

# Efnisyfirlit

<b>1</b>	<b>INNGANGUR</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>FRÆÐILEG UMFJÖLLUN</b> .....	<b>5</b>
2.1	STJÓRNUN VIÐSKIPTATENGLA (CRM) .....	5
2.2	VERKEFNASTJÓRNUN .....	12
2.3	ÞJÁLFUN STARFSMANNA .....	21
2.4	SAMANTEKT .....	24
<b>3</b>	<b>LANDSBANKI ÍSLANDS HF.</b> .....	<b>25</b>
3.1	FYRIRTÆKIÐ .....	25
3.2	CRM HJÁ LANDSBANKA ÍSLANDS HF. ....	26
3.3	SAMANTEKT .....	27
<b>4</b>	<b>INNLEIÐINGARVERKEFNIÐ SPAKUR</b> .....	<b>29</b>
4.1	CRM KERFIÐ SPAKUR .....	29
4.2	SKIPURIT INNLEIÐINGARVERKEFNIS .....	30
4.3	HÓPARNIR OG MARKMIÐ ÞEIRRA .....	31
4.4	ÁHETTUGREINING .....	34
4.5	SAMSKIPTI .....	34
4.6	PRÓFANIR .....	35
4.7	STAÐAN FYRIR INNLEIÐINGU Í TILRAUNAÚTIBÚ .....	36
4.8	SAMANTEKT .....	38
<b>5</b>	<b>KERFIÐ INNLEITT</b> .....	<b>39</b>
5.1	TILRAUNAÚTIBÚIÐ .....	39
5.2	KENNSLUÞÁTTURINN .....	39
5.3	SAMANTEKT .....	40
<b>6</b>	<b>LÝSING RANNSÓKNAR Í ÚTIBÚI</b> .....	<b>41</b>
6.1	ÞÁTTTAKA STARFSMANNA .....	41
6.2	KÖNNUN MEÐAL STARFSMANNA .....	41
6.3	SAMANTEKT .....	42
<b>7</b>	<b>NIÐURSTÖÐUR RANNSÓKNAR Í ÚTIBÚI</b> .....	<b>43</b>
7.1	ATHUGASEMDIR STARFSMANNA GREINDAR .....	43
7.2	NIÐURSTAÐA KÖNNUNAR MEÐAL STARFSMANNA .....	46
7.3	SAMANTEKT .....	48
<b>8</b>	<b>TILLÖGUR</b> .....	<b>49</b>

8.1	ÁÆTLUNARGERÐ .....	49
8.2	SAMSKIPTI HÓPA Í ÞRÓUNARVINNU .....	49
8.3	ÞÁTTTAKA TILRAUNAHÓPS Í UNDIRBÚNINGSVINNU .....	50
<b>9</b>	<b>UMRÆÐA .....</b>	<b>51</b>
9.1	REYNSLA LEIÐBEINENDA.....	51
9.2	VANGAVELTUR UM TILRAUNAÚTIBÚ .....	51
<b>10</b>	<b>NIÐURSTAÐA.....</b>	<b>53</b>
<b>11</b>	<b>HEIMILDASKRÁ .....</b>	<b>55</b>
11.1	RITAÐAR HEIMILDIR.....	55
11.2	HEIMILDIR AF VERALDARVEFNUM.....	56
11.3	MUNNLEGAR HEIMILDIR .....	59
	VIÐAUKI 1. SPAKUR-LÝSING.....	62
	VIÐAUKI 2. GÁTLISTI KENNARRA .....	70
	VIÐAUKI 3. PRÓFANATILVIK .....	72
	VIÐAUKI 4. KÖNNUN .....	74
	VIÐAUKI 5. GREINING Á KÖNNUN MEÐAL STARFSFÓLKIS .....	80
	VIÐAUKI 6. GREINING ATHUGASEMDA / SPURNINGA ÚTIBÚS.....	84