

Det skønnes derfor, at der alene er yderligere 5 årsværk knyttet til en omlagt udsendelse af årsopgørelse end allerede budgetteret.

### 3.7.2 Markedsføring

ToldSkat anvender omtrent 40 årsværk på markedsføring ifølge Lisy-registreringer. Det er oplyst på workshops, at der samlet set er 60 medarbejdere i netværket som arbejder med markedsføring. Stort set alle disse årsværk er placeret i regionerne, hvorimod omtrent 1 medarbejder er placeret centralt, og koordinerer de forskellige publikationer, som ToldSkat udgiver. De decentrale medarbejdere er fortrinsvis beskæftiget med at promovere ToldSkats tast-selv-løsninger. I gennemsnit anvender medarbejderne ca. 2/3 af deres tid på markedsføring.

I lyset af den forholdsvis markante koncentration af markedsføring på enkelte medarbejdere, er det vurderingen, at denne markedsføring også kan ske fra centralt hold. Ydermere skønnes det, at kontakten for hovedpartens vedkommende sker via telefonen. Det er således meget sjældent, at der afholdes et personligt møde. En samling af medarbejderne vurderes, som det er tilfældet for kundekontaktcentre og erfaringer fra Ålborg, at kunne give synergi og kapacitetsudnyttelse. En central markedsføring vil muliggøre en målretning af indsatsen mod specielle brancher, hvilket i dag vanskeligere lader sig gøre på grund den geografiske spredning af opgaven.

Vurderingen er, at markedsføringen kan samles i et af de fire kundekontaktcentre og dermed realisere synergi på linje med erfaringer fra samlingen af information og vejledning i kundekontaktcentre.

#### 3.7.2.1 *Analyse*

Som det fremgår ovenfor under information og vejledning i afsnit 3.4 er vurderingen, at en samling af information og vejledning gav en effektivitetsforbedring på ca. 18 % i område Nordjylland, hvilket svarer til, at der for hver fordobling i størrelsen er en reduktion på 12 % i ressourceanvendelsen. Der er således tale om en aftagende stordriftseffekt, baseret på beregningerne og vurderingerne omkring information og vejledning.

I nedenstående tabel 3.4.7.3, er effekten af fordoblinger beregnet fra 30 til 1 center.