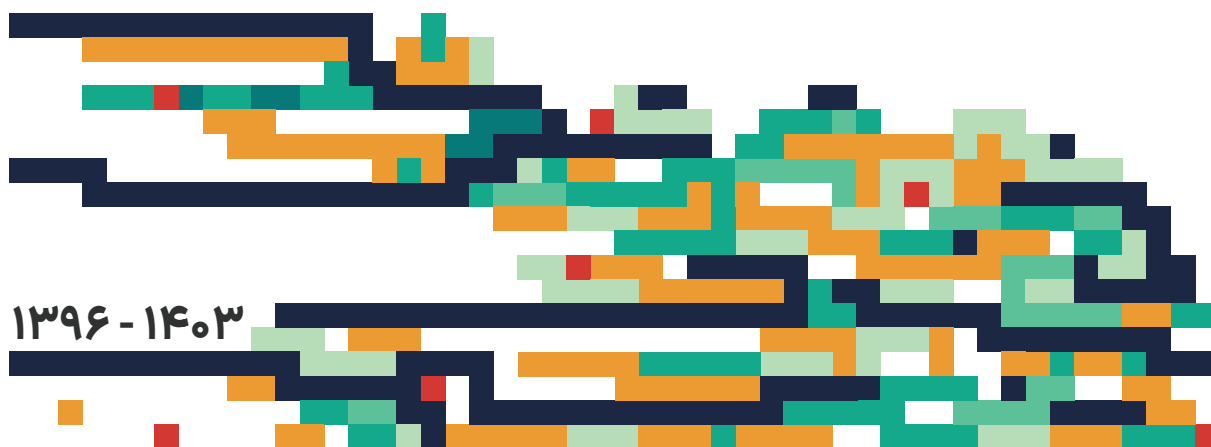




خلاصه گزارش ۸ ساله گروه آچاره





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

۱۳	فصل دوم آنچه به آچاره گذشته است	۵۸	فصل اول در جهان چه خبر است؟	۵۵	یادداشت ما برای وصل کردن آمدیم
۲۷	فصل چهارم در کنار کاربران	۲۰	فصل سوم ما و متخصصان		
۴۴	فصل ششم فرا تر از یک پلتفرم			۳۷	فصل پنجم به وسعت ایران



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.

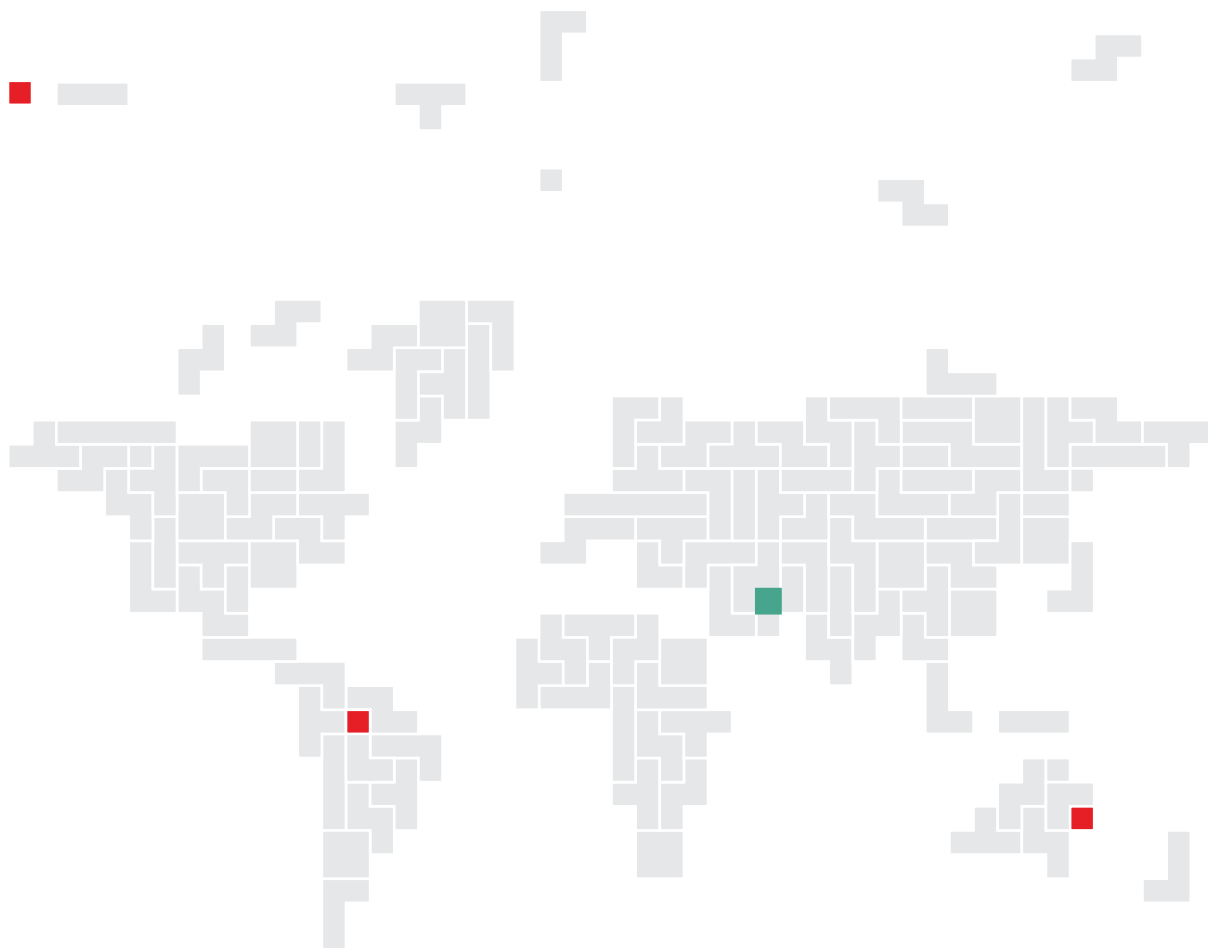
اما آنچه برای ما فراتر از آمار و ارقام اهمیت دارد، ساختن زمینه‌های رشد منصفانه است؛ بستری که در آن، مهارت واقعی - نه مدرک دانشگاهی، محل سکونت یا سرمایه اولیه - مبنای رشد و درآمد باشد.

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؟



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 ۲۰۳۲ در

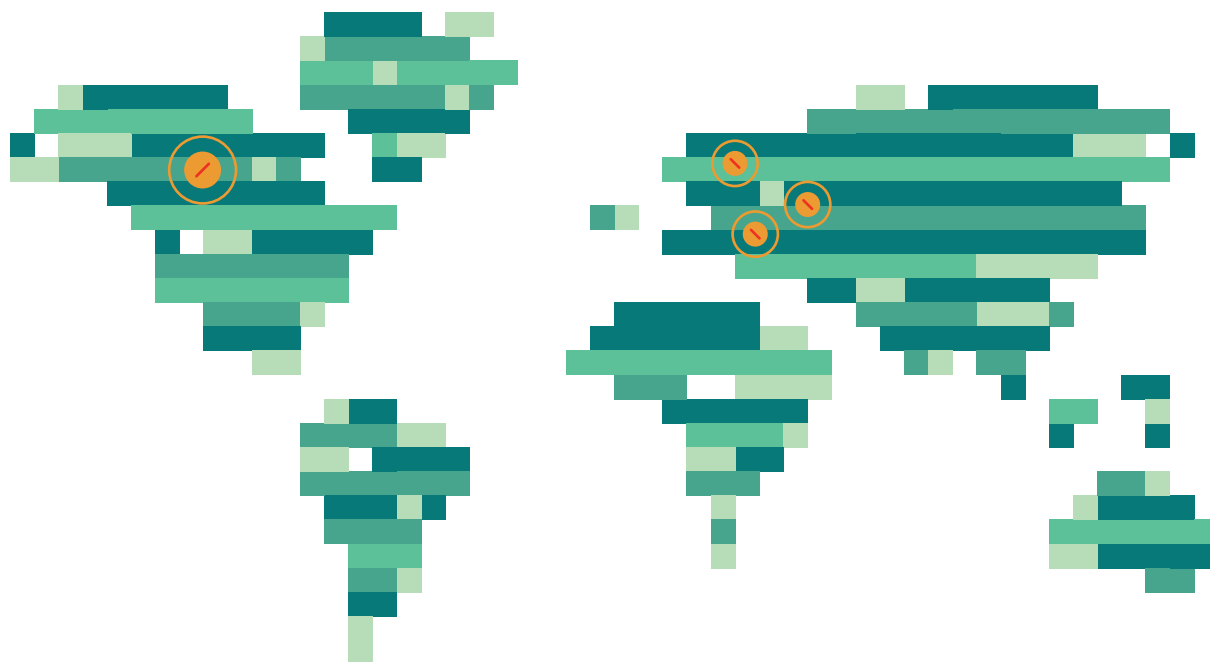
آلمان ۷۰٪

فرانسه ۸۰٪

بریتانیا ۷۸٪

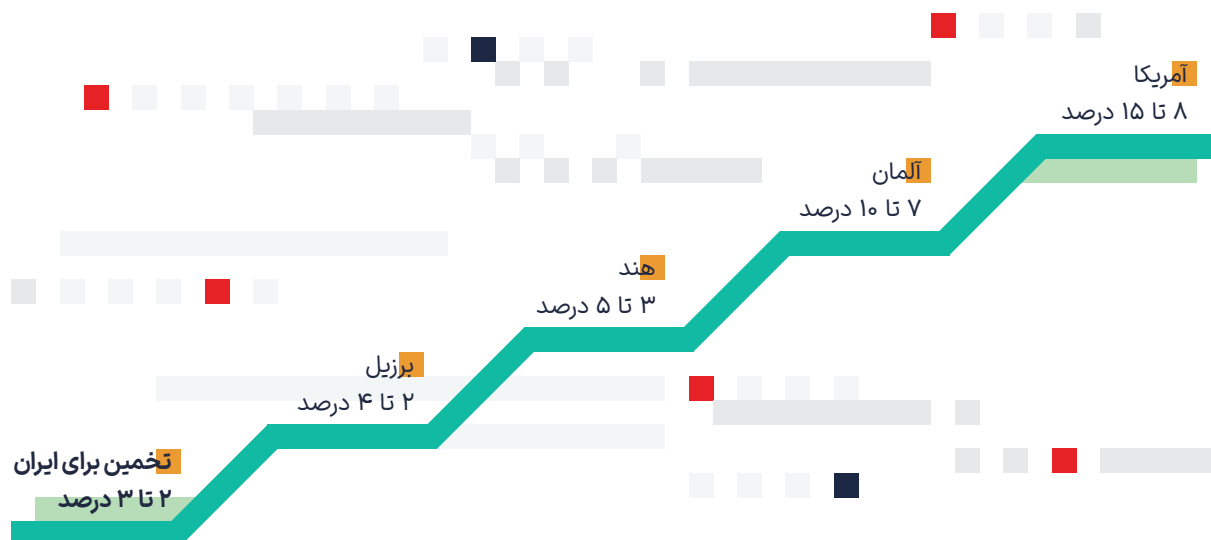
ایالات متحده آمریکا ۸۰٪

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

آچاره در یک نگاه

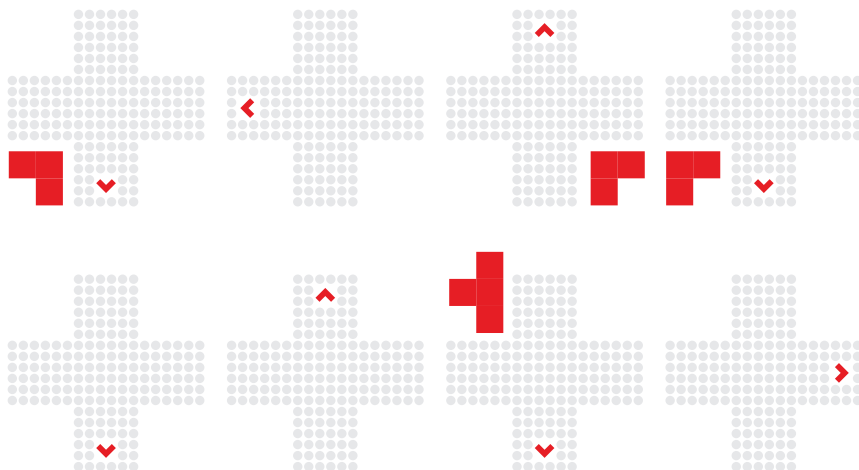
۳ میلیون و ۵۰۰ هزار
کاربر

۲۱۰ هزار و ۹۸۰
متخصص

۶ میلیون و ۲۰۰ هزار
سفارش ثبت شده

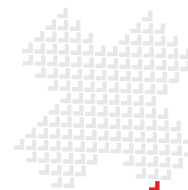
۳۴۰ سرویس
در ۳۲ دسته‌بندی

۳۰
شهر



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 بدانید که بورس کاشی‌کارها کجاست، لوله‌کش‌های خوب کجا هستند، بورس کاغذ 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.

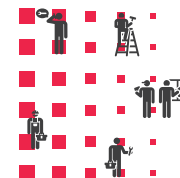
۸ سال دیگر کیفیت خدمات ما خیلی بهتر شده است و برای هر کاری چاره‌ی بهتری داریم. ۸ سال دیگر شما بیشتر به ما اعتماد دارید و ما بیشتر لایق اعتماد شما خواهیم بود. ۸ سال دیگر خیلی خوب است.

آچاره یک گروه است

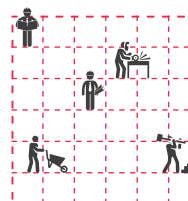
آچاره امروز دیگر یک پلتفرم نیست. یک گروه است. گروه بزرگی که از زیرمجموعه‌هایی تشکیل شده که هر کدام خدمات تخصصی معطوف به خود را ارائه می‌دهند و در مسیر مشخصی که برای آن‌ها تعریف شده، ارزش آفرین‌اند.

بازار آچاره سازه آچاره یک آچاره

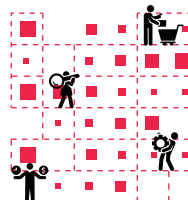
«آچاره» پلتفرم جامع خدمات خانگی و شخصی، از سال‌ها تجربه و تخصص بهره‌مند است و با ارائه بیش از ۳۴۰ نوع از خدمات در ۳۲ دسته متنوع شامل نظافت، ساختمان، تعمیرات، سلامت و زیبایی، خودرو، اسباب‌کشی و مراقبت‌های تخصصی، زندگی روزمره را برای کاربران آسان کرده است.



«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.



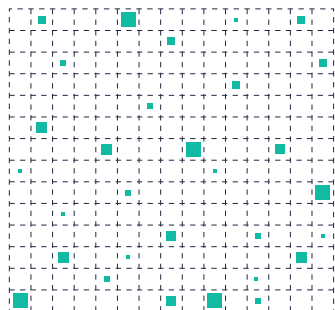
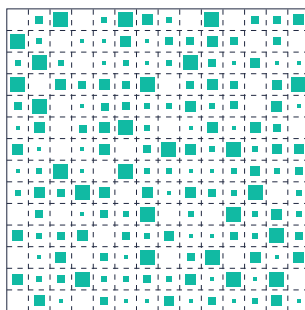
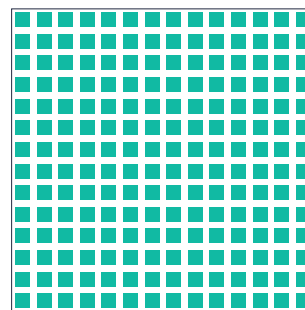
گروه آچاره

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

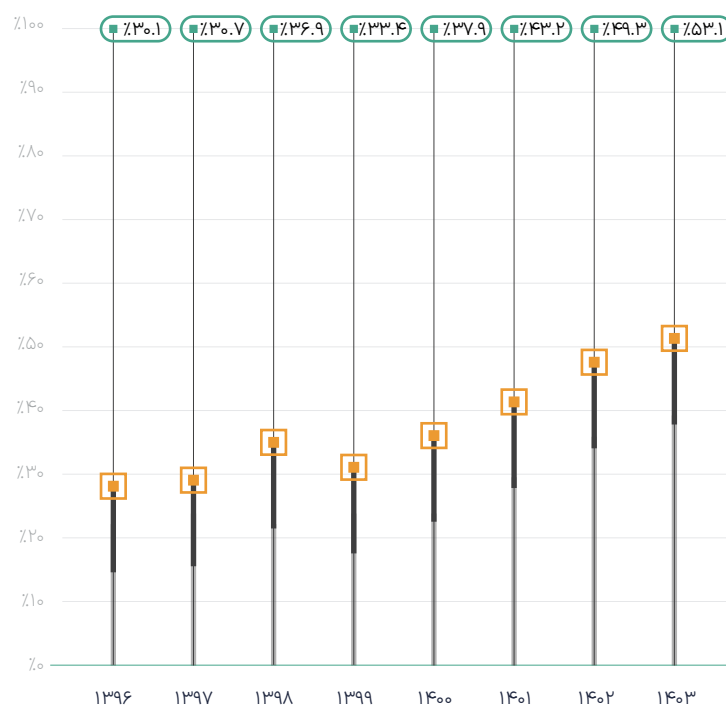
سفارش **۱,۹۷۱,۵۵۸**

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.

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 حق پناه

قائم مقام مدیرعامل گروه آچاره

توانگری به هنر است

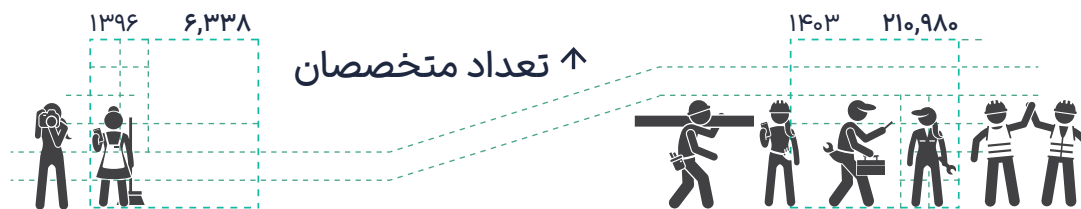
هزینه اشتغال‌زایی به ازای هر نفر در آچاره حدود ۸ میلیون تومان است

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 تاب آوری 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.

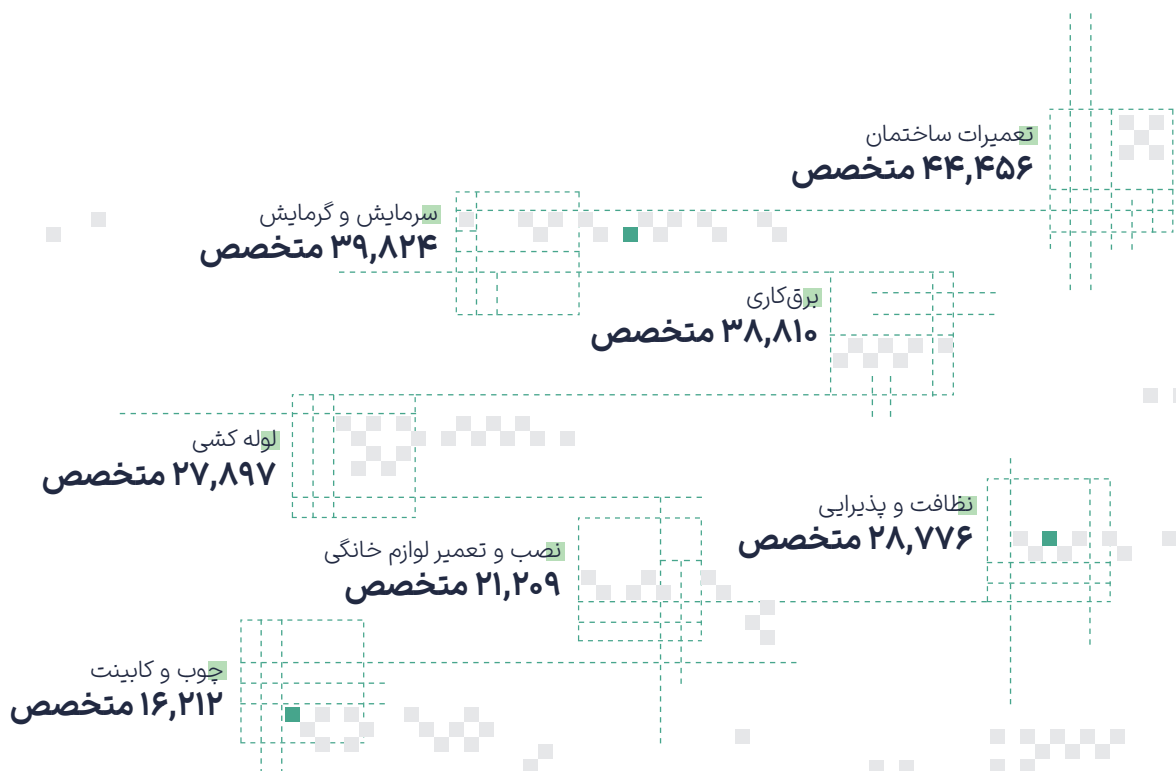
یکی از نقاط قوت آچاره، شبکه متنوع و گسترده متخصصان آن است که از نظر تحصیلات، سن و جنسیت، طیف وسیعی از جامعه را در بر می‌گیرد.

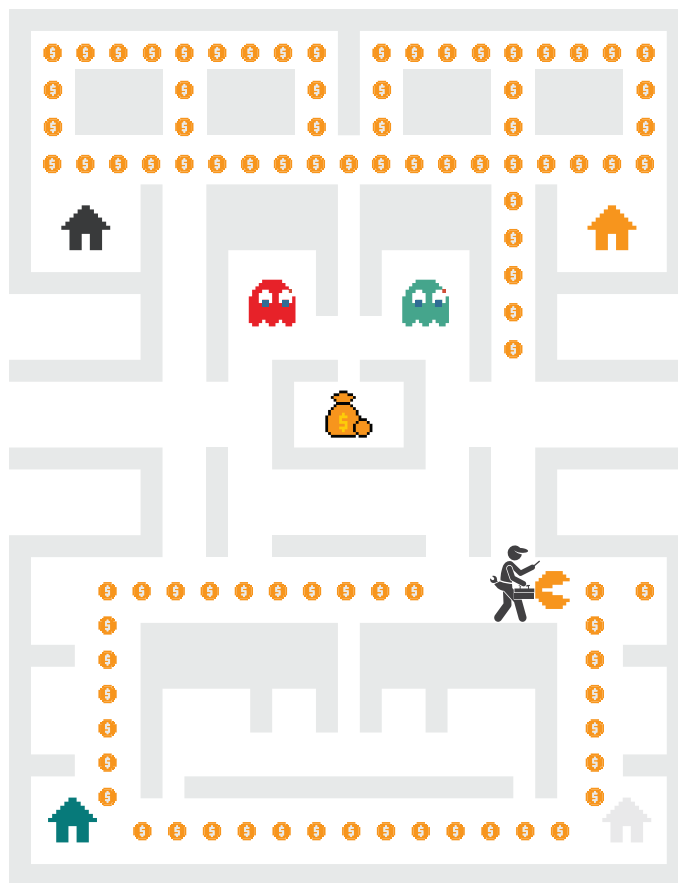
محبوب متخصصان

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.





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

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





در کنار کاربران

فصل چهارم

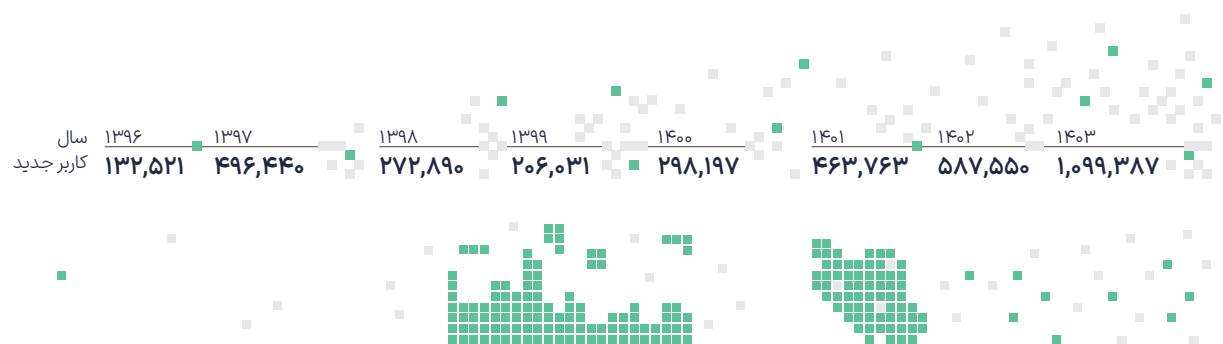


به‌عنوان یکی از پیشگامان خدمات دیجیتال در ایران، آچاره با جذب گستره‌ای از مشتریان، اعتماد عمومی به این مدل پلتفرمی را افزایش داده و رشد سالانه‌ی کاربران را حفظ کرده است.



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.



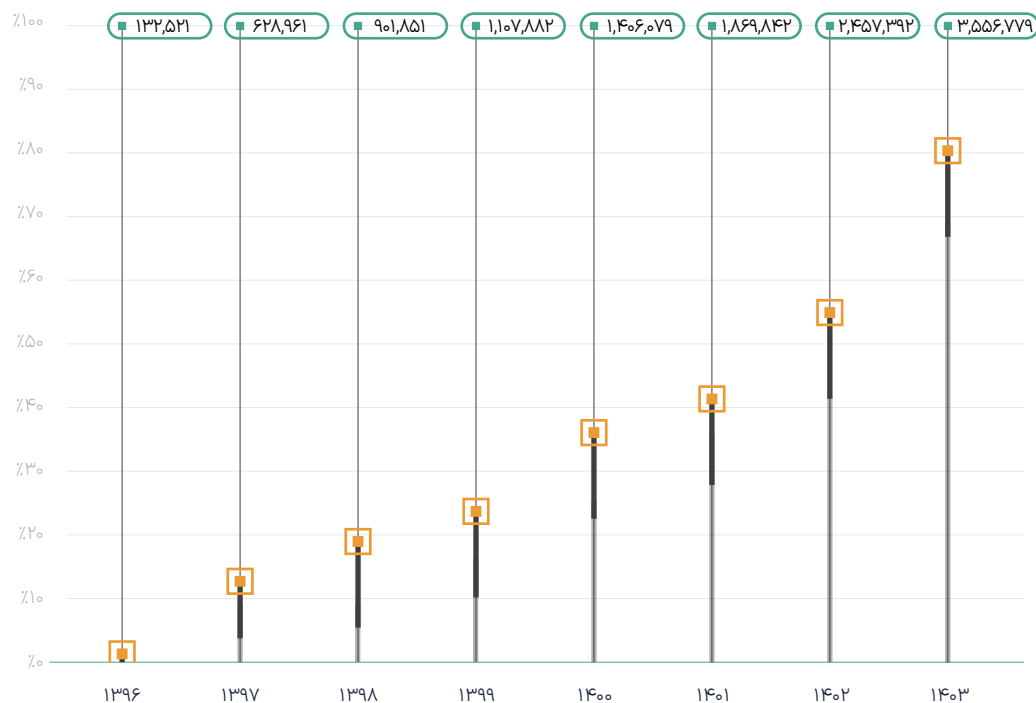
آچاره در این سال، با گسترش پایگاه مشتریان، جایگاه خود را به‌عنوان یک بازیگر کلیدی و اصلی در اقتصاد دیجیتال تثبیت کرد.

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.

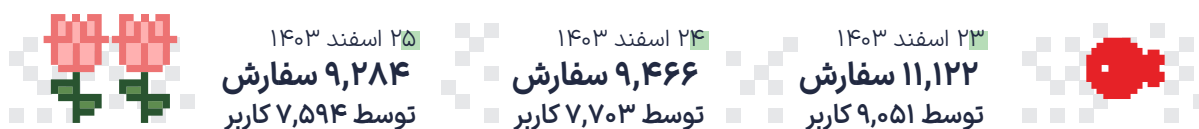


رشد رشد همراهی کاربران با آچاره

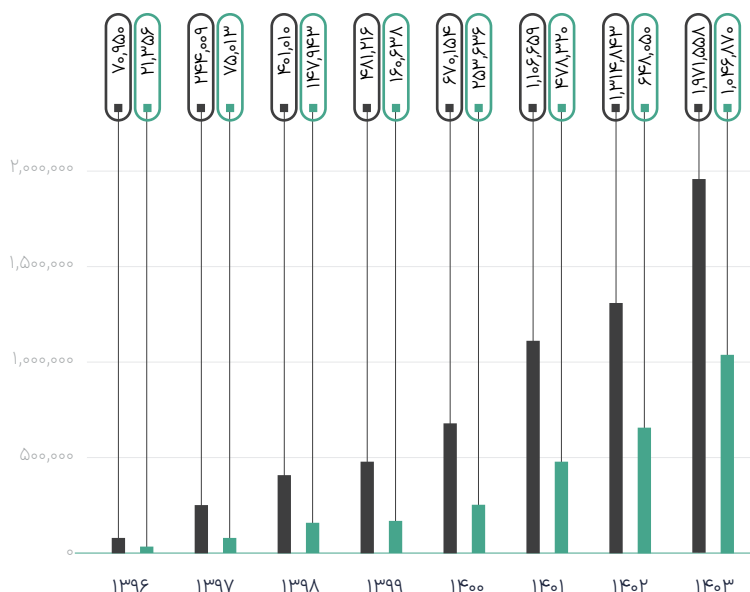
ثبت رکورد در سال ۱۴۰۳: بلوغ پلتفرم

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.



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



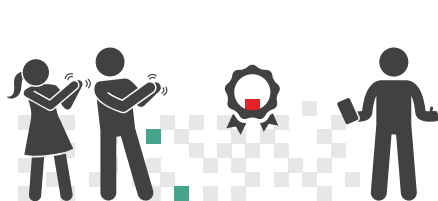
این نمونه‌ها نشان می‌دهند که مرز بین خدمات حرفه‌ای و حل مسئله‌های شخصی، گاه بسیار باریک است و بازار خدمات آنلاین عمیق‌تر و متنوع‌تر از آن چیزی است که به نظر می‌رسد.

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

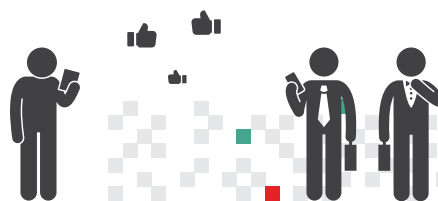
از آغاز فعالیت، کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صدر اولویت‌های آچاره بوده و این تعهد همواره از طریق بازخوردها و امتیازهای ثبت شده در پلتفرم ارزیابی می‌شود.



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.

❖ 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**



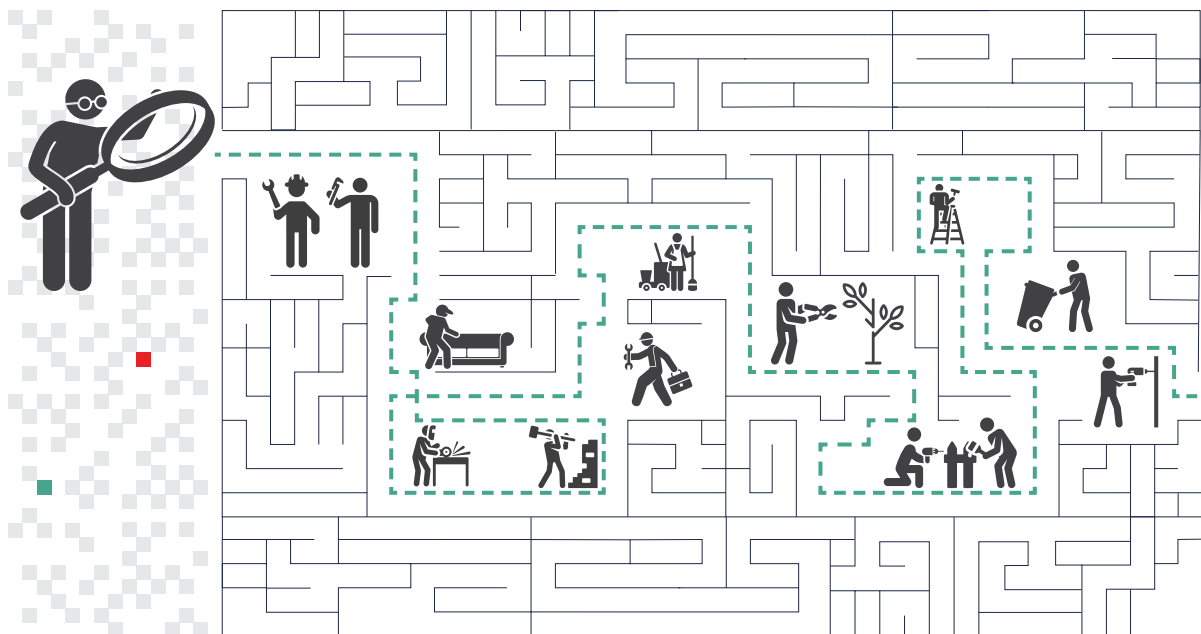
آقای د-ع از تهران
با **۷۴۷ سفارش** یکی دیگر از کاربران حقیقی و پرسفارش آچاره به شمار می‌رود
پرداختی در پلتفرم: **۱۳۰ میلیون تومان**

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 دینامیک 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.

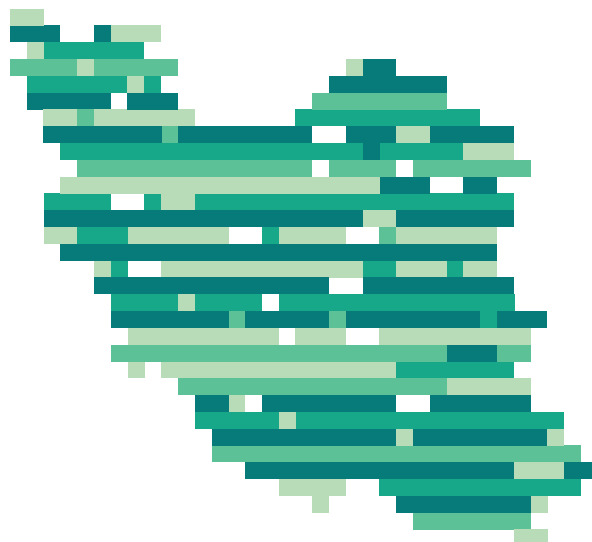
علاوه بر این موارد، از حدود ۴ سال پیش بخش سازمانی هم به آچاره اضافه شد که تعمیر و نگهداری سازمان‌های بزرگ توسط پلتفرم آچاره‌سازه مدیریت شود؛ به‌طوری‌که نه‌تنها کارهای مدیریت و نگهداری سازمان‌ها انجام شود، بلکه با مدیریت آن‌ها از طریق پلتفرم، شفافیت و بهره‌وری افزایش و هزینه‌های کلی سازمان کاهش پیدا کند.

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



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





با هم بهتر

تعداد همکاران واحد مرکز تماس و واحد شکایت

۱۳۹۶
۷ نفر



۱۴۰۳
۳۰ نفر

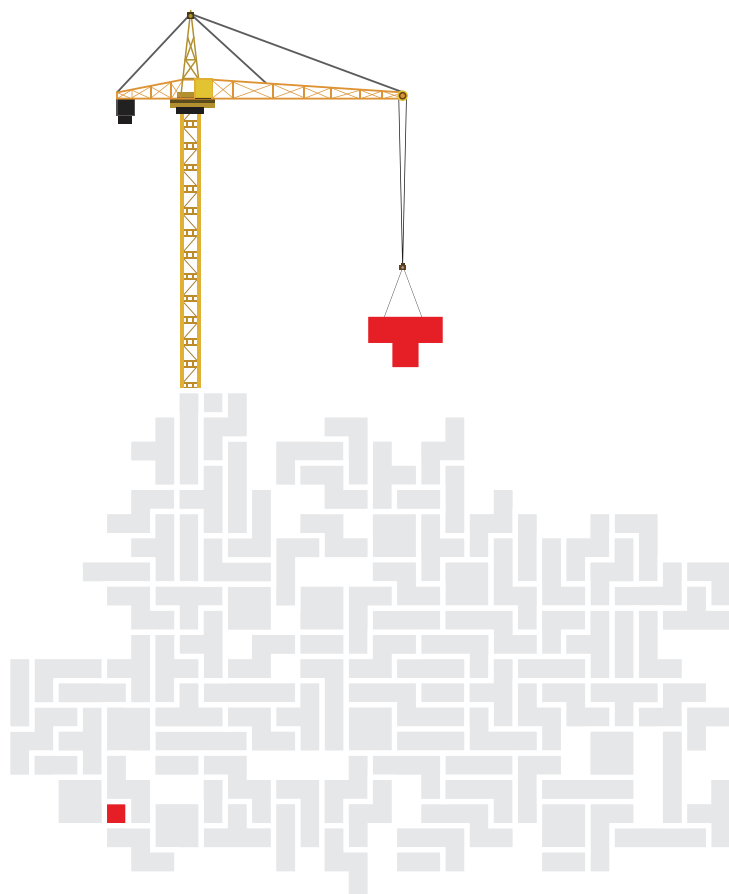
همراهی با متخصصان

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

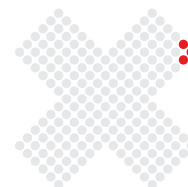
هر روز هفته، هر ساعت از شبانه‌روز

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.



فصل ششم

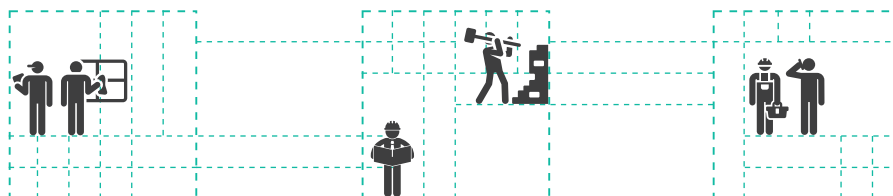
فرا ترازی یک پلتفرم



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 ارائه دهنده 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

نگ آچاره بازار

آچاره بازار، مدلی تازه در تأمین کالا

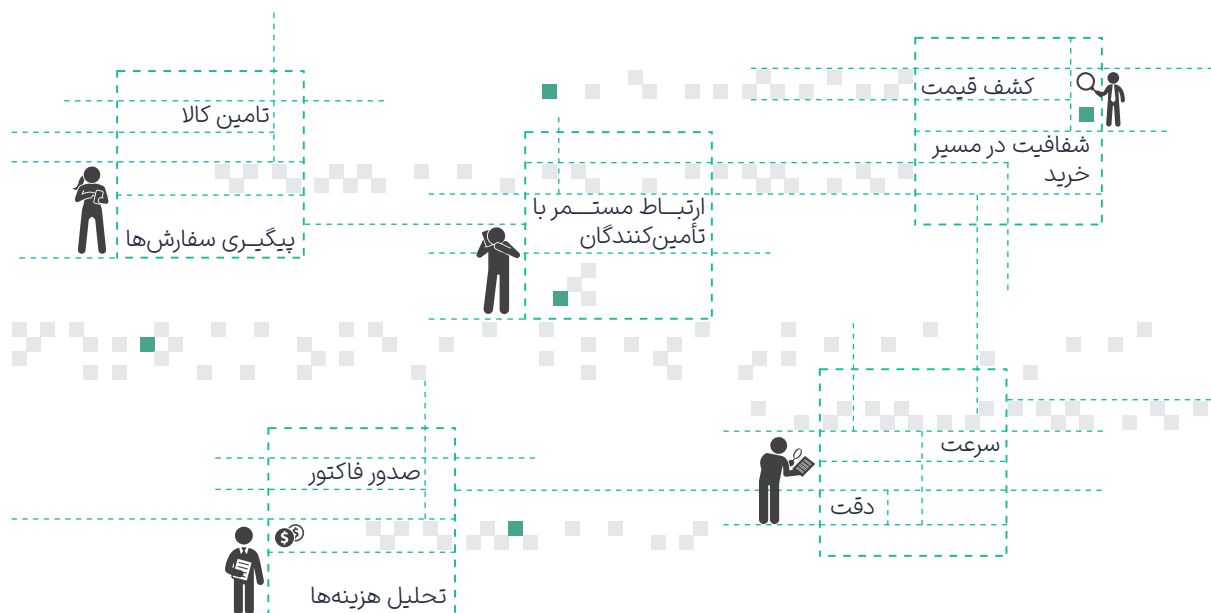
اینجا به یک نیاز واقعی پاسخ داده شده است

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...





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.