

Útdráttur

Markmið þessa verkefnis var að kanna hvernig upplýsingatæknifyrirtæki eins og Teris geti nýtt sér kvartanastjórnun til þess að bæta þjónustu fyrirtækisins. Rannsóknarspurningin sem gengið var út frá var svo hljóðandi: *Hvernig getur upplýsingatæknifyrirtæki eins og Teris notfært sér kvartanastjórnun til þess að bæta þjónustu við viðskiptavini sína?*

Til þess að svara rannsóknarspurningu verkefnisins voru fræðin á bak við þjónustu- og kvartanastjórnun skoðuð.

Rannsóknaraðferðir þær sem notaðar voru í þessu verkefni voru tvær: annars vegar vettvangsathugun, sem tók á þeim þáttum sem snéru að fyrirtækinu Teris og var ætlað að gefa rannsakanda betri sýn á meðhöndlun kvartana í fyrirtækinu og hins vegar viðtöl sem tekin voru við starfsmenn í tveimur sambærilegum fyrirtækjum að stærð og Teris og einnig voru tekin viðtöl við tvo starfsmenn innan Teris. Markmiðið með viðtölunum var að dýpka skilning og þekkingu rannsakanda á viðfangsefninu og kanna skoðun og sýn viðmælenda á kvartanamálum í fyrirtækjunum.

Helstu niðurstöður rannsóknarinnar voru þær að þau fyrirtæki sem innleitt hafa kvartanastjórnunarferli í sinn rekstur séu betur í stakk búin til þess að leysa úr kvörtunum viðskiptavina sinna og með skráningu og greiningu gagna geti fyrirtækin reynt að koma í veg fyrir að slík mistök komi fyrir aftur. Skilgreint ferli fyrir kvartanir auðveldi einnig viðskiptamönnum að láta í ljós óánægju sína og starfsmönnum að meðhöndla slík mál.

Lykilorð:

- ✓ Þjónustustjórnun
- ✓ Kvartanastjórnun
- ✓ Kvartanir
- ✓ Ferli