

## 13 عامل محبوبیت شرکت اوبر

شرکت خدمات مسافربری از طریق گوشی‌های تلفن همراه هوشمند است که خدماتی مشابه تاکسی‌ها ارائه می‌کند. شرکت اوبر از سال 2012 شروع به کار کرده و به جایگزینی برای استفاده از تاکسی و سایر امکانات مسافرت درون‌شهری تبدیل شده است. اما سازوکار اوبر چیست؟ با ما همراه باشید تا با اوبر و نحوه کار آن بیشتر آشنا شوید.

### 1. اوبر؛ شرکتی مبتنی بر تلفن همراه

رانندگان شرکت اوبر گواهی‌نامه یا مدارک خاصی از این شرکت ندارند؛ آنها فقط از خودرو خود و با حمایت شرکت اوبر برای ارائه خدمات مسافربری با کرایه‌ای ارزان‌تر استفاده می‌کنند. تمام سازوکار این شرکت براساس اینترنت و با تلفن همراه هوشمند، از طریق اپلیکیشن اوبر قابل اجراست. این یعنی لزومی ندارد کرایه‌ی راننده را نقدا پرداخت کنید یا حتی انعام بدهید.

تفاوت خیلی عالی این خدمات با سایر سرویس‌های حمل‌ونقل عادی مانند تاکسی‌های معمول در این است که در میان راه، مسافری سوار نخواهد شد و سرویس به‌طور اختصاصی در خدمت شما خواهد بود. اوبر براساس فناوری موجود در اپلیکیشن‌های تلفن‌های هوشمند، به شما خدمات ارائه می‌کند.

شرکت اوبر در 377 شهر در سرتاسر دنیا مشغول به فعالیت است: توکیو، سیاتل، دبی، لندن، پاریس، مونترال، شیکاگو و... خدمات اوبر در بیشتر شهرها و مراکز اصلی قطار شهری هم موجود است. [می‌توانید از مراکز خدمات اوبر در ایستگاه‌های بزرگ مترو استفاده کنید

و از آنجا به نقطه‌ی دلخواهتان بروید. [ اوبر مختص بزرگسالان است و کاربران آن باید 18 سال به بالا باشند.

## 2. فرایند کار با اوبر

استفاده از اوبر نسبت به تاکسی‌های عادی بسیار بیشتر است، چون:

با نصب اپلیکیشن اوبر روی تلفن هوشمند خود و ایجاد حساب کاربری می‌توانید به‌سادگی از آن استفاده کنید. تمام فرایند پرداخت هم از طریق کارت‌های اعتباری انجام می‌شود. لازم نیست با خود پول نقد جابه‌جا کنید.

برای سفارش سرویس لازم نیست حتما از طریق اپلیکیشن عمل کنید؛ شناسایی موقعیت مکانی و سفارش مسیر با GPS از راه وبسایت یا پیامک هم مقدور است.

اوبر به شما اطلاع می‌دهد که برای رسیدن سرویس، چقدر باید در انتظار باشید. این مدت‌زمان در مراکز اصلی شهرها، معمولا 3 تا 10 دقیقه است.

اوبر بعد از رسیدن سرویس به شما اطلاع‌رسانی می‌کند و مشخصات خودرو و صاحب آن را به‌همراه تصویر برایتان ارسال می‌کند.

پس از سوار شدن، می‌توانید کرایه را به‌طور اختیاری با کاربر دیگری که هم‌مسیر شماست، به‌صورت اشتراکی بپردازید.

لازم نیست پول نقدی به راننده پرداخت کنید؛ همه‌چیز از طریق کارت‌های بانکی پیش می‌رود.

بعد از رسیدن به مقصد می‌توانید به مواردی چون ادب راننده و همچنین ایمنی و تمیزی خودرو امتیاز بدهید. این امتیازبندی از 1 تا 5 است.

آنچه شرکت اوبر در نظر دارد، ارائه‌ی خدمات به مشتری و تأمین آسایش اوست. البته توجه به واکنش مشتریان و پیگیری موارد مرتبط با آن هم در دستور کار شرکت است.

### 3. علت محبوبیت اوبر

3 عامل مهم محبوبیت اوبر در این موارد خلاصه می‌شود: قیمت مناسب، کیفیت استاندارد و آسایشی که به مسافران می‌بخشد. البته این محبوبیت، دسته‌ی دیگری از افراد را چندان خوشحال نمی‌کند؛ بله، همان‌طور که می‌توان حدس زد، رانندگان تاکسی با وجود اوبر 50 درصد کاهش درآمد داشته‌اند و طبیعی است که چندان خوشحال نباشند.

در مقابل، مردم دلیل این استقبال را رانندگان مؤدب و نیز خودروهای تمیزتر و جدیدتر می‌دانند. امکان پرداخت کرایه به‌شکل غیرمستقیم به راننده و سروکله‌نزدن با رانندگان برای این قضیه نیز از سایر جذابیت‌های اوبر برای مسافران است.

هزینه‌ی اوبر از تاکسی‌های معمولی کمتر است، زیرا هزینه‌های سربار در شرکت‌های تاکسی‌رانی در اوبر وجود ندارد و این خود را در کاهش کرایه نشان می‌دهد. و البته وجود شرکت اوبر، شرکت‌های تاکسی‌رانی را به‌شدت تهدید می‌کند.

### 4. اوبر؛ 25 تا 50 درصد ارزان‌تر

ساعت سرویس و شهر محل تردد، باعث ایجاد اختلاف اندکی در قیمت اوبر می‌شود. با وجود این، همچنان استفاده از سرویس‌های اوبر مقرون‌به‌صرفه‌تر از سایر خدمات تاکسی‌رانی است. اما لازم است بدانید در زمان‌های خاصی نظیر شب کریسمس یا مسابقات ورزشی، هزینه‌ی سفر 2 تا 5 برابر بیشتر می‌شود که البته موقت است. گذشته از اینها، رانندگان عادی انتظار دارند معادل 15 درصد کرایه، انعام بگیرند، ولی این مسئله در میان رانندگان اوبر جایی ندارد.

## 5. اوبر؛ سریع‌تر از سایر سرویس‌ها

Page | 4

به‌علت جذابیت اوبر برای رانندگان مختلف و همکاری آنها با این سامانه، همیشه رانندگان زیادی در دسترس مسافران مشغول به خدمت‌اند. در نتیجه خیلی زود به درخواست مشتریان پاسخ داده می‌شود. به‌گواه رانندگان اوبر، در حدود 3 تا 10 دقیقه طول می‌کشد تا آنها خود را به مسافران برسانند. اما این زمان برای تاکسی‌های عادی معمولاً 30 تا 45 دقیقه است.

رانندگان اوبر در پایان هر سفر از مشتریان امتیاز می‌گیرند و همین باعث می‌شود بیشتر مواظب رفتار و رانندگی خود باشند. مسافران اوبر بیش از هر چیز از نحوه‌ی پرداخت کرایه و زمان اندک ارائه‌ی خدمت رضایت دارند.

## 6. پیشنهادهای متنوع اوبر

اوبر سرویس‌های متنوعی برای مسافران فراهم کرده است: از سفرهای انفرادی و گروهی تا پیشنهاد سرویس با خودروهایی لوکس و مجلل مانند لیموزین. اوبر 5 سرویس ارائه می‌دهد:

«اوبر ایکس» ارزان‌ترین و رایج‌ترین سرویس اوبر است. این سرویس با استفاده از خودروهای معمولی ارائه می‌شود و تا 4 سرنشین می‌توانند از آن استفاده کنند. کرایه‌ی این سرویس معمولاً نصف هزینه‌ی تاکسی‌های معمولی است و مدل خودروها باید از سال 2000 میلادی به‌بالا باشند.

«اوبر پول» در بعضی شهرها در دسترس است و با آن می‌توانید با کاربر و مسافر دیگر اوبر که با شما هم‌مسیر است، به‌طور اشتراکی از سرویس استفاده کنید و هزینه را با هم نصف کنید.

«اوبر ایکس.ال» سرویس دیگری است که برای بیش از 4 نفر ارائه می‌شود و ون یا سایر خودروهای بزرگتر را در اختیار مسافران قرار می‌دهد. این سرویس، از اوبر ایکس گران‌تر است.

«اوبر سلکت» سرویس لوکس و تجملاتی این شرکت است و با استفاده از خودروهای معروف و گران‌قیمتی نظیر بی.ام.دبلیو یا مرسدس بنز، تا حدود 4 مسافر را با دریافت هزینه‌ی بالاتر جابه‌جا می‌کند.

«اوبر بلک» نیز از سرویس‌های بسیار ویژه‌ی این شرکت است که با لیموزین به‌سراغ مسافران عزیز می‌رود.

### 7. امکان امتیازدهی به راننده

یکی از فواید سرویس‌های اوبر نظارت بر کار رانندگان است. در پایان هر سفر، مسافران به راننده‌ها امتیازی از 1 تا 5 می‌دهند و به همین دلیل راننده‌ها به ایمنی و نظافت خودرو و ایجاد تجربه‌ای دلپذیر برای مسافران اهمیت زیادی می‌دهند. اوبر در هر شهر معیارها و استانداردهای خاص خود را برای امتیازدهی به رانندگان در نظر می‌گیرد. هر راننده به‌محض کسب امتیازاتی زیر حد معیار، کنار گذاشته می‌شود.

همان‌طور که مشخص است، این امتیازدهی انگیزه‌ی خوبی برای عملکرد بهتر رانندگان ایجاد کرده است.

### 8. امکان امتیازدهی به مسافران

راننده‌های اوبر نیز مانند مسافران، حق امتیازدهی دارند. بعد از خروج مسافران از خودرو، راننده نیز به مسافران امتیاز می‌دهد. این امتیازدهی موجب مدیریت بهتر کاربران و مسافرانی می‌شود که ادب را رعایت نمی‌کنند یا هنگام استفاده از این خدمات، حال مساعدی ندارند، مانند افراد مست یا افراد خشن و پرخاشگر.

امتیاز مسافران نیز اگر از حدی کمتر شود، اوبر امکان استفاده از این سرویس را از دسترس آنان خارج خواهد کرد.

### 9. امکان ملاحظه‌ی امتیازات

مسافران می‌توانند امتیازات به‌دست‌آمده‌شان را مشاهده کنند. این گزینه در اپلیکیشن، برای تشویق مسافران به رفتارهایی بهتر مانند محکم‌نبستن در خودرو و... در اختیار آنها قرار گرفته است.

### 10. اوبر؛ شرکتی مجازی با رانندگانی به‌عنوان پیمانکار

یکی از دلایل کرایه‌های ارزان‌تر اوبر، تمام‌وقت‌نبودن کار رانندگان و در نتیجه پرداخت نکردن حقوق و مزایای دائمی به آنهاست. در سال 2015، یکی از قضات کالیفرنیا به این مسئله اعتراض کرد. او معتقد بود رانندگان اوبر نیز مانند کارمندان سایر شرکت‌ها هستند و باید مزایا و بیمه و... دریافت کنند.

این تصمیم از جمله مقرراتی است که در برخی شهرها پذیرفته نشده است. البته کمی چالش‌برانگیز و دشوار است، زیرا امتیاز سهولت فرایند در اوبر، به‌علت همکاری با رانندگان مختلف و متعدد به‌شکل نیمه‌وقت است. پرداخت حقوق و مزایا مانند شرکت‌های عادی، هزینه‌ی زیادی بر اوبر تحمیل خواهد کرد.

### 11. سهولت کار در اوبر

در شهرهای بزرگ، رانندگان تاکسی ماهانه 500 تا 1200 دلار به شرکت مادر و سرپرست خود می‌پردازند. این هزینه شامل خدمات اجرایی و اعزام سرویس و همچنین مالیاتی است که شرکت تاکسی‌رانی از رانندگان خود دریافت می‌کند.

اما اوبر هیچ‌یک از این هزینه‌های ماهانه را از رانندگان دریافت نمی‌کند. این، علت تمایل تعداد زیادی از رانندگان به عضویت در این سرویس است. برای همکاری با اوبر کافی است: 21 سالتان تمام شده باشد، هیچ سوءپیشینه‌ای نداشته باشید، خودرویی با عمر حداکثر 10 سال داشته باشید و 50 دلار پول نقد در اختیارتان باشد.

بعد از درخواست همکاری، اوبر مواردی را بررسی می‌کند، مثلاً اینکه: اجازه‌ی قانونی رانندگی در شهر داشته باشید، دست‌کم از بیمه‌ای با حمایت‌های حداقلی برخوردار باشید، گواهی‌نامه داشته باشید و خودروتان سالم و دارای 4 در باشد.

50دلاری که برای شروع کار نیاز است، هزینه‌ی معاینه‌ی فنی خودرو از دید کارشناسان است. سابقه‌ی شما نیز در 7 سال گذشته بررسی می‌شود تا مبادا رانندگی در حالت مستی، سرعت زیاد و... در پرونده‌تان وجود داشته باشد.

پس هرکس سابقه‌ی کیفری نداشته باشد و البته صاحب خودرویی سالم هم باشد مطمئن باشد که می‌تواند با اوبر همکاری کند.

## 12. رقبای اوبر

شرکت‌های معروف دیگری نیز مانند اوبر خدمات ارائه می‌کنند، مثل: لیفت (Lyft) ، کرب (Curb)، هیلو (Hailo) و سایدکار (Sidecar).

### 13. جنجال‌ها درباره‌ی اوبر

Page | 8

اوبر مدل کسب‌وکاری فوق‌العاده است: گامی خلاقانه در شکستن انحصار موجود در فعالیت شرکت‌های تاکسی‌رانی. اوبر امکان ایجاد تجربه‌ای دلپذیر بدون دغدغه‌ی پرداخت کرایه و انعام را برای مشتریان فراهم کرده است.

چالشی که اوبر با آن روبه‌روست، جلب اعتماد مراجع قانونی و شهرداری است. علی‌رغم علاقه‌ی مشتریان به اوبر، راضی نگه‌داشتن مراجع نام‌برده کمی دشوار است. باید با احتیاط به‌خرج‌دادن در استراتژی‌های بازاریابی و پاسخ‌گویی مناسب به ذی‌نفعان، اوضاع را به‌درستی مدیریت کرد.

احمد رضا کرامت

گروه تحقیقاتی و آموزشی کرامت زاده