



Abstract

This paper is a dissertation from the field of Management in the Faculty of Business Administration at the University of Akureyri.

The object of the paper is divided into two categories. First a survey of companies need for business process outsourcing (BPO), and second to use the survey as a deciding factor in a possible business process outsourcing company establishment. The object is to give a clear insight into business process outsourcing and its elements along with describing the blueprints of the new business process outsourcing company possibly established, a company that will allow their customers to focus on their own strengths, while the business process outsourcing company does the rest.

Following are the core questions in the deciding survey.

- Who does your company financials?
- Have you heard about business process outsourcing?
- Would your company show some interest in use that kind of service?

The survey spanned 30 small companies and contractors in Iceland and was made from March 15. till March 29. in the year 2004. To sum up the results, 86.6% of the owners did their own company's financials and only 10% had heard of business process outsourcing. Finally 73.3% of all companies showed some level of interest, which leaves us with an interesting size of the market.

Key words: Business process outsourcing, market survey, company's financials, Vistun.



Útdráttur

Þetta lokaverkefni við fjármálasvið rekstrar-og viðskiptadeild Háskólans á Akureyri fjallar um úthýsingu.

Markmið verkefnisins er tvíþætt annars vegar að gera könnun varðandi þörf á ákveðinni þjónustu í formi úthýsingar fyrir fyrirtæki og smærri verktaka. Hins vegar er markmið verkefnisins, að stofna hugsanlega nýtt úthýsingarfyrirtæki með nýrri þjónustu í kjölfar könnunarinnar. Ætlunin er að veita innsýn í úthýsingarþjónustu og upp á hvað hún býður.

Unnið er út frá eftirfarandi rannsóknarspurningum.

- Hver sér um fjármál fyrirtækisins?
- Hefur þú heyrt um úthýsingu?
- Gætir þú hugsað þér að nýta slíka þjónustu?

Gerð var könnun hjá litlum fyrirtækjum og smáverktökum. Úrtakið voru þrjátíu fyrirtæki. Könnunin var lögð fyrir 15.-29. mars 2004 og eru helstu niðurstöður þær að 86.6% aðspurðra sjá sjálfir um fjármál fyrirtækja en 13.4% eru með starfsmann til þess að sjá um þau mál. Þegar spurt var um hvort viðkomandi hafði heyrt um úthýsingu urðu niðurtöður þær að aðeins 10% hafa heyrt um úthýsingu og þar af leiðandi 90% aldrei heyrt hana nefnda. Áhugi stjórnenda á úthýsingu kemur greinilega fram þar sem aðeins 26.7% svarenda gætu ekki hugsað sér að nýta þjónustuna en 73.3% vildu gjarnan nýta sér hana.

Lykilorð: Úthýsing, markaðskönnun, fjármál fyrirtækja, Vistun.