

ПОРАСТ ОНЛАЈН НАРУЧИВАЊА ТОКОМ ПАНДЕМИЈЕ

# Ванредно стање променило навике купаца

*Е-комерц је у Србији доживео вратоломни обрт: од потпуног прекида, екстремног скока, повратка у нормалу, па до благог пада. Али, јавили су се нови модели куповине који ће опстати и у будућности*

Корона је дефинитивно „погурала“ сектор електронске трговине у Србији. Нови купци, корисници „куповине из фо-

ли на рад од кућа, достава је стала. Остали смо без двојице радника. Возач и пакер су изразили жељу да се врате у своја

места, прича Стеван, по образовању економиста, који је са Немањом Ковачевићем, програмером, прошле године покренуо онлајн сервис Гајбица.

Од септембра 2019. развијају тај сервис као е-корпу са понудом за запослене у великим корпорацијама.

– Концепт је Б2Б и радимо само Београд. Сарађујемо са офис менаџерима, испоручујемо храну и пиће за њихове запослене, каже Стеван Цветковић. Најпре су имали само воће.

Временом су проширили асортиман на чајеве, кафу, салате, здраве грицкалице, намазе. Заокружили су систем јер су осим софтвера тј. сајта, набавили доставно возило и линију за паковање.

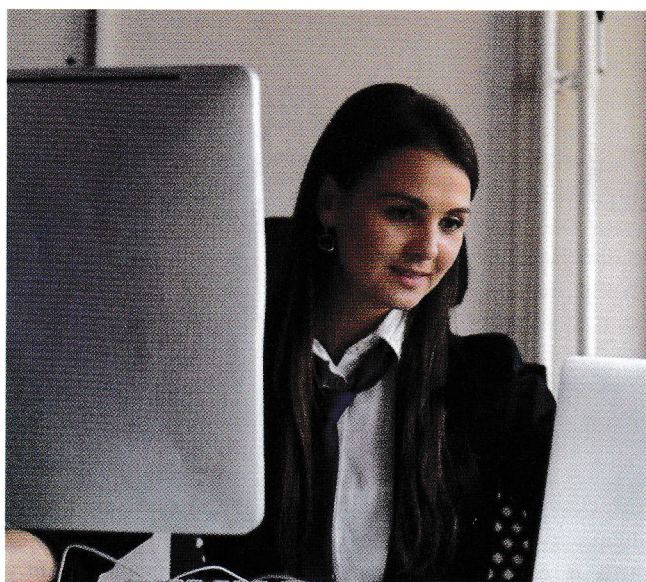
И сами збуњени, половином марта, помишљали су да привремено затворе стартап. Међутим, ситуација се променила у року од неколико дана. Пратећи тржиште, видели су

да сајтови великих трговинских ланаца „пуцају“. Пребукирани, време доставе се продужило на десетак и више дана.

У помоћ су прискочили Стеванова супруга и кум, те су Гајбицу организовали да буде доступна за наруџбине физичких лица.

– Размишљали смо да ће, с једне стране, то бити добар маркетинг. Више смо ће чути за нас. С друге, то је био начин да помогнемо, да упослимо своје ресурсе ко би људи дошли до онога што им треба.

Проширивање понуде је био ванредни изазов. Свакодневно су улиставали нове производе, договарали се са произвођачима, дистрибутерима. За кратко време стигли су до максимума – 40 пакета дневно. Усред ванредног стања послали су двоје пакера и двоје достављача. Најтраженије намирнице биле су свеже поврће, хлебови. Није било



Драгана Чалија, власница компаније Saint Di, из Новог Сада

теље“, „на клик“ почели су да избацују кеш и све више користе онлајн плаћање, а произвођачи, продавци, дистрибутери коначно су схватили да морају да буду присутни на интернету, заједничка је оцена саговорника Економетра – троје младих предузетника чије се фирме баве е-комерцом.

Колико су претходне седмице биле турбулентне, можда најбоље илуструје искуство Стевана Цветковића, суоснивача и директора сајта Гајбица.рс.

– Буквално, у три дана све је стало. У тренутку проглашења пандемије имали смо тридесетак клијената за чијих смо 3.500 запослених недељно испоручивали око две тоне воћа и осталих производа. Како су се пребаци-



Стеван Цветковић, директор сајта Гајбица.рс



Јанко Ратковић, један од оснивача сервиса за доставу хране АлиДе

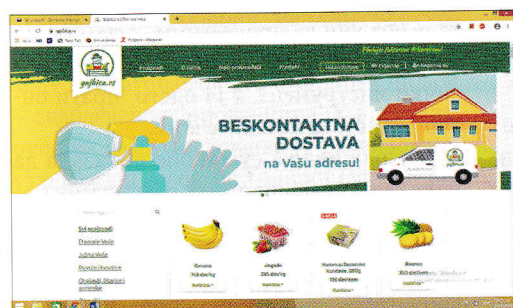
ва по данима већ је константно раст онлајн тражња.

Услед неочекиваних околности, оснивачи концепта, у ходу, изменио је и АлиДе. То је онлајн сервис преко кога се наручује храна из ресторана и фаст фудова, али који нема доставу већ храну купцема одвозе сами угоститељи. На онлајн поручења, због вируса корона и ограничења кретања, оснивачи АлиДеде убацили су производе из продавница али и лековите апотека.

– Десио се раст потражње, али се смањила понуда. Ресторани су привремено затварани. Угоститељи који раније нису могли да доставе остали су без возача или возачи који раде нису могли да постигну циљ. Јанко Ратковић, један од четворице оснивача

грамера који су 2015. развили сервис, шаљивог али ефектног назива.

Од мреже са више од 400 ресторана и објеката брзе хране, у 12 градова широм Србије, због ограниченог кретања, страха, других ванредних околности, првих седмица пандемије понуда је пала за 60 процената.



Скрин шот сајта Гајбика и Алидеда

– Али, зато је онлајн плаћање порасло до четири пута. Пре су купци најчешће достављену храну плаћали кешом. Генерално, људи у Србији немају навику електронског плаћања. Могућност бесконтактне доставе, коју смо имали као опцију на сајту, нама је ишла наруку. Не и курирским службама које су остале без бакшиша, описује највећу промену Јанко Ратковић.

На листи најтраженије хране, међутим, није дошло до промена. Највише су се тражиле пике и роштиљ. Реагујући предузетнички, договорили су сарадњу са једним ланцем апотека али нису успели да направе прецизнију статистику о поруцима лекова.

– Претпостављамо да су лекове преко Алидеде за своје родитеље, баке или деке поручивали млађи људи који су били задовољни нашим сервисом за наручивање хране, додаје он.

Познато је, наимае, да корисници е-комерца више воле да купују преко познатих сајтова на којима су стекли позитивно искуство. Проблем се појавио са рецептима јер је курирска служба апотеке морала да иде до наручиоца по рецепт па тек након овере у апотеци до достави лек.

– Ето нише која тражи одговор да се реши у будућности, указује наш саговорник и резимира: корона је донела два нова тренда е-комерцу у Србији. Дефинитивно је дошло до пораста броја корисника и прихваћен је електронски начин плаћања. Интересантно је да Алидеда, иако постоји пет година, и даље нема канцеларију већ четворица партнера раде од својих кућа и то у два града – Београду и Крушевцу.

И Драгана Чалија, власница Saint Di, програмерске компаније из Новог Сада, истиче да је ванредно стање утицало да и они који раније нису користили веб шопове почну да их користе.

– Наше тржиште се спорије мења у односу на иностранство. Људи у Србији су „лењи“, неповерљиви, тешко мењају на-

стигло на кућну адресу“. Позитивно искуство претходних месеци, предвиђа наша саговорница, утицаће да у будућности онлајн куповина буде све присутнија.

У јеку борбе са короном, апликација Orderengine иза које стоји Драгана са својим тимом, изворно креирана за угоститељску индустрију, такође је била „откључана“ за физичка лица у Новом Саду и Бачкој Паланци.

– Онлајн шопови су, најзад, имали својих пет минута. Позитивно је то што су многи схватили да морају да имају опцију веб шопа. Највише су ипак профитирале курирске службе. У мањим местима, на пример, такси службе су почеле да размишљају да уведу курирску доставу јер су пратиле

вике. Поготово старије генерације нису вичне коришћењу нових технологија. Корона је само убрзала да се догоди бум веб шопова јер смо били приморани да их користимо, због ограниченог кретања.

У Србији ћете још увек, чак и од млађих, чути питање: „Стварно ти је

тржиште. Зато је важно да се читав е-комерц посматра као целина. Сви који смо укључени да се не гледамо као конкуренти већ да заједнички тражимо нове моделе како би се сектор што више развијао у Србији, истиче Драгана Чалија.

А. Мирковић

## Попуст Сава осигурања на онлајн полису Комбинованог осигурања домаћинства

Сава неживотно осигурање је, имајући у виду ситуацију са негативним последицама, које су резултат епидемије вируса ковид-19, омогућило клијентима куповину полисе Комбинованог осигурања домаћинства са 20 одсто попушта, на webshop апликацији у оквиру компанијског сајта. Куповина полисе је једноставна и клијентима омогућава да преко калкулатора израчунају премију, односно цену осигурања и да се упознају са понудом осигуравајућих покривања и условима осигурања, а затим и да купе полису.

У оквиру вебшоп апликације клијенти могу изабрати један од два понуђена пакета осигурања – основни или стандардни. Који од пакета осигурања ће клијенти изабрати зависи од њихових потреба за одређеним осигуравајућим покривањима која су јасно истакнута поред цене осигурања.

Комбиновано осигурање домаћинства нуди потпуну заштиту имовине осигураника од многоброј-



них опасности, односно обезбеђује покривање за: куће, станове и викендице (ненастањене објекте), масивне и/или мешовите грађе, у власништву физичких лица. Осигурање обухвата и помоћне просторије као што су остава, подрум, шупа, таван, гаража и слично, ако су физички везане за осигурану зграду или су у згради у којој се налази стан. Овим осигурањем обухваћене су и ствари домаћинства које су власништво осигураника, члана његовог породичног домаћинства, као и ствари које ова лица користе по основу права становања или неког другог права, смештене у делу грађевинског објекта намењеном за становање и у везаним помоћним просторијама.