



Opkald fra forbrugere gav størst omsætning

*Fremgang i omsætning
på 30 pct.*

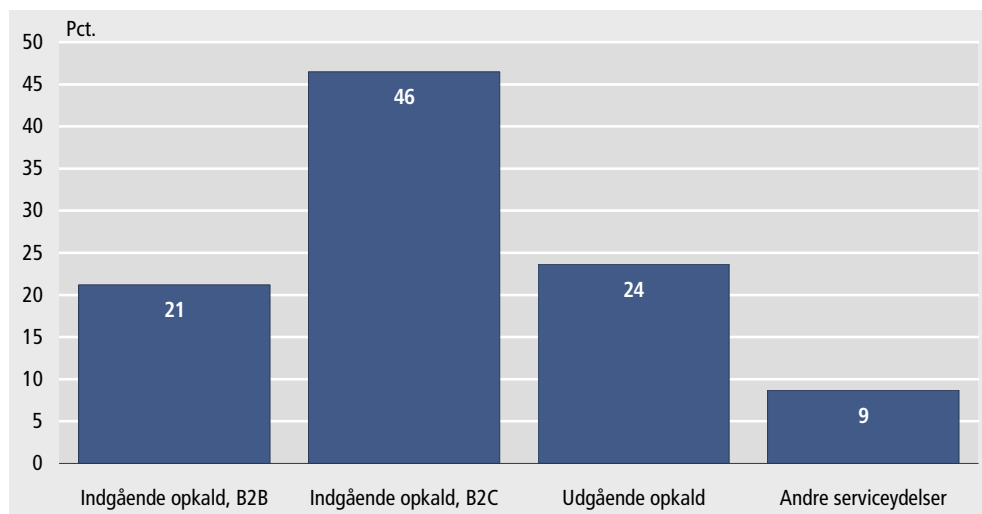
Omsætningen i branchen for callcentre steg sidste år med 30 pct. fra 1 mia. kr. i 2005 til 1,3 mia. kr. i 2006. Dermed har branchen rejst sig efter et fald i omsætningen på 12 pct. fra 2004 til 2005.

*Indgående opkald fra
forbrugere er størst*

Callcentre udfører overordnet set to typer serviceydelser. De tager imod indgående opkald og foretager udgående opkald. De indgående opkald opdeles i opkald fra privatpersoner (B2C) og opkald fra virksomheder (B2B). Med 0,6 mia. kr. er *indgående opkald fra privatpersoner* den vigtigste serviceydelse i 2006. Hermed udgør denne serviceydelse 46 pct. af branchens samlede omsætning. *Udgående opkald* er næstvigtigste serviceydelser og udgør 24 pct. af branchens samlede omsætning.

Figur 1.

Callcentres omsætning fordelt på serviceydelser. 2006

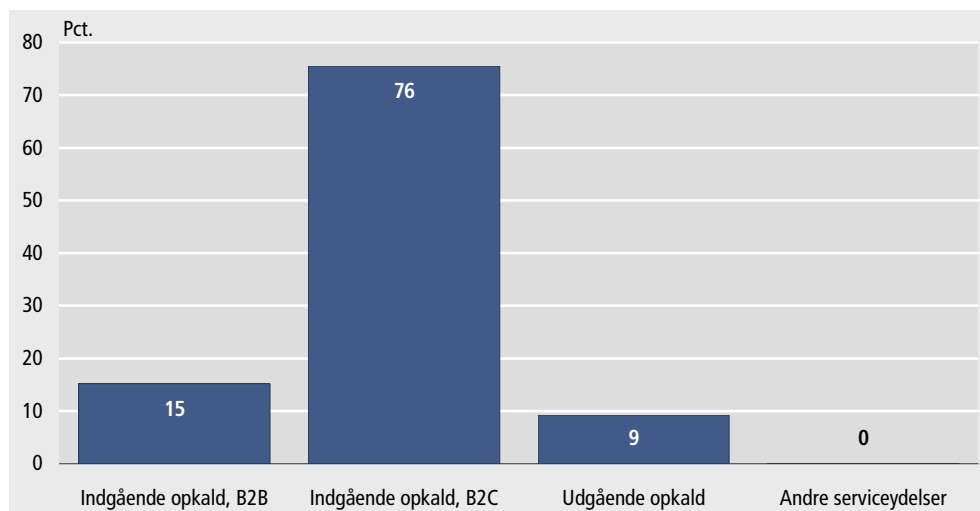


Anm.: B2B er en forkortelse for Business to Business, som dækker over handel mellem virksomheder, mens B2C er en forkortelse for Business to Consumer, som dækker over handel mellem en virksomhed og en forbruger.

*Eksportandel
på 12 pct.*

Branchen for callcentre havde i 2006 en eksport af serviceydelser på 159 mio. kr., svarende til en eksportandel på 12 pct. Den største eksport findes inden for *indgående opkald fra forbrugere*, hvor 76 pct. af branchens eksport stammer fra.

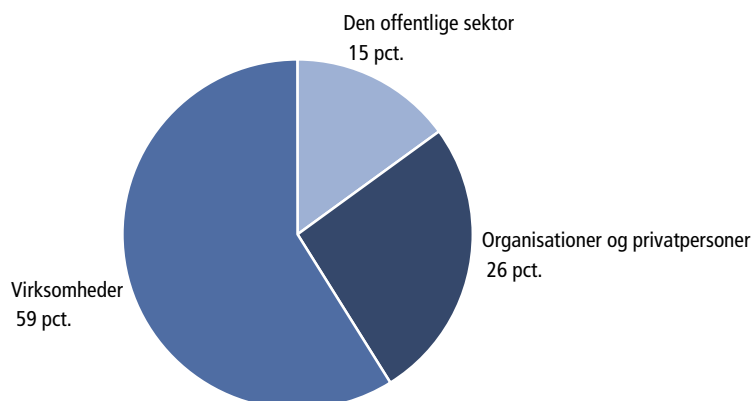
Figur 2. Callcentres eksport fordelt på udvalgte serviceydelser. 2006



Den private sektor er den dominerende kundegruppe

Branchens største kundegruppe er den private sektor. Målt på omsætning tegner den sig for 85 pct. af omsætningen, hvoraf 59 pct. stammer fra virksomheder, og 26 pct. er fra organisationer og privatpersoner. Den offentlige sektor tegner sig for 15 pct. af omsætningen.

Figur 3. Callcentres omsætning fordelt på kunde grupper. 2006



Mere information

Se mere detaljerede resultater i Statistikbanken på www.dst.dk/stattabel/1134 eller i *Produktstatistik for serviceerhvervene 2006* i serien *Serviceerhverv* (Statistiske Efterretninger).

Kilder og metoder

Se www.dst.dk/varedeklaration/123583 eller serien *Serviceerhverv* (Statistiske Efterretninger).

Næste offentliggørelse

Produktstatistik callcentervirksomhed 2008 udkommer uge 25 i 2009.

Henvendelse

Simon Lamech, tlf. 39 17 38 81, sla@dst.dk
Ea Lahn Mittet, tlf. 39 17 32 56, elm@dst.dk