

## EFNISYFIRLIT

1. Inngangur.....	1
1.1. Uppbygging ritgerðar.....	2
1.2. Aðferðafræði.....	2
1.3. Annmarkar .....	3
2. Fræðilegur Bakgrunnur .....	4
2.1. Hugmyndafræði CRM .....	4
2.1.1. Tegundir af CRM .....	5
2.1.2. Stefnumiðað CRM.....	5
2.1.3. CRM formúla .....	7
2.1.4. Þátttaka starfsmanna.....	8
2.2. Breytingastjórnun .....	9
2.3. Þjónustustjórnun .....	11
2.3.1. CRM og þjónustustjórnun .....	12
2.3.2. Þjónustulífhringurinn.....	12
2.3.3. Þjónustumælingin SERVQUAL.....	13
2.4. Íslandshótel hf.....	14
2.5. Ferðaþjónusta á Íslandi .....	14
2.6. Hótel PMS .....	16
2.7. Hótel vildarkerfi.....	17
2.7.1. Vel heppnuð vildarkerfi.....	18
2.7.2. SPG.....	19
2.7.3. Samþætting vildarkerfanna.....	19
3. Aðferðafræði .....	21
3.1. Rannsóknaraðferðir og gagnaöflun.....	22
3.2. Þátttakendur og úrtaksgerð .....	22
3.3. Mælitæki .....	22
3.4. Réttmæti og áreiðanleiki.....	23
3.5. Úrvinnsla gagna .....	23
4. Rannsókn .....	24
4.1. Viðtal við eiganda Kaptio ehf.....	24
4.2. PMS kerfi og CRM lausnir .....	27
4.3. Bókunarkerfið og greitt aðgengi að upplýsingum .....	27

4.4. Upplýsingaskráning um viðskiptavinum	28
4.5. Viðskiptavinir sem labba inn og óska eftir herbergi	29
4.6. Viðtal við aðila úr stjórn Íslandshótela	30
5. Samantekt og niðurstöður	32
5.1. Niðurstöður spurningaviðtala	32
5.2. Samantekt niðurstaðanna og ályktanir	33
6. Lokaorð	35
7. Heimildaskrá	36
8. Viðaukar	38
Spurningar fyrir Íslandshótel	39
Spurningar fyrir eiganda Kaptio ehf.	40
Viðtöl – Diktun. Viðmælandi 1	42
Viðtöl – Diktun. Viðmælandi 2	45