

Efnisyfirlit

1	Inngangur.....	1
1.1	Uppbygging verkefnis	2
2	Fræðileg umfjöllun.....	3
2.1	Virðiskeðja.....	3
2.2	SVÓT greining	4
2.2.1	Styrkleikar og veikleikar	4
2.2.2	Ógnanir og tækifæri	5
2.3	Viðskiptavild	5
2.3.1	Innri og ytri viðskiptavinir	5
2.3.2	Markhópur	5
2.3.3	Þjónusta og eftirfylgni	6
2.4	Fimm þátta líkan Porters.....	7
2.4.1	Möguleg innkoma	8
2.4.2	Staðkvæmdarvörur	8
2.4.3	Birgjar.....	9
2.4.4	Markhópur/kaupendur	9
2.5	Sprungulíkan þjónustugæða	9
2.5.1	Viðskiptavinasprunga.....	10
2.5.2	Fyrirtækjasprunga eitt	11
2.5.3	Fyrirtækjasprunga tvö	11
2.5.4	Fyrirtækjasprunga þrjú	12
2.5.5	Fyrirtækjasprunga fjögur	13
2.6	Samantekt	13
3	Arnól.net – Broadway.....	14
3.1	Sagan	14
3.2	Fyrirtækið	14
4	Rannsóknaraðferð.....	17

5 Rannsókn	19
5.1 Almenn þjónustukönnun.....	19
5.1.1 Niðurstaða markaðskönnunar.....	23
5.2 Þjónustukönnun meðal viðskiptavina Arnól.net.....	23
5.2.1 Niðurstöður úr þjónustukönnun	25
5.3 Könnun vegna tapaðra viðskipta	26
5.3.1 Niðurstöður úr könnun meðal tapaðra viðskiptavina	28
6 Greining	29
6.1 Virðiskeðja Arnól.net	29
6.2 SVÓT	29
6.2.1 Styrkleikar – Innri greining	29
6.2.2 Veikleikar – Innri greining	30
6.2.3 Ógnanir – Ytri greining	31
6.2.4 Tækifæri – Ytri greining	31
6.3 Samkeppnisgreining	32
6.4 Viðskiptavild	33
6.5 Markaðsgreining og kynningaráætlun	34
6.5.1 Kynningaráætlun	35
6.6 Sprungugreining	36
6.6.1 Viðskiptavinasprunga.....	36
6.6.2 Fyrirtækjasprunga eitt	36
6.6.3 Fyrirtækjasprunga tvö	36
6.6.4 Fyrirtækjasprunga þrjú	37
6.6.5 Fyrirtækjasprunga fjögur.....	37
6.7 Áhrif rannsókna á rekstrarrafkomu	38
6.7.1 Framlegð.....	38
6.8 Rekstraráætlun	39
7 Lokaorð	41
Heimildaskrá.....	42
7.1 Ritaðar heimildir:.....	42

7.2	Þýddar heimildir:	42
7.3	Rafrænar heimildir:	42
7.4	Ritrýndar heimildir	43

8 Viðauki 1 A

8.1	Almenn þjónustukönnun.....	A
8.1.1	Spurningarlisti	A
8.1.2	Almenn þjónustukönnun - tölfraði	C
8.2	Þjónustukönnun meðal viðskiptavina Arnól.net.....	G
8.2.1	Spurningalisti	G
8.2.2	Þjónustukönnun meðal viðskiptavina – tölfraði	I
8.3	Þjónustukönnun meðal tapaðra viðskiptavina	N
8.3.1	Spurningalisti, tapaðir viðskiptavinir	N
8.3.2	Þjónustukönnun meðal tapaðra viðskiptavina – tölfraði	P

Viðauki 2, Rekstraráætlun 2010 T