

ლაივ ჩატიტ კომუნიკაციის მნიშვნელობის განსაზღვრა მომხმარებელთა  
კმაყოფილების უზრუნველყოფაზე (ონლაინ საცალო ბიზნეს კომპანიების  
მაგალითზე)

ანა იაკობიძე

*„სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,  
ტექნოლოგიებისა და განათლების ფაკულტეტზე, მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური  
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად“*

პროგრამა: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია ვაჩეიშვილი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2022

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ მოიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ანა იაკობიძე

06.19.22

## აბსტრაქტი

ტექნოლოგიური განვითარება კომპანიებს შესაძლებლობას აძლევს გააუმჯობესონ ონლაინ სერვისების მიწოდება. ონლაინ თუ ოფლაინ, ორგანიზაციები აცნობიერებენ მომხმარებელთა ხარისხიანი გამოცდილების მიწოდების მნიშვნელობას. ამრიგად, მომხმარებელთა ეფექტური ონლაინ სერვისის უზრუნველსაყოფად პირდაპირი ჩეთის ფუნქცია გამოიყენება, ვინაიდან არსებობს პოტენციური გაზარდოს მომხმარებელთა კმაყოფილება მომსახურე პერსონალზე მყისიერი 24/7 წვდომის უზრუნველყოფის, ნდობის აღდგენისა და განმეორებითი ვიზიტების წასახალისებლად.

ნაშრომი ემსახურება ონლაინ მომხმარებელთა მხარდაჭერის არხის - ლაივ ჩეთთან დაკავშირებით არსებული მდგომარეობის სიღრმისეულ შესწავლას. პირდაპირი ჩატი მომხმარებელს საშუალებას აძლევს რეალურ დროში მოითხოვოს და მიიღოს პროდუქტთან და სერვისთან დაკავშირებული ინფორმაცია სინქრონული ონლაინ საშუალებების მეშვეობით. ონლაინ კითხვარის გამოყენებით 132 რესპონდენტის გამოკითხვის მიზანია გაირკვეს ცვლადები, რომლებიც მათი გამოცდილებით ონლაინ ჩატით კომუნიკაციისას მოქმედებენ მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე, რაც დადებით გავლენას ახდენს ბიზნესის შემოსავლებზე. კვლევის შედეგები მიუთითებს ისეთი ფაქტორების მნიშვნელობაზე, როგორებიცაა მომსახურების ხარისხი, ინფორმაციის ხარისხი და სისტემის ხარისხი, და ხაზს უსვამს დროის მენეჯმენტის და პერსონალის ტრენინგის როლს.

კვლევის კითხვარი მოიცავს არსებული კვლევებიდან ადაპტირებულ კითხვებს და სკალებს, რომლითაც იზომება მომხმარებელთა გამოცდილება და დამოკიდებულება ლაივ ჩეთის წარმომადგენლის სანდოობაზე, თანაგრძნობაზე, პასუხისმგებლობაზე, აღქმული ლოდინის დროზე, ინფორმაციის ხარისხზე, აღქმულ სარგებლიანობაზე, გამოყენების სიმარტივეზე და მომხმარებელთა მომსახურებით კმაყოფილებაზე.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მომხმარებელთა კომუნიკაცია, Live Chat, მომხმარებელთა  
კმაყოფილება;

## Abstract

Technological advancements allow the companies to improve their provided online services. Online or offline companies realize the importance of ensuring quality customer experiences. Therefore, the function of Live Chat is being used to establish effective online service for customers, seeing as it has the potential to raise the customer satisfaction by providing instant 24/7 access to the service staff, to encourage restoring trust and repeated visits.

The research serves to provide an in-depth study regarding the current condition of the online customer support channel – Live Chat. Live Chat allows the customers to request and receive information about products or services in real time via synchronous online means. The goal of surveying 132 respondents through online questionnaire is to discover and bring to light the variables that affect the customer satisfaction during the live chat communications, and have a positive impact on business revenue. The survey results point to the importance of factors, such as quality of service, quality of information and quality of the system itself, as well as emphasizes the role of time management and personnel training.

The survey questionnaire consists of the adapted questions and scales from the existing surveys that measure the experiences and attitudes of customers concerning the live chats' representatives' trustworthiness, compassion, responsibility, perceived waiting time, information quality, perceived usefulness, ease of use and overall customer service satisfaction.

**Key Words: Customer Communication, Live Chat, Customer Satisfaction;**

## მადლობა

მადლობას ვუხდით სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელს, ქ-ნ ნათია ვაჩეიშვილს, მუშაობის პროცესში გაწეული დახმარებისა და რჩევებისთვის.