

ტექნიკური დავალება

შპს „ნეოგაზი“ ბაზარზე ერთ-ერთი წამყვანი კომპანიაა, რომელიც საქართველოს მთელ ტერიტორიაზე დაკავებულია შეკუმშული ბუნებრივი აირის რეალიზაციით მის საკუთრებაში არსებული ავტო გაზგასამართი სადგურების ქსელის საშუალებით.

შპს „ნეოგაზი“ იდუმალი მყიდველის კვლევის შესყიდვის მიზნით აცხადებს ფასთა გამოკითხვას და იწვევს დაინტერესებულ და ანალოგიური გამოცდილების მქონე კვლევით კომპანიებს ფასთა გამოკითხვაში მონაწილეობის მისაღებად.

კვლევის ტექნიკური პირობა

წელიწადში 4 ტალღა

კვლევის მიზანი:

- ნეოგაზის ავტო გაზგასამართ სადგურებზე წინა ხაზის თანამშრომლების მომსახურების ხარისხის მონიტორინგი.

კვლევის ამოცანები:

- მომსახურების ხარისხის სტანდარტის დაცვის გაზომვა ნეოგაზის გაზგასამართ სადგურებზე (ინდივიდუალურ და ფილიალის დონეზე) წინა ხაზის თანამშრომლების მხრიდან.
- მომსახურების პროცესის (ინდივიდუალურ და ფილიალის დონეზე) ძლიერი და დასახვეწი მხარეების იდენტიფიცირება.

აუცილებელი მოთხოვნები:

- თითოეულ თანამშრომელზე უნდა განხორციელდეს მინიმუმ ერთი სრული დაკვირვება (ოთხივე ტალღის განმავლობაში ყველა თანამშრომელი ერთხელ მაინც უნდა იყოს შემოწმებული).
- ყველა დაკვირვებაზე, დამკვეთის მოთხოვნის შემთხვევაში, კვლევითმა კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს მომსახურების აუდიო ჩანაწერი.
- ერთ ობიექტზე, ერთ დღეს განხორციელდეს არაუმეტეს ერთი დაკვირვებისა.

კვლევის არეალი:

- საქართველოს მასშტაბით ავტო გაზგასამართ სადგურებზე (თბილისი, გარდაბანი, მცხეთა, რუსთავი, მარნეული, თელავი, ველისციხე, ხაშური, ქუთაისი, სამტრედია, ზესტაფონი, გორი, ქობულეთი, ახალციხე).

თანამშრომელთა რაოდენობა:

- 218 (ნეოგაზი იტოვებს უფლებას თანამშრომელთა რაოდენობის ცვლილებაზე + 5 %-ის ფარგლებში, რაც არ აისახება ხელშეკრულების ღირებულებაზე).

დაკვირვებების რაოდენობა:

- 872 (დაკვირვების რაოდენობა შესაძლოა დაკორექტირდეს თანამშრომელთა რაოდენობის ცვლილების შესაბამისად).

კვლევის განხორციელების პროცესში და შემდეგ ჩასაბარებელი დოკუმენტაცია/ მასალები იდუმალი მყიდველის კვლევის თითოეული ტალღისათვის და ჯამურად:

- კვლევის ინსტრუმენტი (კითხვარი, სცენარები) - კვლევის ყველა ინსტრუმენტი საველე სამუშაოების დაწყებამდე შეთანხმებული უნდა იყოს დამკვეთთან.
- მოთხოვნის შემთხვევაში ყველა დაკვირვების აუდიო ჩანაწერი დაკვირვების თარიღის, გაზგასამართი სადგურის და თანამშრომლის მითითებით (თითოეული აუდიო ჩანაწერი უნდა იყოს ხარისხიანი და უნდა ისმინებოდეს ხარვეზების გარეშე).
- თითოეული განხორციელებული რეალური ვიზიტის ხარჯის დამადასტურებელი ქვითარი.
- მონაცემთა ბაზა, რომლის ექსპორტირებაც შესაძლებელი იქნება Excel-ში.
- ტექნიკური ანგარიში.
- კვლევის შედეგების ანგარიში:
 - ინდივიდუალურ თითოეულ თანამშრომელზე ყველა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
 - თითოეული ფილიალის ცალ-ცალკე ყველა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
 - შემაჯამებელი ანგარიშები თითოეული რეგიონისათვის ყველა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
 - შპს „ნეოგაზის“ შემაჯამებელი ანგარიში ყველა კომპონენტის მიხედვით ჩაშლილად და ჯამური ქულა (Excel ფორმატში);
- კვლევის შედეგების პრეზენტაცია - ანალიტიკური და გრაფიკული ანგარიში დასკვნებით, მომსახურების ძლიერი და სუსტი მხარეების ანალიზით და რეკომენდაციებით (PP ფორმატში).
- კვლევის ყოველი მომდევნო ტალღის ფარგლებში კვლევის ყველა ანგარიში შედარებული უნდა იყოს წინა ტალღებ(ებ)ის მონაცემებთან.

აღნიშნული დოკუმენტაცია წარმოდგენილი უნდა იყოს ელექტრონულ მატარებელზე ჩაწერილი, კვლევის შედეგების პრეზენტაცია კი წარმოდგენილი უნდა იყოს როგორც ელექტრონულ მატარებელზე ჩაწერილი, ასევე ამობეჭდილი/აკინძული სახით A4 ფორმატზე.