

**0 Administrative oplysninger om
statistikproduktet**
0.1 Navn

Produktstatistik for branchen call centre virksomhed

0.2 Emnegruppe

Serviceerhverv

**0.3 Ansvarlig myndighed, kontor,
person m.v.**

Serviceerhverv
Ludmila Glinska, tlf. 39 17 38 81, e-post:
lgl@dst.dk.

0.4 Formål og historie

Formålet med Produktstatistik for branchen call center virksomheder - sammen med produktstatistikker for andre serviceerhverv - at bidrage med ny information om servicesektoren og dens aktivitetsområder. Derudover anvendes produktstatistikken i nationalregnskabet samt indgår i den løbende brancherevidering af Det Erhvervsstatistiske Register. Undersøgelsen blev første gang gennemført for året 2006, og blev offentliggjort i juli 2007.

0.5 Brugere og anvendelsesområder

Statistikken indgår som et led i oparbejdningen af viden om serviceerhvervene. Brugere af statistikken er politikere, brancheorganisationer og private virksomheder. Statistikken kan bla. indgå i private virksomheders planlægning samt give et overblik over dele af servicesektorens udvikling og sammensætning.

0.6 Kilder

Tællingen er spørgeskemabaseret.

0.7 Indsamlingshjemmel

Lov om Danmarks Statistik §8 (jf. lovbekendtgørelse nr. 599 af 22. juni 2000).

0.8 Indberetningsbyrde

Der foreligger ikke nogen opgørelse over respondentbyrden for denne branche, da det er første år branchen indgår i produktstatistikken.

0.9 EU-regulering

Der er ingen EU-hjemmel til statistikken.

[▲ Til toppen](#)

1 Indhold
1.1 Indholdsbeskrivelse

Statistikken belyser branchens samlede omsætning og eksport ved deres fordeling på serviceydelse.
Herudover belyses omsætningens fordeling på forskellige kundegrupper.
Endvidere vises eksportens andel til lande inden for EU og til lande uden for EU.

1.2 Statistiske begreber

· Enheder og population. Der sendes skemaer til og indberettes for virksomheder inden for branchen call center virksomheder.

Variable:

Inbound services - kundeservice - B2B
- Rådgivning

Seneste opdatering

25. august 2010

Indholdsfortegnelse

[0 Administrative oplysninger om statistikproduktet](#)
[1 Indhold](#)
[2 Tid](#)
[3 Pålidelighed og usikkerhed](#)
[4 Sammenlignelighed](#)
[5 Tilgængelighed](#)

Kontaktinfo

Serviceerhverv
Ludmila Glinska
☎ 39 17 38 81
✉ lgl@dst.dk.

Genvej til denne side

www.dst.dk/kvalitetsdeklaration/123583

- Ordremodtagelse
- Klagebehandling
- Andre inbound services- kundeservice - B2B

Inbound services- kundeservice - B2C

- Rådgivning
- Ordremodtagelse
- Klagebehandling
- Salg
- Retention
- Andre inbound sevices- kundeservice - B2C

Outbound services (udgående opkald)

- Rådgivning
- Mødebooking
- Markedsundersøgelser
- Reklamekampagner
- Salg
- Andre outbound services
- Andre serviceydelser i.a.n.

Der indsamles oplysninger for tre kundegrupper:

- Den offentlige sektor
- Organisationer og privatpersoner
- Virksomheder - inkl. offentligt ejede virksomheder

Endvidere indgår oplysninger om, hvorvidt virksomheden er ejet af en anden virksomhed og i givet fald, om ejervirksomhedens hjemland er Danmark, et EU-land eller et land uden for EU.

Statistiske mål. Omsætningen og eksporten angives i mio. kr. Fordelingen af omsætningen på serviceydelser angives i procent. Omsætningens fordeling på kundegrupperne offentlig, privat og organisationer og privatpersoner angives i procent.

Grupperinger. Omsætningen og eksporten fordeles på serviceydelser og kundegrupper.

Call center virksomheder omfatter branchen (DB03) 74.86.00

[▲ Til toppen](#)

2 Tid

2.1 Referencetid

Der publiceres tal for den foreløbige omsætning og eksport og deres fordeling over produkter og serviceydelser for et regnskabsår.

2.2 Udgivelsestid

Statistikken udgives årligt.

Udgivelsestiden, dvs. den tid der går mellem referenceperiodens afslutning (ultimo året) og offentliggørelsestidspunktet i Nyt er ca. 210 dage.

2.3 Punktlighed

Statistikken publiceres normalt uden forsinkelse i forhold til det annoncerede tidspunkt.

2.4 Hyppighed

Nyt-artiklen og Efterretningsartiklen offentliggøres hvert andet år.

[▲ Til toppen](#)

3 Pålidelighed og usikkerhed

3.1 Samlet pålidelighed

For undersøgelsesåret 2006 indeholdt stikprøven 38 virksomheder og svarprocenten var 89 pct. De brugbare skemaer udgjorde 28 virksomheder og bortfaldet skyldes forkert brancheangivning og virksomhedslukning. Virksomhedernes omsætning dækkede ca. 59 pct. af call centre branchens samlede omsætning 2006 og godt 93 pct. af samtlige fuldtidsansatte i branchen. Stikprøven består af samtlige virksomheder med 10 eller flere ansatte, 50 pct. af virksomhederne med 5-9 ansatte og 10 pct. af virksomhederne med 1-4 ansatte. Indberetningerne opregnes til brancheniveau ved anvendelse af oplysninger om virksomhedernes foreløbige momspligtige omsætning fra Det Erhvervsstatistiske Register. Den samlede omsætning skal derfor tages med et vist forbehold og resultaterne vil være behæftet med nogen usikkerhed.

3.2 Usikkerhedskilder

Dækningsgrad: Stikprøven dækkede i 2006 ca. 89 pct. af call centrenes samlede omsætning, som den er opgjort i Det Erhvervsstatistiske Register.

Udsnit: Stikprøvestørrelsen var i 2006 på 38 virksomheder, hvor samtlige firmaer med 10 eller flere ansatte er med. 50 pct. af firmaerne med 5-9 ansatte og 10 pct. af firmaer med 1-4 ansatte medtages. Kun firmaer, der er aktive ved udgangen af året medtages.

Indsamling/måling: Data indsamles via spørgeskema. Der anmodes i skemaet om et skøn i 1.000 kr. over omsætningen og eksportens fordeling på en række produkter, serviceydelser og kundegrupper.

Bortfald: I 2006 var der et bortfald på ca. 18 pct., hvilket hovedsageligt skyldes forkert brancheangivelse og virksomhedslukning.

Bearbejdning: Oplysningerne opregnes til totalniveau for den 6-cifrede branche inden for de ovennævnte strata.

Modelantagelser: I denne statistik bliver ingen virksomheder udelukket på grund af deres størrelse og omsætning.

Sæsonkorrektion: Der er ingen sæsonkorrektion, da produktstatistikken er en årlig opgørelse.

3.3 Tal for usikkerhed

Der foreligger ingen usikkerhedsberegninger.

[▲ Til toppen](#)

4 Sammenlignelighed

4.1 Sammenlignelighed over tid

Undersøgelsen blev gennemført første gang for året 2006.

4.2 Sammenlignelighed med anden statistik

I momsstatistikken og i firmastatistikken offentliggøres omsætningen på den juridiske enhed/firmaet. I produktstatistikken for call centre virksomhed anvendes firmaet ligeledes, og oplysningerne opregnes på baggrund af den foreløbige momspligtige omsætning i Det Erhvervsstatistiske Register, da den endelige årsmomsstatistik ikke foreligger på opregningstidspunktet. I produktstatistikken tages endvidere højde for brancheændringer, som opdages i forbindelse med undersøgelsens gennemførelse.

4.3 Forhold mellem foreløbige og endelige tal

Der offentliggøres kun foreløbige omsætningstal.

[▲ Til toppen](#)

5 Tilgængelighed

5.1 Distributionskanaler

Statistikken offentliggøres hvert andet år i Nyt fra Danmarks Statistik og Serviceerhverv (Statistiske Efterretninger).

Flere tabeller offentliggøres endvidere i Statistisk Årbog.

5.2 Grundmateriale: Lagring og anvendelsesmuligheder

Grundmateriale (i skemaform og elektronisk form) gemmes i en årrække.

5.3 Dokumentation

Opgørelsens metode er nærmere beskrevet i Statistiske Efterretninger
Produktstatistik for serviceerhverv

5.4 Øvrige oplysninger

Der foreligger ingen øvrige oplysninger.

[▲ Til toppen](#)
