

Heimildaskrá

Ritaðar heimildir:

- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing. Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management 12th ed.* New Jersey: Prentice-Hall.
- Margrét Reynisdóttir. (2006). *Þjónustugæði – Samkeppnisforskot og velgengni*. Akureyri: Ásprent.
- Margrét Reynisdóttir. (2008). *Þjónusta, Fjöregg viðskiptalífsins*. Reykjavík: Kaxma.
- Strauss, B. & Seidel, W. (2004). *Complaint management – The heart of CRM*. United States of America: Phoenix Color Corporation.
- Taylor, J.S. & Bogdan, R. (1998). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource*. (3. útgáfa). New York: John Wiley & Sons, inc.
- Thompson, A.A., Strickland III, A.J., Gamble, J.E. (2007). *Crafting and Executing Strategy, text and readings* (15. útgáfa). New York: McGrawHill.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. (2006). *Service marketing – Integrating customer focus accross the firm* (4th.ed.). Singapore: McGraw-Hill/Irwing.

Rafrænar heimildir:

- Hagstofa Íslands. (2008). Hlutur atvinnugreina í landsframleiðslu 1973-2008. Sótt 4. apríl 2009 á slóðina:
<http://www.hagstofa.is/?PageID=758&src=/temp/Dialog/varval.asp?ma=THJ08101%26ti=Hlutur+atvinnugreina+%ED+landsfram>

lei%F0slu+1973%2D2008+%26path=../Database/thjodhagsreikningar/framluppgj_ISAT01/%26lang=3%26units=Hlutfall

IBM. (á.á.). Lotus Notes and Domino. Sótt 21. apríl 2009 af slóðinni:
<http://www.ibm.com/developerworks/lotus/products/notesdomino/>

Teris. (2009a). Um fyrirtækið. Sótt 11. febrúar 2009 af slóðinni:
<http://www.teris.is/company/Pages/default.aspx>

Teris. (2009b). Sagan. Sótt 11. febrúar 2009 af slóðinni:
<http://www.teris.is/company/Pages/sagan.aspx>

Teris. (2009c). Skipurit. Sótt 11. febrúar 2009 af slóðinni:
<http://www.teris.is/company/Pages/skipurit.aspx>

Teris. (2009d). Starfsmenn. Sótt 12. febrúar 2009 af slóðinni:
<http://teris.is/category.aspx?catID=5>

Teris. (2009e). Lausnir. Sótt 11. febrúar 2009 af slóðinni:
<http://www.teris.is/solutions/Pages/default.aspx>

Teris. (2009f). Notendabjónusta. Sótt 4. apríl 2009 af slóðinni:
<http://www.teris.is/service/not/Pages/Default.aspx>

Bekking. (á.á.). *Microsoft Office SharePoint: Lausn sem gerir heildarmyndinga skýrari*. Sótt 21. apríl 2009 af slóðinni:
http://www.thekking.is/skrar/File/Kynningarefni/Thekking_sharepoint.pdf

Óútgefnar heimildir:

FOCAL. (2009). *Ábendingar og kvartanir – móttaka og meðhöndlun*.
Bæklingur gefin út af Focal.

Teris. (2008). *Gæðahandbók Teris*. Óútgefin handbók fyrirtækisins.

OneComplain. (á.á.) *One complaint, ábendinga- og kvartanakerfi*.
Bæklingur gefin út af OneSystems.

Teris. (2007). *Starfsmannahandbók Teris*. Óútgefin handbók fyrirtækisins.

Teris. (2008). *Skilgreining Teris á kvörtun*. Óútgefin skilgreining fyrirtækisins.

Teris. (2008). *Þjónustukönnun Teris*. Óútgefin könnun gerð af Capacent.

Teris. (2008). *Þjónustustefna Teris*. Óútgefin stefna fyrirtækisins.

Skýrslur:

Norden. (2005). *Virksomhederenes klagebehandling i Danmark og Sverige*. Denmark: Ekspressen Tryk & Kopicenter.

Munnlegar heimildir:

Hafdís, öryggisstjóri. (2009). *Meðhöndlun kvartana í Teris*. Viðtal tekið í Teris 3. mars 2009.

Hanna, ábyrgðarmaður þjónustu. (2009). *Meðhöndlun kvartana hjá fyrirtæki B*. Viðtal tekið í fyrirtæki B 25. mars 2009.

Helga, forstöðumaður. (2009). *Meðhöndlun kvartana í Teris*. Viðtal tekið í Teris 20. febrúar 2009.

Jóhann, þjónustustjóri. (2009). *Meðhöndlun kvartana í fyrirtæki A*. Viðtal tekið í fyrirtæki A 9. mars 2009.

Tímaritsgreinar:

Anna Lilja Þórisdóttir. (2009, mars). Starfsandinn er okkar sterkasta vopn. *Kópavogspósturinn*, 5.tbl. 15. árg., bls. 5.

Staðlamál. (2004). Að bregðast skipulega við kvörtunum. *Staðlaráð*, 3.tbl. 8. árg., bls. 3.

