

В.О. Віннікова, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

М.О. Янчева, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

ОНЛАЙН-СЕРВІСИ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ХАРКОВІ

Сьогодні активно розвиваються онлайн-сервіси для надання різноманітних послуг населенню. За допомогою інтернету можна вирішувати різні побутові проблеми. Один з таких помічників – сервіс замовлення послуг «Кабанчик». Цей інтернет-майданчик дозволяє за лічені хвилини знайти перевірених виконавців для виконання послуг: від майстрів по ремонту холодильників і автомобілів до репетиторів і викладачів. Працює сервіс з 2012 року і за цей час його географія значно розширилася. Зараз він доступний і для жителів Харкова. Замовники можуть вибрати на сайті рубрику і створити завдання. У свою чергу, виконавці можуть подати заявку на виконання вlaşтовує їх пропозиції. Все досить просто. Після закінчення робота замовник виплачує виконавцю обумовлену суму грошей. Зазначу, що працювати з сервісом можуть тільки перевірені замовники і виконавці.

Найпопулярнішими категоріями сервісу сьогодні є:

- побутові послуги;
- домашній майстер;
- кур'єрські послуги;
- ремонт автомобілів;
- будівельні роботи;
- клінінгові роботи;
- робота в інтернеті;
- репетиторство.

Для того, щоб замовити послугу, потрібно авторизуватись на сайті сервісу, вибрати рубрику, описати задачу. Через кілька хвилин надійдуть пропозиції від виконавців. Цей сервіс дозволяє заощадити до 50% на оплату послуг. Ще одним з перспективних видів послуг це онлайн-торгівля продуктами харчування. Онлайн-сервіс Zakaz.ua – №1 в своєму сегменті. Є у деяких ритейлерів свої онлайн-магазини з невеликою часткою ринку. Є стартапи, які працюють за іншою бізнес-моделлю, наприклад, додаючи свою націнку на продукти, в цьому ж сервісі ціни товару на сайті і на полиці в супермаркеті ідентичні. Співпрацюють з найбільшими українськими ритейлерами – Ашан Україна, Fozzy, Metro Україна, Novus і MegaMarket. У деяких українських продуктових мереж є власні інтернет-магазини. Однак, оскільки для офлайн-ритейлера організація онлайн-каналу непрофільний та складний бізнес, співпраця з Zakaz.ua стає вигідною

усім. Найчастіше споживачі купують онлайн фрукти/овочі (банани в топі), бакалію (цукор), молочну продукцію (яйця), свіже м'ясо (куряче філе), напої (мінеральна вода, соки). Покупцями є частіше жінки (60–64%), це молоді активні люди віком від 20 до 45 років, які цінують свій час. Це також молоді сім'ї, які є основними споживачами цих послуг, і ті, кого називають *partymaker* по стилю життя – любителі вечірок та люди, які готуються до різних свят від Дня народження до Нового року. Є люди, які, живуть в іншій країні та замовляють продукти своїм рідним. Окремий сегмент складають B2B клієнти (до 15%), які замовляють продукти в офіс або ж представники HoReCa.

Ціна на Zakaz.ua і полиці рітейлера ідентична. Клієнт лише платить від 69 грн за доставку до 40 кг.

Ще один приклад вдалого онлайн-помічника це Eda.ua – сервіс, який об'єднує українські служби доставки їжі з ресторанів, кафе, онлайн-супермаркетів і магазинів в єдину систему. Це дає можливість клієнтам замовити їжу в режимі реального часу з місцевих закладів через один інтернет-портал.

Від піци, суші, бургерів, пирогів до мексиканської та індійської кухні – споживач може легко замовити їжу з цілого ряду ресторанів за допомогою декількох кліків. У свою чергу, Eda.ua допомагає невеликим закладам з'явитися в інтернеті і налагодити свою технологію обробки онлайн-замовлень, а більшим брендам встановити додаткові джерела доходу.

Споживач не переплачує за доставку – в більшості випадків сервіс організує її безкоштовно. Більш того, споживач може додатково заощадити на своєму замовленні.

По-перше, кожен клієнт є учасником цікавої бонусної програми, в якій за реєстрацію на сайті і кожне замовлення покупцю нараховується певна кількість бонусів, які в підсумку можна обміняти на корисні подарунки.

По-друге, постійно проходять різні знижки та акції, які допоможуть зберегти гроші.

Купити сніданок, обід або вечерю з сервісом Eda можна через інтернет, мобільний додаток або по телефону в Харкові. Щоб зробити замовлення через сайт, необхідно зайти у вкладку «Ресторани», вибрати улюблений заклад, бажану страву і ввести свої реквізити. Через недовгий термін вам на телефон прийде СМС зі статусом замовлення. Попередньо є можливість почитати відгуки про представлені ресторани і кафе, а потім залишити свій, щоб допомогти іншим у виборі.