IT siano spesso effettuati in dollari, la svalutazione del dinaro serbo potrebbe continuare ad influire negativamente sulla capacità di spesa del parco-clienti del mercato locale.

Gli operatori della telefonia mobile stanno migliorando ed espandendo le loro reti 3G per fornire maggiori velocità di *download* che incoraggiano un maggiore utilizzo dei dati. Le connessioni a banda larga fisse continuano a crescere così come i collegamenti alle piattaforme *ADSL* e banda larga via cavo. In Serbia i *Notebooks* devono affrontare la concorrenza degli *Smartphones*, per i quali c'è un

numero crescente di fornitori in grado di offrire soluzioni di connettività alternative e che spesso includono l'opzione *Wi-Fi*. Secondo il gruppo tedesco *GfK - Gesellschaft für Konsumforschung* (società per le ricerche di mercato) nei primi sei mesi del 2013 in Serbia sono stati venduti oltre 35mila *Tablet*, ovvero il doppio delle unità vendute in tutto il 2012 e questa crescita dovrebbe confermarsi anche per il 2014.

Il sub-comparto della vendita al dettaglio di apparati *Hardware* è caratterizzato dalla diffusa presenza di grandi catene di distribuzione non specializzate, come *Maxi*, *Metro*, *Tempo* e *Megastore*, cui si affiancano centinaia di piccoli dettaglianti. *ComTrade* è comunque il più grande rivenditore specializzato di PC nel paese. Oltre a *ComTrade*, altri importanti distributori di materiale prettamente informatico in Serbia includono *Pakom*, *Cores*, *Informatika*, *Saga*, *BS procesor*, *Tehnicom* e *Sinteh i Adacom*. Queste aziende distribuiscono diversi marchi, inclusi anche *brand* globali, a pochi grossi e più di 1.000 piccoli dettaglianti. Nell'ottobre 2008 *ComTrade* ha aperto una nuova linea di produzione di computer con una capacità annua stimata di 300mila unità. Nel frattempo, nel 2012, *NCR Corp.*, uno dei maggiori fornitori al mondo di sportelli automatici, ha annunciato l'intenzione di aprire un nuovo centro servizi di supporto remoto nella capitale serba.

La grande distribuzione di apparecchiature informatiche, telefoni cellulari ed elettronica di consumo è solo una delle attività del Gruppo *ComTrade* che opera in questo settore attraverso le sue aziende *CT Computers*, dislocate, oltre che in Serbia, anche in altri 3 paesi del Sud-Est Europa (Montenegro,

**Comtrade IT Solutions and Services**  
Savski nasip 7 - 11000 Beograd, Srbija  
Tel.: +381 11 201 56 00  
Fax: +381 11 201 56 26  
E-mail: info.rs@comtrade.com  
Web: www.comtrade.com

Macedonia e Bosnia-Erzegovina), ove domina il mercato locale. Infatti, nel corso degli anni il Gruppo *ComTrade* con casa-madre a Belgrado ha diversificato la sua attività diventando anche fornitore di soluzioni IT, servizi di ingegneria software, provider per aziende (telecomunicazioni, istituzioni finanziarie e fornitori di servizi sanitari). In particolare, *ComTrade* offre servizi quali la

gestione dello storage dei dati, sistemi embedded, gestione dei sistemi di rete, telecomunicazioni, e-solutions e sviluppo di applicazioni personalizzate. Il Gruppo comprende 22 aziende e dispone di succursali in diversi paesi (Austria, Germania, Regno Unito, Francia, Irlanda, Stati Uniti, Serbia, Slovenia, Montenegro e Bosnia-Erzegovina). Attualmente, il gruppo impiega più di 1.600 persone, di cui più di 1.000 ingegneri del software. *ComTrade* è posseduta per il 78,95% dal magnate *Veselin Jevrosimović* e per il restante 21,05% dal branch *Unicredit Investments* del Gruppo italiano *Unicredit*, che ha acquisito la quota di minoranza nell'aprile 2008.

### 2.3 Il segmento Software

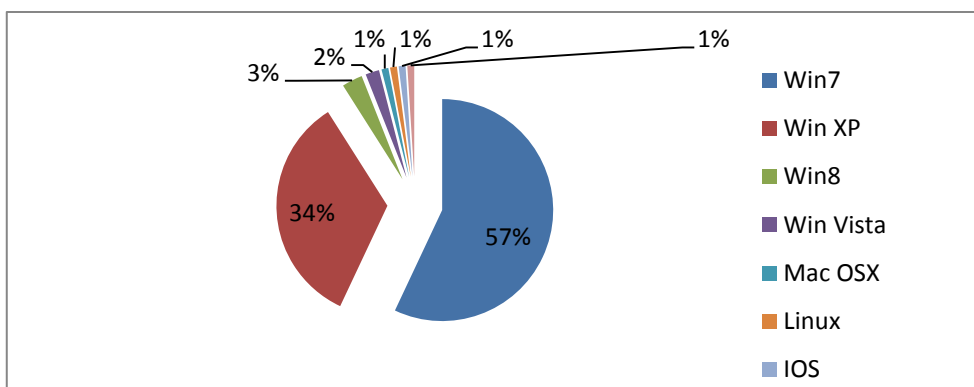
Secondo le previsioni per il 2014 il mercato serbo delle vendite di *Software*, con un volume di circa 7,7 Mld. di RSD dovrebbe crescere del 7,5% rispetto al 2013. Se si considera invece il volume delle vendite espresso in dollari la crescita dovrebbe essere più contenuta, ovvero nell'ordine dell'1,3% a causa del

progressivo deprezzamento della valuta nazionale sui mercati esteri. Questa situazione dovrebbe favorire i produttori locali di *Software* che potrebbero acquisire quote di mercato dei prodotti sviluppati all'estero divenuti più dispendiosi per la maggior parte delle famiglie e delle micro-piccole imprese. Sebbene il comparto *Hardware* continui a coprire la quota maggiore dei ricavi totali del mercato IT, quello del *Software* ha un forte potenziale di crescita in Serbia, in particolare grazie ai *Developers* locali che stanno progressivamente guadagnando reputazione e consensi tra gli utenti. Anche le principali società di *Software* come, ad esempio, *Microsoft* hanno concentrato la loro attenzione sulla popolazione della Serbia con un buon livello di alfabetizzazione informatica. Infatti, nel 2005 *Microsoft* ha aperto il suo *Microsoft Development Center Serbia (MDSC)*, puntando sulla forza lavoro locale con un accentuato *background* in matematica e informatica. Inoltre, si ricorda che *Microsoft* beneficia di una serie di accordi istituzionali con il Governo serbo, tra i quali quello che vede la stessa *Microsoft* fornitrice, a condizioni particolarmente vantaggiose, di licenze *Software* per la comunità scientifica della Serbia.

Nonostante lo sviluppo di *Software* sia particolarmente dinamico (+9,2% del 2013 rispetto al 2012, +21,3% rispetto al 2011), va ricordato che la maggior parte della produzione è destinata all'esportazione e solo una quota marginale al mercato locale. Inoltre, nel corso del 2013 molte imprese di sviluppo *Software* hanno dovuto affrontare problemi quali la "fuga di cervelli", un contesto normativo incerto per la progettazione di *Software* ed il fenomeno della pirateria informatica. Su quest'ultimo aspetto si ricordi che uno degli obiettivi della Serbia come paese candidato all'adesione all'UE include l'abbassamento dei tassi di pirateria dei prodotti *Software*. In particolare, i dati evidenziano che la pirateria continua a calare, ma rimane ancora piuttosto diffusa: infatti, tra il 2008 ed il 2010, se in Serbia il 74% dei *Software* utilizzati era contraffatto, nei Paesi dell'UE in media la quota scendeva al 35%, mentre nei Paesi dell'Europa orientale era del 65%. Stime governative ufficiali dichiarano che nel corso del 2011 la percentuale è scesa del 2-3% rispetto al 2010. Al momento è difficile avere una visione completa di quanto *Software* sia contraffatto in Serbia, tuttavia secondo i vertici del gruppo *Microsoft Serbia* nel 2008 per ogni dollaro perso dal Gruppo nella vendita di *Software* illegali le imprese partner locali perdevano 5 dollari in quanto non potevano "valorizzare" la vendita iniziale del prodotto con formazione, applicazioni e soluzioni aggiuntive.

Per quanto concerne la diffusione dei sistemi operativi in Serbia, *Windows* domina il segmento *Software*, con una quota del 95% del *software* utilizzato sul parco-computer del paese. Tuttavia, nonostante il lancio di *Windows 8* nell'ottobre 2012, i dati dell'anno successivo evidenziano che questo sistema ha coperto una quota di mercato inferiore al 3%. Infatti, parallelamente, *Windows 7* è cresciuto nel corso del periodo, superando le vecchie versioni come *Windows XP*.

### Diffusione dei sistemi operative in Serbia (ottobre 2013)



Fonte: BMI - Serbia Information Technology Report 2014,

La diffusione di altri sistemi operativi è invece molto marginale: ad esempio, *Apple* rappresenta solo l'1,5% del mercato nel mese di ottobre 2013, in quanto per la maggior parte della popolazione e delle imprese i dispositivi di elaborazione *Apple* sono dispositivi di lusso, nonostante stiano aumentando di visibilità tra i consumatori del mercato serbo. Solo per il sub-comparto dei *tablet* e degli *smartphone* ci potrebbero essere sviluppi nel breve periodo.

## 2.4 I servizi

Secondo i rilevamenti dell'azienda *Mineco computer* di Belgrado, tra il 2010 ed il 2012 il valore del mercato serbo dei servizi di tecnologie dell'informazione è cresciuto del 14,2%, passando da un volume di 99.4 Mln. € a 113,5 mln. €. La crescita è stata sospinta principalmente dai servizi di installazione e supporto *Software* (+23,1% e quota del 23,0% sul totale del mercato servizi IT nel 2012), dai servizi di sviluppo di applicazioni personalizzate (+31,4% e quota del 14,0%), e dalle consulenze applicative (+64,8% e quota del 13,6%). Da segnalare invece il calo del sub-comparto più importante dei servizi IT, ovvero quelli di installazione e supporto *Hardware* (-5,1%) che ha visto diminuire la sua quota dal 27,8% nel 2010 al 23,1% nel 2012).

Le previsioni per i prossimi anni indicano un buon potenziale dei servizi IT che dovrebbero aumentare la loro quota nel mercato IT nel suo complesso. Tuttavia, premesso che la fornitura di servizi IT richiede soluzioni sempre più complesse e specifiche, le aziende di servizi locali dovranno formare partnership strategiche con i tradizionali fornitori di prodotti o con le società internazionali di servizi, per soddisfare le esigenze dei clienti.

### Il mercato dei servizi IT in Serbia

| (in Mln. €)                             | 2010        | 2011         | 2012         |
|---|-------------|--------------|--------------|
| Installazione e supporto Hardware       | 27,6        | 27,2         | 26,2         |
| Installazione e supporto Software       | 16,0        | 18,8         | 19,7         |
| Servizi di formazione                   | 3,3         | 2,9          | 2,7          |
| Network consulting                      | 9,0         | 9,0          | 8,9          |
| System integration                      | 13,3        | 14,5         | 15,1         |
| Outsourcing                             | 3,7         | 3,9          | 4,4          |
| Consulenze applicative                  | 9,4         | 13,2         | 15,5         |
| Sviluppo di applicazioni personalizzate | 12,1        | 14,2         | 15,9         |
| Consulenza IT                           | 5,0         | 5,2          | 5,1          |
| <b>Totale</b>                           | <b>99,4</b> | <b>108,9</b> | <b>113,5</b> |

Fonte: MINECO Computer

### 3 Analisi SWOT

#### Il mercato dell'IT in Serbia

| <u>Punti di forza</u>   | <u>Punti di debolezza</u>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il mercato IT locale è piuttosto avanzato in alcuni settori (bancario, transazioni elettroniche e comunicazioni).</li> <li>○ Ricerca molto attiva nell'IT e competenze nel settore universitario, un terzo dei laureati in Serbia proviene da università tecniche.</li> <li>○ Impegno del nuovo Governo ad attrarre investimenti dall'estero nel settore IT</li> <li>○ La disponibilità e l'uso dell'IT tra le famiglie e le imprese ha ancora margini di miglioramento</li> <li>○ Continua evoluzione per la qualità dei servizi e dei software.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il potere d'acquisto della popolazione, seppure in costante crescita, è ancora limitato.</li> <li>○ Gran parte dello sviluppo IT è destinato all'esportazione, a scapito del mercato locale.</li> <li>○ Assenza di una legislazione appropriata, inadeguata alfabetizzazione informatica tra funzionari della PA, nonché nella popolazione in generale.</li> <li>○ Carenza di fonti di finanziamento</li> <li>○ Scarsa cooperazione tra le aziende del settore e tra aziende e mondo accademico</li> </ul> |
| <u>Opportunità</u>  | <u>Rischi</u>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lo <i>status</i> di paese candidato per l'adesione all'UE incoraggerà le istituzioni e le imprese a investire in IT per stimolare la competitività e per soddisfare i requisiti comunitari.</li> <li>○ Il Governo si è impegnato nell'e-government e nei programmi di informatizzazione a livello nazionale e regionale.</li> <li>○ Le condizioni di credito bancario più favorevoli favoriranno le imprese ed i privati</li> <li>○ Programmi comunitari per lo sviluppo incoraggeranno un maggiore utilizzo dell'IT.</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bassi livelli di reddito e carenza di infrastrutture.</li> <li>○ Mancanza di una reale volontà politica e una concreta direzione strategica per il settore IT.</li> <li>○ I tagli alla spesa annunciati dal Governo rischiano di frenare lo sviluppo.</li> </ul>   |

Projekt iCON / Konkurenčnost MSP - Inovativnost in kooperativno podjetništvo sofinanciran v okviru Programa čezmejnega sodelovanja Slovenija-Italija 2007-2013 iz sredstev Evropskega sklada za regionalni razvoj in nacionalnih sredstev

ProgettoiCON / Competitività delle PMI - Innovazione e cooperazione tra imprese finanziato nell'ambito del Programma per la Cooperazione Transfrontaliera Italia-Slovenia 2007-2013, dal Fondo europeo di sviluppo regionale e dai fondi nazionali.

