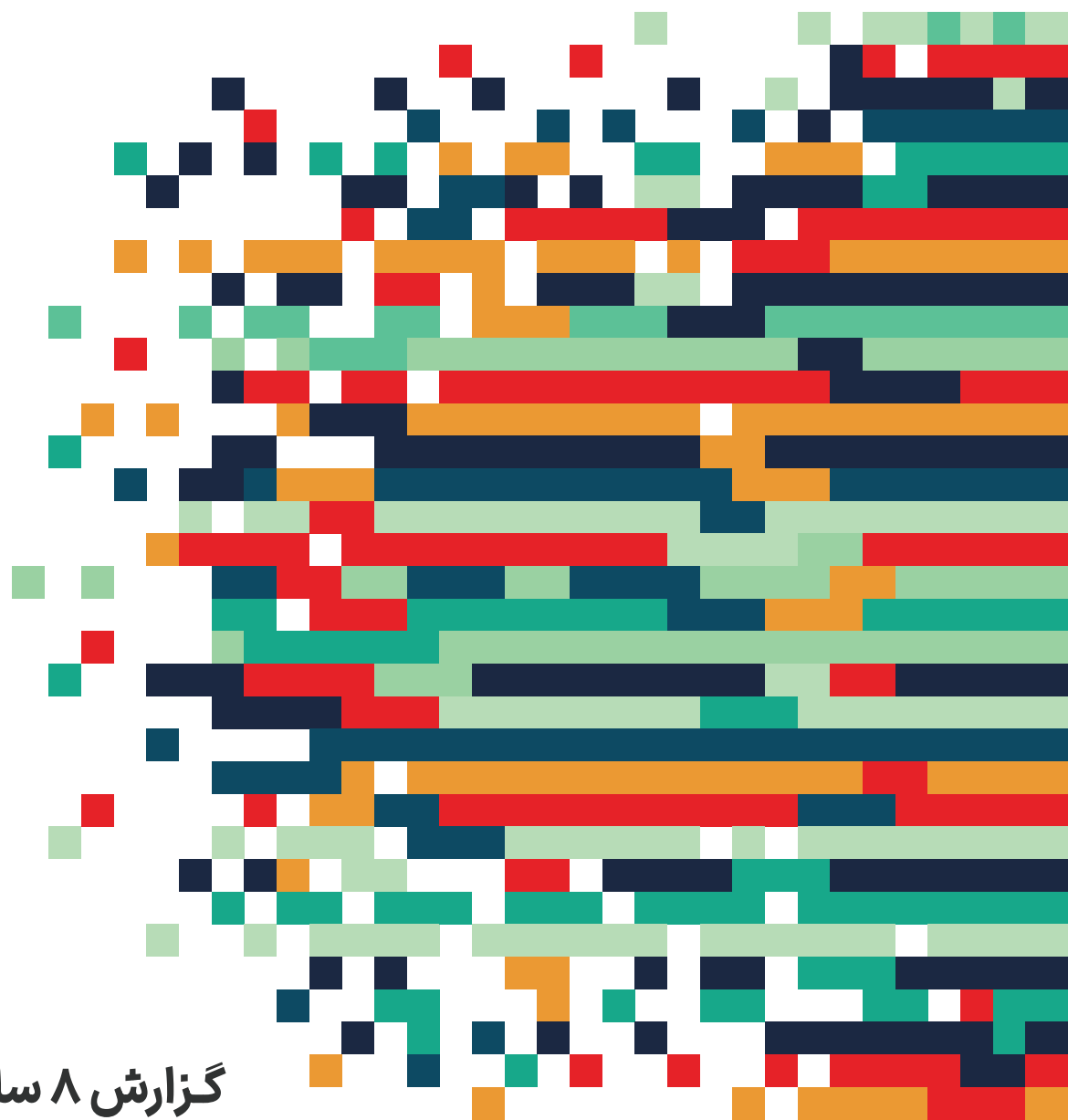
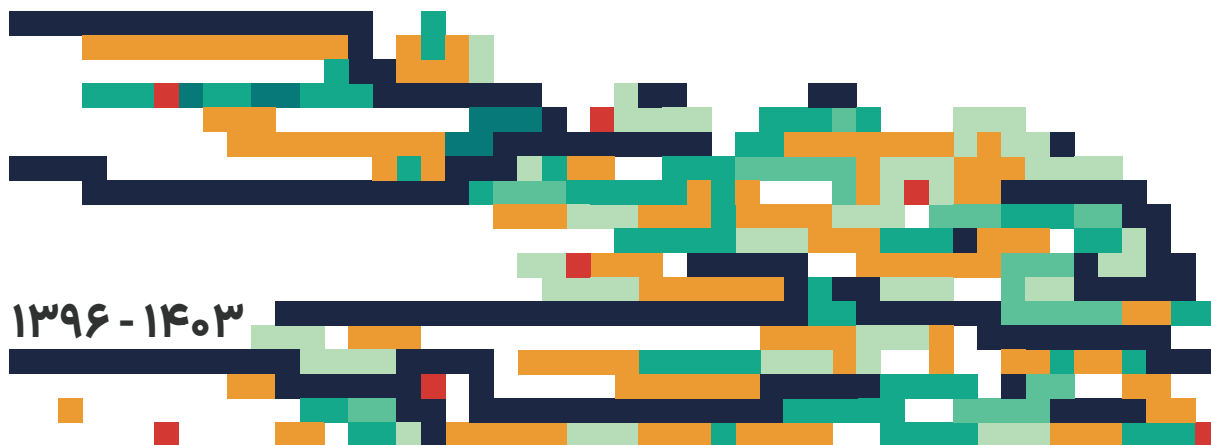




گزارش ۸ ساله گروه آچاره





که عشق آسان نمود اول ...

آچاره در سال ۱۳۹۶ توسط حامد تاج‌الدین، بهمن امام و امیرحسام صلواتی تأسیس شد. پلتفرمی که امروز به‌عنوان رهبر بازار خدمات آنلاین با ارائه سرویس‌های مختلف خدماتی فعالیت می‌کند. این مجموعه با هدف وصل کردن مشتریان به متخصصان در زمینه‌هایی مانند نظافت، تعمیرات و بازسازی ساختمان کار خود را آغاز کرد و در حال حاضر به یک اکوسیستم جامع در اقتصاد دیجیتال کشور تبدیل شده است.

فهرست

۲۰	فصل دوم آنچه به آچاره گذشته است	۱۰	فصل اول در جهان چه خبر است؟	۰۷	یادداشت ما برای وصل کردن آمدیم
۶۴	فصل پنجم به وسعت ایران	۴۸	فصل چهارم در کنار کاربران	۳۰	فصل سوم ما و متخصصان
۸۲	فصل هشتم فرا تر از یک پلتفرم	۷۸	فصل هفتم مسئولیت اجتماعی	۷۰	فصل ششم پشتیبانی از کاربران، پشتیبانی از متخصصان



حامد تاج‌الدین

هم‌بنیان‌گذار آچاره و رئیس هیات مدیره

ما برای وصل کردن آمدیم

هشت سال پیش، وقتی ایده‌ی آچاره شکل گرفت، کمتر کسی باور می‌کرد «خدمت گرفتن از متخصص» هم روزی بتواند به اندازه‌ی سفارش غذا یا گرفتن تاکسی، با چند کلیک ساده انجام شود. در اکثر جلسات اولیه جذب سرمایه، همه شک داشتند که چنین کاری در ایران شدنی باشد، اما ما باور داشتیم که این «وصال» - میان مردم و متخصصان - شدنی است. فقط راهش سخت است. خیلی سخت‌تر از تصور. ساختن یک پلتفرم خدماتی آنلاین در ایران، فقط یک چالش فنی یا عملیاتی نیست؛ ما با زیست‌بومی روبه‌رو هستیم که هنوز با منطق

بازارهای شفاف، مبتنی بر اعتماد و اطلاعات، بیگانه است.

پلتفرم‌ها ذاتاً ساختارهایی برای بهینه‌سازی تعاملات هستند - ساختارهایی که باید بر بستر زیرساخت‌های توسعه یافته اقتصادی رشد کنند. اما در اقتصادی که خدمات حرفه‌ای هنوز استانداردسازی نشده، داده‌ها ناکامل‌اند، شفافیت وجود ندارد و فشار تورم پیوسته بر دوش همه‌چیز سنگینی می‌کند، طبیعت تعامل تغییر می‌کند: هدف دیگر «تجربه‌ی انسانی باکیفیت» نیست، بلکه صرفاً «رفع فوری نیاز» است.

در چنین شرایطی، ایجاد پلتفرمی که هم برای ارائه‌دهنده معنا خلق کند و هم به مشتری حس رفاه و امنیت بدهد، کاری‌ست دشوار، فرساینده و زمان‌بر. ما در آچاره این مسیر را با صبر، باور و پشتکار پیموده‌ایم - و هنوز هم در حال ساختن و آموختن هستیم.

اما همین دشواری‌ها، بخشی از دلیلی هستند که نشان می‌دهند چرا وجود پلتفرم‌هایی مثل آچاره حیاتی‌ست. دوران کرونا آزمونی سرنوشت‌ساز برای آچاره بود. در حالی که بسیاری از کسب‌وکارهای خدماتی متوقف شدند، نیاز مردم به خدمات ضروری حتی بیشتر شد. خانه‌ها به محل کار، مدرسه و درمانگاه تبدیل شدند و نگهداری از آن‌ها حیاتی‌تر از همیشه بود. آچاره در این دوره، از ضدعفونی و نظافت تا تعمیرات فوری، با رعایت کامل پروتکل‌ها کنار خانواده‌ها ایستاد. این بحران نشان داد خدمات آنلاین تنها ابزار راحتی نیستند، بلکه در روزهای سخت به ستون تاب‌آوری اجتماعی بدل می‌شوند.

امروز، آچاره فقط یک بازار آنلاین نیست. یک شبکه انسانی عظیم است با صدها هزار متخصص از دل همین جامعه - از تعمیرکار ۱۸ ساله اهل قم تا استادکار ۷۱ ساله اصفهانی. آدم‌هایی که آچاره برایشان نه تنها درآمد، بلکه هویت، استقلال و دیده‌شدن به همراه آورده است. ما مفتخریم که در دل چالش‌های ساختاری اقتصاد ایران - از نرخ بالای بیکاری تا نبود امنیت شغلی - توانسته‌ایم نقشی در اشتغال‌زایی ایفا کنیم.

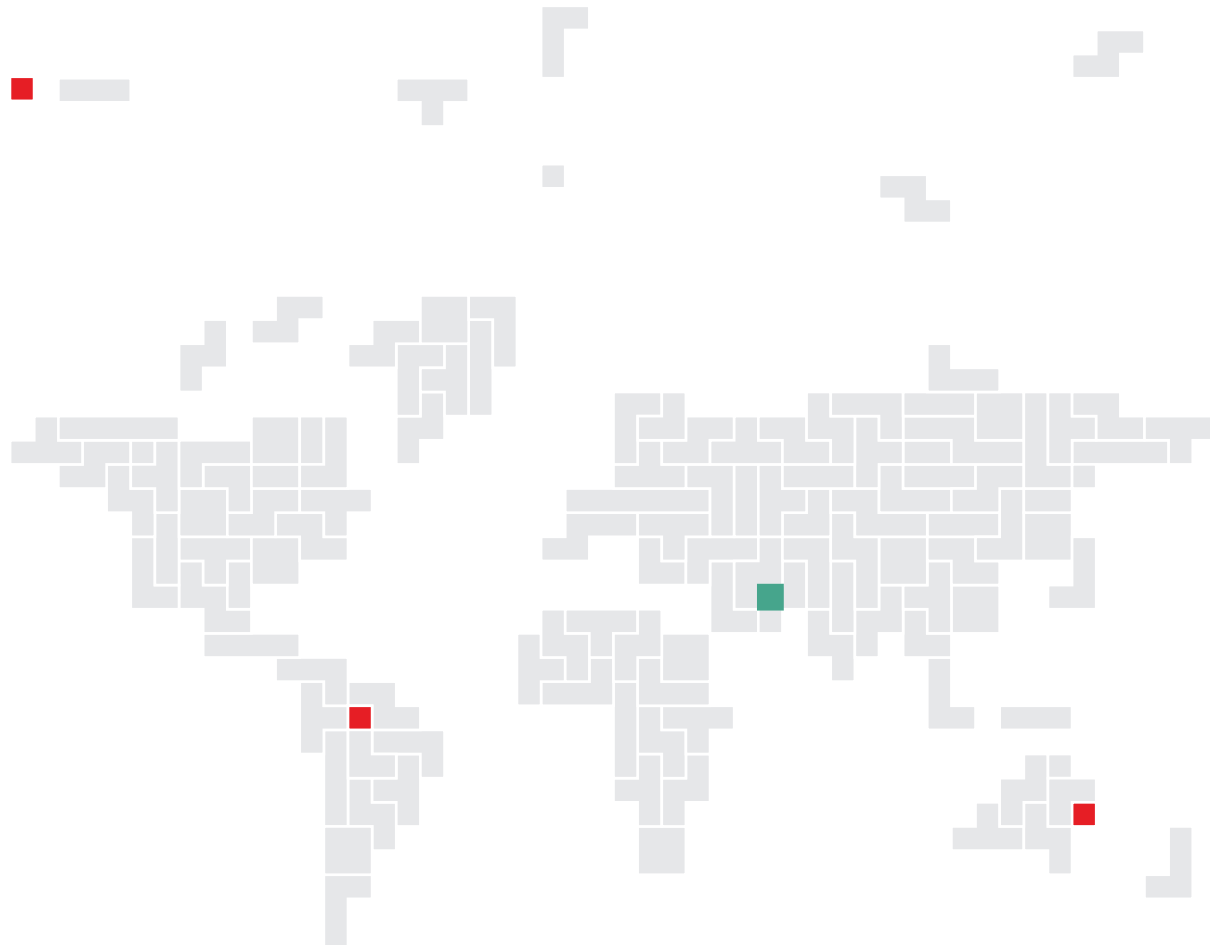
اما آنچه برای ما فراتر از آمار و ارقام اهمیت دارد، ساختن زمینه‌های رشد منصفانه است؛ بستری که در آن، مهارت واقعی - نه مدرک دانشگاهی، محل سکونت یا سرمایه اولیه - مبنای رشد و درآمد باشد.

ما در آچاره تلاش کرده‌ایم زیرساختی را بسازیم که بر شایسته‌سالاری بنا شده باشد، نه بر امتیازهای نابرابر. زیرساختی که به افراد با هر پیش‌زمینه‌ای اجازه دهد با تکیه بر توانمندی و تجربه، مسیر رشد خود را پیدا کنند. در این مسیر، انتخاب ما همیشه «خلق ارزش واقعی» بوده، نه بهره‌برداری از شکاف‌ها و بی‌نظمی‌های اقتصادی موجود. خدمات حرفه‌ای، تنها با اتکای به نیروی انسانی متعهد، مهارت‌های میدانی و اعتماد دوسویه معنا پیدا می‌کنند - نه با فرمول‌های ساده‌سازی‌شده یا مزیت‌های مصنوعی. می‌دانیم این مسیر آسان‌تر نیست، اما باور داریم ماندگارتر و منصفانه‌تر است.

به آینده که نگاه می‌کنم، باورم این است: اقتصاد ایران، چه دولتمردان و سیاستگذاران بخواهند چه نه، به سمت دیجیتالی شدن خواهد رفت. اما این گذار، بدون پلتفرم‌هایی با هویت بومی، بدون تجربه‌گرانی چون ما، ناقص خواهد بود. آچاره هنوز در ابتدای راه است. اما اگر در این چند سال توانسته‌ایم رکوردهای میلیونی ثبت کنیم، هزاران نفر را به درآمد پایدار برسانیم و میلیون‌ها خدمت را با رضایت عمومی اجرا کنیم، این فقط آغاز فصل تازه‌ای از خدمات دیجیتال در ایران است.

از همه‌ی متخصصان، کاربران، سرمایه‌گذاران، شرکا و بالاخص اعضای تیم آچاره سپاسگزارم. این مسیر را با هم ساختیم، و هنوز فصل‌های مهم‌تری در راهند.

با امید



فصل اول

در جهان چه خبر است؟



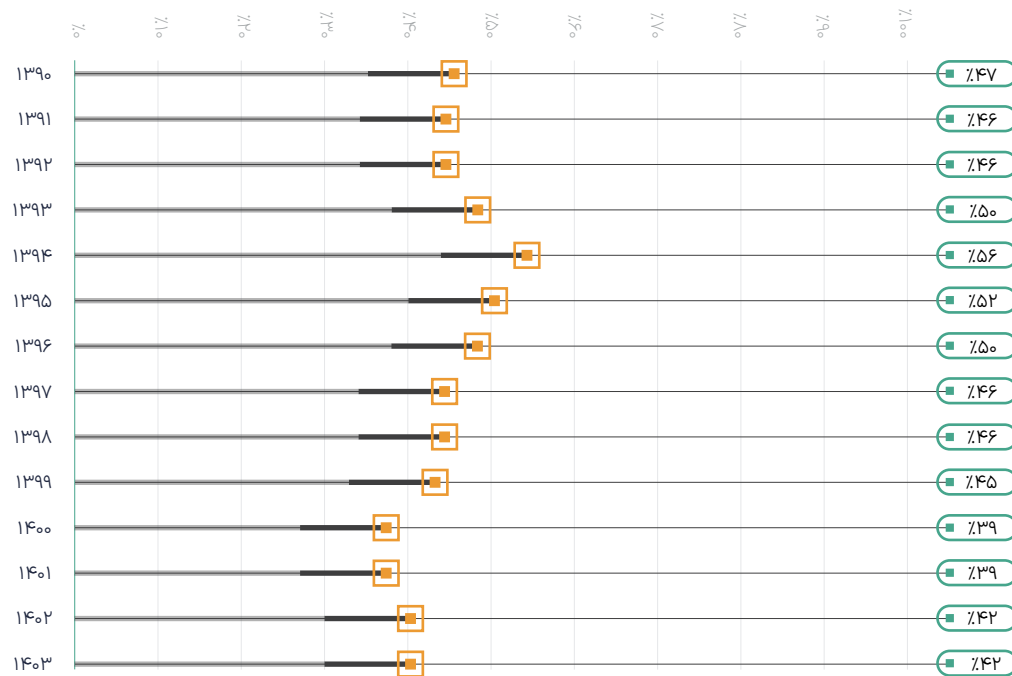
همه چیز از خدمات شروع می‌شود

«خدمات» نبض تپنده‌ی اقتصاد است. گزاره‌ای که نه فقط درباره‌ی ایران که درباره‌ی تقریباً تمام کشورها صدق می‌کند.

از کل شاغلان در کشور، در زمستان سال ۱۴۰۳ در بخش خدمات به کار مشغول بودند |  **۵۳.۷٪**

حداقل سهم بخش خدمات در اقتصاد ایران (بدون نفت) در سال ۱۴۰۳ |  **۴۲.۰٪**

سهم بخش خدمات از اقتصاد ایران در سال‌های اخیر اگرچه نوسان‌هایی را تجربه کرده اما هرگز از حدود ۴۰ درصد عدول نکرده است.



● سهم بخش خدمات از کل اقتصاد (مرکز آمار)

در کشورهای توسعه یافته چه خبر است؟

بخش خدمات ستون فقرات اقتصاد کشورهای توسعه یافته را تشکیل می‌دهد و نقشی کلیدی در تولید ناخالص داخلی، اشتغال‌زایی و هدایت نوآوری ایفا می‌کند.

مطابق آمارهای ۲۰۲۳ در

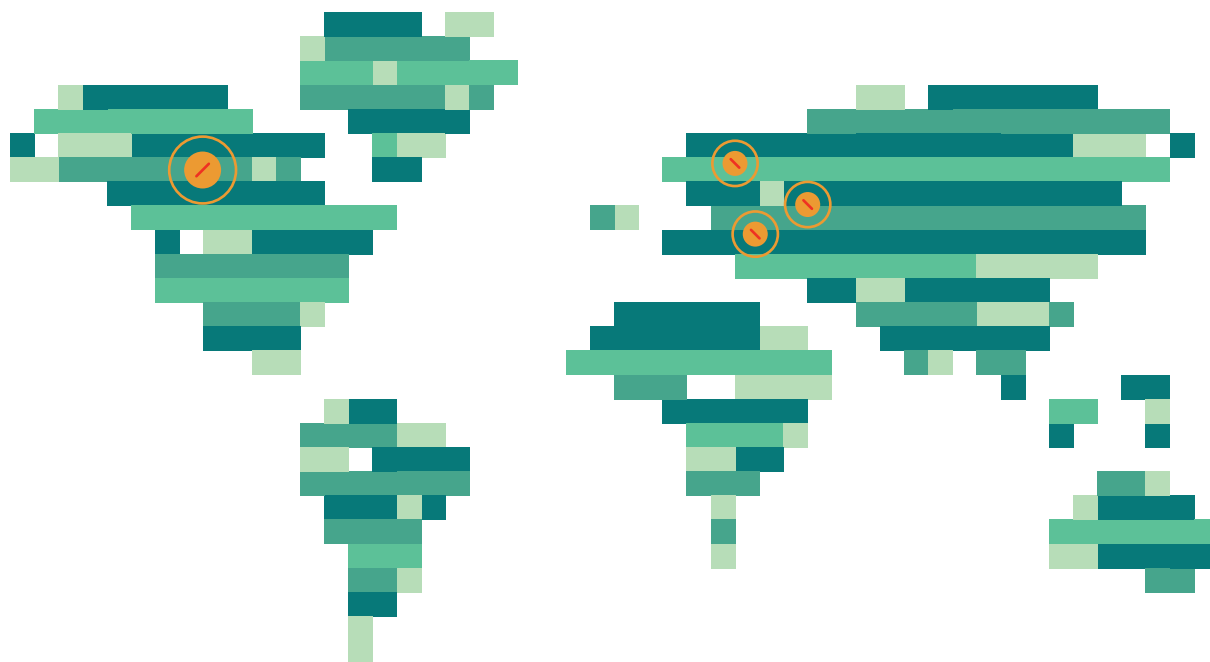
آلمان ۷۰٪

فرانسه ۸۰٪

بریتانیا ۷۸٪

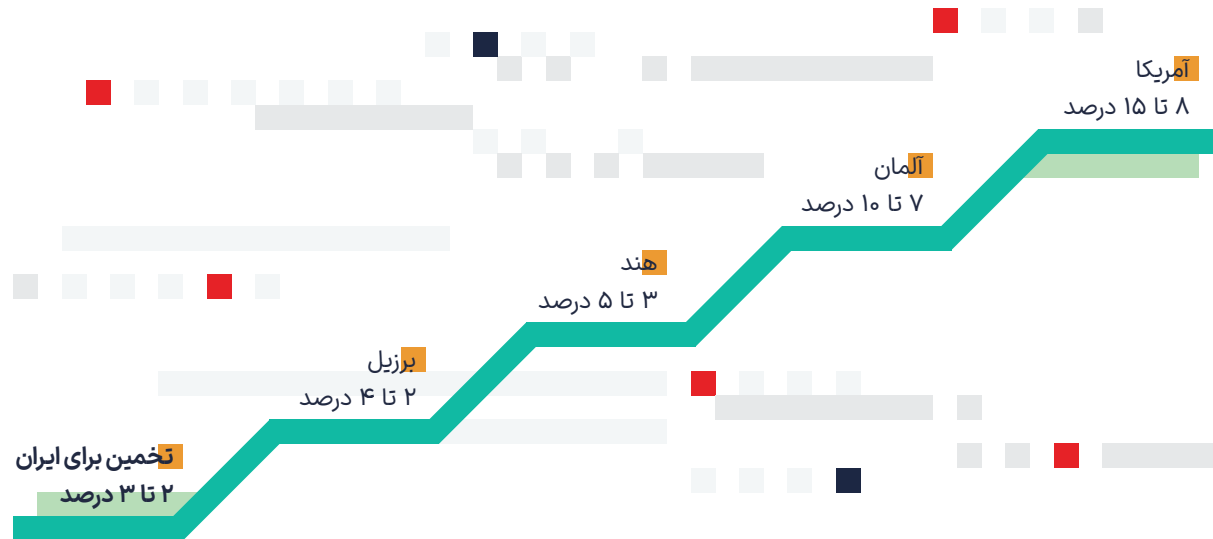
ایالات متحده آمریکا ۸۰٪

از تولید ناخالص داخلی از طریق بخش خدمات تأمین می‌شود.



آینده روشن است

رشد سریع نفوذ فناوری و استفاده از اینترنت موجب شده است که بخشی از بازار خدمات در سراسر جهان به صورت آنلاین انجام شود. سهم خدمات آنلاین از کل بازار خدمات در کشورهای توسعه یافته بیشتر از کشورهای رو به توسعه است.



بازار ایران، با توجه به ویژگی‌های اقتصادی و فرهنگی، شباهت بیشتری به بازارهای در حال توسعه‌ای همچون هند و برزیل دارد.

اگر ایران مسیر مشابه هند را در پیش گیرد، انتظار می‌رود طی ۵ سال آینده این سهم تا حداقل دو برابر وضعیت فعلی رشد کند. آچاره می‌تواند در سال‌های پیش رو نقش موثری در دیجیتالی کردن و مدرن کردن انواع خدمات فنی در ایران داشته باشد.

سهم آچاره از بازار خدمات آنلاین ایران

بر اساس تحلیل‌های بازار و تخمین‌های موجود، آچاره با فاصله قابل‌توجهی، سهم غالب بازار خدمات فنی آنلاین در ایران را در اختیار دارد.



۵۰٪

سهم آچاره از خدمات حرفه‌ای آنلاین

* این عدد تخمین محافظه‌کارانه تیم تحلیل داده آچاره است

چرا حیات اقتصاد به خدمات وابسته است؟

۱. اشتغال‌زایی مستمر

در کشورهای توسعه‌یافته، ۷۵ تا ۸۵ درصد نیروی کار در بخش خدمات فعالیت دارند. آچاره هم در ایران به‌عنوان یکی از پلتفرم‌های پیشرو در این حوزه، تاکنون بستر ثبت‌نام و فعالیت برای بیش از ۲۱۰ هزار متخصص خدمات فنی و خانگی را فراهم کرده است.

۲. مزیت راهبردی برای سایر بخش‌های اقتصاد

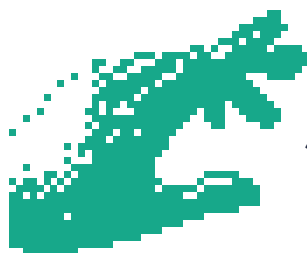
در همه‌ی کشورها، بخش خدمات، نقشی زیرساختی برای رشد سایر صنایع ایفا می‌کند. ایران هم ازین قاعده مستثنا نیست. آچاره با ایجاد اتصال مستقیم میان مشتری و ارائه‌دهنده خدمت، توانسته است زنجیره‌ای از اعتماد، شفافیت و بهره‌وری در بازار خدمات ایجاد کند.

۳. انعطاف‌پذیری در برابر بحران‌ها

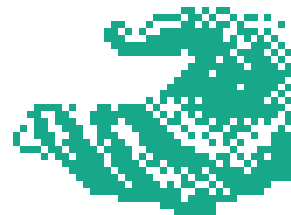
در مقایسه با بخش‌هایی مثل تولید یا گردشگری، بخش خدمات از ثبات بیشتری برخوردار بوده و انعطاف پذیرتر است. در سال‌هایی که گذشت، زیرشاخه‌هایی مانند سلامت، آموزش، فناوری و مالی، در برابر شوک‌های اقتصادی مقاومت بیشتری نشان داده‌اند.

۴. بهبود کیفیت زندگی و فرصت‌های برابر

- ارائه خدمات به شکل آنلاین به سراسر ایران؛
- کیفیت زندگی شهروندان را، با استاندارد یکسان برای همه افزایش می‌دهد
- فرصت‌های شغلی را با مکانیسمی عادلانه‌تر میان تمام شهرها توزیع می‌کند



کاهش نابرابری‌ها در بهره‌مندی از فرصت‌های شغلی، نرخ مشارکت اقتصادی را بالا می‌برد





شجاعتِ شفافیت

گزارش‌های سالانه، آینده‌ی تمام‌نمای اکوسیستم دیجیتال ایران

در چند سال اخیر، سنت حسنه‌ای در اکوسیستم استارت‌آپی ایران پایه‌گذاری شده است که شاید بتوان آن را یکی از نشانه‌های بلوغ و حرکت رو به جلوی اقتصاد دیجیتال کشور دانست و آن، انتشار گزارش‌های عملکرد سالانه‌ی شرکت‌ها است. این جریان، که امسال نیز «آچاره» به

آن پیوسته، فراتر از یک گزارش ساده است و اقدامی شجاعانه در راستای «شفافیت» و از نگاه من نوعی سرمایه‌گذاری استراتژیک برای کل اکوسیستم است که در دسته‌ی مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها قرار می‌گیرد.

قطب‌نمایی در غیاب نقشه

فعالان اقتصادی، به‌ویژه سرمایه‌گذاران، برای اتخاذ تصمیمات دقیق همواره به داده‌های قابل اتکا نیازمندند. در شرایطی که کشور ما از نبود مراجع آماری مستقل و متمرکز در حوزه‌های نوین اقتصادی رنج می‌برد، استارت‌آپ‌ها خود دست به کار شده و این خلاء را پر کرده‌اند. این گزارش‌ها، در عمل، نقشی حیاتی همچون یک «قطب‌نما» را برای سرمایه‌گذاران، کارآفرینان جدید و حتی سیاست‌گذاران ایفا می‌کنند. با انتشار تحلیل‌ها و گزارش‌های مبتنی بر داده، جوامع کارآفرینی و سیاست‌گذاران-البته اگر دغدغه‌ی آن را داشته باشند- می‌توانند در تدوین برنامه‌های حمایت از نوآوری و توسعه دیجیتال، از اطلاعات واقعی و به‌روز بهره‌مند شوند. شرکت‌ها با ارائه‌ی این گزارش‌ها تصویری روشن از اندازه بازار، رفتار کاربران، چالش‌ها و فرصت‌های یک صنعت خاص ارائه می‌دهند که خود باعث کاهش ریسک سرمایه‌گذاری شده و مسیر را برای ورود هوشمندانه‌تر بازیگران جدید هموار می‌سازد.

نباید فراموش کرد که گردآوری و تحلیل داده‌هایی که در این گزارش‌ها منتشر می‌شود، کاری طاقت‌فرسا و پرهزینه است. شرکت‌ها در واقع با منابع داخلی خود، وظیفه‌ای را به دوش می‌کشند که در بسیاری از کشورها توسط نهادهای پژوهشی و دولتی انجام می‌شود. این تلاش، ارزشی مضاعف دارد؛ چرا که این شرکت‌ها نه تنها کسب‌وکار خود را توسعه می‌دهند، بلکه دانش و زیرساخت اطلاعاتی کل صنعت را نیز غنی‌تر می‌سازند.

هر جدول آماری و هر نمودار تحلیلی در این گزارش‌ها، آجری است که روی دیوار بنای اقتصاد دیجیتال کشور گذاشته می‌شود.

خوراک گزارش رسانه‌ها

از منظر ما، اهالی رسانه، این گزارش‌ها «خوراک محتوایی» غنی و بی‌بدیلی هستند. در دنیایی که محتوای سطحی به وفور یافت می‌شود، دسترسی به داده‌های دقیق و دسته‌بندی‌شده به ما این امکان را می‌دهد که از پوشش خبری فراتر رفته و به تحلیل‌های عمیق و مبتنی بر واقعیت بپردازیم. این گزارش‌ها به رسانه‌ها کمک می‌کنند تا با استناد به منابع معتبر، روایت دقیق‌تری از پیشرفت‌ها، موانع و روندهای آینده‌ی صنایع مختلف ارائه دهند. این تعامل دوسویه، یک چرخه‌ی مثبت ایجاد می‌کند: استارت‌آپ‌ها داده تولید می‌کنند، رسانه‌ها آن را تحلیل و ترویج می‌کنند و در نتیجه، شناخت عمومی و اعتماد به اکوسیستم افزایش می‌یابد. انتشار گزارش سالانه، پیش از آنکه یک الزام باشد، یک فرهنگ است؛ فرهنگ شفافیت، پاسخگویی و باور به رشد جمعی. این اقدام نشان می‌دهد که بازیگران اصلی اکوسیستم دیجیتال ایران به چنان خودباوری رسیده‌اند که نه تنها از به اشتراک‌گذاری دستاوردهایشان ابایی ندارند، بلکه حاضرند با ارائه داده‌های ارزشمند، به رشد و بالندگی دیگران نیز کمک کنند. امید است این حرکت ارزشمند به یک استاندارد فراگیر در میان تمام کسب‌وکارهای ایرانی تبدیل شود، چرا که آینده‌ی روشن اقتصاد دیجیتال کشور در گرو همین شفافیت و هم‌افزایی است.

آچاره در یک نگاه

۳ میلیون و ۵۰۰ هزار
کاربر

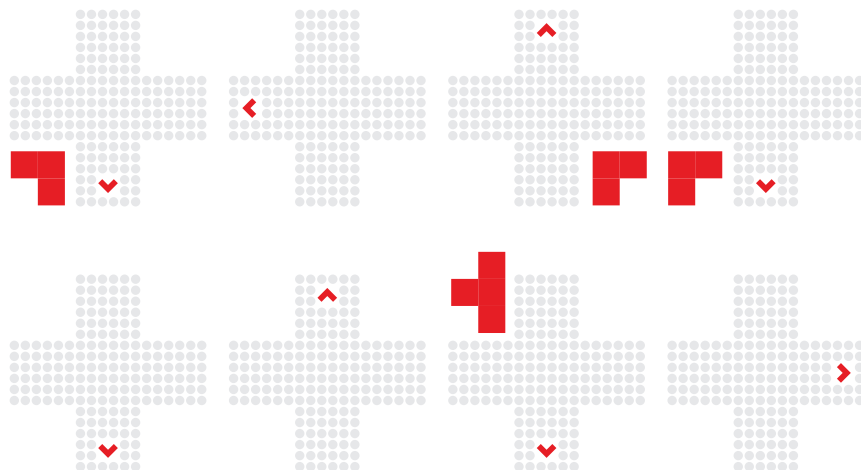
۲۱۰ هزار و ۹۸۰
متخصص

۶ میلیون و ۲۰۰ هزار
سفارش ثبت شده

۳۰
شهر

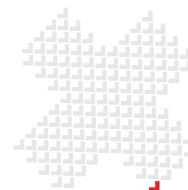
۳۴۰ سرویس
در ۳۲ دسته‌بندی





فصل دوم

آنچه به آچاره گذشته است





بهمن امام

هم‌بنیان‌گذار و مدیرعامل آچاره

خواستیم زندگی را برای مردم بهتر کنیم

آچاره می‌توانست یک بوس کوچولو باشد اما نشد، نطفه‌ای که ۸ سال پیش بسته شد حالا به بار نشست است. گرچه هنوز بالغ نشده ولی دیگر نوپا و شیرخواره نیست. جانی گرفته و قوامی یافته. از یک ایده در یک گپ دوستانه سه نفره حالا تبدیل به سامانه‌ای با ۳ میلیون کاربر شده است. ما می‌خواستیم از کار کردن لذت ببریم، مفید باشیم و پول در بیاوریم. کمی کمتر... کمی بیشتر... این هر سه اتفاق افتاد ما توانستیم برای بیش‌تر از ۳ میلیون نفر حداقل کمی زندگی را راحت‌تر کنیم. ما از سطح کیفیت و پراکندگی خدمات در کشور ناراضی بودیم.

هنوز هم هستیم. تلاش می‌کنیم بهتر شویم و بهترش کنیم. ۸ سال گذشته است و ما یادگرفته‌ایم و یاد می‌گیریم. یاد گرفتن را یاد گرفته‌ایم ما خواستیم آدم‌های خوب و مفیدی باشیم. ما اگر تعمیرکار می‌خواستیم نمی‌دانستیم کجا برویم. ما آشنا زیاد نداشتیم. ما اگر ماشین‌مان خراب می‌شد نمی‌دانستیم کدام تعمیرگاه گوش‌مان را نمی‌برد. ما نمی‌دانستیم اگر لوله‌کش از ما گران گرفت چه کار کنیم. ما بلد نبودیم. ولی ما سعی کردن را بلد بودیم. سعی کردیم برای این مشکل راهی پیدا کنیم.

ما سعی کردیم با ارزش باشیم و برای بقیه ارزش بیافرینیم. ما برای کاربران‌مان زندگی را راحت تر کردیم. یا حداقل فکر می‌کنیم که کردیم، یا می‌خواستیم و می‌خواهیم که بکنیم. حالا لازم نیست دیواری و نقاشی کجای شهر شماسست. حالا همه اینها در آچاره است.

ما برای متخصصان‌مان زندگی را راحت‌تر کردیم. یا حداقل فکر می‌کنیم که کردیم، یا می‌خواستیم و می‌خواهیم که بکنیم. حالا لازم نیست که یک تکنسین فنی برای جذب مشتری در یکی از گران‌ترین شهرهای دنیا مغازه اجاره کند، تراکت چاپ کند و دنبال مشتری بگردد. فلان جوان زحمتکش جویای کار که آمده تهران تا خانه‌ی هم‌وطنانش را تمیز کند حالا می‌داند کجا برود. ما مردی را دیده‌ایم که وقتی برای ثبت‌نام آمد پول نداشت گوشی بخرد و حالا خودش صاحب شرکت است. ما زنی را دیده‌ایم که وقتی برای ثبت‌نام آمد، پول تاکسی برگشتش را نداشت و حالا پسرش را دانشگاه آزاد فرستاده. ما مهندسی را دیده‌ایم که وقتی برای ثبت‌نام آمد شرکت خودش را به اجبار تعطیل کرده بود و حالا پروژه چند میلیارد تومانی ساختمانی گرفته است.

ما برای دولتمردانی که دلسوز هستند زندگی را راحت‌تر کردیم. اگر دغدغه ایجاد اشتغال داشتند ما به آن‌ها کمک کرده‌ایم. چند ده هزار نفر حالا از طریق آچاره کار می‌کنند، مشتری می‌گیرند و درآمد دارند. این کاری بود که دولت‌ها با چندین برابر هزینه هم نمی‌توانستند انجام دهند.

ما حالا ۸ سال داریم. راه افتاده‌ایم، الفبای کار را آموخته‌ایم و به قول فرهاد "یه افق یه بی‌نهایت" فرصت رو به روی‌مان است. ۸ سال دیگر احتمالاً مدرسه‌مان تمام می‌شود. ۸ سال دیگر همه آچاره را می‌شناسند. در ایران و چندین کشور دیگر.

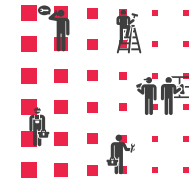
۸ سال دیگر کیفیت خدمات ما خیلی بهتر شده است و برای هر کاری چاره‌ی بهتری داریم. ۸ سال دیگر شما بیشتر به ما اعتماد دارید و ما بیشتر لایق اعتماد شما خواهیم بود. ۸ سال دیگر خیلی خوب است.

آچاره یک گروه است

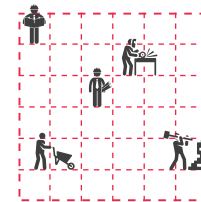
آچاره امروز دیگر یک پلتفرم نیست. یک گروه است. گروه بزرگی که از زیرمجموعه‌هایی تشکیل شده که هر کدام خدمات تخصصی معطوف به خود را ارائه می‌دهند و در مسیر مشخصی که برای آن‌ها تعریف شده، ارزش آفرین‌اند.

بازار آچاره سازه آچاره یک آچاره

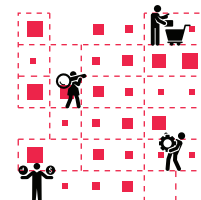
«آچاره» پلتفرم جامع خدمات خانگی و شخصی، از سال‌ها تجربه و تخصص بهره‌مند است و با ارائه بیش از ۳۴۰ نوع از خدمات در ۳۲ دسته متنوع شامل نظافت، ساختمان، تعمیرات، سلامت و زیبایی، خودرو، اسباب‌کشی و مراقبت‌های تخصصی، زندگی روزمره را برای کاربران آسان کرده است.



«آچاره سازه» یکی از زیرمجموعه‌های گروه آچاره است که از مرداد ۱۴۰۰ با هدف ارائه خدمات حرفه‌ای نگهداری و تعمیرات ساختمان در سه حوزه مکانیکال، الکتریکال و ابنیه شروع به کار کرده است. این شرکت دانش‌بنیان، با رویکرد فناورانه و پلتفرم‌محور، خدماتی نظیر طراحی، بازسازی، نوسازی و تعمیرات تاسیسات را برای پروژه‌های بزرگ و سازمان‌ها فراهم می‌سازد.



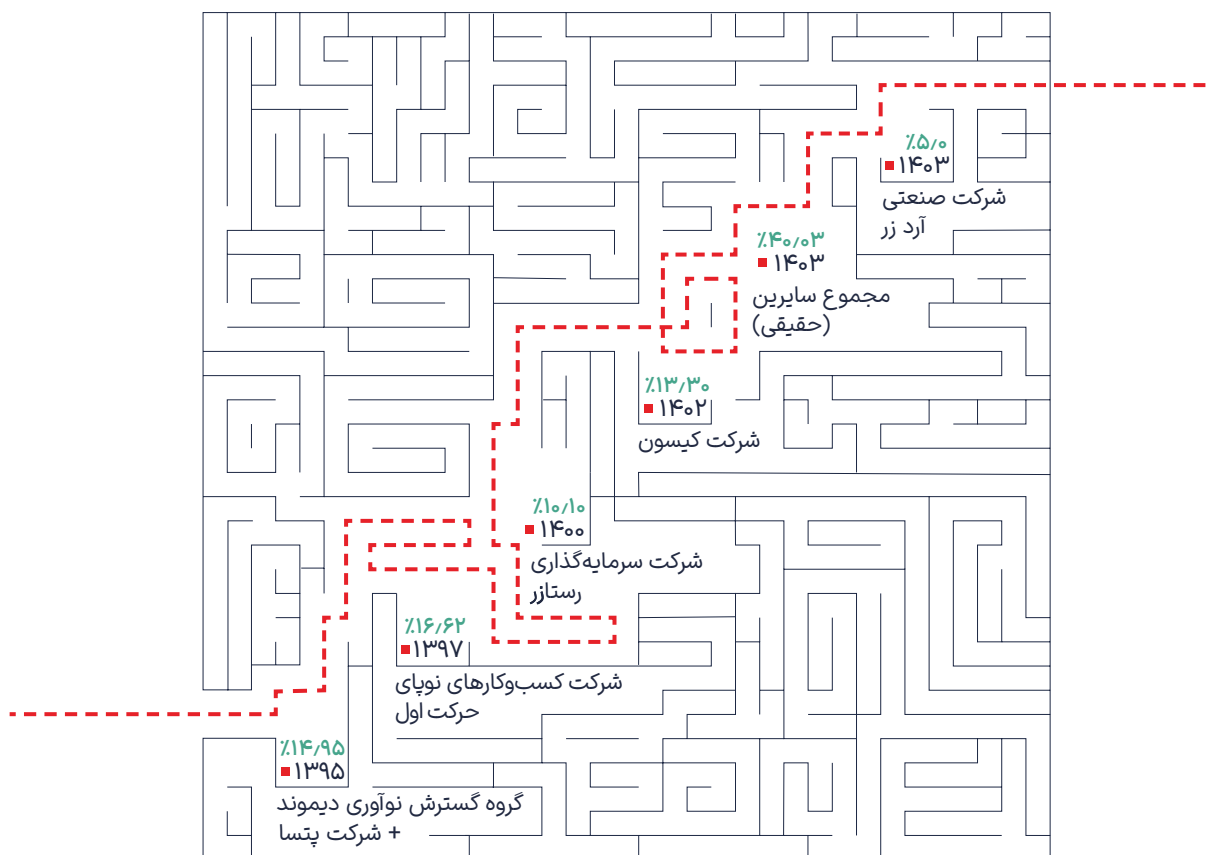
«آچاره بازار» یکی دیگر از زیرمجموعه‌های گروه آچاره است که فرایند کشف قیمت و تأمین کالای ساختمانی را دیجیتال، ساده و قابل پیگیری کرده است.



❖ سرمایه‌گذاران و زمان سرمایه‌گذاری

گروه آچاره از حمایت سرمایه‌گذاران معتبری برخوردار است که به توسعه و پایداری این پلتفرم کمک کرده‌اند.

آچاره کار خود را با یک سرمایه‌گذاری شخصی آغاز کرد و حالا همراهان بزرگی را کنار خود دارد.



آخرین درصد سهام‌داری

■ سال سرمایه‌گذاری

■ سرمایه‌گذار

● راهنما

● جزئیات زمان سرمایه‌گذاری و میزان سرمایه‌گذاری در آچاره

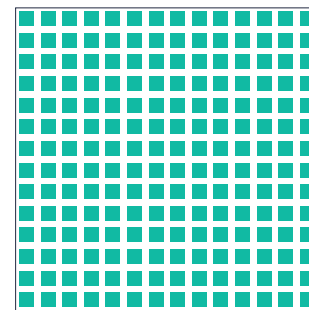
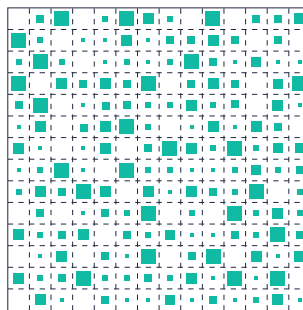
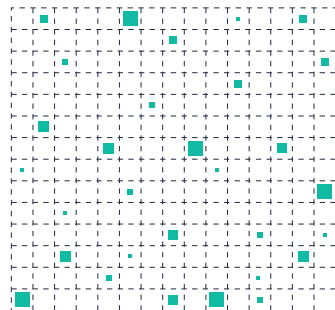
گروه آچاره

در ۸ سالی که گذشت، با همه پستی‌های و بلندی‌ها، گروه آچاره توانست تبدیل به بستری مهم برای ایجاد تحول در حوزه خدمات دیجیتال ایران شود. بررسی داده‌های پلتفرم از سال ۱۳۹۶ تا پایان سال ۱۴۰۳ حکایت از پیشرفت آرام و مستمر این مجموعه دارد

رشد **۲۶۷۹٪**

↑ **۲۸** برابر بیشتر

در سفارش‌های ثبت شده



۱۳۹۶

سفارش **۷۰,۹۵۰**

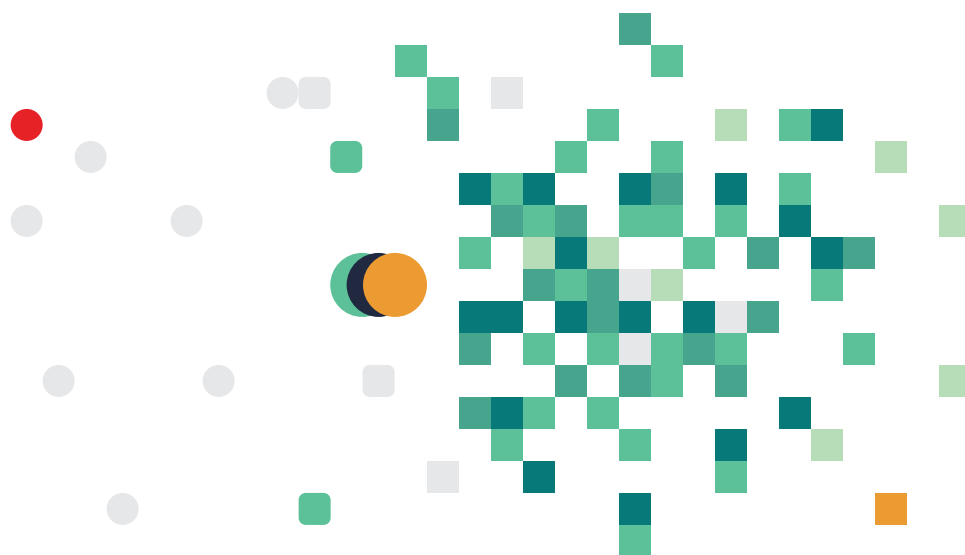
سرویس انجام شده **۲۱,۳۵۶**

→ ۱۴۰۳

سفارش **۱,۹۷۱,۵۵۸**

سرویس انجام شده **۱,۰۴۶,۸۷۰**

روند صعودی ثبت سفارش در آچاره، نه تنها بیانگر افزایش تقاضا در این پلتفرم است بلکه می‌تواند به نوعی صحنه بر افزایش عمق بازار خدمات آنلاین در ایران بگذارد.





مائه امینی

مدیر ارتباطات سازمانی

میان دو جهان

این جا همه چیز، سخت‌تر از آن است که به نظر می‌رسد

«سهل ممتنع». دو کلمه و یک کسر میان آن‌ها، شاید بهترین ترکیب برای توصیف مدیریت ارتباطات در گروه آچاره باشد.

در آچاره، با دو گروه مخاطب مواجهیم، دو گروه با زبان، ارزش‌ها و نیازهای ارتباطی متفاوت و حتی در بعضی موارد -روی کاغذ- متناقض. روابط عمومی مدرن برای بیشینه کردن منافع جمعی در چنین شرایطی، نه فقط نیاز به طراحی دو زبان موازی و در عین حال یکپارچه که نیاز به درک دو جهان متفاوت دارد. خاصه که فهم این چالش‌ها، تنها می‌تواند نقطه‌ای برای شروع مسیر باشد و پیاده‌سازی چنین دستگاه ارتباطی در سازمان‌هایی که به بلوغ نسبی رسیده‌اند، بسیار سخت‌تر از یک مجموعه‌ی تازه‌نفس است. همه‌ی این‌ها در حالی مطرح می‌شود که انتخاب رسانه مناسب برای انتشار پیام‌ها هم ازین پیچیدگی مصون نمی‌ماند چرا که تجربه نشان داده که دسترسی دو گروه اصلی مخاطبان آچاره به کانال‌های ارتباطی موجود یکسان نیست. البته پیچیدگی‌های ارتباطی در گروه آچاره ساحت‌های مختلفی دارد و وقتی یکی از متخصصان پلتفرم، برای تعمیرات، نظافت و یا هر خدمت دیگری در محلی که باید حاضر می‌شود، مساله عمق بیشتری پیدا می‌کند.

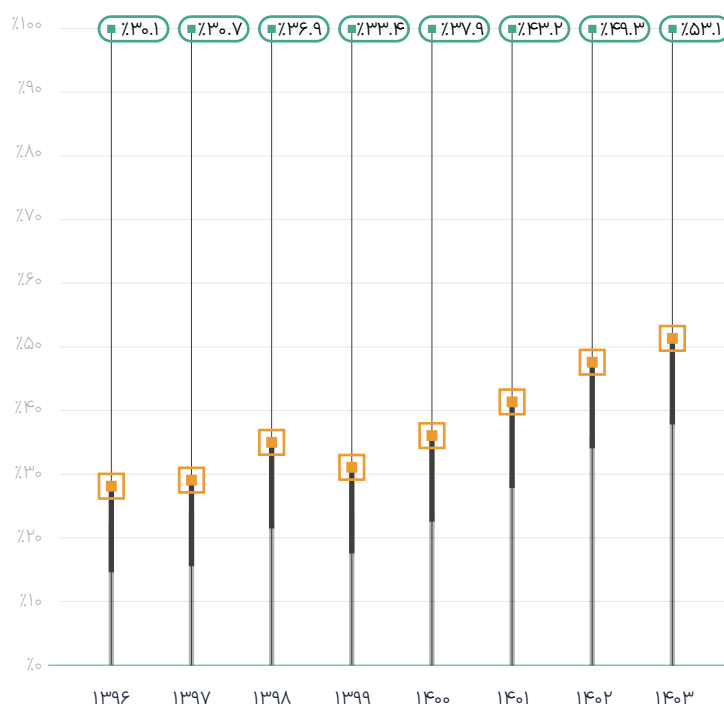
متخصص آچاره، پیک، راننده یا فروشنده نیست. متخصص آچاره گاهی برای ساعت‌ها در خصوصی‌ترین بخش‌های زندگی کاربر حضور پیدا می‌کند و به حریم شخصی او وارد می‌شود.

ارتباطات انسانی گاهی -خاصه به این نزدیکی و در این زمان طولانی- غامض‌تر است از آنچه که به نظر می‌رسد و ارتباط میان کاربران و متخصصان آچاره به خودی خود می‌تواند به قصه‌ی پرآب چشمی تبدیل شود. واقعیت این است که پلتفرمی که از آن حرف می‌زنم، هرگز یک پلتفرم ساده برای وصل کردن تقاضا و عرضه نبوده است؛ راستش نمی‌تواند و نمی‌خواهد که باشد.

آچاره، امروز بعد از هشت سال در آستانه‌ای ایستاده‌است که خود خالق آن بوده است: ارائه‌ی خدمات آنلاین با پشتیبانی و مسئولیت‌پذیری. در آستانه‌ای که در آن ساختن یک سازوکار کارآمد برای جذب اعتماد هر دو گروه، نیاز به تمرین هر روزه، به روزرسانی استانداردها و مراقبت ویژه دارد. راستش را بخواهید، برای من به عنوان یک متخصص ارتباطات، آنچه امروز آچاره را متمایز می‌کند، نه ارائه‌ی خدمات آنلاین و جزییات توسعه پلتفرم، که خلق مدلی پرریسک اما جسورانه در میدان ارتباطات انسانی برای ساخت اعتماد است.

آرام ولی مداوم

رشد آرام و پایدار، حاصل استمرار در ارائه کیفیتی قابل دفاع است. وقتی کاربر در هر بار استفاده با سطح ثابتی از استاندارد خدمات مواجه شود، اعتماد شکل گرفته و تکرار تجربه ممکن می‌شود.



نرخ تبدیل سفارش‌های ثبت‌شده به خدمات انجام‌شده

۵۳٪

سال ۱۴۰۳

۱۰۰٪

۳۰٪

سال ۱۳۹۶

۱۰۰٪

نرخ انجام سفارش‌ها

آچاره توانسته نرخ تبدیل سفارش‌های خود را در طی ۸ سال فعالیت، در مسیر رشد نگه دارد. کاهش در سال ۹۹، مربوط به شوکی است که کرونا در این سال به همه کسب‌وکارها وارد کرد.



فصل سوم

ما و متخصصان





فرشاد حق‌پناه

قائم مقام مدیرعامل گروه آچاره

توانگری به هنر است

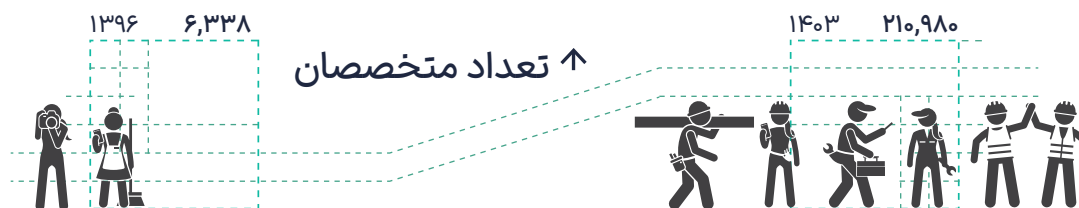
هزینه اشتغال‌زایی به ازای هر نفر در آچاره حدود ۸ میلیون تومان است

گروه آچاره با پوشش زنجیره‌ای از نیازهای اساسی جامعه به یکی از بازیگران اصلی دیجیتال‌سازی زندگی روزمره ایرانی‌ها تبدیل شده. سرمایه‌گذاری در ایجاد زیرساخت‌های لازم و توسعه‌ی همزمان چند پلتفرم خدماتی، این گروه را به راهبر بازار خدمات حرفه‌ای تبدیل کرده است.

اکنون آچاره در نقطه‌ای از مسیر رشد خود قرار دارد که با کسب بیشترین سهم بازار و رسیدن به تعادل رشد و سودآوری، به تاب‌آوری اقتصادی دست پیدا کرده. بررسی کارنامه آچاره نشان می‌دهد که اندازه این کسب و کار در سه سال منتهی به ۱۴۰۳، بیش از ۱۰ برابر و در همین دوره، سود خالص آن، تقریباً ۹۰ برابر شده است؛ اعدادی که برای ما، نشانی از تعادل رشد و سودآوری‌اند. همچنین حاشیه سود خالص، با الگو قراردادن موفق‌ترین پلتفرم‌های بین‌المللی، به بیش از ۲۵٪ رسیده که حاکی از انضباط مالی و بلوغ کسب و کار است. آنچه در این هشت سال تجربه کردیم به ما یاد داد که در شرایط عدم قطعیت اقتصادی، حاشیه سود بالا به تاب‌آوری کسب‌وکار کمک کرده و شرایط پایداری برای توسعه‌ی آن فراهم می‌کند. مدل‌های کسب‌وکار گروه آچاره، با افزایش بهره‌وری، امکان ایجاد اشتغال با کیفیت، با هزینه‌ای به مراتب کمتر از نهادهای دولتی و عمومی را فراهم کرده است. اکنون هزینه اشتغال‌زایی به ازای هر نفر در آچاره حدوداً ۸ میلیون تومان است؛ این موضوع آچاره را به کاندیدای ایده‌آلی برای رشد پایدار و اشتغال‌زایی باکیفیت در ایران تبدیل کرده است.

❖ نبض آچاره اینجا می‌زند

داستان از همینجا شروع می‌شود؛ از متخصصان آچاره. از آن‌ها که با مهارت، تجربه و اعتماد، بار اصلی ارائه خدمات را بر دوش می‌کشند و قلب تپنده‌ی این پلتفرم‌اند. رابطه آچاره با جامعه‌ی متخصصانش، صرفاً یک تعامل کاری نیست؛ بلکه گفت‌وگویی مستمر، دوطرفه و شفاف است که به این پلتفرم کمک می‌کند درک بهتری از موقعیت خود در بازار داشته باشد. ارائه‌ی تصویری شفاف از داده‌های مربوط به این بخش، تکمیل‌کننده‌ی همین نگاه است.



آچاره در سال ۱۳۹۶ فعالیتش را با ۶ هزار و ۳۳۸ متخصص شروع کرد و تا پایان سال ۱۴۰۳، تعداد متخصصان این پلتفرم به ۲۱۰ هزار و ۹۸۰ نفر رسیده است.

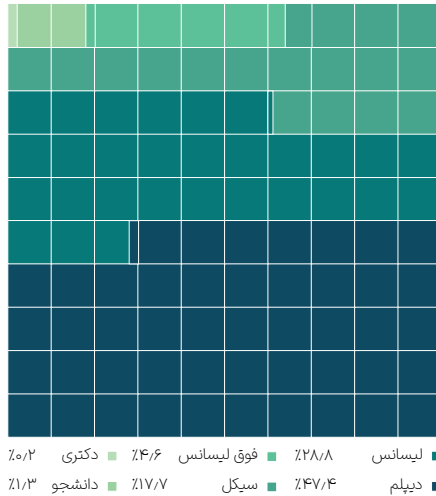
یکی از نقاط قوت آچاره، شبکه متنوع و گسترده متخصصان آن است که از نظر تحصیلات، سن و جنسیت، طیف وسیعی از جامعه را در بر می‌گیرد.

توزیع تحصیلات متخصصان

بیش از ۳۴ درصد متخصصان آچاره، تحصیلات دانشگاهی دارند.

در آچاره ۶۵.۱ درصد متخصصان تحصیلات دیپلم و سیکل دارند.

این آمار، گواهی بر کارایی اقتصاد غیررسمی و به نوعی خاموش در ایران است که در آن، مهارت‌های عملی و تجربه میدانی به جای مدارک دانشگاهی، به عنوان معیار اصلی موفقیت ایفای نقش می‌کنند. آچاره با پذیرش این گروه، عملاً مسیرهای جایگزین اشتغال را برای میلیون‌ها نفری که به دلایل مختلف امکان ادامه تحصیل نداشته‌اند، هموار کرده است. بخش مهمی از اقتصاد را، نه مدارک دانشگاهی، که مهارت‌های واقعی به جریان می‌اندازند.



توزیع مهارت و تحصیلات به اقتصاد جان تازه‌ای می‌بخشد

توزیع جنسیتی؛ در ابتدای مسیر کاهش شکاف جنسیتی

سهم ۱۴.۹٪ زنان

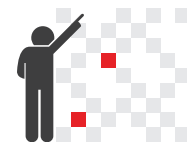
در بستر بازار کار ایران که نرخ مشارکت اقتصادی زنان حدود ۱۴٪ است، اشتغال‌زایی برای بیش از ۳۱ هزار زن در آچاره، نشانه امیدبخشی از ظرفیت دیجیتال برای کاهش شکاف جنسیتی است. در آچاره سهم حضور زنان به حدود ۱۵٪ می‌رسد.



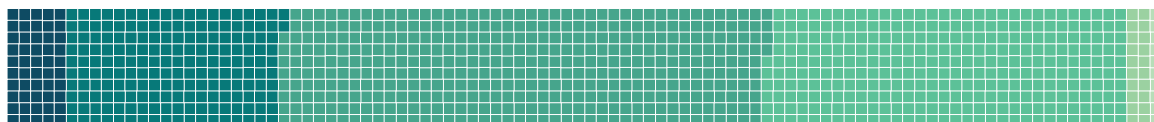
زن ۱۴.۹٪

۸۵.۱٪

مرد



توزیع سنی؛ تجربه و انرژی در کنار هم



از ۱۸ الی ۲۰ سال	۵/۵٪	از ۲۰ الی ۳۰ سال	۱۸/۲٪	از ۳۰ الی ۴۰ سال	۴۱/۲٪
از ۴۰ الی ۵۰ سال	۳۵/۶٪	از ۵۰ الی ۶۰ سال	۸/۵٪	بالای ۶۰ سال	۱/۵٪



۳۰ تا ۵۰ سال (۷۱.۷۶٪)

این بازه سنی، قلب تپنده اقتصاد تجربه‌محور است. حضور این گروه، تضمینی برای ارائه خدمات باکیفیت در نظر گرفته می‌شود، چرا که ترکیبی از انرژی، تجربه و مسئولیت‌پذیری را به همراه دارد.



سهم جوانان ۱۸-۲۰ سال (۱.۵٪)

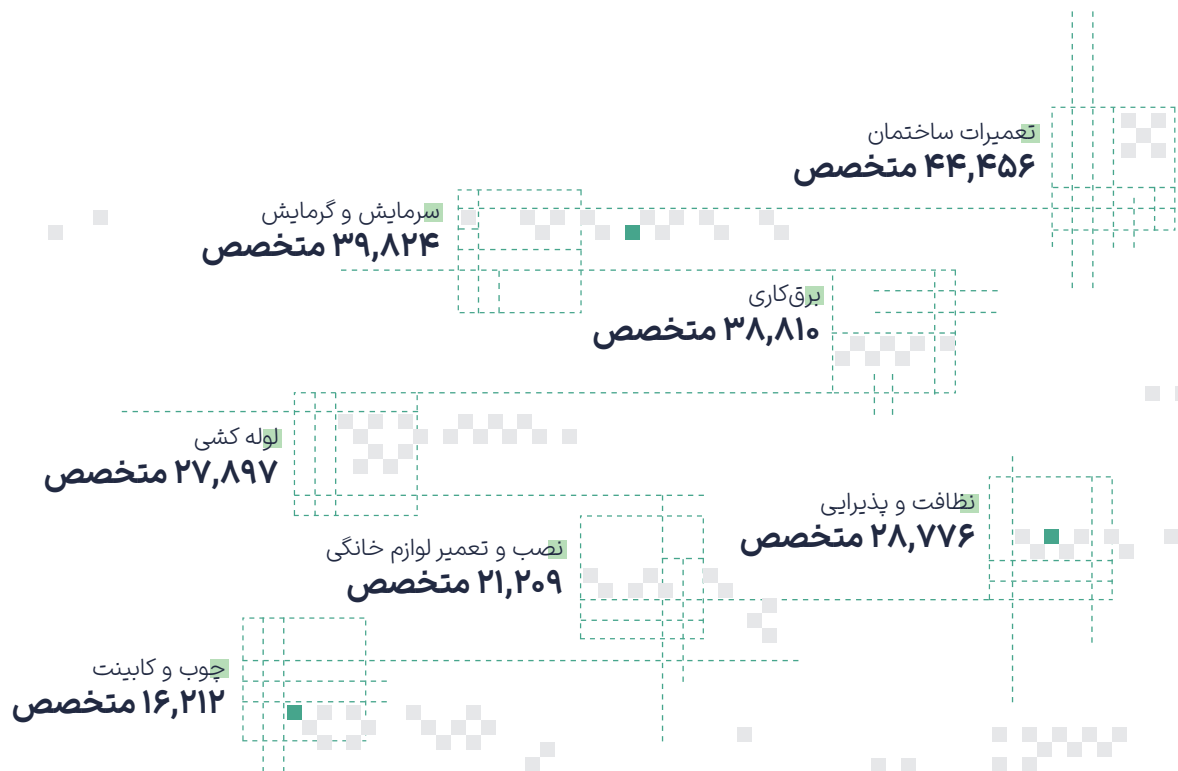
این عدد نشان می‌دهد که نسل زد هم از پیوستن به دنیای مهارت‌ها استقبال می‌کنند. نسلی که می‌توانند آینده پلتفرم را بسازند و چرخه انتقال دانش را زنده نگه دارند.

محبوب متخصصان

تعمیرات ساختمان یکی از پرتعدادترین حوزه‌ها برای متخصصان آچاره به حساب می‌آید. حدود **۱۲ درصد** از متخصصان آچاره، در بخش تعمیرات ساختمان فعالند.

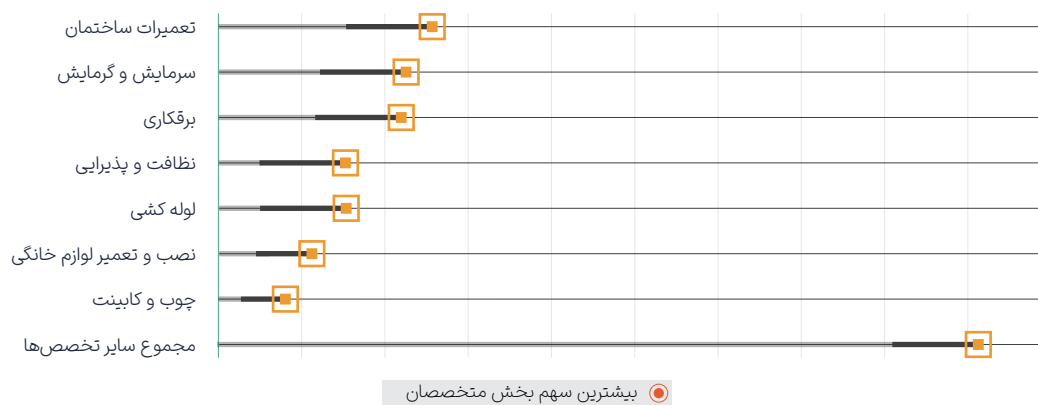
بعد از تعمیرات ساختمان، حوزه سرمایش و گرمایش و سپس برق‌کاری از حوزه‌های محبوب متخصصان به شمار می‌روند.

بعضی از متخصصان با بهره‌مندی از چند مهارت، هم‌زمان در چند حوزه فعال هستند. برای مثال یک متخصص سیم‌کشی و کابل‌کشی می‌تواند هم‌زمان در سرویس نصب لوستر و چراغ و کلید- پرز هم خدمات‌رسانی کند.





آچاره با ایجاد شبکه‌ای متنوع از متخصصان، به‌عنوان یک اکوسیستم جامع خدماتی رفتار می‌کند



درآمد متخصصان

میانگین درآمد سالانه متخصصان آچاره در سال ۱۳۹۶ حدود یک میلیون و ۹۲۷ هزار تومان بوده که این عدد در سال ۱۴۰۳، به ۱۳۰ میلیون و ۲۳۳ هزار تومان رسیده است. ورای اثر تورم، بخشی از این افزایش درآمد به توسعه فرصت‌های شغلی ایجاد شده در آچاره برمی‌گردد.

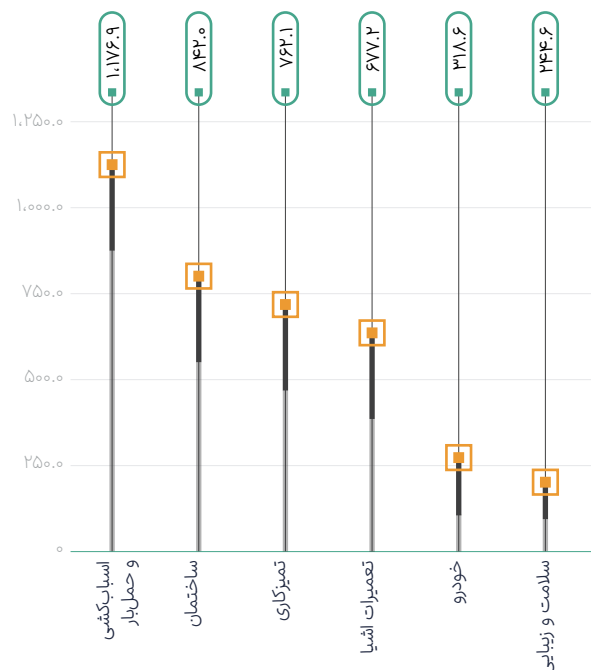
میانگین تعداد کار انجام شده توسط هر متخصص، ۷ برابر شده است.

۴۸۷~ کار

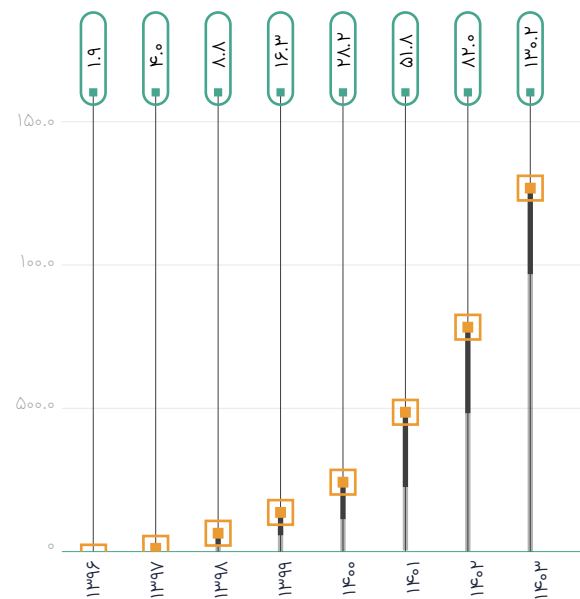
در سال ۱۴۰۳ پردرآمدترین متخصصان آچاره به طور میانگین ۴۸۷ کار انجام داده‌اند

۷۴~ کار

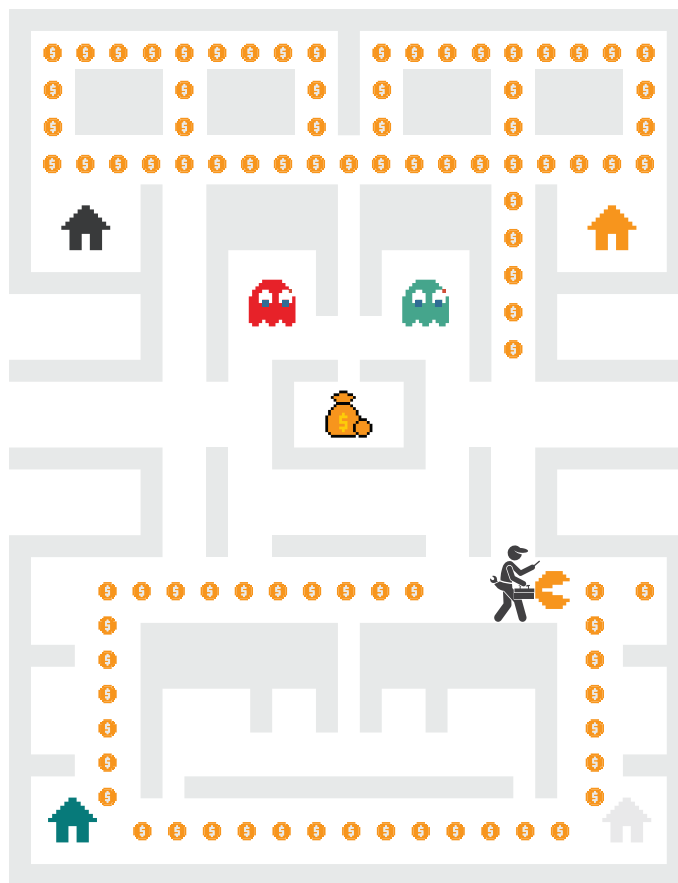
در سال ۹۶ پردرآمدترین متخصصان آچاره به طور میانگین ۷۴ کار انجام داده‌اند



● میانگین درآمد سالانه متخصصان پرکار آچاره در سال ۱۴۰۳ (میلیون تومان)



● میانگین درآمد سالانه متخصصان آچاره در گذر زمان (میلیون تومان)



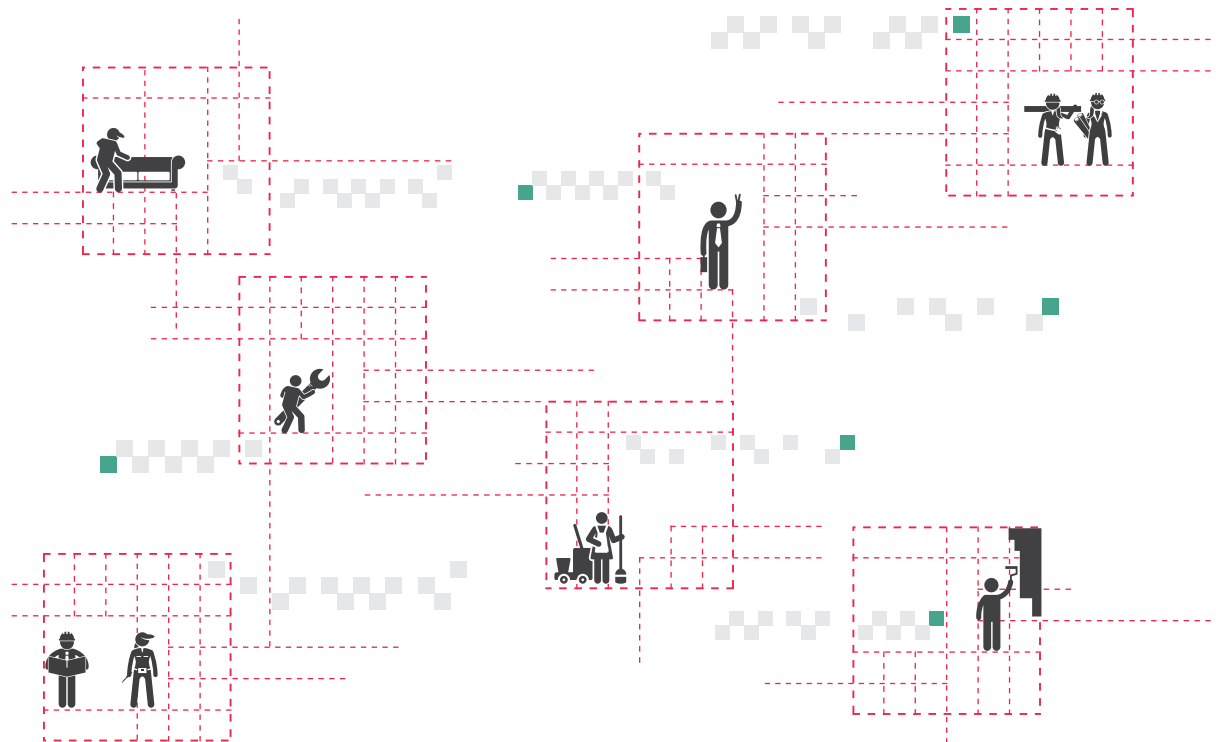
در سال ۱۴۰۳ متخصصان **پرگار** آچاره توانستند به طور میانگین، ماهانه بین ۲۰ تا ۹۸ میلیون تومان درآمد کسب کنند

مسیری برای رشد اقتصاد گیگ

اقتصاد گیگ چیست؟

اقتصاد گیگ به سیستم بازارکاری اشاره دارد که در آن، افراد به جای اشتغال تماموقت در مدل سنتی، به صورت پروژه‌ای، موقت یا فریلنسری کار می‌کنند. این مدل بر پایه انعطاف‌پذیری، استقلال شغلی و ارتباط مستقیم بین ارائه‌دهنده و مشتری از طریق پلتفرم‌های دیجیتال مثل آچاره استوار است.

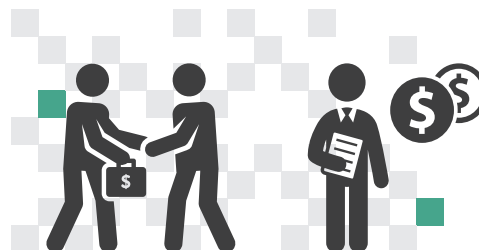
رشد درآمد متخصصان آچاره = حمایت از نیروی کار متخصص، کاهش بیکاری، افزایش مشارکت اقتصادی و توزیع عادلانه‌تر درآمد در کشور



آیا درآمد متخصصان آچاره از تورم پیشی گرفته است؟

به طور میانگین درآمد متخصصان آچاره از سال ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۳، حدود ۶۸ برابر شده است. حداقل حقوق کارگران مشمول قانون کار از سال ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۳، حدود ۱۳ برابر شده است.

میانگین کمسیون دریافتی در سال ۱۴۰۳
در پلتفرم آچاره ۱۱ درصد هزینه سفارش‌ها بوده است



پردرآمدترین متخصصان آچاره

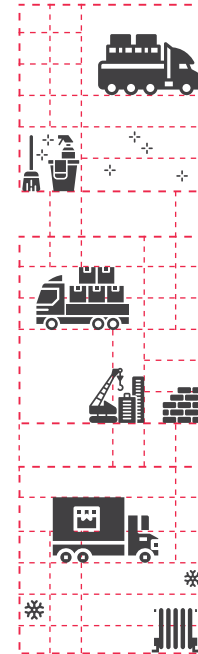
متخصصان آچاره با ساختن کارنامه‌ای قابل دفاع از خود، می‌توانند هر روز بیشتر از روز قبل درآمد کسب کنند. امتیازهای کاربران و نظراتی که بعد از استفاده از یک سرویس در پلتفرم آچاره گذاشته می‌شود، تعدادی از متخصصان را به ستارگانی درخشان در پلتفرم تبدیل می‌نماید.

در سال ۱۴۰۳،
۳ هزار و ۶۴۴ متخصص در آچاره، ماهانه بیش از ۶۰
میلیون تومان درآمد کسب کرده‌اند



پدرآمدترین متخصصان آچاره در سالی که گذشت ...

- آقای الف - ک متخصص خدمات باربری و جابه‌جایی
۹۲۳ سفارش و درآمد بیش از **۵.۷** میلیارد تومان
- شرکت خ - ب متخصص حوزه نظافت و پذیرایی
۶,۰۸۶ سفارش و درآمد بیش از **۵.۲** میلیارد تومان
- آقای پ - خ متخصص حوزه باربری و جابه‌جایی
۹۸۹ سفارش و درآمد **۴.۹** میلیارد تومان
- آقای صاد - ر متخصص تعمیرات، طراحی و بازسازی ساختمان
۸۸ سفارش و درآمد بیش از **۴.۳** میلیارد تومان
- آقای میم - ف متخصص باربری و جابه‌جایی
۷۰۲ سفارش و **۴.۱** میلیارد تومان
- شرکت واو - سین متخصص حوزه سرمایش، گرمایش و تعمیر لوازم خانگی
۱,۵۳۶ سفارش و درآمد حدود **۴.۰** میلیارد تومان



پدرآمدترین متخصص آچاره در سال ۱۴۰۳، ماهانه به طور میانگین ۴۷۰ میلیون تومان درآمد کسب کرده است



شفاف سازی در فرآیند احراز هویت متخصصان، یکی از اصولی است که آچاره به آن پای بند است. به طور میانگین در هر سال، حدود ۶۹ درصد متقاضیان برای پیوستن به آچاره به دلیل نداشتن صلاحیت، رد می شوند.

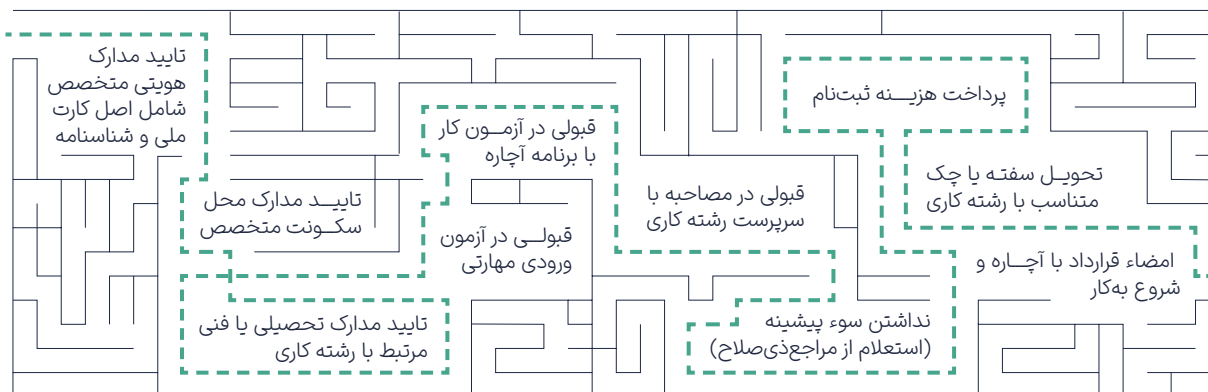


احراز هویت و اعتبارسنجی



از هر ۳ متقاضی ثبت نام، یک نفر عضو جامعه متخصصان آچاره می شود

فرآیند احراز هویت در آچاره



آیا می دانید اصلی ترین دلیل رد عضویت در آچاره نداشتن مدرک مرتبط است؟



علی میرزاخانی

اقتصاددان

پلتفرم نجات‌دهنده است

اقتصاد پلتفرمی که می‌توان آن را مجموعه‌ای از بازارهای مجازی توصیف کرد، نقش بسیار مهمی در رشد و توسعه اقتصادهای مدرن ایفا می‌کند. به طور کلی، بر اساس آموزه‌های علم اقتصاد، هر عاملی که به رونق معاملات و تجارت کمک کند، منجر به افزایش رفاه عمومی و رشد اقتصاد ملی خواهد شد. پلتفرم‌ها نیز دقیقاً به همین دلیل، با ایجاد بستر خلاقیت، کاهش هزینه‌ها و افزایش دسترسی به بازارها،

زمینه رونق تجارت را فراهم می‌کنند که در نتیجه آن، رشد اقتصادی و بهبود رفاه عمومی حاصل می‌شود. نکته دوم این است که پلتفرم‌ها با تسهیل ورود و خروج به بازار، موجب افزایش رقابت میان عرضه‌کنندگان می‌شوند. نتیجه این فرآیند، افزایش اشتغال مولد و ارزش‌آفرین است. در ادبیات اقتصادی، هر بازاری که در آن ورود و خروج حداکثری ممکن باشد، به رقابت سالم می‌انجامد که این خود زمینه‌ساز اشتغال مولد (در مقابل اشتغال غیرمولد) خواهد بود. پلتفرم آچاره علاوه بر این مزایا، یک برتری مضاعف نسبت به سایر پلتفرم‌ها دارد که به ماهیت معاملات رایج در آن مربوط می‌شود. این مزیت، راهکاری موثر برای مقابله با یکی از مهم‌ترین موارد شکست بازار یعنی عدم تقارن اطلاعات فراهم می‌آورد. عدم تقارن اطلاعات در معاملاتی موضوعیت دارد که در آن‌ها یکی از طرفین معامله اطلاعات بیشتر یا دقیق‌تری نسبت به طرف دیگر دارد؛ این نابرابری اطلاعاتی باعث عدم توازن قدرت در معامله شده و در نهایت ممکن است به کاهش تجارت و حتی شکست بازار بینجامد. این پدیده از یک سو باعث کاهش شدید حجم معاملات و به تبع آن کاهش اشتغال و رشد اقتصادی می‌شود، و از سوی دیگر، اغلب منجر به پدیده‌ای به نام کژگزینی مصرف‌کنندگان می‌گردد که باعث کاهش رفاه مصرف‌کنندگان خواهد شد. برای روشن‌تر شدن موضوع، می‌توان به یکی از مثال‌های کلاسیک عدم تقارن اطلاعات در ادبیات اقتصادی اشاره کرد: بازار خودروهای دست‌دوم. در این بازار، هم خودروهای باکیفیت عرضه می‌شوند و هم خودروهای بی‌کیفیت. در ادبیات اقتصادی، خودروهای باکیفیت را «هلو» و خودروهای بی‌کیفیت را «لیمو» می‌نامند.

در چنین بازاری، فروشندگان نسبت به خریداران برتری اطلاعاتی دارند؛ چرا که آن‌ها دقیقاً می‌دانند خودروهایی که می‌فروشند هلو هستند یا لیمو، اما خریداران این اطلاعات را ندارند. حالا اگر فرض کنیم ارزش یک خودروی هلو ۲۰۰۰ دلار باشد و ارزش یک خودروی لیمو ۱۰۰۰ دلار، خریداران به دلیل نبود اطلاعات کافی و برای فرار از ریسک، حاضر نیستند بیشتر از ۱۰۰۰ دلار پرداخت کنند؛ چون ممکن است خودرو لیمو باشد. در نتیجه، حتی برای خودروهای هلو هم همان قیمت لیمو پیشنهاد داده می‌شود. این باعث می‌شود فروشندگان خودروهای باکیفیت، چون می‌دانند ارزش واقعی کالای‌شان بیشتر است، از بازار خارج شوند، و در نهایت فقط فروشندگانی در بازار باقی می‌مانند که می‌خواهند خودروهای لیمو را به قیمت هلو بفروشند. پیامد چنین وضعیتی، علاوه بر اینکه پدیده کژگزینی مصرف‌کننده را ایجاد می‌کند، کاهش شدید معاملات و در نهایت کاهش رفاه عمومی خواهد بود.

در بازار خدمات فنی و تخصصی نیز دقیقاً با همین وضعیت مواجه هستیم. هم خدمات باکیفیت (هلو) و هم خدمات بی‌کیفیت (لیمو) عرضه می‌شوند. پیش از ظهور پلتفرم‌هایی مانند آچاره، خریداران ابزار کافی برای تفکیک این دو نوع خدمت در اختیار نداشتند. اما امروزه، با وجود این پلتفرم‌ها، مصرف‌کنندگان می‌توانند از طریق سوابق ارائه‌دهندگان خدمات، امتیازات مشتریان پیشین و نظرات ثبت‌شده در پلتفرم، اطلاعات قابل‌اتکایی درباره کیفیت خدمات کسب کنند. این شفافیت اطلاعاتی، موثرترین راهکار مقابله با شکست بازار ناشی از عدم تقارن اطلاعات تا امروز بوده است.

هیچ ابزار دیگری در اقتصاد به اندازه این پلتفرم‌ها، امکان مقابله با شکست بازار را فراهم نکرده است.

این ویژگی نه تنها مصرف‌کنندگان را از خطر کژگزینی نجات می‌دهد، بلکه با افزایش حجم دادوستد، به ارتقای رفاه عمومی نیز کمک می‌کند.

از هر نسلی تخصصی

با جذب متخصصان در بازه‌های سنی متنوع، از جوان‌ترین (۱۸ سال) تا مسن‌ترین (۷۱ سال)، آچاره توانسته بستری فراگیر برای مشارکت اقتصادی در جامعه فراهم کند.

یکی از جوان‌ترین متخصصان آچاره

سید هادی حسینی ۱۹

متخصص لوله‌کشی و نصب و تعمیر شیرآلات

حدود شش ماه است که فعالیت خود را در پلتفرم آچاره آغاز و تاکنون ۱۳۶ سفارش را انجام داده‌ام. آچاره تنها منبع درآمد من محسوب می‌شود. در سال ۱۴۰۳، در بعضی از روزها تنها از محل نصب و تعمیر شیرآلات، که حوزه تخصصی من است، بیش از ۴ میلیون تومان درآمد کسب می‌کردم.



یکی از مسن‌ترین متخصصان آچاره

یحیی عزیزی کفراج ۶۷ ساله

متخصص تأسیسات (با ۴۴ سال سابقه)

بیش از ۴۴ سال است که در حوزه تأسیسات، لوله‌کشی ساختمان و نصب شوفاژ فعالیت دارم. حدود سه سال است که به‌طور مستمر از پلتفرم آچاره استفاده می‌کنم و تاکنون ۲۹۶ سفارش موفق در این بستر انجام داده‌ام. آچاره تنها محل کسب درآمد من است.



مصطفی شعبان‌پور

مدیر مسئولیت اجتماعی دیجی‌کالا



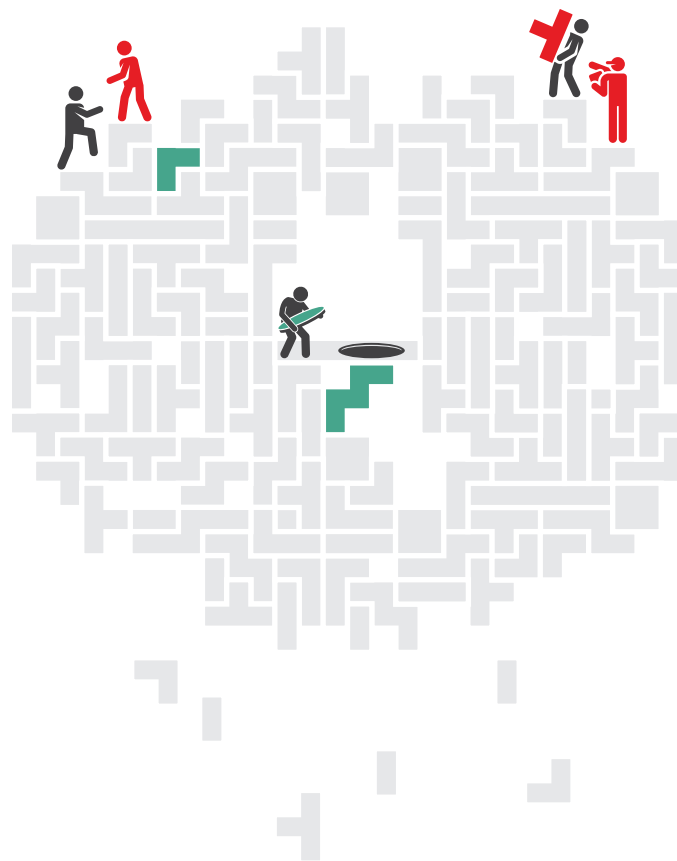
در بابِ زندگی غیرفنی‌ها

برای ما آچاره، صرفه‌جویی در زمان، صرفه‌جویی در هزینه و پیدا کردن یک فرد قابل اعتماد برای حل مشکلات است

پشت در جا ماندن کلید، جمعه ظهر، تعطیلی، تیغ آفتاب... مجموعه‌ی جالبی بود که می‌تونست سرنوشت یک روز تعطیل را عوض کنه. چند دقیقه‌ای با دستگیره و قفل خلوت کردیم تا ببینیم چه راه‌هایی در ظهر جمعه برای ورود به خانه وجود داره اما راهی وجود نداشت. ما باز کردن در بلد نبودیم و مغازه‌ها در یک قرار و اتحاد نانوشته، همه بسته بودن. همسرم گفت آچاره! و سکانس بعد، یک ساعت بعد رقم می‌خورد: روی کاناپه بودم و بوی پوشال نم‌خورده در تمام خانه پخش می‌شد. من از این خاطره‌ها با آچاره کم ندارم. تصویر دیگه‌ای که به روشنی در ذهن داریم، روز تحویل گرفتن خانه جدید است. ما با ذوقی که خستگی از آن بیشتر بود، لابه‌لای اون همه کارتون و کار، حیرت زده بودیم و نمی‌دونستیم از کجا شروع کنیم؟ باز هم این همسرم بود که گفت آچاره و سکانس بعدی فردا صبح رقم می‌خورد که میزبان پسر جوانی بودیم که در دومین روز کاری خودش در آچاره، به پست ما خورده بود. از راه رسید و آستین‌ها را بالا زد و مثل فرره با اخلاق خوش و صمیمیت بامزه‌ای کار رو شروع کرد. کارتن‌ها را جابه‌جا می‌کرد، می‌سابید و می‌شست و خاطره می‌گفت. «آرمین»، بعد از آن برای ما فقط یک متخصص تمیزکاری نماند، ما بعدها با هم دوست شدیم و خاطره‌های ماندگار بیشتری ساختیم. سینک ظرفشویی بی‌قرار، کولر ناسازگار... ما چالش‌های زیادی داشتیم که چون هیچ‌کدوم دل به کارهای فنی نمی‌دیم، اگر آچاره نبود، حل نشده باقی می‌موند. من و همسرم برای بهتر کردن خانه‌ای که با عشق بنا کردیم تا امروز ۲۵ سفارش در آچاره ثبت کرده‌ایم که هر کدوم آن‌ها برای ما یک تجربه‌ی خوب یا حداقل خاطره‌ای ماندگار ساخته‌اند.

خلاصه که برای ما که به قول نسل جدید «فنی‌پرسن» نیستیم، زندگی به بعد و قبل آچاره تقسیم شده است.

واقعیت اینه که در نهایت زندگی این روزهای ما در تهران و احتمالا خیلی از شهرهای بزرگ که قواعد و شلوغی زندگی مدرن بر اون حاکم شده، بدون پلتفرمی مثل آچاره چیزی کم داره! عملاً میشه گفت بدون چنین پلتفرم‌هایی ما از سه مزیت صرفه‌جویی در زمان، صرفه‌جویی در هزینه و پیدا کردن یک فرد قابل اعتماد برای حل مشکلاتمون که سه عامل مهم زندگی در یک فضای مدرن به حساب میان، محروم خواهیم موند. از طرفی چنین پلتفرمی نه تنها دسترسی به بهترین خدمات رو در سمت تقاضا (ما مشتریان) فراهم می‌کنه بلکه یک زمین بازی جدید در سمت متخصص‌ها و حرفه‌های مختلف ایجاد می‌کنه تا افراد متخصص فارغ از اینکه محل مغازه‌شون کجا باشه یا نماینده چه برند یا فردی در محله باشند امروز بتونن با سرمایه اولیه اندک و تنها با ارائه کیفیت خوب در سرویس‌دهی، مسیر رشد در جایگاه اجتماعی شون رو طی کنن.

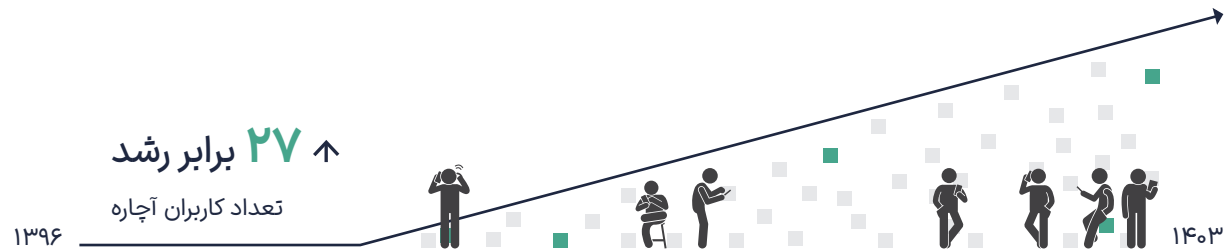


در کنار کاربران

فصل چهارم



به‌عنوان یکی از پیشگامان خدمات دیجیتال در ایران، آچاره با جذب گستره‌ای از مشتریان، اعتماد عمومی به این مدل پلتفرمی را افزایش داده و رشد سالانه‌ی کاربران را حفظ کرده است.



مسیر همراهی کاربران

بیش از ۳ میلیون و ۵۰۰ هزار نفر تا پایان سال ۱۴۰۳ در کنار آچاره بودند. در مسیری که با همراهی بیش از ۱۳۰ هزار نفر آغاز شد و تا امروز و بعد از پشت سر گذاشتن بحران‌هایی مثل تحریم‌های اقتصادی، کرونا و ... ادامه پیدا کرد.



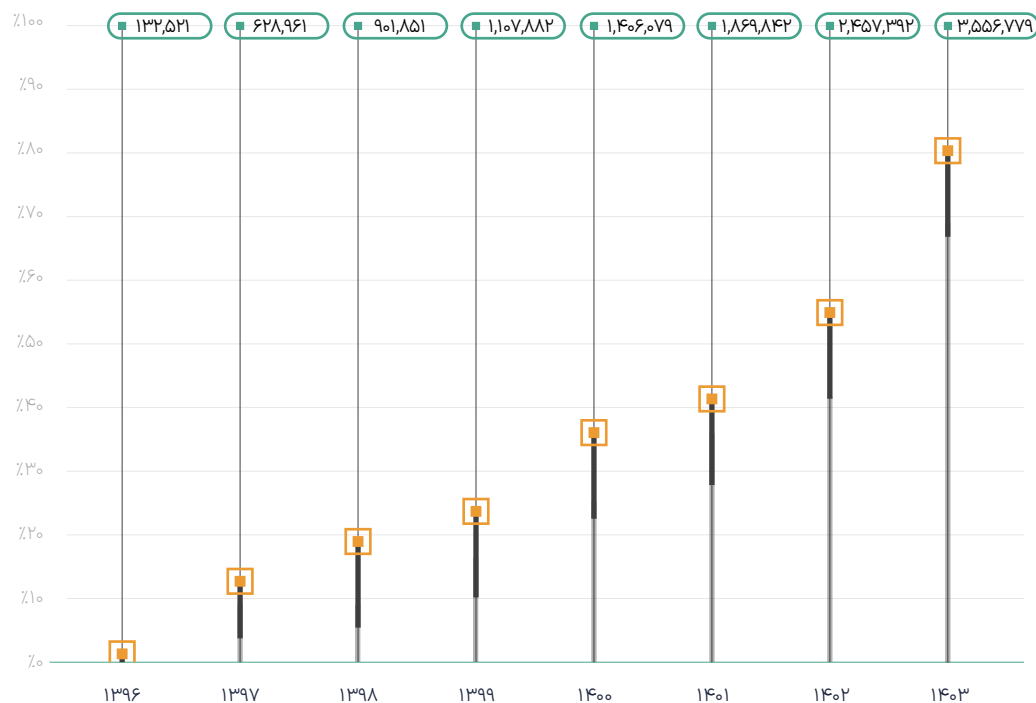
آچاره در این سال، با گسترش پایگاه مشتریان، جایگاه خود را به‌عنوان یک بازیگر کلیدی و اصلی در اقتصاد دیجیتال تثبیت کرد.

آچاره در این سال، با گسترش جغرافیایی و بهبود خدمات، جایگاه خود در میان کاربران را به سطح جدیدی ارتقا داد.

کاربر ۳,۵۵۶,۷۷۹

مجموع تعداد همراهان آچاره بعد از گذشت ۸ سال

آچاره در سال ۱۴۰۳، با جذب گسترده مشتریان، به عنوان یکی از ستون‌های اصلی اقتصاد خدماتی دیجیتال کشور شناخته شد.

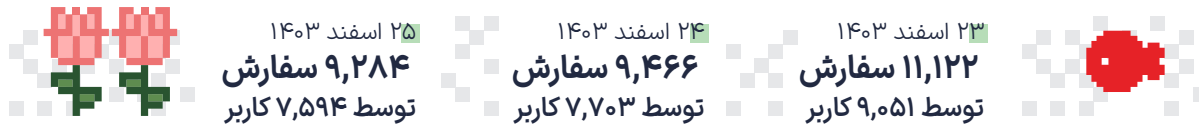


● روند رشد همراهی کاربران با آچاره

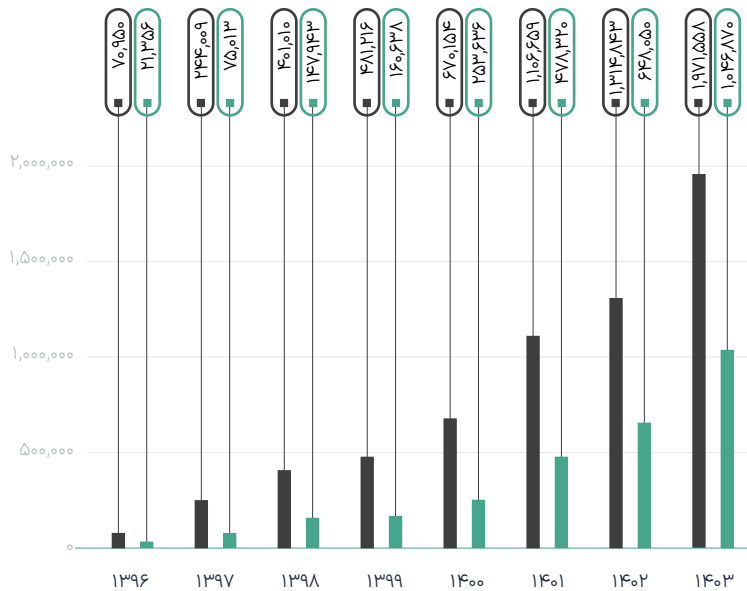
ثبت رکورد در سال ۱۴۰۳: بلوغ پلتفرم

در سال ۱۴۰۳، آچاره نشان داد توانایی مدیریت سفارش‌های انبوه را دارد؛ به‌طور متوسط روزانه ۵۴۰۲ سفارش در این سال در پلتفرم به ثبت رسید.

روزهای با بیشترین سفارش ثبت شده



افزایش سفارش‌ها در روزهای پایانی سال به دلیل تقاضای بالا برای خدماتی مانند خانه‌تکانی و نظافت بود، که با فرهنگ عید نوروز مرتبط است.



مجموع تعداد سفارشات ثبت شده در پلتفرم آچاره +۶,۲۰۰,۰۰۰ سفارش

پلتفرم آچاره

روند رشد سفارش‌های ثبت‌شده و انجام شده در پلتفرم آچاره

عجیب و غریب‌ها

آچاره با طیف گسترده‌ای از نیازها روبه‌رو بوده است؛ برخی از این سفارش‌ها به‌قدری خاص و غیرمنتظره بوده‌اند که به حافظه جمعی تیم پشتیبانی راه پیدا کرده‌اند.

نصب استخر توپ روی دیوار با استفاده از پرچ برای تثبیت سازه



جابجایی زباله‌ها از در منزل تا شوتینگ به‌صورت مداوم و سفارشی



بازیابی حساب اینستاگرام با ۱۷ هزار دنبال‌کننده پس از هک شدن



استخدام فردی با مهارت بازیگری و فیلم بازی کردن برای تعامل نرم با کارمندان اداره آب و فاضلاب



پیدا کردن استاد راهنما و تهیه پروپوزال برای پایان‌نامه دانشجوی کارشناسی ارشد حقوق



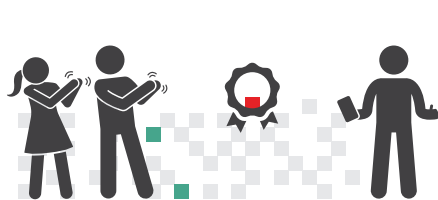
این نمونه‌ها نشان می‌دهند که مرز بین خدمات حرفه‌ای و حل مسئله‌های شخصی، گاه بسیار باریک است و بازار خدمات آنلاین عمیق‌تر و متنوع‌تر از آن چیزی است که به نظر می‌رسد.

یک میلیون امتیاز ثبت شده

تا پایان سال ۱۴۰۳، مجموع تعداد امتیازهای ثبت شده توسط کاربران به **۹۸۰,۹۸۸ عدد** رسیده است؛ امتیازهایی که سرمایه‌ی اجتماعی مهمی نه فقط برای پلتفرم آچاره که برای عموم مردم ایران محسوب می‌شوند.

این سنجش همه روزه است

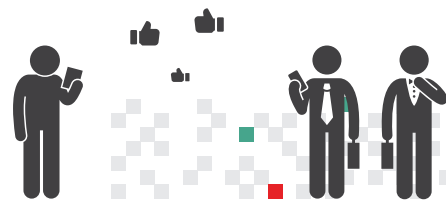
از آغاز فعالیت، کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صدر اولویت‌های آچاره بوده و این تعهد همواره از طریق بازخوردها و امتیازهای ثبت شده در پلتفرم ارزیابی می‌شود.



سال ۱۴۰۳

میانگین امتیاز **۴.۶۹** از **۵**
با **۹۴,۵۹۰** نظر

افزایش تعداد نظرات و حفظ امتیاز بالا، حتی با رشد حجم سفارش‌ها، نشان می‌دهد آچاره توانسته کیفیت خدمات را در مقیاس بزرگ حفظ کند.



سال ۱۳۹۶

میانگین امتیاز **۴.۶۲** از **۵**
با **۲,۵۵۶** نظر

میانگین امتیاز بیش از ۴.۶ در نخستین سال شروع به کار آچاره، نتیجه تمرکز بر خدمات باکیفیت و جلب اعتماد مشتریان بود. این بازخوردها، پایه‌ای برای رشد پلتفرم فراهم کردند.

۳۳۳,۶۷۷+ نظر
ثبت شده توسط کاربران در پلتفرم آچاره



مجموعه‌ای ارزشمند از بازخوردهای واقعی که به شکل‌گیری شفاف‌ترین پایگاه داده برای سنجش کیفیت خدمات انجام‌شده کمک می‌کند.
تعدد نظرها و امتیازها به کاربران این امکان را می‌دهد که با بررسی کارنامه متخصصان، «هوشمندانه» انتخاب کنند.

لیگ ستارگان

بررسی پرفردارترین سرویس‌های آچاره

ستاره‌های رضایت در سال ۱۴۰۳

بر اساس نزدیک به یک میلیون امتیاز ثبت‌شده در پلتفرم آچاره، برخی سرویس‌ها توانسته‌اند با حجم قابل‌توجهی از امتیاز، بالاترین سطح رضایت را به خود اختصاص دهند

نصب و تعمیر دستگاه تصفیه آب
۴.۸۷ از ۲۷۹۶ رأی

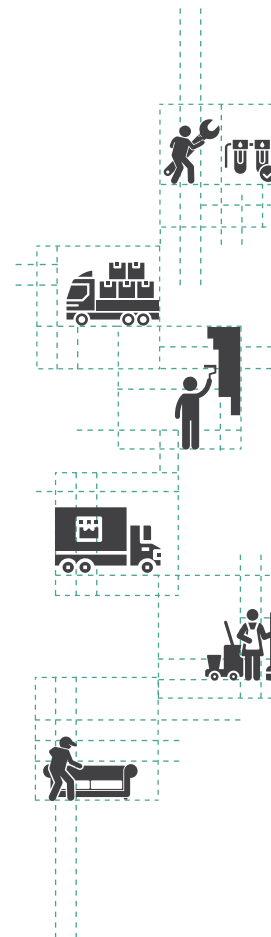
حمل بار با وانت و نیسان
۴.۸۵ از ۶۶۸۲ رأی

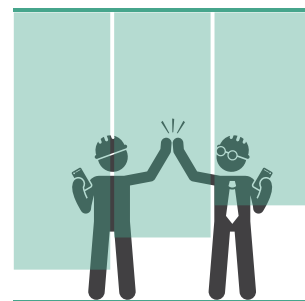
نقاشی ساختمان
۴.۸۳ از ۳۳۳۸ رأی

انصباب‌کشی با خاور و کامیون
۴.۸۳ از ۷۸۲۰ رأی

سرویس لوکس نظافت
۴.۸۲ از ۵۴۹۷ رأی

تعمیرات مبلمان
۴.۸۲ از ۲۰۴۳ رأی





محبوب‌ترین‌های کاربران

با ۳۱.۵ درصد از کل سفارش‌ها

از کلید-پریزها گرفته تا نقاشی دیوارها، از تعمیرات لوله‌کشی و تاسیسات ساختمان گرفته تا سرویس برق‌کاری... آچاره برای هر مشکلی در ساختمان، چاره‌ای اندیشیده است. کیفیت عملکرد آچاره در این بخش، باعث شده این حوزه جایگاه نخست را از نظر تعداد سفارش و محبوبیت نزد کاربران به دست آورد.

تا پایان سال ۱۴۰۳

۲ میلیون و ۲۳۶ هزار سفارش در حوزه ساختمان به ثبت رسیده است.

سیم‌کشی و کابل‌کشی ساختمان با حدود **۱۰۳ هزار سفارش** ثبت شده و نقاشی ساختمان با حدود **۸۵ هزار سفارش** ثبت شده محبوب‌ترین سرویس‌ها در حوزه ساختمان به شمار می‌روند.



تعمیرات، بازسازی و نوسازی ساختمان

رتبه دوم



نظافت و تمیزکاری

با ۲۷.۶ درصد از کل سفارش‌ها

سرویس عادی نظافت، با برون‌سپاری امور روزمره خانوارها، به افزایش بهره‌وری اقتصادی و آزادسازی زمان برای فعالیت‌های اقتصادی کمک می‌کند. شتاب گرفتن شهرنشینی افزایش سرعت و ریتم زندگی کمبود زمان دلایل رشد تقاضای سرویس نظافت هستند.

تا پایان سال ۱۴۰۳

یک میلیون و ۹۵۴ هزار سفارش در حوزه نظافت و تمیزکاری به ثبت رسیده است

نظافت و پذیرایی در محل با بیش از **یک میلیون و ۵۰۰ هزار سفارش** ثبت شده و شستشوی مبل و قالی با بیش از **۲۲۸ هزار سفارش** ثبت شده محبوب‌ترین سرویس‌ها در حوزه نظافت و تمیزکاری به شمار می‌روند.

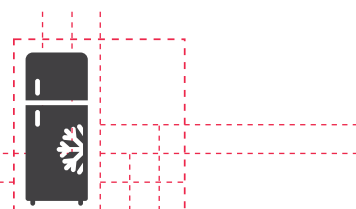
با ۱۷.۳ درصد از کل سفارش‌ها دارایی‌های اصلی خانوار به نگهداری منظم نیاز داشته و تعمیرات به‌موقع می‌تواند از هزینه‌های سنگین تعویض جلوگیری کند. آچاره با ساده‌کردن این فرآیند و معرفی متخصصان احراز هویت‌شده و ارزیابی‌شده، عمر مفید وسایل را افزایش داده و مانع خروج ارز برای واردات کالای جایگزین می‌شود.

تا پایان سال ۱۴۰۳ یک میلیون و ۲۱۳ هزار سفارش در حوزه تعمیرات اشیا به ثبت رسیده است
تعمیر و سرویس کولر آبی با بیش از ۲۰۷ هزار سفارش ثبت شده و نصب و تعمیر یخچال و فریزر با حدود ۱۳۹ هزار سفارش ثبت شده محبوب‌ترین سرویس‌ها در حوزه‌ی تعمیرات اشیا به شمار می‌روند.



۶۲ هزار یخچال و فریزر

تا پایان ۱۴۰۳، توسط آچاره تعمیر شده‌اند



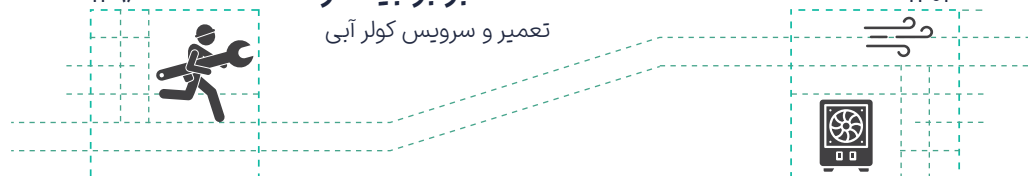
↑ ۱۲۶ برابر بیشتر

تعمیر و سرویس کولر آبی

۱۳۹۶



۱۴۰۳



فربیا محمدی

متخصص سرویس نظافت و تمیزکاری



زندگی روی بهترش را به من نشان داد

زندگی هر آدمی پر از چالش است اما مهم‌تر از این چالش‌ها این است که انسان چگونه از آن بگذرد. می‌خواهم برگردم به سال ۹۸، سالی پر از چالش‌ها و سختی‌های زیاد اما توأم با خودساختگی. دقیقا اواسط اردیبهشت ماه بود؛ افکارم آشفته بود ولی باید خودم را برای زندگی جدید آماده می‌کردم. زنی تنها و بدون شغل، با کودکی خردسال. باید تصمیمم را می‌گرفتم: می‌ماندم و ادامه می‌دادم و یا تن به خواسته دیگران می‌دادم. ماندن را انتخاب کردم و برای ماندن به دنبال قلابی می‌گشتم که خود را به آن بیاویزم و نجات دهم. دنبال شغل گشتن را شروع کردم. این شغل باید به نحوی می‌بود که هم زندگی‌ام را مدیریت کنم و هم بتوانم به فرزندم برسم. در یکی از سایت‌های کاریابی به یک کارفرما پیام دادم. این سایت هیچ گونه تضمینی برای هیچ کدام از طرفین قائل نمی‌شد. بعد از پایان آن تماس، با پیام‌های نامتعارف به اصطلاح کارفرما مواجه شدم. دوباره سایه یاس و ناامیدی بر سرم افتاد. به چند جای دیگر زنگ زدم ولی بازهی زمانی کار آن‌ها به من نمی‌خورد. نمی‌توانستم تمام وقتم را برای کار کردن بگذارم. اوضاع به همین شکل می‌گذشت تا یکی از نزدیکانم پلتفرمی را به من معرفی کرد. به سرعت در گوگل سرچ کردم و با شماره پشتیبانی تماس گرفتم. قرار مصاحبه را گذاشتم و فردای همان روز مدارکم را آماده کردم. حدود ساعت ۱۰ بود که لباس‌هایم را پوشیدم و به سمت شرکت حرکت کردم. سوار تاکسی شدم، سر دادم پیاده شدم و باقی راه را پیاده رفتم. شرکت همان خیابان درختی شهرک غرب بود. واقعیتش را بگویم، نمی‌توانستم آن مقدار پولی که داشتم را راحت بابت کرایه خرج کنم چون می‌ترسیدم کار شرکت جور نشود و بی‌پولی کار دستم بدهد. به خیابان درختی رسیدم. به سمت سربالایی به راه افتادم و بالاخره شرکت را دیدم. کامیون‌هایی که آرم آچاره روی آن‌ها چسبانده شده بود، جلوی درب شرکت پارک کرده بودند. وارد شرکت شدم. باد خنکی به صورتم خورد که جان تازه‌ای گرفتم. کارهای مربوط به ثبت نام را انجام دادم. اگر اشتباه نکنم خانمی به نام ر- ف کارهای مربوط به پشتیبانی بچه‌هایی که در قسمت نظافت فعالیت می‌کردند را انجام می‌دادند. وارد اتاقی شدم؛ چند سوال از من پرسیده شد. راستش را بخواهید آن قدر افکارم آشفته بود که سوال‌ها را یکی در میان جواب می‌دادم. بعد از اینکه کار ثبت نام تمام شد، پسر جوانی که در یک گوشه نشسته بود، پلتفرم را روی گوشی‌ام نصب کرد تا برنامه برایم فعال شد و توانستم شروع به کار کنم.

مهمترین مزیت این شغل برای من این بود که می‌توانستم زمان کمی را به آن اختصاص بدهم
ولی هم مشغول به کار باشم و درآمد کسب کنم، هم به امور زندگی برسم.

از طریق آچاره با آدم‌های خوبی آشنا شدم که انسان‌های فوق العاده درستی بودند. بعدها مستقل شدم و زندگی کم‌کم روی بهتری به من نشان داد. من عضو خانواده آچاره شدم؛ خانواده‌ای که مهربان، دستگیر و مطمئن است. همیشه خیلی دوست داشتم تا روزی پدر این خانواده را ببینم؛ امروز این پدر بزرگوار، کارفرمای من هستند.

❖ پرسفارش‌ترین کاربران



آقای ه - الف از تهران و کرمان
با **۲,۱۶۳ سفارش** پرسفارش‌ترین کاربر حقیقی آچاره در هشت سال گذشته بوده است
پرداختی در پلتفرم: **۵۲۲ میلیون تومان**



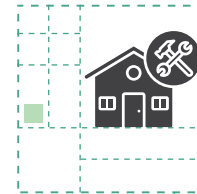
آقای د-ع از تهران
با **۷۴۷ سفارش** یکی دیگر از کاربران حقیقی و پرسفارش آچاره به شمار می‌رود
پرداختی در پلتفرم: **۱۳۰ میلیون تومان**

❖ گران ترین سفارش ها

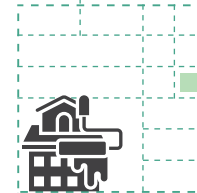
افزایش سفارش های با ارزش بالا در زمینه طراحی و بازسازی ساختمان، نشانه ای از رشد بازار خدمات تخصصی در بستر اقتصاد دیجیتال محسوب می شود.

❖ گران ترین سفارش های ثبت شده در سال ۱۴۰۳

در تهران، آقای م - ح دو سفارش بازسازی ساختمان، هر یک به ارزش **۲ میلیارد تومان**، در پلتفرم ثبت کرده است.



آقای ع - ف نیز با ثبت دو سفارش بازسازی ساختمان به ارزش هر کدام **۱.۶ میلیارد تومان**، در فهرست سفارش های بزرگ این حوزه قرار گرفته است.



یک سفارش دکوراسیون و طراحی ساختمان به ارزش **۱.۴۹ میلیارد تومان** نیز توسط آقای م - ک در تهران ثبت شده است.



ثبت سفارش های میلیاردی در آچاره نشان از افزایش تقاضا برای خدمات کاملا تخصصی به صورت آنلاین و تغییر فرهنگ حاکم بر این حوزه دارد.

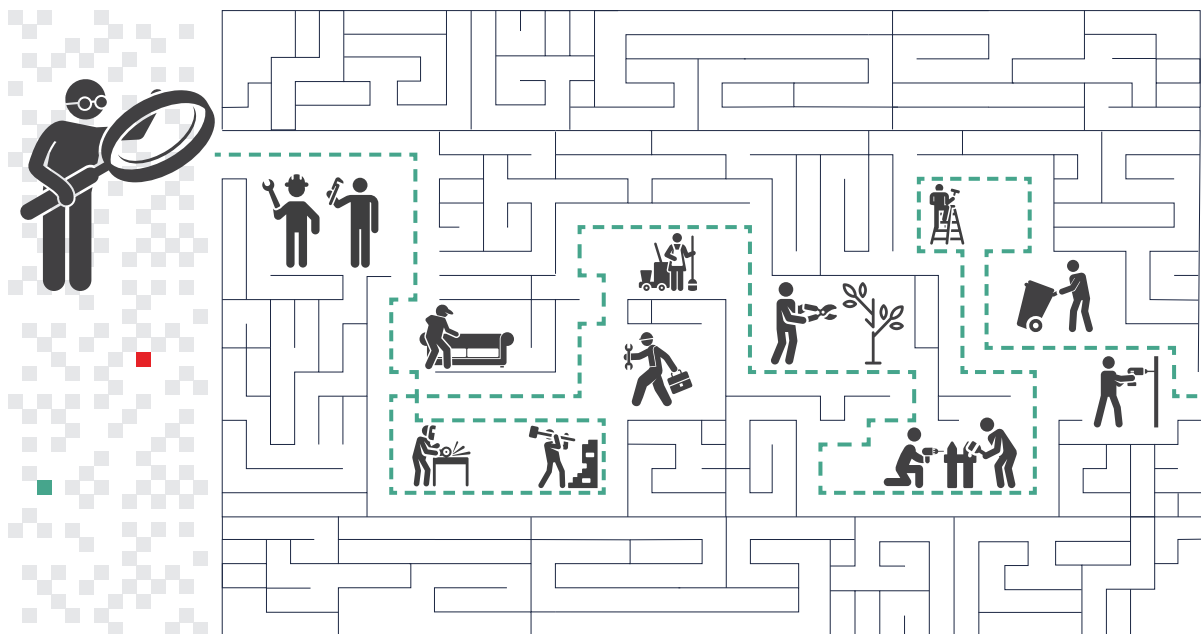
اتصال کاربران به متخصصان حرفه ای، به تقویت بازار خدمات حرفه ای کمک کرده و در فضایی شفاف، فرصت های درآمدزایی قابل توجهی برای متخصصان در این حوزه ایجاد می کند.

یافتن نیروی متخصص بدون نیاز به مراجعه حضوری، هزینه‌های مختلف را کاهش می‌دهد. در پلتفرم‌هایی که خدمات آنلاین را در بستری شفاف ارائه می‌کنند، کاربران می‌توانند با مشاهده پروفایل متخصص احراز هویت‌شده و بررسی نظرات دیگران، انتخابی هوشمندانه داشته باشند.

مقدار زمانی که آچاره برای کاربران خود صرفه‌جویی کرده است



هزینه جستجو شامل زمان، انرژی و منابع مالی است که مشتریان برای یافتن خدمت‌دهندگان مناسب صرف می‌کنند. با فرض اینکه هر سفارش در آچاره به‌طور متوسط نیم ساعت از زمان جستجوی مشتریان صرفه‌جویی می‌کند، می‌توان ادعا کرد این پلتفرم توانسته تاکنون بیش از ۱۵۰ سال در زمان کاربران خود صرفه‌جویی کند.





فصل پنجم

به وسعت ایران





امیرحسام صلواتی

همبنیان‌گذار و مدیر ارشد فناوری آچاره

یک پلتفرم، یک سرزمین

ارائه خدمات متنوع زیر یک چتر، در شهرهای مختلف ایران با پیچیدگی‌های انسانی گوناگون فرآیندی پرچالش و سخت بود

فارغ از بحث توسعهٔ مقیاس‌پذیر، یکی از بزرگ‌ترین پیچیدگی‌های طراحی محصول، گنجاندن تعداد زیادی سرویس و شهر زیر یک چتر است؛ به نحوی که از یک سو همه در یک قالب برای کاربر نهایی (مشتری و متخصص) قابل استفاده باشند و از سوی دیگر، تنظیمات

سرویس‌ها، شهرها، متن‌ها، عکس‌ها و غیره بدون نیاز به کد زدن و توسط تیم پشتیبانی، مارکتینگ و دیگران قابل تغییر باشد. در اصل، آن چیزی که این پیچیدگی را رقم می‌زند، این است که سرویس‌های مختلف آچاره با توجه به طبیعت‌شان، فرآیندهای ثبت و انجام متنوعی دارند؛ مثلاً سرویس نظافت با بازسازی یا با اسباب‌کشی همه در اصل، خودشان یک کسب و کار هستند و گنجاندن این‌ها در زیر یک چتر، پیچیدگی‌های زیادی دارد.

این در حالی است که هر شهر هم ممکن است مدل کاری، درآمدی و تنظیمات مخصوص به خودش را داشته باشد و ارائه همه این تنظیمات متنوع در یک قالب، به نحوی که هم مقیاس‌پذیری حفظ شود و هم عملکرد کلی پلتفرم، قربانی نشود یا بازدهی آن پایین نیاید، چالش‌های زیادی دارد.

این پیچیدگی را در سیر تکامل محصول هم می‌توان دید: ابتدا فقط یک سرویس (نظافت) و در یک شهر ارائه می‌شد. پس از چند ماه، چند سرویس در شهر تهران اضافه شدند (به‌صورت استاتیک) و بعد این‌ها به‌صورت داینامیک ارائه می‌شدند؛ سپس به مرور، شهرهای مختلف اضافه شدند، سوالات هر سرویس تخصیص داده شد، نوع تعامل کاربران دو سوی پلتفرم بسته به نیاز هر رسته تغییر کرد و بحث تولید محتوای تخصصی خیلی جدی دنبال شد که برای هر سرویس و هر شهر بشود به‌صورت تفکیک‌شده محتوا ارائه کرد.

از روز نخست تا امروز، با توجه به نیازی که در بازار برای رفع نیاز در حوزه محصول حس می‌شد، به توسعه ابزارهای مورد نیاز خود پرداختیم که هر یک به‌صورت جدا می‌توانند به‌عنوان یک محصول مجزا مورد استفاده قرار بگیرند. از جمله این ابزارها می‌توان به چت دو به دو بین مشتری و متخصص، تماس ناشناس بین متخصصان و مشتری‌ها برای افزایش امنیت و پنل مخصوص برای مارکتینگ هدفمند اشاره کرد.

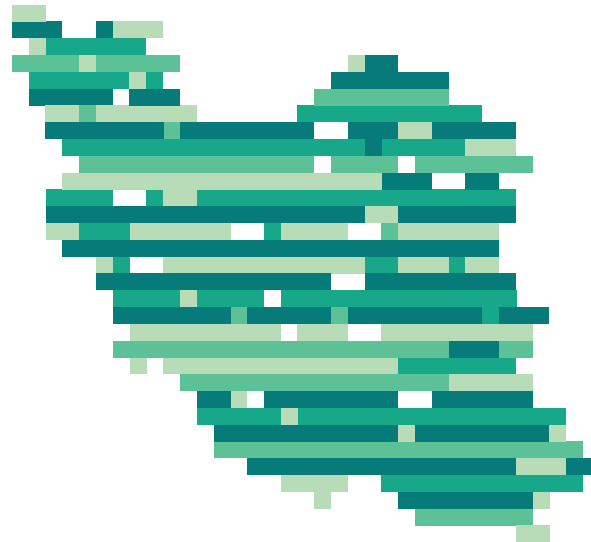
علاوه بر این موارد، از حدود ۴ سال پیش بخش سازمانی هم به آچاره اضافه شد که تعمیر و نگهداری سازمان‌های بزرگ توسط پلتفرم آچاره‌سازه مدیریت شود؛ به‌طوری‌که نه‌تنها کارهای مدیریت و نگهداری سازمان‌ها انجام شود، بلکه با مدیریت آن‌ها از طریق پلتفرم، شفافیت و بهره‌وری افزایش و هزینه‌های کلی سازمان کاهش پیدا کند.

هدف آچاره این است که ماموریت «یک مغازه برای همه» بودن را با جدیت بیشتری دنبال کند

و با اضافه کردن خدمات جدید و تحول سرویس‌های موجود (مثلاً در بحث تعمیر وسایل خانگی، صفر تا صد فرآیند توسط محصول آچاره مدیریت شود) بتواند فرآیند گرفتن خدمت را برای مشتریان ساده‌تر از همیشه کند.

برای ایران

اگرچه داستان آچاره از پایتخت شروع شد اما آچاره فقط تهران نیست و امروز خدمات آنلاین این پلتفرم در ۳۰ شهر به مردم ایران ارائه می‌شود.



۳۲ دسته بندی اصلی

۳۴۰ سرویس مختلف

۳۰ شهر

گسترش خدمات در شهرهای ایران

آچاره در هر شهر سرویس‌های متناسب با نیازهای محلی ارائه می‌دهد و شهرهای بزرگ و کوچک هر کدام به فراخور نیازمندی خود از سرویس‌های مختلف آچاره استقبال کرده‌اند.

وقتی صحبت از خدمات آنلاین در ایران به میان می‌آید، نگاه‌ها به‌صورت پیش‌فرض به پایتخت معطوف می‌شود. پایگاه بیشتر پلتفرم‌ها در پایتخت قرار دارد و عموم مشتریان این پلتفرم‌ها نیز ساکن تهران‌اند، آچاره تلاش می‌کند برای ارائه خدمات خود مرزها را پشت سر بگذارد.

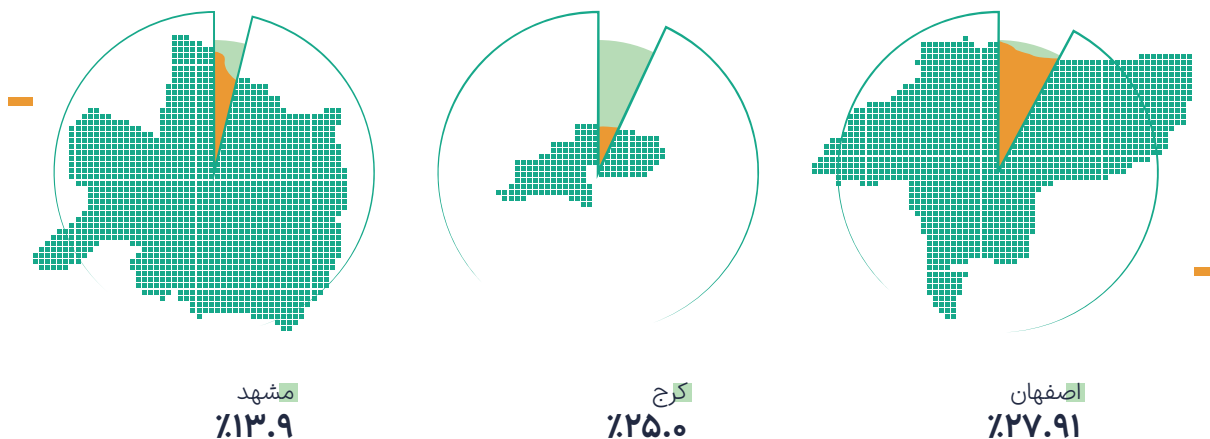
۱,۲۱۰,۰۰۰+ سفارش

تا پایان سال ۱۴۰۳ در شهرهایی به جز تهران ثبت شده‌اند



منهای تهران

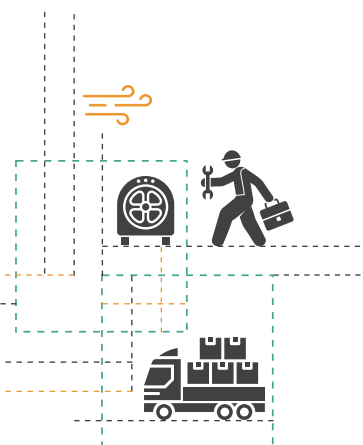
بیشترین سهم از سفارش‌های غیر از تهران آچاره را این ۳ شهر کسب کرده‌اند:

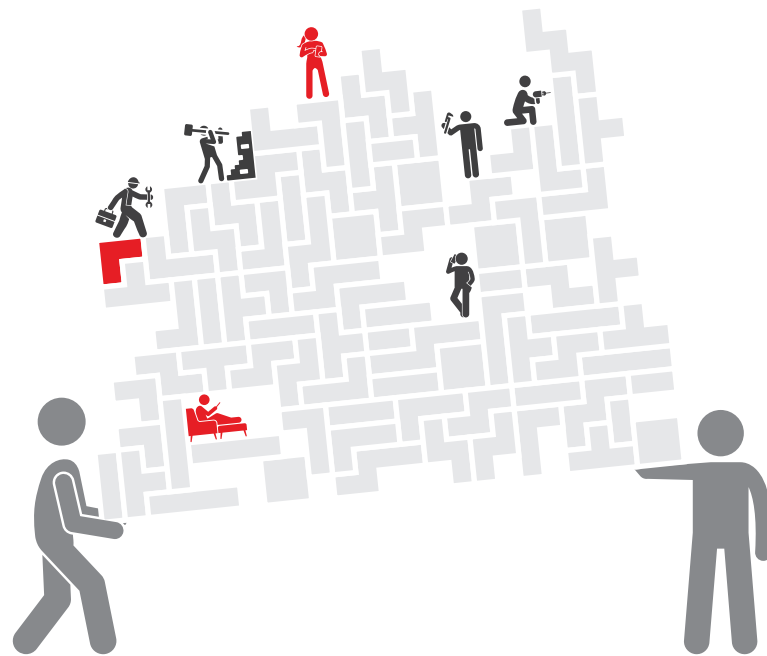


سرمایش و گرمایش و نصب و تعمیر لوازم خانگی

در شهرهای پرجمعیت اصفهان، کرج، مشهد، شیراز و قم بیشترین رشد را تجربه کرده‌اند

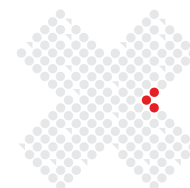
در بعضی از شهرها مانند کرج، تبریز، شیراز و اصفهان، «خدمات جابجایی و باربری» در بین سه خدمت اول قرار گرفته‌اند





فصل ششم

پشتیبانی از کاربران پشتیبانی از متخصصان



همراه کاربران

در پلتفرم‌های خدماتی، تجربه کاربر فقط به کیفیت خدمت ارائه‌شده محدود نمی‌شود؛ بلکه به نحوه مدیریت مسائل، ابهام‌ها و نیازهای پیش‌بینی‌نشده نیز وابسته است. پشتیبانی از نقطه تلاقی عملکرد، ارتباط و اعتماد شروع می‌شود؛ جایی که کاربر در مواجهه با چالش یا سوال، منتظر یک پاسخ دقیق، مسئولانه و همراهانه است.

بیش از ۱۲ سال است که با شما در تماسیم

تا پایان ۱۴۰۳، پشتیبانی آچاره ۴۰۰,۲۵۲,۳۴۶ ثانیه با کاربران صحبت کرده. این عدد معادل ۴,۶۳۳ روز، یا حدود ۱۲.۶ سال حرف زدن مداوم است



مسیر تیم پشتیبانی...



۱۳۹۸
۱۴۰۳
۵۴,۸۲۴ تماس
۴۰۱,۳۵۲ تماس
تماس‌های خروجی گرفته شده

۱۳۹۸
۱۴۰۳
۵۴,۲۰۴ تماس
۶۳۹,۴۰۵ تماس
تماس‌های ورودی پاسخ داده شده

میانگین مدت زمان انتظار پاسخگویی در پشتیبانی آچاره یک دقیقه و ۳۰ ثانیه برآورد می‌شود

۳۰ ثانیه

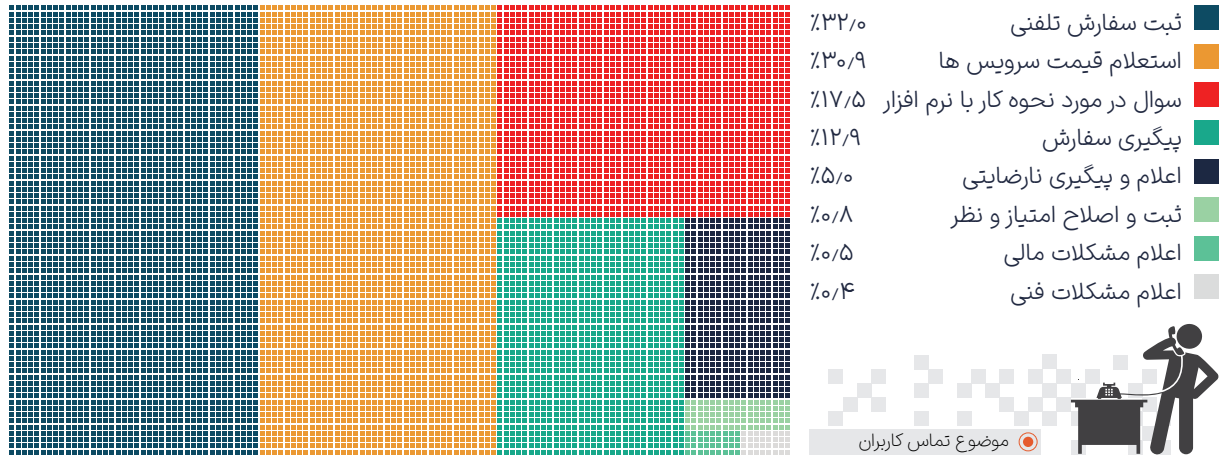
شلوغ‌ترین روز آچاره: هر ۳۰ ثانیه یک تماس

شلوغ‌ترین روز پشتیبانی آچاره، ۲۶ اسفند ۱۴۰۳، با ۲,۸۶۶ تماسی که پاسخ داده شد. بیشتر از ۰.۵ درصد کل تماس‌ها در طول سال متعلق به این روز بود.

با توجه به میانگین زمانی هر تماس، یعنی ۲ دقیقه، تیم پشتیبانی آچاره در روز ۲۶ اسفند ماه، ۵,۷۳۲ دقیقه مکالمه در یک روز را ثبت کرده است.



کاربران چرا با آچاره تماس می‌گیرند؟



دلایل نارضایتی کاربران

براساس داده‌های مرکز تماس، به‌طور میانگین ۵٪ از تماس‌های پاسخ‌داده‌شده منجر به ثبت نارضایتی شده است.



۳۱.۵٪

سایر موارد (مثل رسیدگی به درخواست مشتری با تاخیر، دخالت در نحوه پرداخت)

۲۲.۶٪

نارضایتی مربوط به هزینه سرویس ارائه شده

۴۵.۹٪

نارضایتی مربوط به کیفیت سرویس ارائه‌شده توسط متخصصان



با هم بهتر

تعداد همکاران واحد مرکز تماس و واحد شکایت

۱۳۹۶
۷ نفر



۱۴۰۳
۳۰ نفر

همراهی با متخصصان

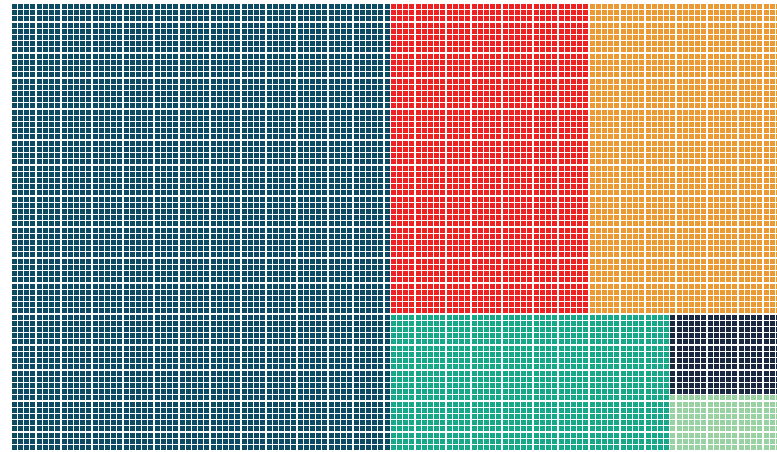
پشتیبانی آچاره فقط پاسخگوی کاربران نیست، متخصصان هم می‌توانند در صورت نیاز با آچاره تماس بگیرند.

۷۲٪ بار تماس‌های پشتیبانی آچاره مربوط به کاربران
۲۸٪ از ظرفیت تماس و پاسخگویی مربوط به متخصصان

هر روز هفته، هر ساعت از شبانه‌روز

همراهی با متخصصان مسیر متفاوتی دارد. در آچاره، ۸ مدیر لاین تخصصی وظیفه ارتباط و پشتیبانی مستقیم از متخصصان را بر عهده دارند و به شکل مستمر با متخصصان در تماس‌اند. بسیاری از درخواست‌ها پیش از آنکه به مرکز تماس برسد، از طریق همین ارتباط مستقیم حل‌وفصل می‌شود.

متخصصان چرا با آچاره تماس می‌گیرند؟



موضوع تماس متخصصان

جزئیات	سهم تقریبی	موضوع تماس
ثبت اتمام کار، آپلود فاکتور، استعلام وضعیت	٪۴۹/۰	پیگیری سفارش‌ها
آموزش اپلیکیشن، قوانین شرکت، تسویه حساب	٪۱۷/۶	سوال درباره نحوه کار با نرم‌افزار
اصلاح کمسیون، تاخیر در تسویه، هزینه لغو	٪۱۷/۵	اعلام مشکلات مالی
پیگیری وضعیت ثبت‌نام، اصلاحات پروفایل	٪۱۱/۲	ارتباط با واحد ثبت‌نام
شکایت‌های مرتبط با مشتری و مشکلات پرداخت	٪۲/۷	ثبت و پیگیری نارضایتی
مسائل مربوط به دسترسی به اپلیکیشن و سفارش‌ها	٪۲/۰	اعلام مشکلات فنی



بیش از ۶۵٪ نارضایتی ثبت‌شده توسط متخصصان مربوط به «عدم پرداخت دستمزد» توسط کاربران است

آیسان سبائی

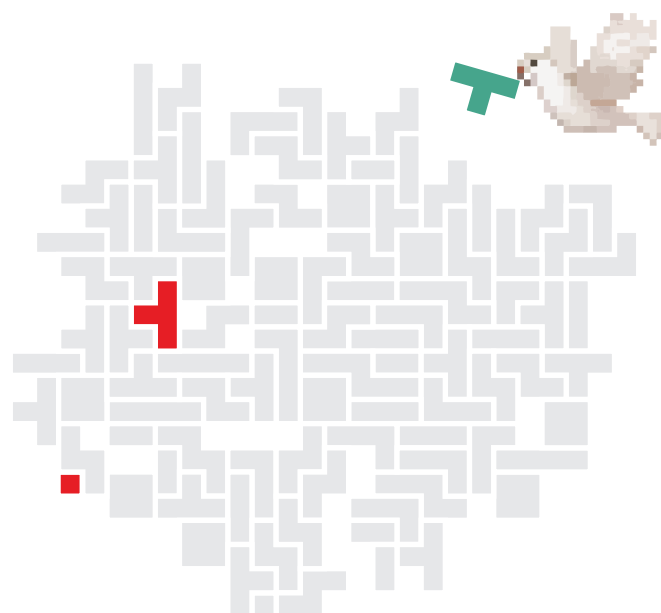
مدیر مارکتینگ آچاره



۸ سال سخت، ۸ سال شیرین مثل هر کسب‌وکاری که در مسیر پیشرفت قدم برمی‌دارد، ما هم در این راه کفش‌ها پاره کردیم و بالا و پایین بسیار داشتیم

نوبت به ما هم رسید! بزرگ شدیم. حالا آچاره هشت ساله است ولی این بزرگ شدن آسان نبود. چالش‌های بازاریابی از همان ابتدا یکی از سختی‌ها و در عین حال شیرینی‌های این کسب‌وکار بود. در قدم اول، آچاره باید در فضای سنتی جامعه که با خدمات آنلاین ناآشنا بود، جایگاهی برای خود پیدا می‌کرد که این تغییر در سبک زندگی و اعتمادسازی نیاز به تلاش بسیار داشت. این پذیرش تدریجی بود، اما توانستیم بعد از سال‌ها، خانواده‌ای سه میلیون نفری از مشتریان وفادار خود بسازیم. اوایل، اسم برند «آچارفرانسه» بود! می‌خواستیم به قول سعدی «به قدر وُسع بکوشیم» تا هر کمکی از ما برمی‌آمد را انجام دهیم. کمی بعد، برای تحقق این رویکرد «آچارفرانسه» را به «آچاره» تغییر دادیم تا چاره‌یاب و چاره‌جو باشیم. هر سالی که گذشت، به توانایی‌های آچاره اضافه شد. در حال حاضر، ۳۴۰ نوع خدمت ارائه می‌شود که هرکدام از آن‌ها می‌تواند حکم یک کسب‌وکار مستقل را داشته باشد. یعنی ما هم برق‌کار هستیم، هم نقاش، هم باغبان! همین تعدد سرویس، همواره چالشی بوده است برای تیم بازاریابی که تعادل عرضه و تقاضا بین مشتریان و متخصصان را مهیا سازد. علاوه بر این دغدغه‌ها اگر همکاری تیمی وجود نداشت، حتماً در تله‌ی مشکلاتی مثل اقتصاد یا مشکلات اجتماعی و چالش‌های دیگر گرفتار می‌شدیم. ما این روحیه را از طبیعت الهام گرفتیم و متوجه شدیم برای بقا، حرکت جمعی بهتر از فردی عمل می‌کند. هنوز هم گاهی که جمع می‌شویم از آن سختی‌ها حرف می‌زنیم و به خودمان آفرین می‌گوییم که از چه روزهایی به این روزها رسیدیم. البته همیشه هم آفرین نگرفته‌ایم! مثل هر کسب‌وکاری که در مسیر پیشرفت قدم برمی‌دارد، ما هم در این راه کفش‌ها پاره کردیم و بالا و پایین بسیار داشتیم. حتی گاهی تیم‌ها آب رفت و کوچک شد اما کوچک نماند. هرگز! بعد از هر سختی دست‌مان را به زانو زدیم و بلند شدیم.

در آخر، با از سر گذراندن تمام این‌ها، با همان روحیه روزهای اول همچنان به اثرگذاری در زندگی افراد ادامه می‌دهیم. باور داریم بهترین روزهای آچاره هنوز در پیش است...



فصل هفتم

مسئولیت اجتماعی



در اکوسیستم اقتصاد دیجیتال، مسئولیت اجتماعی مفهومی فراتر از کمک‌های خیریه یا اقدام‌های موقتی است. در آچاره، توانمندسازی نیروی انسانی و ایجاد فرصت‌های درآمدزایی پایدار، بخشی جدایی‌ناپذیر از مدل کسب‌وکار و هویت برند است.

تا پایان سال ۱۴۰۳

۲۱۰ هزار و ۹۸۰ متخصص در حوزه‌های مختلف خدمات شهری، از طریق آچاره به بازار کار متصل شده‌اند و توانسته‌اند با انعطاف، استقلال و امنیت بیشتر به فعالیت حرفه‌ای خود ادامه دهند. آچاره با حمایت مستمر از متخصصان خود، تلاش کرده که رابطه‌ای عمیق با جامعه متخصصان خود بسازد و در بزنگاه‌های مختلف در کنار آن‌ها بایستد و همراه‌شان باشد.

هر متخصص در آچاره به‌طور متوسط به بیش از ۵ نوع خدمت رفاهی دسترسی دارد



مهم‌ترین مسئولیت اجتماعی آچاره، پشتیبانی از متخصصانی است که خدمات باکیفیت برای بیش از میلیون‌ها مشتری فراهم می‌کنند. متخصصان آچاره به انواع مختلفی از خدمات رفاهی در حوزه‌های سلامت، آموزش، و تفریح دسترسی دارند. آچاره با ارائه خدمات متنوع درمانی و ورزشی، در راستای ارتقاء سلامت جسمی و روانی متخصصان خود گام برداشته است.

❑ حمایت مستمر از متخصصان در آچاره چگونه انجام می‌شود؟



فوتسال برای آقایان

استخر اختصاصی برای خانم‌ها

فراهم کردن امکانات ورزشی

عضویت در خانه کارگر

برگزاری لیگ‌های داخلی فوتبال

با عضویت در خانه کارگر و استفاده از مزایای قانونی و صنفی آن، متخصصان احساس می‌کنند بخشی از پلتفرم هستند و از حمایت مداوم برخوردار می‌شوند.

مزایای این عضویت شامل تخفیف در خدمات درمانی، رفاهی، تفریحی، فرهنگی، آموزشی و خرید کالاهای ضروری است.



برگزاری همایش سالانه در روز کارگر و تقدیر از متخصصان نمونه



برگزاری رویدادهای ویژه توسط تیم آچاره

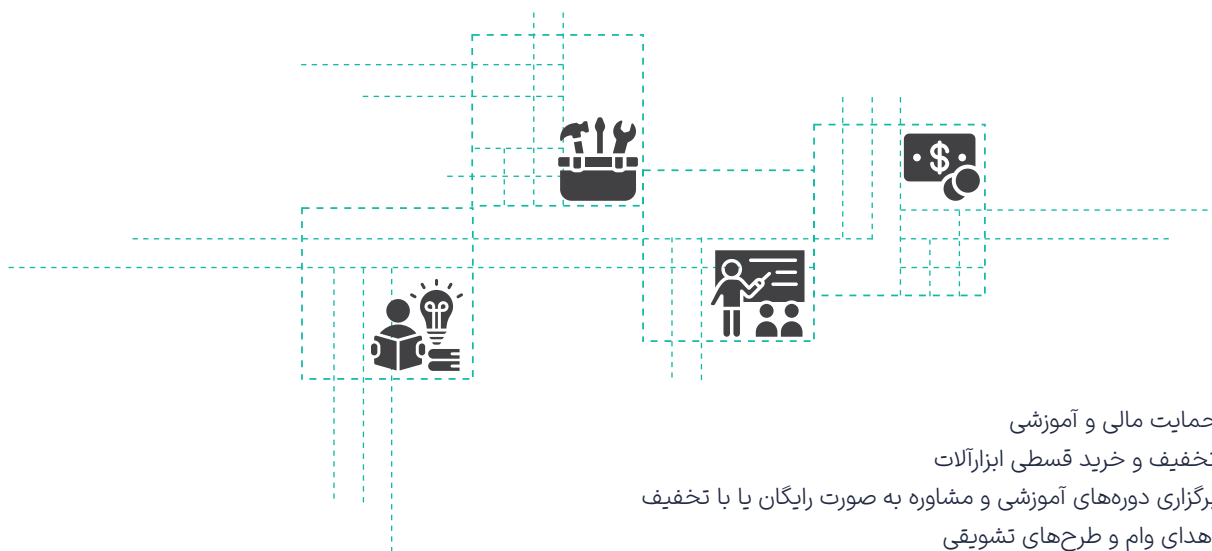


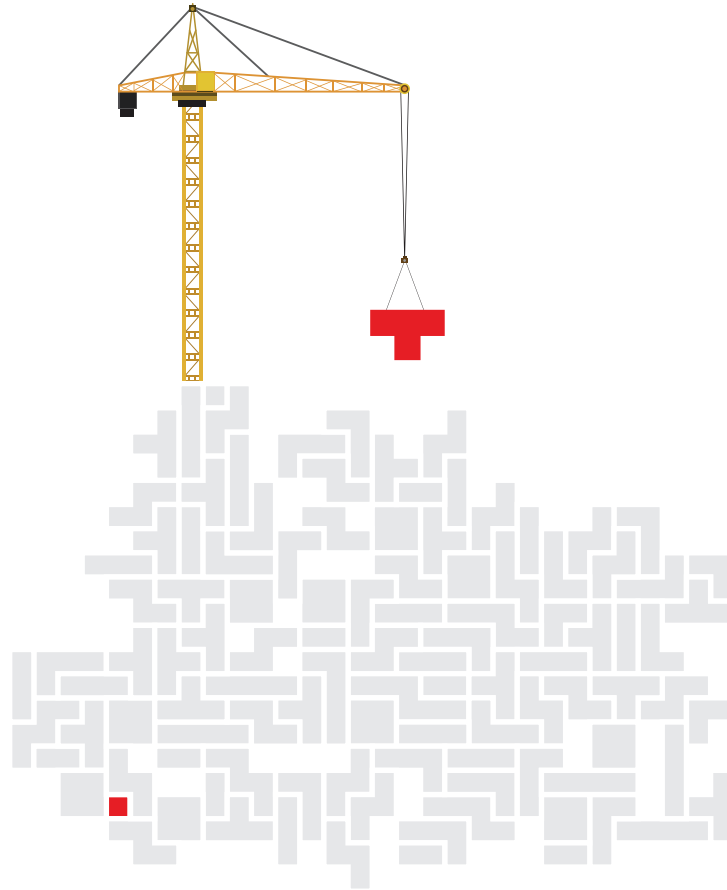
برگزاری دوره‌ای دوره‌ای تخصصی



برگزاری جشن مهر و مدرسه برای فرزندان متخصصان

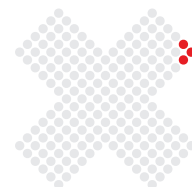
یک پلتفرم خدماتی برای برقراری ارتباط عمیق با متخصصان، باید از خانواده آنها نیز حمایت معنوی و مالی کند





فصل هشتم

فرا ترازی یک پلتفرم



حمید تمیمی

مدیرعامل آچاره سازه

معجزه مدرن

با اتکا به فناوری و مدل پلتفرمی خود به دنبال ایجاد تحولی بنیادین در صنعت سنتی ساختمان هستیم

نقطه آغاز آچاره سازه به هفته آخر اسفندماه سال ۱۳۹۹ بازمی‌گردد؛ زمانی که یکی از اپراتورهای بزرگ کشور تصمیم گرفت پروژه‌ای برای بازسازی و نوسازی ساختمان مرکزی خود اجرا کند. این پروژه باید در بازه‌ای حساس، یعنی تعطیلات فروردین‌ماه، انجام می‌شد؛ دوره‌ای که معمولاً فعالیت پیمانکاران و تأمین‌کنندگان به حداقل می‌رسد و اجرای پروژه‌های عمرانی بسیار دشوار است. از یک‌سو کارفرما تنها ۱۰ تا ۱۵ روز فرصت داشت تا فضای ساختمان مرکزی خود را برای ورود همکاران در سال جدید آماده کند و از سوی دیگر، به دلیل تعطیلات و شرایط بازار، تأمین تجهیزات و جذب پیمانکاران فعال در آن مقطع زمانی تقریباً غیرممکن به نظر می‌رسید. در چنین شرایطی، آچاره با اتکا به شبکه گسترده متخصصان خبره و متعهد خود وارد عمل شد. ما با انتشار فراخوان در پلتفرم، جمعی از نیروهای متخصص، چاپک و دارای توان فنی بالا را گرد هم آوردیم و به این ترتیب، در شرایطی که عملاً اکثر پروژه‌های عمرانی در ایام نوروز تعطیل بودند، فعالیت خود را دقیقاً از یکم فروردین ۱۴۰۰ آغاز کردیم. در این پروژه، آچاره علاوه بر شبکه گسترده نیروها، از ظرفیت تکنسین‌های مقیم و مستقر در ساختمان‌های کارفرما نیز بهره گرفت. با وجود چالش‌های اولیه، پروژه نخستین مشتری با موفقیت اجرا شد و تجربه آن به الگویی ترکیبی برای ارائه خدمات متنوع ساختمانی مبتنی بر فناوری و ویژه سازمان‌های بزرگ تبدیل گردید.

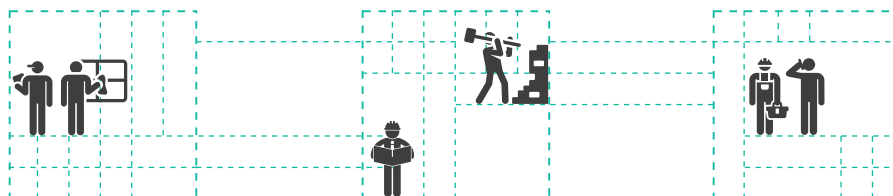
تیم آچاره سازه با تکیه بر پلتفرم‌های اختصاصی و سازمانی خود، همواره می‌کوشد با درک عمیق نیازهای صنعت ساختمان و تعامل سازنده با کاربران، مسیر ارائه خدمات را ساده‌تر، شفاف‌تر و کارآمدتر سازد.

هرچند آچاره در ذات خود یک پلتفرم برای کاربران است، اما آچاره سازه توانسته با نوآوری در ساختار، بستر همکاری‌های با بیزنس‌ها و کسب و کارها را نیز در حوزه‌های تعمیر، نگهداری و بازسازی ساختمان‌ها فراهم آورد. امروز آچاره‌سازه با ده‌ها نیروی جوان و خلاق در کنار صدها متخصص باتجربه، مسیر رشد و توسعه خود را ادامه می‌دهد. صنعت ساختمان که بیش از ۳۰ درصد اشتغال کشور را دربرمی‌گیرد، بازاری بزرگ اما عمدتاً سنتی است. ما در آچاره سازه با اتکا به فناوری و مدل پلتفرمی خود به دنبال تحولی بنیادین در این صنعت هستیم؛ تحولی که علاوه بر ایجاد تجربه‌ای نوآورانه و ارزش‌آفرین برای مشتریان و سازمان‌ها، با افزایش بهره‌وری، اشتغال‌زایی و ارتقای کیفیت خدمات، می‌تواند سهمی مؤثر در رشد اقتصادی و توسعه کشور ایفا کند.

آچاره سازه، خرق عادت در یک صنعت سنتی

از سه نفر شروع شد و به صدها نفر رسید

آچاره سازه بازوی سازمانی آچاره در حوزه خدمات ساختمانی است؛ جایی که سازمان‌ها می‌توانند تمامی نیازهای خود در زمینه نگهداری، تعمیرات، نوسازی و بازسازی را به صورت شفاف، یکپارچه و بر بستر فناوری دریافت کنند. امروز، آچاره سازه تنها یک ارائه‌دهنده خدمات نیست، بلکه به عنوان شریک قابل اعتماد سازمان‌ها در مسیر بهره‌وری و ارتقای کیفیت شناخته می‌شود. با ۲۸۶ خدمت متنوع، همکاری با ۵۱۴ نیروی مستقیم و غیرمستقیم و تجربه اجرای بیش از ۱,۵۶۳ پروژه، فصل تازه‌ای از تحول در صنعت ساختمان رقم خورده است.



تا پایان
سال ۱۴۰۳

۴۵۶ هزار

۲,۷۹۲

۵۱۴ نفر

درخواست تعمیرات و نگهداری در آچاره سازه ثبت و انجام شده است

پروژه ساختمانی توسط تیم آچاره سازه به انجام رسیده است

به صورت مستقیم و غیرمستقیم با آچاره سازی همکاری داشته‌اند

خلق فرصت‌های شغلی پایدار

۵۰ نفر: مستقر در آچاره سازه

۱۸۰ نفر: به طور مستقیم فعال در پروژه‌ها

۲۹۴ نفر: به طور غیرمستقیم به واسطه پروژه‌ها (پیمانکار)

↑ ۳.۶ برابر

تعداد درخواست‌های تعمیرات و نگهداری ثبت‌شده در آچاره سازه در پایان سال ۱۴۰۳ نسبت به پایان سال ۱۴۰۱، بیش از ۳.۶ برابر شده است

↑ ۵.۵ برابر

تعداد پروژه‌های انجام شده در آچاره سازه در پایان سال ۱۴۰۳ نسبت به پایان سال ۱۴۰۱، بیش از ۵.۵ برابر شده است

آچاره سازه در یک نگاه

۱۴۰۱	۲۸۱				
۱۴۰۲	۹۴۸				
۱۴۰۳	۱۵۶۳				پروژه‌ها
۱۴۰۱	۶۸,۵۷۳				
۱۴۰۲	۱۳۷,۵۹۵				
۱۴۰۳	۲۵۰,۱۳۲				
۱۴۰۱	۴۷				
۱۴۰۲	۷۳				
۱۴۰۳	۱۲۴				
		تکنسین‌های فعال مستقیم			
۱۴۰۱	۳۵				
۱۴۰۲	۶۰				
۱۴۰۳	۱۴۳				
			پیمانکارها		
۱۴۰۱	۱۰۶				
۱۴۰۲	۲۶۳				
۱۴۰۳	۸۶۳				
			تامین‌کننده‌ها		
۱۴۰۱	۷۳				
۱۴۰۲	۱۳۸				
۱۴۰۳	۳۲۴				
				تکنسین‌های غیرمستقیم	
۱۴۰۱	۲				
۱۴۰۲	۵				
۱۴۰۳	۹				
			مشتریان حقوقی		
۱۴۰۱	۲				
۱۴۰۲	۴				
۱۴۰۳	۷				
				تنوع خدمات ارائه شده	

۴.۵ برابر

تا پایان سال ۱۴۰۳، تعداد مشتریان حقوقی آچاره‌سازه، ۴.۵ برابر شده‌اند



سازمان بهشت زهرا



سازمان مدیریت
میادین میوه و تره‌بار



سازمان
آتش‌نشانی تهران



همراه اول



دانشگاه
صنعتی شریف

۲۲ هزار سفارش

به طور میانگین در ماه برای تعمیر و نگهداری در آچاره‌سازه ثبت شده و به انجام رسیده است



۱۲۴ تکنسین تمام وقت

در قلب فعالیت‌های آچاره‌سازه، مشغول به کار یا در دسترس‌اند



هر روز، بیشتر از دیروز

گسترش جغرافیایی

در سال ۱۴۰۰، تنها ۱۷ نقطه تحت پوشش خدمات آچاره‌سازه بود. این عدد در پایان ۱۴۰۳ به ۹۷۰ لوکیشن فعال رسیده است؛ از ایستگاه‌های آتش‌نشانی و خانه‌های سازمانی گرفته تا برج‌ها، خوابگاه‌ها و مجموعه‌های صنعتی در سه استان کشور

۵۷ برابر

میزان رشد تعداد لوکیشن‌های تحت پوشش خدمات آچاره‌سازه در ۴ سال

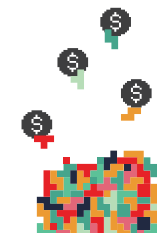


رشد درآمدی

رشد آچاره‌سازه فقط در تعداد پروژه‌ها و گستره جغرافیایی خلاصه نمی‌شود؛ در پایان سال ۱۴۰۰، مجموع فروش سالانه این مجموعه ۳۰ میلیارد تومان برآورد می‌شد که این عدد در پایان سال ۱۴۰۳ به ۱۴۸ میلیارد تومان رسیده است.

۴.۹ برابر

میزان رشد درآمد آچاره‌سازه در ۴ سال



رکوردهای آچاره‌سازه

سریع‌ترین‌ها

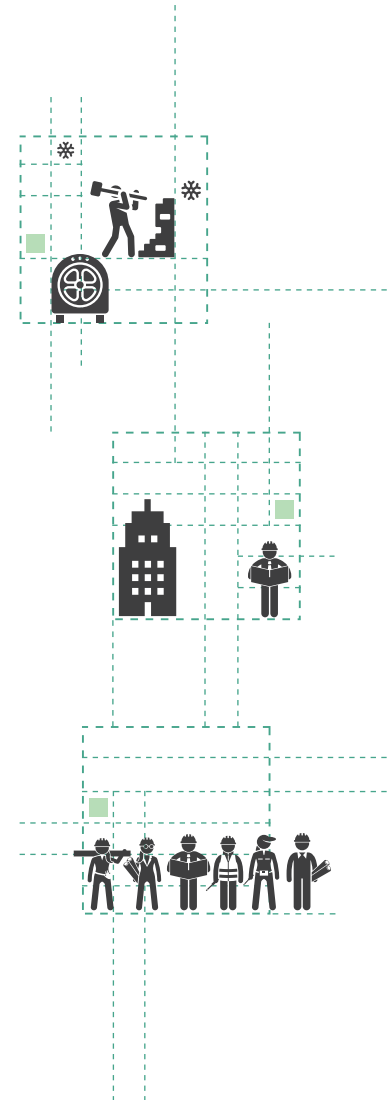
بازسازی کامل یک سوله صنعتی ۲ هزار متری در ۳ روز
مدیریت همزمان ۱۴ تیم ۵ نفره، برای نقاشی ۴۵۰۰ مترمربع فضای کاری در کمتر از
۴۸ ساعت
پیاپی‌سازی ۲۶ سیستم سرمایشی در ۲۴ ساعت

به‌صرفه‌ترین‌ها

استقرار ۲۵ سیستم پایش مصرف انرژی و کاهش ۱۰ درصدی مصرف در ۳ ساختمان
اداری

عجیب‌ترین‌ها

مدیریت بیش از ۳۷ پروژه بازسازی با کمک پلتفرم «نوسازی آچاره‌سازه» به صورت
همزمان با ۶ مهندس ناظر





نقشه آچاره بازار

آچاره بازار، مدلی تازه در تأمین کالا

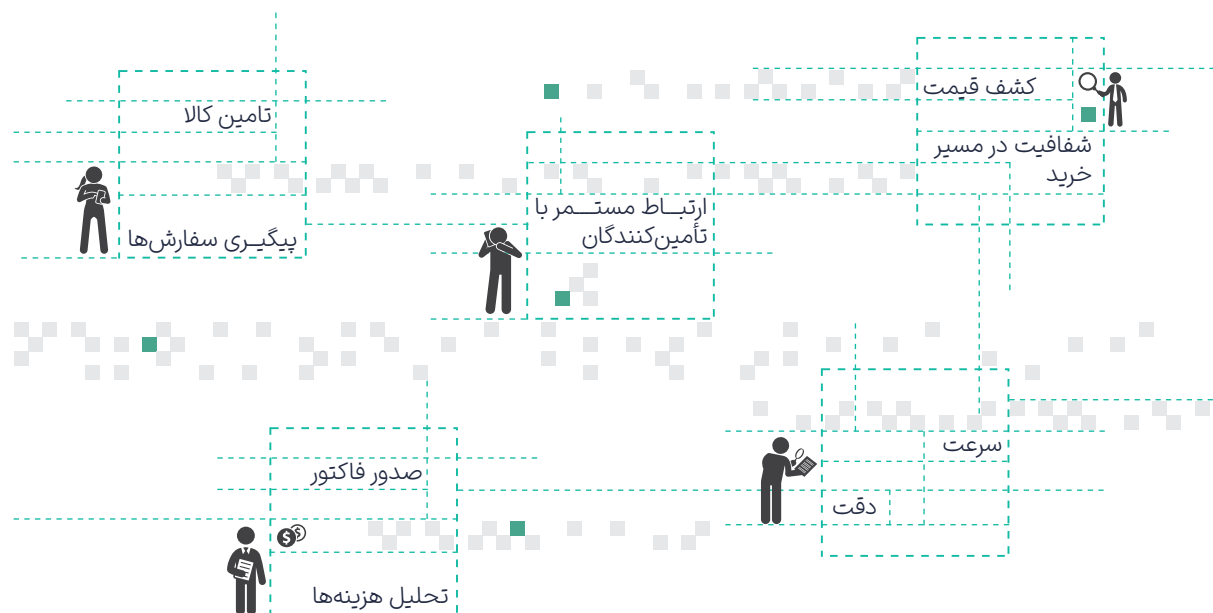
اینجا به یک نیاز واقعی پاسخ داده شده است

در سال ۱۴۰۲، آچاره بازار با هدف پاسخ به یک نیاز فراگیر شکل گرفت: خرید هوشمندانه. یکی از چالش‌های اصلی پروژه‌های ساختمانی و تأسیساتی، تأمین کالا با قیمت مناسب و در کوتاه‌ترین زمان است. آچاره بازار دقیقاً برای رفع همین مشکل ایجاد شد؛ پلتفرمی که فرآیند خرید را شفاف می‌کند، پایین‌ترین قیمت را ارائه می‌دهد و تأمین کالا را با بیشترین سرعت ممکن انجام می‌دهد.

تنها شش نفر

در ابتدای راه و در سال ۱۴۰۲، عملیات این مجموعه تنها توسط یک نفر به صورت دستی انجام می‌شد. در پایان سال ۱۴۰۳، این پلتفرم با ۶ نفر نیروی متخصص در واحدهای فروش، پشتیبانی، تأمین، مالی و محصول به کار خود ادامه داد.

آنچه در آچاره بازار می‌گذرد...



↑ ۸۳۷٪ رشد

ثبت ۶۱۵ سفارش
فروش ۴۰۶ میلیارد تومان

انتهای سال ۱۴۰۲

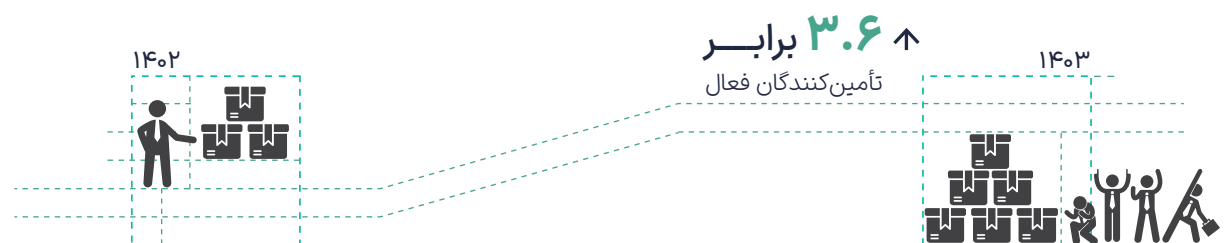
ثبت ۱,۱۲۱ سفارش
فروش ۴۳/۱ میلیارد تومانی

انتهای سال ۱۴۰۳

آچاره بازار نه پلتفرمی برای مقایسه قیمت بلکه یک شریک راهبردی برای سازمان‌هاست

پلتفرم آچاره بازار دارای چه بخش‌هایی است؟

- پنل اختصاصی ثبت درخواست‌ها
- تأیید چند مرحله‌ای بر اساس سیاست‌های تدوین شده
- داشبورد جامع مالی و تدارکاتی
- گزارش‌گیری دقیق از سفارش‌ها
- امکان خرید اعتباری



تعداد تأمین‌کنندگان فعال آچاره بازار از ۱۵۰ تأمین‌کننده در سال ۱۴۰۲ به ۵۴۰ تأمین‌کننده در سال ۱۴۰۳ رسیده است.



هشت سال این مسیر پرچالش اما دوست‌داشتنی را پشت سر گذاشتیم و باور داریم این تازه آغاز راه است. آچاره همچنان به خلق ارزش واقعی برای متخصصان، کاربران و جامعه متعهد است و با امید به آینده‌ای روشن، فصل‌های تازه‌ای از داستان خدمات دیجیتال ایران را خواهد نوشت.