

گروه اسنپ



گزارش عملکرد ۱۴۰۳

گزارش عملکرد ۱۴۰۳
گروه اسنپ

به نام خدا

عنوان: مسیر همراهی

گزارش عملکرد سالانه ی گروه اسنپ

دوره ی ششم - ۱۴۰۳

نام شرکت: گروه اسنپ

نوع شرکت: سهامی خاص

قالب گزارش: اطلاعاتی - آماری

نوع انتشار: چاپی و آنلاین

نسخه: عمومی

تعداد صفحات: ۲۸۴

تاریخ انتشار: مرداد ۱۴۰۴

تهیه و تدوین: روابط عمومی

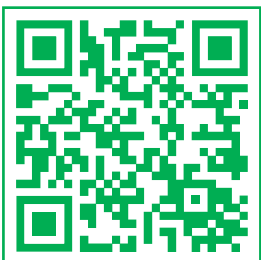
راه های ارتباطی:

نشانی دفتر مرکزی: تهران، زعفرانیه، خیابان شهید فلاحی،

تقاطع خیابان مقدس اردبیلی، پلاک ۲

ایمیل: info@snapp.cab

وبسایت: www.snapp.ir



برای مشاهده ی نسخه ی
آنلاین گزارش عملکرد ۱۴۰۳
گروه اسنپ کد QR را اسکن
کنید.

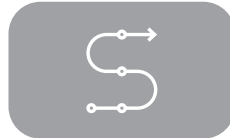
استفاده از اطلاعات و آمار این گزارش و نقل مستقیم از آن
با ذکر منبع آزاد است. گروه اسنپ محتوای این گزارش را
مبنای معتبری برای تحلیل و بررسی عملکرد خود می داند.

فهرست



۹

پیش‌گفتار | مقدمه، تقدیم‌نامه، سخنی با خوانندگان



۱۵

کارنامه | گروه اسنپ بر مدار زمان



۱۹

منابع انسانی؛ ما شدن و ماندن



۳۹

سوپر اپ اسنپ؛ پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها



۵۹

مسئولیت اجتماعی؛ سهمی از روشنی



۹۷

اسنپ‌خودرو؛ همسفر همیشه



۱۳۵

اسنپ‌باکس؛ راهکار ارسال هر بار



۱۴۹

اسنپ‌فود؛ به میلِ کاربران



۱۶۳

اسنپ‌پی؛ برای خریدهای پی‌درپی



۱۸۳

اسنپ‌مارکت؛ خرید روزانه به یک اشاره



۲۰۳

اسنپ‌تریپ؛ نقشه‌ی راه سفر



۲۲۹

اسنپ‌شاپ؛ خرید اینترنتی، راحت و قسطی



۲۴۹

اسنپ‌دکتر؛ برای حال بهتر



۲۶۳

تیم مرکزی گروه اسنپ؛ هسته‌ی راهبری و حمایت



۲۷۱

پایان‌نامه



۲۷۸

واژه‌نامه

پیش‌گفتار

این گزارش پیش از رخدادهای تلخ اخیر آماده شده است. امروز، با اندوه از دست رفتن جان‌های بی‌گناه و زخم‌های عمیقی که بر پیکر جامعه نشسته، قلب‌مان با خانواده‌های سوگوار و همه‌ی کسانی است که روزهای دشواری را پشت سر گذاشته‌اند. انتشار این گزارش در این روزها کوششی است برای ادامه‌ی مسیر شفافیت و ادای احترام به تلاش‌های جمعی یک‌سال گذشته. در این میان، امید هنوز زنده است؛ امید به روزهایی آرام‌تر و به بازسازی و التیام زخم‌های فردی و جمعی.

”

برای آینده‌ای پایدار

مسیر گروه اسنپ ۱۱ سال پیش با ایده‌ای پیشرو و نوآور آغاز شد و مرزهای خدمت‌رسانی را جابه‌جا کرد. امروز این گروه، با تکیه بر تلاش‌های بی‌وقفه‌ی تیمی چندهزار نفره و همراهی میلیون‌ها کاربر راننده، فروشنده، رستوران‌دار، هتل‌دار، پزشک و متصدی داروخانه، جریان زندگی را در دل روشنایی‌های شهر راحت و سریع کرده است. با وجود اینکه مسیر هیچ‌گاه برای ما هموار نبود، اما در بزنگاه‌های دشوار ایستادیم، آموختیم و رشد کردیم. چالش‌ها را به فرصت تبدیل کردیم و گام‌به‌گام پیش رفتیم. هر دستاوردی نتیجه‌ی تلاش جمعی بود و هر تجربه‌ی نیرویی برای ساختن آینده‌ای پایدارتر. مسئولیت امروز ما ادامه‌ی این راه، گسترش خدمات، بهبود کیفیت و ترسیم چشم‌اندازی روشن‌تر برای همه‌ی کسانی است که به ما پیوسته‌اند. حرکت همچنان ادامه دارد، با تعهد و تلاش برای ساختن فردایی بهتر.

“



ایاد القصار ۹ محمود فوز

بنیان‌گذاران گروه اسنپ

تقدیم‌نامه

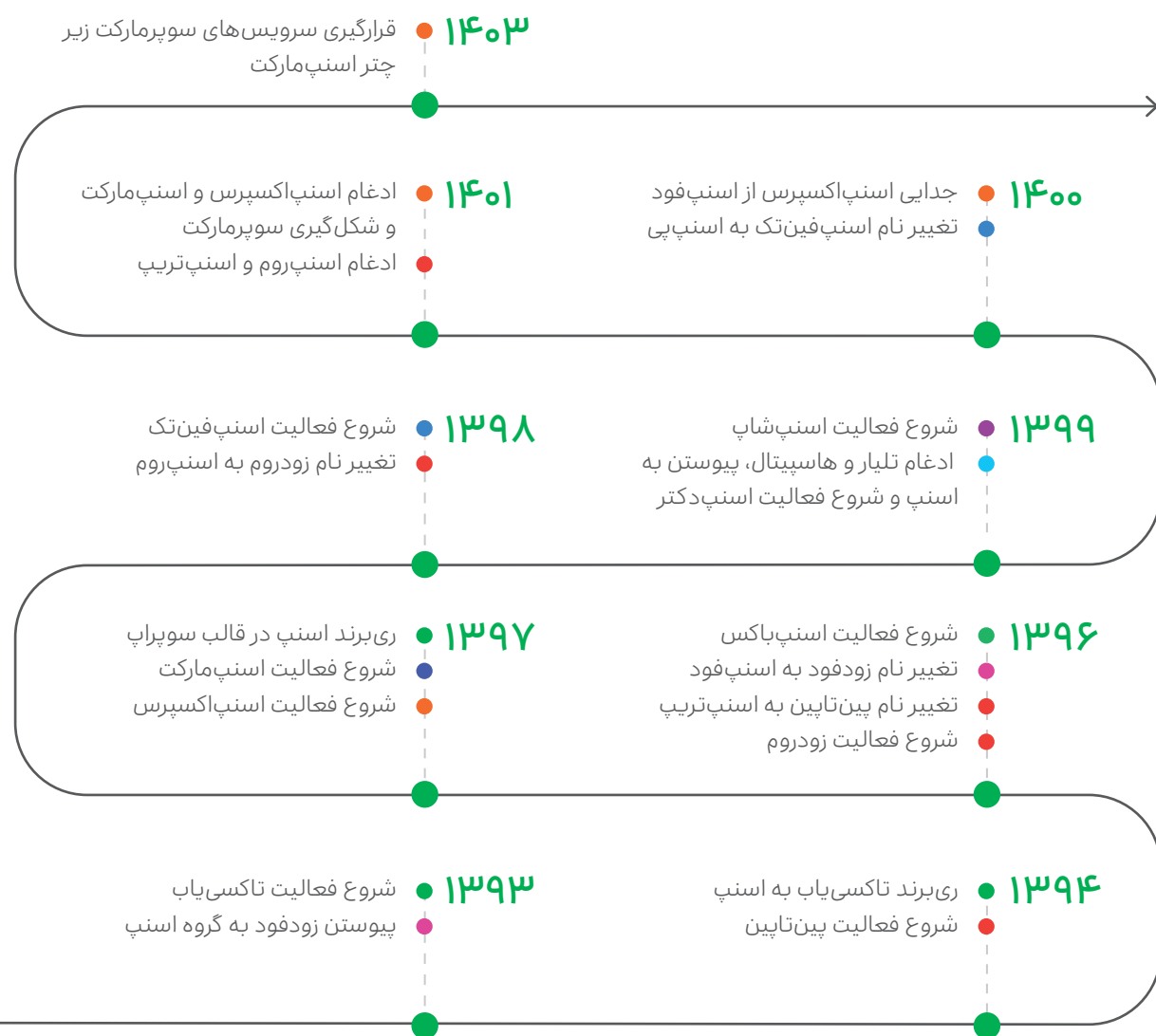
امروز، «دوام آوردن» و «ادامه دادن» دو آزمونِ دشوار برای کسب‌وکارهاست. در این زمان، بیش از همیشه به ایستادگی و تاب‌آوری نهال‌های نوّرس در برابر بادهای مخالف نیازمندیم. بی‌شک، اگر چراغی در دلِ بوران‌ها روشن می‌ماند، به لطفِ دستانی است که حائل می‌شود و از آن محافظت می‌کند. اگر راهی در مسیر سنگلاخ‌ها هموار می‌شود، به یاری کسانی است که در برابر شکست‌ها و زمین‌خوردن‌ها از پای نمی‌افتند و همچنان به حرکت ادامه می‌دهند. اگر ریشه‌ای یسُترگ می‌شود، به مددِ درایتِ باغبانی است که به بذرهای جوان شجاعتِ روییدن می‌بخشد. این گزارش پیش‌کشی است به تمام کسب‌وکارهای تازه‌نفس، حامیان و باغبانان‌شان که امید را از پس ناملايماتِ زندگی می‌کنند و زنده نگه می‌دارند. به آنانی که چون شمعی در باد می‌سوزند تا روشنی بماند. به آنانی که، در هیاهوی بیم و نومیدی، نور را از تندبادها می‌گذرانند تا به آینده برسانند. به آنانی که در هر کوره‌راهی چراغی به دست می‌گیرند و همچون ستاره‌ی قطبی کورسویی می‌آفرینند و راهی تازه می‌گشایند. به آنانی که باور دارند از پسِ تاریکی دو صد خورشیدهاست و نگاه‌شان رو به روشنایی فرداهاست.

سخنی با خوانندگان

این ششمین سالی است که گزارش عملکرد گروه اسنپ را منتشر می‌کنیم. در این گزارش، عملکرد شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ در ۱۴۰۳ را با نگاهی داده‌محور بررسی کرده‌ایم. شاخص‌های کلیدی، روندهای تأثیرگذار و تغییرات مهم را به اشتراک گذاشته‌ایم تا تصویری واقع‌بینانه از دستاوردها و اقدامات انجام‌شده ترسیم کنیم. انتشار این گزارش، در راستای پایبندی به شفافیت و ارائه‌ی اطلاعات معتبر برای تحلیل فضای اکوسیستم فناوری ایران است. تمامی داده‌های این گزارش به بازه‌ی زمانی ۱ فروردین تا ۳۰ اسفند ۱۴۰۳ برمی‌گردد. مواردی که مربوط به بازه‌ی زمانی دیگری باشند در عنوان یا توضیح همان بخش ذکر شده است. همچنین تمامی داده‌های مقایسه‌ای با داده‌های سال قبل از خود سنجیده و در غیر این صورت بازه‌ی زمانی مربوطه در عنوان هر بخش ذکر شده است. نکته‌ی مهم دیگر اینکه، تعریف واژگان دارای نشان ستاره (*) در بخش انتهایی گزارش ذیل سرفصل «واژه‌نامه» آورده شده است. به‌علاوه، طراحی اکثر تصاویر این گزارش با بهره‌گیری از هوش مصنوعی انجام شده است.

مخاطبان این گزارش تحلیلگران، سرمایه‌گذاران، سیاست‌گذاران و فعالان حوزه‌ی فناوری هستند؛ کسانی که داده‌ها و روندهای این حوزه را دنبال می‌کنند و آن را در تصمیم‌گیری‌های راهبردی خود به کار می‌گیرند. امیدواریم این گزارش بتواند شناخت بهتری از پویایی بازار دیجیتال ایران ارائه دهد و زمینه‌ای برای گفت‌وگوی سازنده درباره‌ی آینده‌ی این بازار فراهم کند.

گروه اسنپ بر مدار زمان







منابع انسانی؛ ما شدن و ماندن

مجموعه‌ی اسنپ با ترکیب متنوعی از نسل‌ها شکل گرفته است و سرمایه‌های انسانی اصلی‌ترین دارایی این سازمان محسوب می‌شوند. در سالی که گذشت، هم‌زمان با رشد مجموعه و پیچیده‌تر شدن مسائل مربوط به آن، سرمایه‌ی انسانی بیش از همیشه مزیت رقابتی گروه اسنپ بود. گردآمدن همکاران نخبه، باتجربه و پُرتلاش، از رشته‌ها و پیشینه‌های گوناگون، امکانی بی‌بدیل برای یادگیری مستمر، حل مسئله و نوآوری فراهم کرده است. در گروه اسنپ، بسیاری از افراد نه فقط برای کار، که برای ماندن و ساختن آمده‌اند؛ برای ایجاد تغییراتی ملموس در زندگی میلیون‌ها نفر. همین تعلق خاطر و باور مشترک به تیم‌ها انسجام و به چشم‌انداز سازمانی عمق بخشیده است.

برای شناخت بیشتر این سرمایه‌ی انسانی، در بخش منابع انسانی این گزارش، نگاهی آماری داریم به روند جذب، رشد و تغییرات تیم‌ها؛ داده‌هایی که می‌توانند تصویری عینی از ساختار انسانی گروه اسنپ در سال گذشته ارائه دهند.



%۱۶/۷

رشد تعداد همکاران
نسبت به سال گذشته

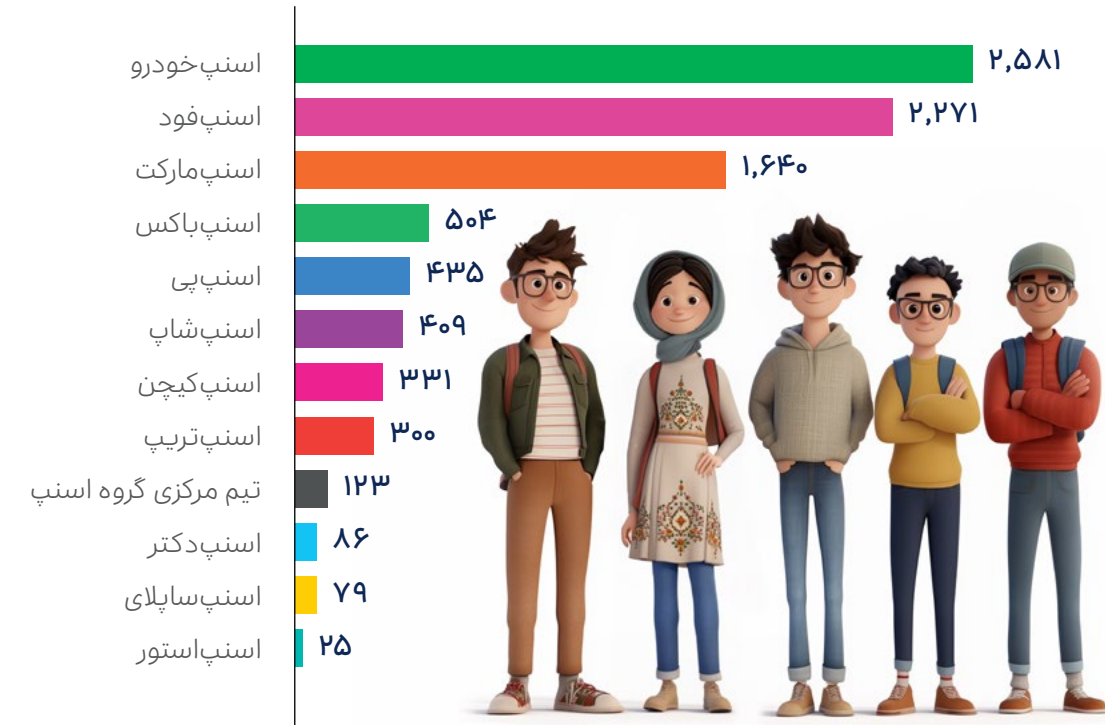


نسبت همکاران مرد و زن

تعداد همکاران زن در گروه اسنپ نسبت به سال گذشته حدود **۶/۱٪** افزایش یافته است. سال گذشته ۴۷/۳٪ از همکاران گروه اسنپ زن بودند.

مجموع همکاران در شرکت های
زیرمجموعه ی گروه اسنپ

۸,۷۸۴ نفر



تعداد همکاران در شرکت های زیرمجموعه ی گروه اسنپ



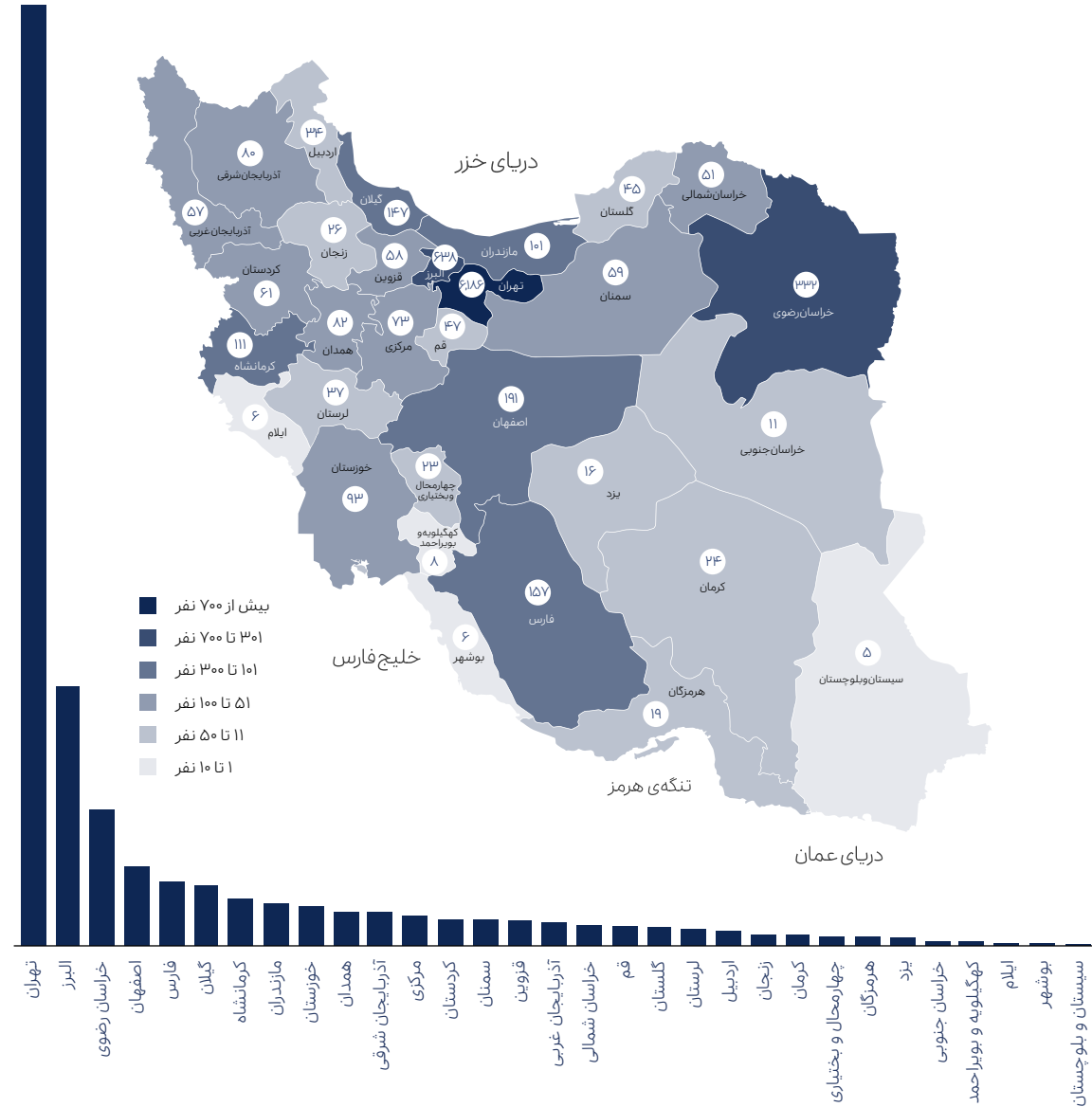
حدود ۴۵٪ از کل همکاران گروه اسنپ به نسل زد تعلق دارند. تعداد همکاران نسل زد در گروه اسنپ نسبت به سال گذشته حدود ۶۴/۳٪ افزایش یافته است. سال گذشته تعداد همکاران نسل زد در گروه اسنپ ۲,۳۸۱ نفر بوده است.

رند ۳ ساله‌ی مهاجرت همکاران به خارج از کشور



مقایسه‌ی آمار مهاجرت همکاران گروه اسنپ در ۳ سال اخیر نشان می‌دهد ۱۴۰۱ با ۱۵۹ مهاجر بیشترین آمار مهاجرت همکاران این مجموعه در ۳ سال اخیر را داشته است.

پراکندگی جغرافیایی همکاران در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ



منابع انسانی اسنپ خودرو

تعداد همکاران	۲,۵۸۱ نفر
همکاران زن	۱,۲۶۲ نفر
همکاران مرد	۱,۳۱۹ نفر
مدیران و سرپرستان زن	۶۳ نفر
میانگین سنی همکاران	۳۱ سال



منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ



تعداد همکاران	۱۲۳ نفر
همکاران زن	۵۸ نفر
همکاران مرد	۶۵ نفر
مدیران و سرپرستان زن	۱۴ نفر
میانگین سنی همکاران	۳۵ سال

منابع انسانی اسنپفود



منابع انسانی اسنپباکس



منابع انسانی اسنپ مارکت

تعداد همکاران	۱,۶۴۰ نفر
همکاران زن	۷۲۰ نفر
همکاران مرد	۹۲۰ نفر
مدیران و سرپرستان زن	۴۱ نفر
میانگین سنی همکاران	۲۹ سال



منابع انسانی اسنپ پی



تعداد همکاران	۴۳۵ نفر
همکاران زن	۲۷۹ نفر
همکاران مرد	۱۵۶ نفر
مدیران و سرپرستان زن	۲۰ نفر
میانگین سنی همکاران	۳۰ سال

منابع انسانی اسنپ شاپ



منابع انسانی اسنپ تریپ



منابع انسانی اسنپ دکتر







سوپراپ اسنپ؛ پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها

سوپراپ‌ها روال زندگی، کار و ارتباطات افراد را در سراسر دنیا متحول کرده‌اند. این پلتفرم‌های جامع با ارائه‌ی ترکیبی از خدمات مختلف از جمله درخواست خودرو، سفارش غذا، خرید آنلاین و خدمات مالی در یک اپ واحد انجام کارهای روزمره را سریع‌تر، آسان‌تر و کارآمدتر می‌کنند. اسنپ، به عنوان یکی از سوپراپ‌های پیشرو در ایران، تلاش کرده است خدمات خود را منعطف و متناسب با نیازهای میلیون‌ها کاربرش رشد و توسعه دهد. با شکل‌گیری مجموعه‌ی گسترده‌ای از خدمات، اسنپ بخش جدایی‌ناپذیر زندگی روزمره‌ی کاربران خود شده است و به آن‌ها این امکان را می‌دهد تا زمان و منابع‌شان را به‌شکل بهینه مدیریت کنند. تعهد به کیفیت و نوآوری بخشی از هویت سوپراپ اسنپ است و در ادامه‌ی مسیر تلاش می‌کند، با بهره‌گیری از فناوری‌های روز دنیا، نقش نو و مؤثرتری در زندگی روزمره‌ی کاربران‌ش ایفا کند.

کاربر 

تعداد کل کاربران*
۸۱,۵۳۷,۳۶۸
حساب کاربری



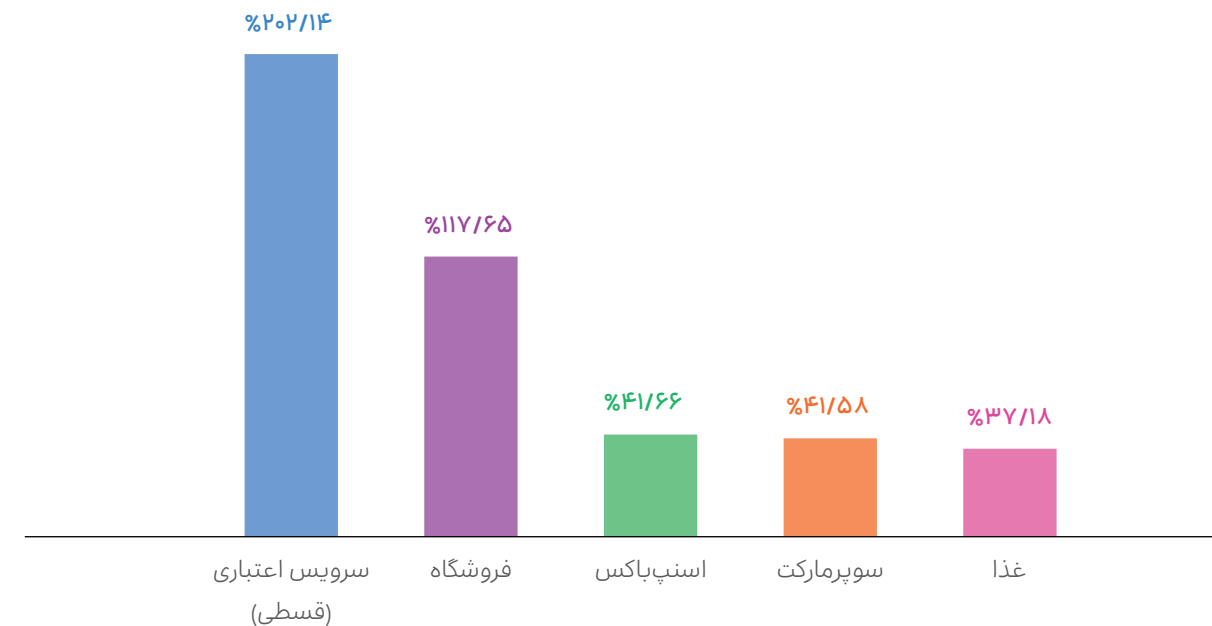
تعداد کاربران فعال*
+۳۹,۲۰۰,۰۰۰
حساب کاربری

تعداد کاربران اضافه‌شده
۹,۱۷۳,۰۲۵
حساب کاربری 

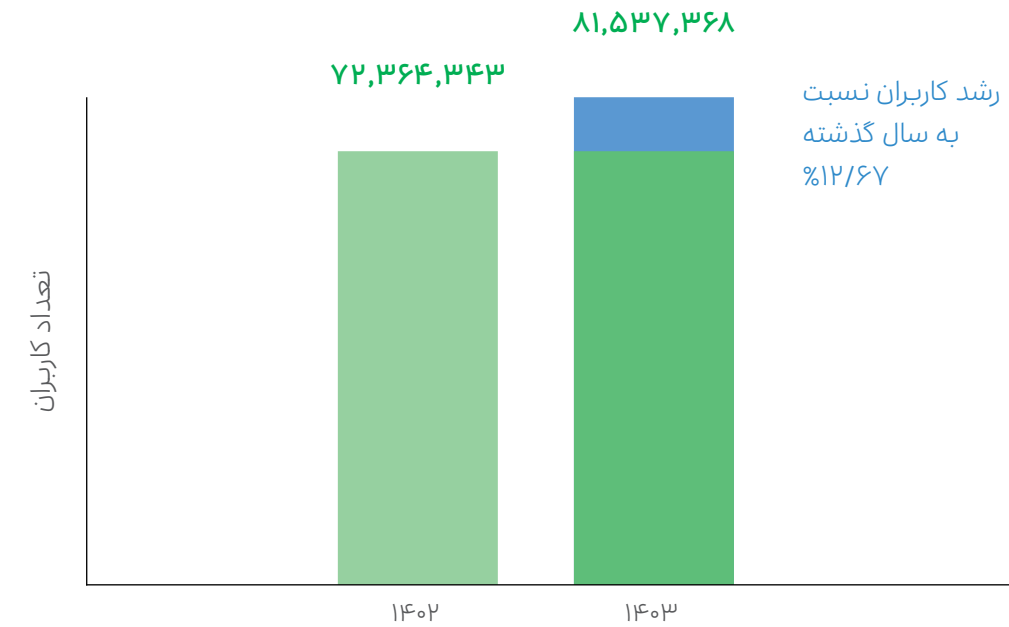
در سوپر اپ اسنپ، تعداد کل کاربران، کاربران فعال و کاربران اضافه‌شده به معنی تعداد حساب‌های کاربری است. هر حساب کاربری معادل یک فرد نیست؛ افراد می‌توانند چند حساب کاربری مختلف داشته باشند.

عملکرد 

۵ سرویس با بیشترین میزان رشد بر اساس تعداد سفارش موفق در ۱۴۰۳



رشد کاربران نسبت به سال گذشته



رفتار کاربر

دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپر اپ را باز کرده‌اند
مرتبه **۸,۵۷۱,۳۳۱,۶۲۶**



متوسط دفعات روزانه‌ی باز کردن سوپر اپ
مرتبه **۲۳,۴۸۳,۱۰۰**



۶,۶۸۰,۰۱۳,۴۰۱



۱,۲۰۸,۲۴۲,۴۷۷



۶۸۳,۰۷۵,۷۴۸

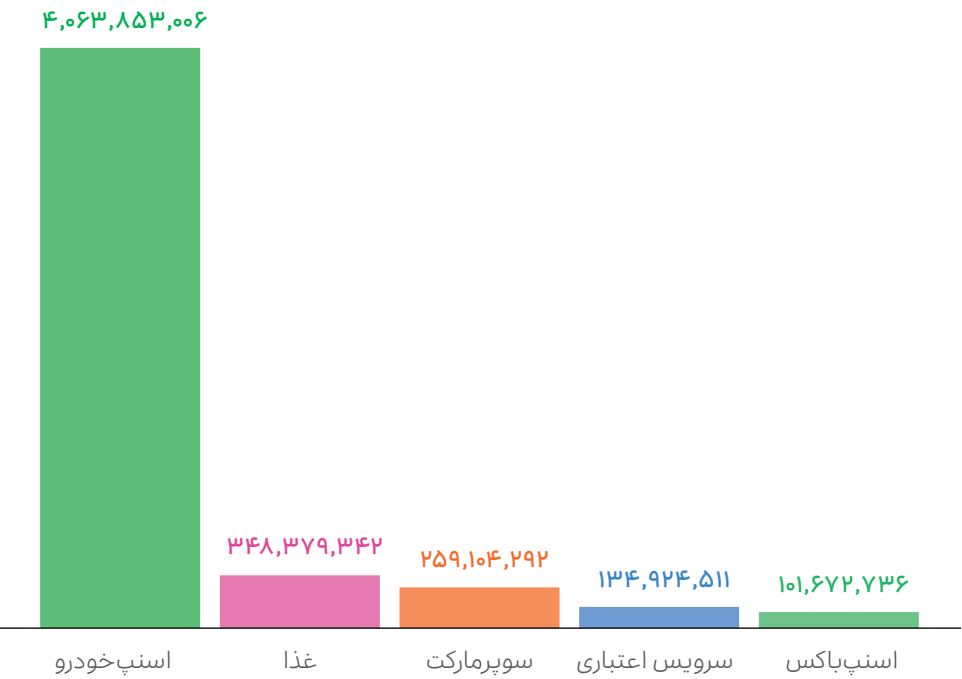
اندروید

آی‌اواس

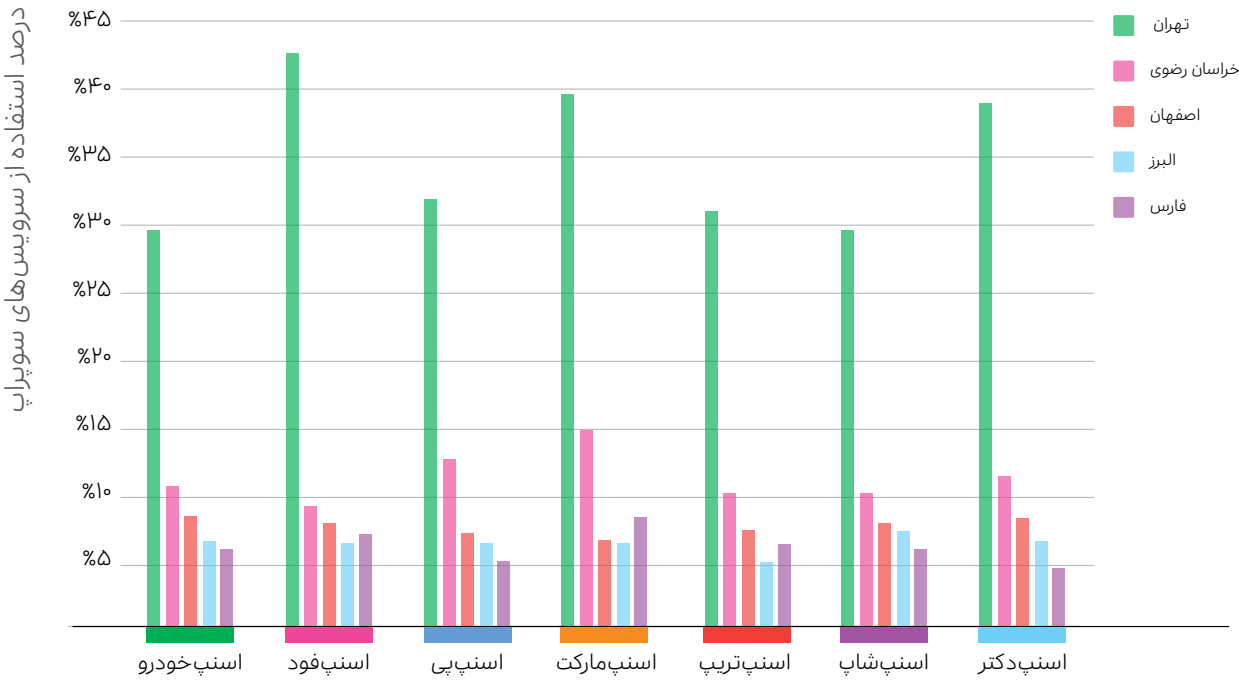
وب‌اپ

📈 دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپر اپ را باز کرده‌اند نسبت به ۱۴۰۲ حدود **۶۰٪** افزایش داشته است.

۵ سرویس با بیشترین میزان بازدید در ۱۴۰۳



توزیع جغرافیایی کاربران فعال سرویس‌های سوپر اپ اسنپ در ۵ استان دارای بیشترین کاربر



📍 بیشتر کاربران سوپر اپ اسنپ به ترتیب ساکن **تهران، خراسان رضوی و اصفهان** هستند.

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | اپ

نشان‌های کاربران سوپر اپ

سوپر اپ اسنپ به کاربرانش ۴ نشان متفاوت به پاس همراهی و وفاداری می‌دهد که در حساب کاربری‌شان قابل مشاهده، اشتراک‌گذاری و ذخیره‌سازی است. این نشان‌ها بر اساس الگوی رفتار کاربران در سوپر اپ به آن‌ها اهدا می‌شود.



نشان هیرکانی به پاس مشارکت‌های نیکوکارانه در اسنپ کلاب



نشان دماوند به پاس ۵ سال همراهی با سوپر اپ اسنپ



نشان فیروزه به پاس ۶ ماه اشتراک پیوسته‌ی اسنپ‌پرو

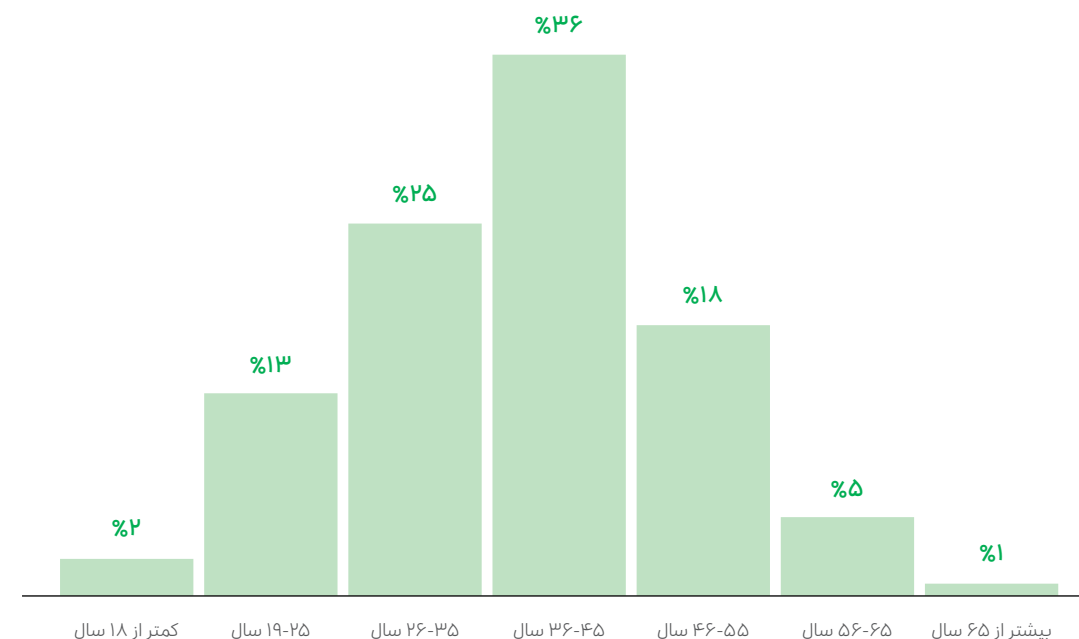
کاربران دارای حداقل یک نشان

۱,۰۶۹,۷۶۶ کاربر



نشان کارون به پاس استفاده از سرویس‌های مختلف سوپر اپ

توزیع سنی کاربران فعال سوپر اپ اسنپ



منبع: تیم تحقیقات بازار گروه اسنپ

بیشتر کاربران سوپر اپ اسنپ ۳۶ تا ۴۵ ساله هستند.

رونمایی از قابلیت استوری سوپرپ در تولد ۱۰ سالگی

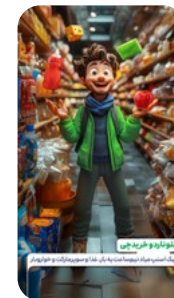
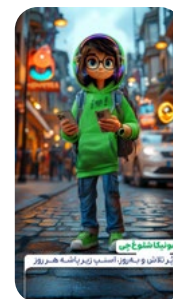
در تولد ۱۰ سالگی اسپن از قابلیت «استوری» رونمایی شد. در کمپین ۱۰ روزه‌ی تولد اسپن، کاربران با این قابلیت جدید رفتار یک سال گذشته‌ی خود را در سوپرپ مرور و یک شخصیت متناسب با رفتار کاربری‌شان دریافت کردند که می‌توانستند آن را در شبکه‌های اجتماعی به‌اشتراک بگذارند. بیش از ۲۳ استوری شخصی‌سازی‌شده برای هر حساب کاربری در صفحه‌ی اصلی سوپرپ به نمایش درآمد و شخصیت کاربران بر اساس عادات و میزان استفاده‌ی آن‌ها از سوپرپ مشخص شد.



کاربران بازدیدکننده‌ی استوری در صفحه‌ی اصلی سوپرپ کاربر **۹۸۶,۹۶۹**



اشتراک‌گذاری استوری در شبکه‌های اجتماعی مرتبه **۱۶۱,۷۹۶**



اقدامات عملیاتی اسپن‌پرو

Pro

خدمات اسپن‌پرو، به عنوان سرویس اشتراک حرفه‌ای سوپرپ اسپن، با گذشت یک سال از آغاز فعالیتش به ۲۹ شهر در سراسر ایران رسیده است. سرویس اشتراک حرفه‌ای سوپرپ اسپن امکانی برای استفاده از تخفیف‌های ویژه در ۴ بخش خودرو، غذا، سوپرمارکت تحویل فوری و پزشک و مشاور است. کاربران اسپن‌پرو می‌توانند با خرید طرح اشتراک ۱ ماهه، ۳ ماهه و ۶ ماهه هزینه‌ی استفاده از خدمات اسپن را مدیریت کنند.



مجموع ارزش سود کاربران

+۸۶۰,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



رکورد روزانه‌ی خرید اشتراک

۲۱,۵۴۰ اشتراک

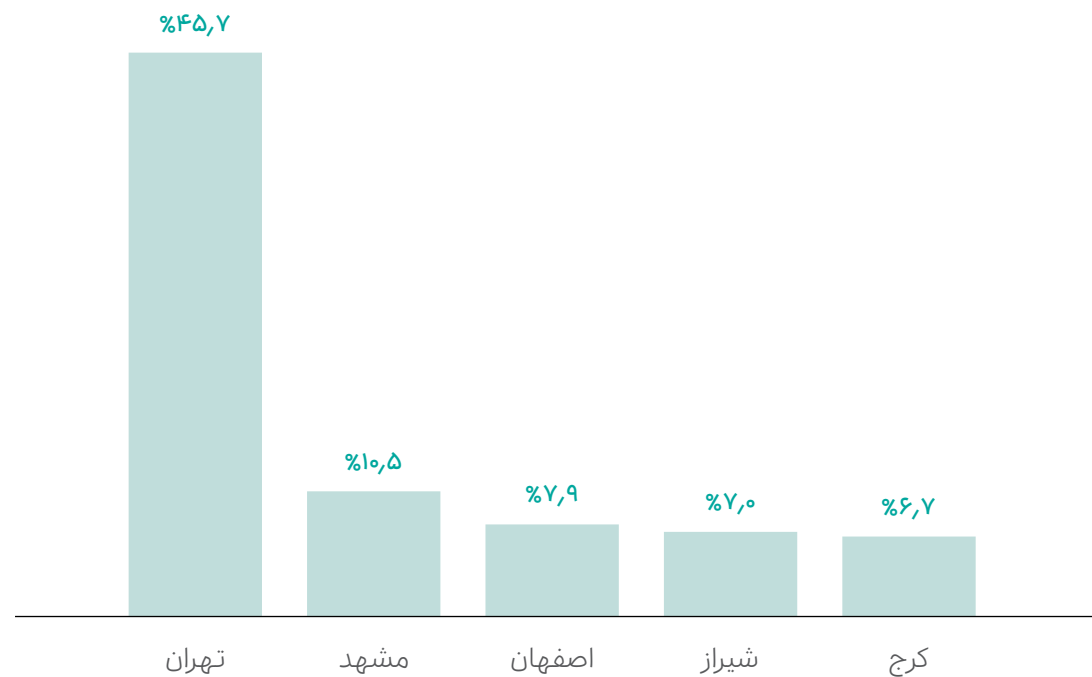


تعداد کل مشترکان

۷۱۰,۰۰۰ مشترک



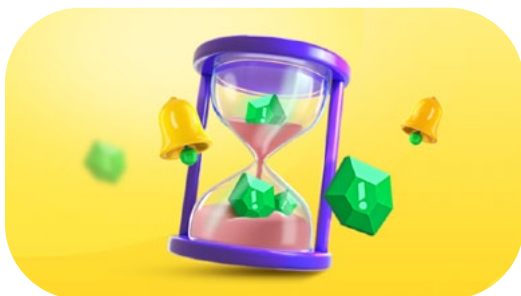
۵ شهر با بیشترین سهم مشترک اسنپ‌پرو



اقدامات عملیاتی | اسنپ‌کلاب



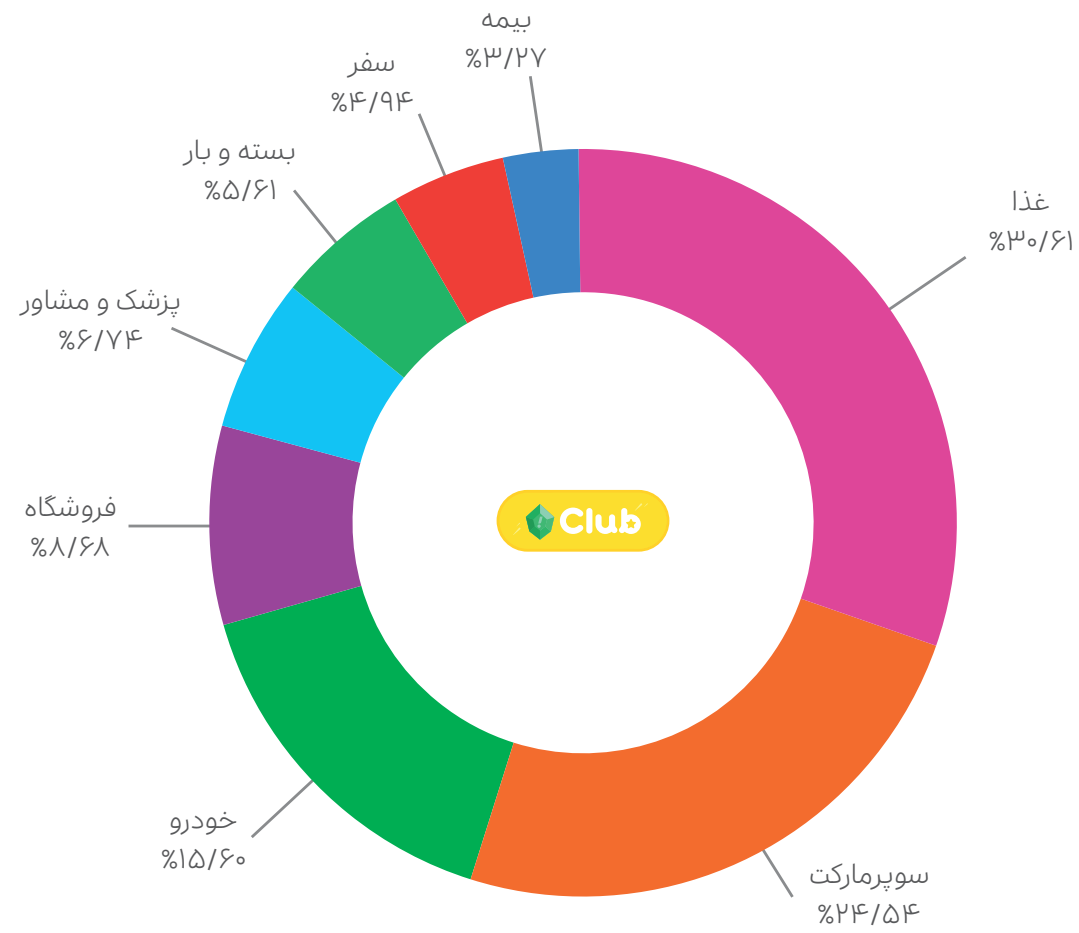
باشگاه مشتریان اسنپ فرصتی برای کاربران وفادار است تا بتوانند، با استفاده از خدمات سوپراپ و کسب امتیاز پس از هر تراکنش، تخفیف‌ها و بسته‌های پیشنهادی متنوعی دریافت کنند. در اسنپ‌کلاب، در کنار قرعه‌کشی‌های ماهانه، جایزه‌ها و تخفیف‌های سرویس‌های سوپراپ، امکان مشارکت در طرح‌های نیکوکاری و دریافت کد تخفیف از شرکت‌ها، فروشگاه‌ها و کافه‌ها و رستوران‌ها برای کاربران فراهم شده است. همکاری با شرکای تجاری مختلف در اسنپ‌کلاب تنوع بیشتری برای کاربران سوپراپ اسنپ به همراه آورده و در کنارش به کسب‌وکارهای بزرگ و کوچک فرصتی برای جذب کاربران تازه داده است.



مهم‌ترین رکورد اسنپ کلاب



میانگین سهم روزانه‌ی سرویس‌های سوپراپ از تخفیف‌های اسنپ کلاب







مسئولیت اجتماعی؛ سهمی از روشنی

گروه اسنپ از سال‌های آغازین فعالیت خود توجه ویژه‌ای به مسئولیت اجتماعی شرکتی داشته و همواره در مسیر پاسخگویی اجتماعی، دغدغه‌مندی و مشارکت مؤثر در رفع نیازهای جامعه گام برداشته است.

بخش مسئولیت اجتماعی این گروه، به عنوان عضوی پویا در جامعه، می‌کوشد با طراحی و اجرای طرح‌هایی در ۳ حوزه‌ی توان‌افزایی و توسعه‌ی اجتماعی، سلامت و رفاه و حفاظت از محیط زیست اثربخشی‌ای پایدار و ماندگار از خود به جا بگذارد. فعالیت‌های این بخش در دو مسیر اصلی پیش می‌رود: از یک‌سو، هم‌راستا با ماهیت و ظرفیت‌های منحصربه‌فرد کسب‌وکار، و از سوی دیگر، در پاسخ به نیازهای جامعه.

پایبندی به اصل شفافیت و تداوم در اجرای طرح‌ها از مهم‌ترین تعهدات این بخش به شمار می‌رود؛ رویکردی که می‌تواند سهمی مؤثر در فرهنگ‌سازی و ارتقای مسئولیت‌پذیری اجتماعی داشته باشد. در راستای این اهداف، منشوری طراحی شده که در متن این گزارش آمده است.

دسته‌بندی موضوعی طرح‌های مسئولیت اجتماعی



دسترس‌پذیری



نیکوکاری

شامل نیکوکاری کلاب و حمایت اجتماعی



معافیت‌ها و تخفیف‌ها



تومان ۲۰۰,۰۸۷,۴۸۹,۴۴۶

مجموع ارزش اختصاص داده شده به
مسئولیت اجتماعی

% معافیت‌ها و تخفیف‌ها

معافیت‌ها و تخفیف‌ها | معافیت‌ها

معافیت از پرداخت کمیسیون کاربران راننده بیشترین سهم از ارزش کل مسئولیت اجتماعی اسنپ را به خود اختصاص می‌دهد. از سال‌های ابتدایی فعالیت اسنپ‌خودرو، همراهی با افراد دارای معلولیت و با شرایط خاص به عنوان یکی از طرح‌های مسئولیت اجتماعی همسو با کسب‌وکار در اولویت قرار گرفت. در همین راستا، طرح معافیت از کمیسیون ویژه‌ی کاربران راننده‌ی دارای معلولیت از ابتدای ۱۳۹۶ تاکنون فعال است. علاوه بر این، گروه‌های مختلفی از کاربران راننده به‌طور دوره‌ای از پرداخت کمیسیون معاف می‌شوند. یکی از گروه‌های کاربران راننده که در ۱۴۰۳ از پرداخت کمیسیون معاف شدند «زنان سرپرست خانوار» بودند.



مجموع سفرهای دارای معافیت از
پرداخت کمیسیون

سفر ۲۲,۰۳۷,۶۷۷



مجموع کاربران راننده‌ی
معاف از پرداخت کمیسیون

نفر ۲۶,۷۹۵



مجموع ارزش معافیت از
پرداخت کمیسیون

تومان ۱۸۲,۹۳۸,۴۲۶,۹۴۶

گروه‌های هدف



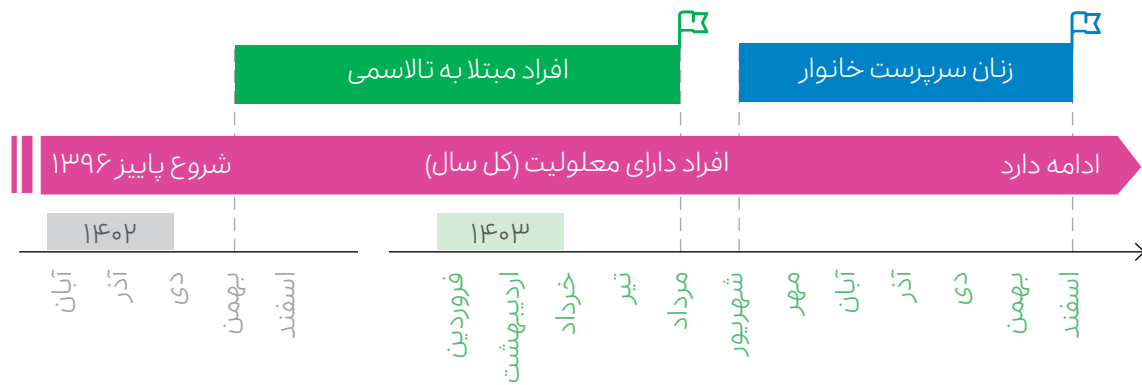
زنان سرپرست خانوار



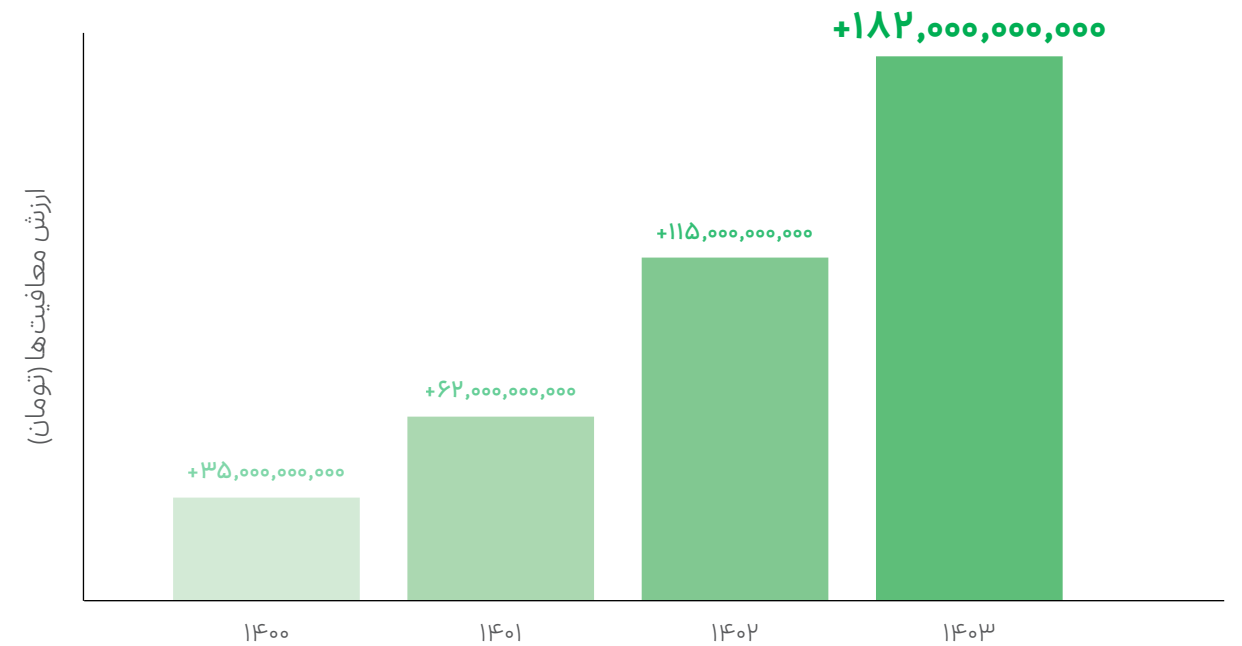
افراد مبتلا به تالاسمی
با همکاری انجمن
تالاسمی ایران



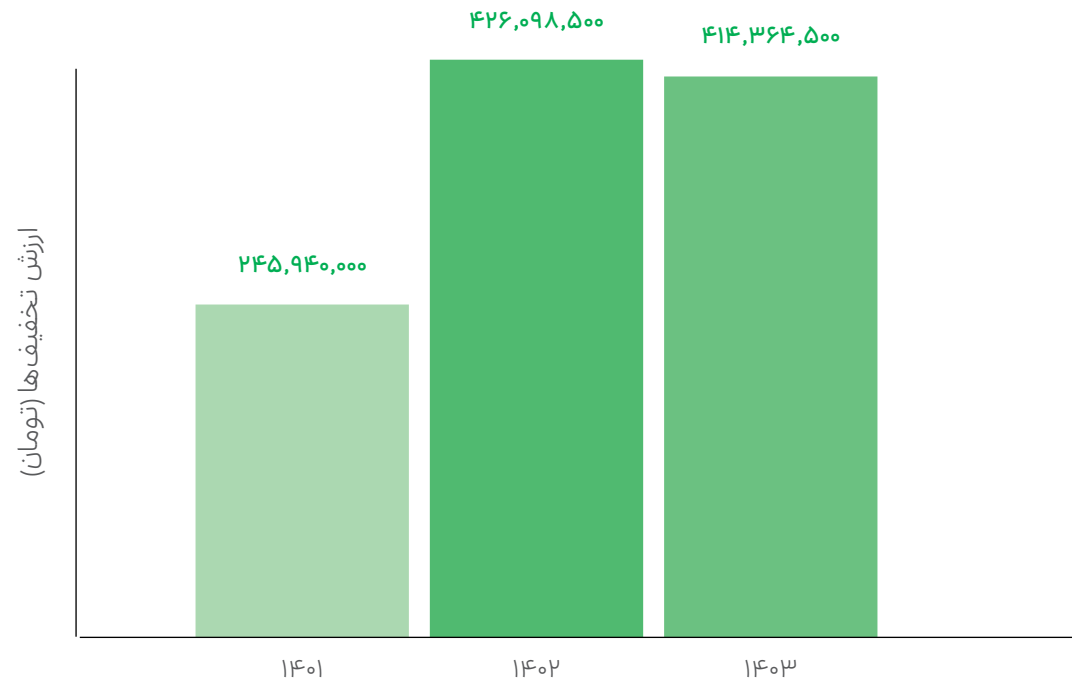
افراد دارای معلولیت
با ارائه‌ی کارت سازمان
بهبودی



ارزش معافیت از کمیسیون کاربران راننده در ۴ سال گذشته



رشد ارزش تخفیف‌ها



معافیت‌ها و تخفیف‌ها | تخفیف‌ها

شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ همواره تلاش می‌کنند به مناسبت‌های مختلف تخفیف‌های ویژه‌ای را در راستای مسئولیت اجتماعی خود برای کاربران در نظر بگیرند.



۴۱۴,۳۶۴,۵۰۰ تومان
مجموع ارزش تخفیف‌ها



۱ تخفیف ویژه‌ی اسنپ‌خودرو به مؤسسه‌های نیکوکاری

اسنپ با هدف تسهیل حمل‌ونقل و کاهش هزینه‌های مؤسسه‌های نیکوکاری و سازمان‌های مردم‌نهاد ۲۰٪ تخفیف برای استفاده از سرویس خودرو، باکس و بایک برای این مراکز در نظر گرفته است. طرح تخفیف ویژه‌ی مؤسسه‌های نیکوکاری از آذر ۱۴۰۰ آغاز و تا پایان ۱۴۰۴ تمدید شده است.



ارزش تخفیف

۲۵۵,۳۹۷,۰۰۰ تومان



تعداد مؤسسه‌های نیکوکاری

۶۸ مؤسسه



تعداد سفرهای انجام‌شده

۳۶,۱۷۷ سفر



۲ تخفیف ویژه‌ی اسنپ‌خودرو به مراکز انتقال خون

اسنپ، با هدف کمک به تأمین ذخیره‌ی بانک خون، برای سفر رفت‌و‌برگشت اهداکنندگان به این مراکز در سراسر کشور تخفیف در نظر گرفت.

در روز جهانی اهدای خون

۳۰٪ تخفیف رفت‌و‌برگشت به ۵ مرکز اهدای خون در استان تهران و ۳۰ مرکز در سایر استان‌ها



ارزش تخفیف

۲,۶۹۰,۰۰۰ تومان



پایان طرح

۳۱ خرداد ۱۴۰۳



تعداد سفرهای انجام‌شده

۱۲۶ سفر



ارزش تخفیف

۶,۲۷۷,۵۰۰ تومان



پایان طرح

اسفند ۱۴۰۳



تعداد سفرهای انجام‌شده

۷۰۶ سفر

۳ تخفیف ویژهی اسنپ پی برای دانش‌آموزان مناطق کم‌برخوردار



اسنپ پی با همکاری مدرسه‌ی آنلاین «روبیکمپ» از دانش‌آموزان مناطق کم‌برخوردار حمایت کرد. در این طرح به دانش‌آموزان برای تأمین لپ‌تاپ اعتبار و کد تخفیف اختصاص داده شد.



ارزش طرح
تومان **۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰**



شروع طرح | پایان طرح
شهریور ۱۴۰۳ | شهریور ۱۴۰۳

نیکوکاری

نیکوکاری | نیکوکاری کلاب

اسنپ برای تسهیل مشارکت کاربران در طرح‌های مسئولیت اجتماعی از فروردین ۱۴۰۰ بخش «نیکوکاری» را به اسنپ کلاب اضافه کرد. نیکوکاری کلاب از جمله فعالیت‌های هم‌راستا با سوپر اپ اسنپ با شعار «محصولی برای تمام نیازها» به شمار می‌رود و به نیاز همدلی و نیکوکاری پاسخ می‌دهد. کاربران با امتیازهایشان در اسنپ کلاب می‌توانند بدون پرداخت هیچ مبلغی در طرح‌های نیکوکاری مشارکت کنند.



کاربرانی که اولین مشارکت را در
نیکوکاری کلاب داشتند
۸۳,۱۶۷ نفر



مجموع مشارکت کاربران در
طرح‌های نیکوکاری کلاب
مرتبه **۸۰۹,۵۸۹**

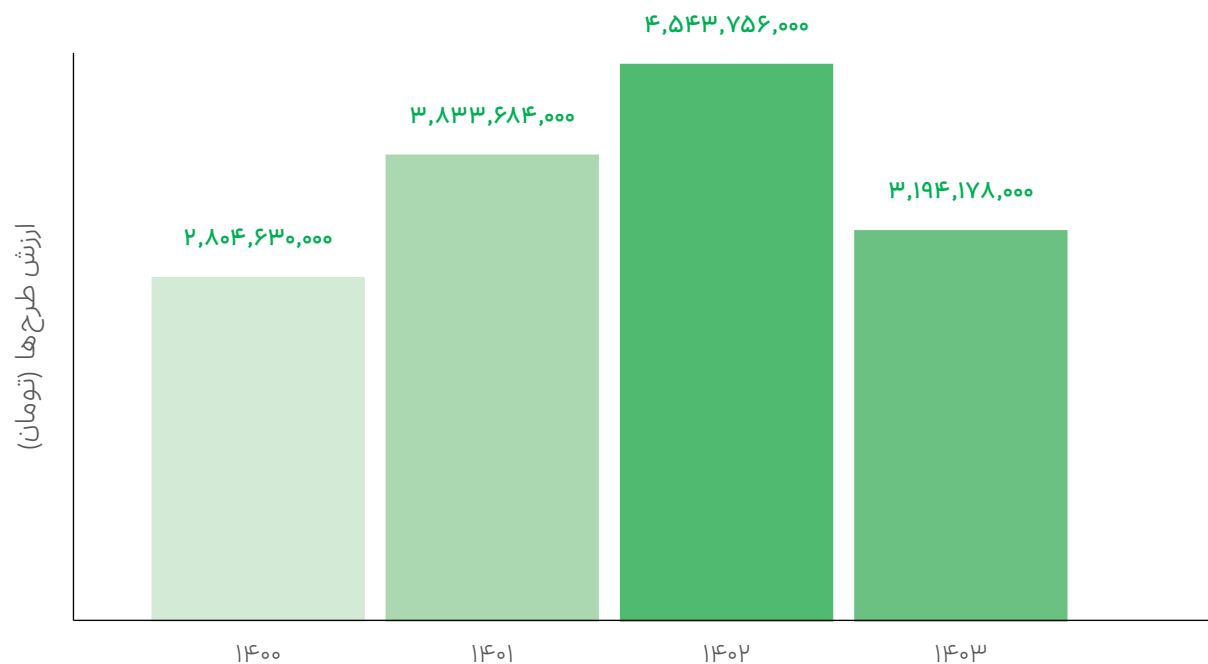


ارزش کل طرح‌های
نیکوکاری کلاب
تومان **۳,۱۹۴,۱۷۸,۰۰۰**



کاربران دارای نشان هیرکانی
۱۶۷,۵۵۴ نفر

ارزش طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۴ سال گذشته



منشور نیکوکاری اسنپ

معیار انتخاب مؤسسه‌ی نیکوکاری

اسنپ در بخش نیکوکاری با مؤسسه‌های خیریه و سازمان‌های مردم‌نهاد همکاری می‌کند. در انتخاب این مؤسسه‌ها شاخص‌هایی مانند داشتن مجوز فعالیت از سازمان‌های ذی‌صلاح، شفافیت مالی و عملکردی، توان اجرایی برای رسیدن به اهداف تعریف‌شده و اعتبار و خوشنامی ملاک قرار می‌گیرد.



معیار انتخاب طرح

اثر مثبت بلندمدت و پایدار بر جامعه و محیط زیست از مهم‌ترین شاخص‌های انتخاب یک طرح است. اسنپ تا حد ممکن از انتخاب طرح‌هایی که منجر به تضعیف فرهنگ کار و تلاش یا کاهش عزت نفس افراد یک جامعه شود اجتناب می‌کند.



گزارش‌دهی نتایج طرح

با معرفی طرح‌های نیکوکاری جدید، کاربران می‌توانند امتیازهای خود را در بخش نیکوکاری کلاب به طرح مورد نظر اهدا کنند. اسنپ به ازای امتیازهای کاربران مبلغ مشخصی را به مؤسسه‌ی خیریه یا سازمان مردم‌نهاد همکار برای اجرای طرح واریز می‌کند. مؤسسه‌ی نیکوکاری همکار برپایه‌ی قرارداد قبلی مبلغ اهدایی را در راستای اهداف تعیین‌شده هزینه و جزئیات هزینه‌کرد را به‌طور شفاف به اسنپ گزارش می‌دهد. همچنین، مؤسسه‌ی همکار گزارش‌های میدانی از پیشبرد طرح را به اسنپ ارائه می‌دهد. اسنپ نیز پس از اجرای طرح، نتایج آن را به صورت عمومی به کاربران خود اطلاع‌رسانی می‌کند. در تمام اطلاع‌رسانی‌ها و گزارش‌دهی‌ها حفظ کرامت انسانی و حقوق افراد بهره‌مند از طرح‌ها در اولویت است.



نگاهی به طرح‌های نیکوکاری کلاب

۱ مشارکت در توسعه‌ی زیرساخت مدارس

با همکاری مؤسسه‌ی خیریه‌ی مهرگیتی
موضوع طرح مشارکت در تجهیز کتابخانه‌های مدارس مناطق کم‌برخوردار
نتیجه‌ی طرح با اجرای این طرح، ۱۰ کتابخانه در مدارس ۵ استان کشور تجهیز شد.



تعداد مشارکت کاربران
۲۰۰,۰۰۰ مرتبه



شروع طرح | پایان طرح
فروردین ۱۴۰۳ | **تیر ۱۴۰۳**



ارزش طرح
۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۲ حمایت از مهارت‌آموزی و توان‌افزایی دختران

با همکاری بنیاد خیریه‌ی روشنای امید ایرانیان
موضوع طرح تجهیز کارگاه مهارت‌آموزی برای دختران ترخیص‌شده از سازمان بهزیستی
نتیجه‌ی طرح با اجرای این طرح، سالانه حدود ۲۰۰ دختر ترخیص‌شده از سازمان بهزیستی در این کارگاه‌ها مهارت‌های مرتبط با اشتغال را می‌آموزند.



تعداد مشارکت کاربران
۲۰۰,۰۰۰ مرتبه



شروع طرح | پایان طرح
تیر ۱۴۰۳ | **مهر ۱۴۰۳**



ارزش طرح
۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۳ آگاهی بخشی در مورد سرطان پستان

با همکاری مؤسسه‌ی خیریه‌ی بهنام دهش پور

موضوع طرح مشارکت در خرید دستگاه ماموگرافی سه بعدی برای مرکز پزشکی، آموزشی و درمانی لقمان حکیم

نتیجه‌ی طرح با اجرای این طرح، اسنپ در خرید دستگاه ماموگرافی سه بعدی برای مرکز پزشکی، آموزشی و درمانی لقمان حکیم مشارکت کرد. همچنین اطلاع رسانی در مورد راه‌های پیشگیری، خودمراقبتی و غربالگری سرطان پستان به کاربران راننده، کاربران مسافر و همکاران انجام شد.



تعداد مشارکت کاربران
مرتبه **۱۸۷,۵۰۰**



شروع طرح | پایان طرح
مهر ۱۴۰۳ | **آبان ۱۴۰۳**



ارزش طرح
تومان **۷۵۰,۰۰۰,۰۰۰**

۴ حمایت از توسعه‌ی کسب‌وکارهای محلی

با همکاری سازمان مردم‌نهاد ایفا

موضوع طرح حمایت از توسعه‌ی کسب‌وکارهای محلی

نتیجه‌ی طرح در ۱۴۰۳ اسنپ از طریق پلتفرم اجتماعی تأمین مالی جمعی ایفا به ۳۲ کسب‌وکار خُرد محلی برای شروع فعالیت یا توسعه‌ی آن‌ها کمک کرد. مبالغ قرض داده شده به این طرح‌ها پس از بازپرداخت به سازمان مردم‌نهاد ایفا، به صورت مستمر و ماهانه از سوی اسنپ به سایر طرح‌های معرفی شده‌ی این سازمان اختصاص می‌یابد.



تعداد مشارکت کاربران
مرتبه **۲۰۰,۰۰۰**



شروع طرح | پایان طرح
آذر ۱۴۰۳ | **دی ۱۴۰۳**



ارزش طرح
تومان **۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰**

۵ توان‌افزایی تسهیل‌گران و سازمان‌های مردم‌نهاد محلی

با همکاری بنیاد توسعه‌ی کارآفرینی زنان و جوانان

موضوع طرح توان‌افزایی تسهیلگران و سازمان‌های مردم‌نهاد محلی

نتیجه‌ی طرح با اجرای این طرح، بنیاد توسعه‌ی کارآفرینی زنان و جوانان برای توان‌افزایی تسهیلگران و سازمان‌های مردم‌نهاد محلی در استان سیستان و بلوچستان دوره‌ی یادگیری مشارکتی برگزار می‌کند. این دوره شامل ۸۰ ساعت آموزش حضوری و ۴۰ ساعت آموزش مجازی است. شرکت‌کنندگان در این دوره روش‌های اجرای اصولی پروژه‌های توسعه‌ی محلی را می‌آموزند و در نهایت می‌توانند به ایجاد کسب‌وکارهای پایدار محلی کمک کنند.



تعداد مشارکت کاربران
رتبه **۲۲,۰۸۹**



شروع طرح | پایان طرح
اسفند ۱۴۰۳ | **ادامه دارد**



ارزش طرح
تومان **۴۴,۱۷۸,۰۰۰**

نیکوکاری | حمایت اجتماعی

طرح‌های نیکوکاری به بخش نیکوکاری کلاب خلاصه نمی‌شود و گروه اسنپ تلاش می‌کند به مناسبت‌های مختلف حمایت‌های اجتماعی خود را به گروه‌های هدف متنوعی معطوف کند.



مجموع ارزش طرح‌های حمایت اجتماعی
تومان **۱۳,۵۴۰,۵۲۰,۰۰۰**

نگاهی به طرح‌های حمایت اجتماعی

۱ اقداماتی به یاد یک همکار

خانواده‌ی اسنپ در ۲۷ آبان ۱۴۰۱ رضا فیض‌آزاد، دوست و همکار عزیزش، را از دست داد. اسنپ برای گرمی‌داشت یاد و خاطره‌ی رضا در سال‌های گذشته مجموعه‌ای از اقدامات را انجام داده است. در ۱۴۰۳، اسنپ‌خودرو با همکاری «خیریه‌ی دارالاکرام» و از طریق سامانه‌ی آنلاین «به‌مهربانی» از ۴۰ دانش‌آموز و دانشجوی فاقد سرپرست مؤثر* حمایت کرد تا مسیر تحصیل‌شان با دغدغه‌ی کمتری پیش برود.



شروع طرح | پایان طرح
آبان ۱۴۰۳ | آبان ۱۴۰۴



ارزش طرح
تومان ۱۸۰,۰۰۰,۰۰۰

همچنین گروه اسنپ در نمایشگاه «کار شریف» برای شرکت‌کنندگان فعالیتی تعاملی در نظر گرفت که در آن طرحی برگرفته از نمادهای بصری شرکت‌های زیرمجموعه‌ی این گروه را رنگ‌آمیزی کنند. اسنپ در ازای مشارکت شرکت‌کنندگان، لوازم‌التحریر و تجهیزات آموزشی برای مدرسه‌ی «رضا فیض‌آزاد» در روستای بلسور علیا تأمین کرد.



شروع طرح | پایان طرح
آبان ۱۴۰۳ | آبان ۱۴۰۳



ارزش طرح
تومان ۸۰,۰۰۰,۰۰۰

سابقه‌ی اقدامات

- حمایت از اعضای خانواده‌ی رضا فیض‌آزاد
- تغییر محل ساختمان مرکزی گروه اسنپ
- پیشینه کردن ملاحظات و اقدامات ایمنی از طریق ایجاد واحد بهداشت و ایمنی (HSE)
- ساخت مدرسه در روستای بلسور علیا در استان آذربایجان غربی
- برگزاری دوره‌ی مهارت‌افزایی در مناطق کم‌برخوردار با همکاری مؤسسه‌ی کاریار
- تبدیل کتاب‌های مورد علاقه‌ی رضا به کتاب صوتی با همراهی همکارانش



۲ کمپین آگاهی بخشی درباره‌ی سرطان پستان

اسنپ خودرو در ماه آگاهی بخشی درباره‌ی سرطان پستان، ۱۰ مهر تا ۱۰ آبان، کمپین گسترده‌ای را با عنوان «تشخیص به موقع سرطان پستان، قدمی بزرگ تا درمان» اجرا کرد. هدف از اجرای این کمپین اطلاع رسانی درباره‌ی راه‌های پیشگیری، خودمراقبتی و غربالگری سرطان پستان بود.



اقدامات ویژه‌ی کاربران راننده

آگاهی بخشی در مورد سرطان پستان از طریق کانال‌های اطلاع رسانی باشگاه رانندگان از جمله رادیو اسنپ



اقدامات ویژه‌ی کاربران مسافر

آگاهی بخشی در مورد سرطان پستان از طریق کانال‌های اطلاع رسانی اسنپ به کاربران مسافر



شروع طرح | پایان طرح
مهر ۱۴۰۳ | آذر ۱۴۰۳



تعداد همکاران
مراجعه کننده
۱۶۰ نفر

اقدامات ویژه‌ی همکاران

انجام سونوگرافی و ماموگرافی رایگان و غربالگری اولیه‌ی سرطان پستان برای همکاران اسنپ و خانواده‌ی آن‌ها با مراجعه به «مرکز جامع تشخیص سرطان» واقع در بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی برکت



نشر محتوای آموزشی (مکتوب و ویدیویی) درباره‌ی علائم اولیه‌ی سرطان پستان، نحوه‌ی خودمراقبتی، راه‌های پیشگیری و اهمیت تشخیص زودهنگام سرطان پستان



برگزاری بازارچه‌ی خیریه با مشارکت مؤسسه‌ی خیریه‌ی «بهنام دهش‌پور» برای همکاران اسنپ و اهدای عواید حاصل از آن به مؤسسه برای تأمین بخشی از هزینه‌های درمان بیماران مبتلا به سرطان پستان



ارزش طرح بازارچه‌ی خیریه
۸۰,۵۲۰,۰۰۰ تومان



۳ بورسیه‌ی کاربران راننده‌ی مستعد

اسنپ خودرو در قالب طرح «مستقیم تا رویا» با بورسیه کردن کامیاب گرانبمایه، بازیگر جوان فیلم سینمایی «ماریا» از او حمایت کرد. با اجرای این طرح، اسنپ به دنبال ایجاد شرایطی برای کاربران راننده‌ی بااستعداد است تا بتوانند در مسیر رویای خود حرکت کنند و افتخارات بزرگی در سطح ملی و جهانی رقم بزنند.



شروع طرح | پایان طرح
بهمن ۱۴۰۳ | بهمن ۱۴۰۳



ارزش طرح
۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



۴ تأمین نیازمندی خانواده‌های کم‌برخوردار

اسنپ مارکت در پایان هر روز سفارش‌های سالم و مرجوع‌شده را با همکاری ۲ مؤسسه‌ی نیکوکاری به دست خانواده‌های کم‌برخوردار رساند. اسنپ مارکت در ۱۴۰۳ با مشارکت «جمعیت طلوع بی‌نشان‌ها» و «پیام صلح رهایی» کالاهای سوپرمارکتی را در میان خانواده‌های کم‌برخوردار توزیع کرد. در این مسیر، علاوه بر مؤسسات نیکوکاری برخی از همکاران اسنپ مارکت هم به‌طور داوطلبانه مشارکت داشتند.



شروع طرح | پایان طرح
فروردین ۱۴۰۳ | اسفند ۱۴۰۳



ارزش طرح
۱۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان



۵ کمک به ادامه‌ی تحصیل کودکان کم‌برخوردار

اسنپ‌باکس در کمپین «هر بار، یک لبخند» به ازای هر سفارش ثبت‌شده در اسنپ‌باکس ۱,۰۰۰ تومان برای کمک به ادامه‌ی تحصیل کودکان کم‌برخوردار تحت پوشش «بنیاد کودک ایران» اختصاص داد.



شروع طرح | پایان طرح
شهریور ۱۴۰۳ | مهر ۱۴۰۳



ارزش طرح
۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



۶ فعالیت‌هایی با محوریت آموزش

- اسنپ‌فود تلاش کرد تا شرایط آموزشی برای گروه‌های مختلف جامعه را با مشارکت در طرح‌های زیر بهبود دهد:
- مشارکت در تجهیز مدرسه‌ی ناشنوایان «باغچه‌بان»
 - مشارکت در تجهیز خوابگاه دختران «پردیس فارابی دانشگاه تهران»
 - مشارکت در اشتغال‌زایی مادران سرپرست خانوار و آموزش فرزندان‌شان با همکاری مؤسسه‌ی «پیام امید»



ارزش طرح
۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان



۷ فعالیت‌هایی با محوریت توان‌افزایی

اسنپ‌فود قدم‌هایی برای تقویت گروه‌های اجتماعی مختلف با اجرای طرح‌های زیر برداشت:

- حمایت از رویداد ناشنوایان ایران
- حمایت از همراهان بیماران بستری‌شده در بیمارستان شریعتی (توزیع غذا)
- حمایت از مؤسسه‌ی سفیر مدد ایرانیان
- حمایت از زنان بلوچ با خرید صنایع دستی به عنوان هدایای کسب‌وکار



ارزش طرح

+۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



۸ فعالیت‌هایی با محوریت فرهنگ مصرف مسئولانه

اسنپ‌فود در ۱۴۰۳ بخشی از ظرفیت‌های تبلیغاتی خود را به ترویج فرهنگ جلوگیری از هدررفت و اتلاف غذا اختصاص داد.



ارزش طرح

+۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

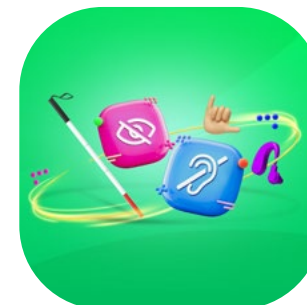


اسنپ‌مارکت با بهره‌گیری از هوش مصنوعی، نرم‌افزارهای پیشرفته‌ی مدیریت فروشگاه‌ی و تجربه‌ی مدیریت هوشمند موفق شد در فروشگاه‌های اسمارت و هایپراسمارت میزان هدررفت اقلام سوپرمارکتی به‌ویژه محصولات خوراکی را به حداقل برساند. این فناوری‌ها با تحلیل داده‌های فروش، پیش‌بینی تقاضا و بهینه‌سازی موجودی به کاهش ضایعات کمک می‌کنند، بهره‌وری زنجیره‌ی تأمین را افزایش می‌دهند و صرفه‌جویی اقتصادی به همراه می‌آورند. در نتیجه‌ی این اقدامات، در برخی ماه‌های ۱۴۰۳ بخش‌های هایپر و اسمارت تا ۵۰٪ کاهش هدررفت را تجربه کردند.

دسترس پذیری

راحتی برای همه؛ دسترس پذیری اسنپ خودرو برای افراد دارای معلولیت

پروژه‌ی دسترس پذیری اپ اسنپ برای افراد دارای معلولیت و افراد دارای مشکلات حرکتی (از جمله سالمندانی که از عصا استفاده می‌کنند) از دهم آبان ۱۴۰۱ با راه‌اندازی قابلیت «دسترس پذیری» به‌طور جدی کلید خورد و همواره در حال به‌روزرسانی و بهبود است. این قابلیت در همکاری تنگاتنگ تیم محصول اسنپ با افراد دارای معلولیت و با هدف ایجاد فرصت برابر برای تمام همراهان شکل گرفته است. با دسترسی کاربران مسافر و راننده‌ی دارای معلولیت به خدمات اسنپ فرصت حضور بیشتر در جامعه برای این گروه فراهم می‌شود.



گروه‌های هدف

■ کاربران مسافر:

نابینا/کم‌بینا، ناشنوا/کم‌شنوا، دارای معلولیت حرکتی (دارای ویلچر یا عصا)

■ کاربران راننده:

ناشنوا/کم‌شنوا، دارای معلولیت حرکتی



تعداد کل کاربرانی که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کرده‌اند

۱۰۹,۴۶۶ نفر

دسترس‌پذیری اپ ا کاربران مسافر

- امکان تعیین نوع معلولیت کاربر مسافر در صفحه‌ی مشخصات کاربری
- غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر مسافر ناشنوا/کم‌شنوا و برقراری ارتباط حین سفر از طریق چت داخل اپ
- امکان اتصال به برنامه‌های صفحه‌خوان برای کاربر مسافر نابینا/کم‌بینا
- اطلاع نوع معلولیت کاربر مسافر به کاربر راننده
- آموزش نکات ارتباطی به کاربر راننده برای ارتباط با کاربر مسافر دارای معلولیت



تعداد کاربران مسافری که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کرده‌اند

۹۲,۸۷۹ نفر

دسترسی پذیری اپ ا کاربران راننده

- امکان تعیین نوع معلولیت کاربر راننده در صفحه ی مشخصات کاربری
- غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر راننده ی ناشنوا و کم شنوا و برقراری ارتباط حین سفر از طریق چت داخل اپ



تعداد کاربران راننده ای که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کرده اند

۱۶,۵۸۷ نفر





اسنپ خودرو؛ همسفر همیشه

بیش از یک دهه قبل، با آغاز فعالیت تاکسی اینترنتی اسنپ، چهره‌ی حمل‌ونقل شهری در ایران برای همیشه تغییر کرد. در ۱۴۰۳، اسنپ به‌طور میانگین ۸۸٫۷٪ سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی در سراسر کشور را در اختیار داشت. در کنار مدیریت چالش‌های عملیاتی سفرها و تلاش برای گسترش مناطق سرویس‌دهی، اسنپ خودرو همواره به دنبال راه‌هایی برای افزایش کیفیت خدمات و بهبود تجربه‌ی کاربری و ایجاد رضایت بیشتر است. اسنپ، برای رسیدن به این هدف، متکی به بازخوردهای هر ۲ گروه کاربران است و مسیر تغییر و بهبود خود را با کمک این بازخوردها طی می‌کند.

نگاهی به حمل‌ونقل شهری در ایران

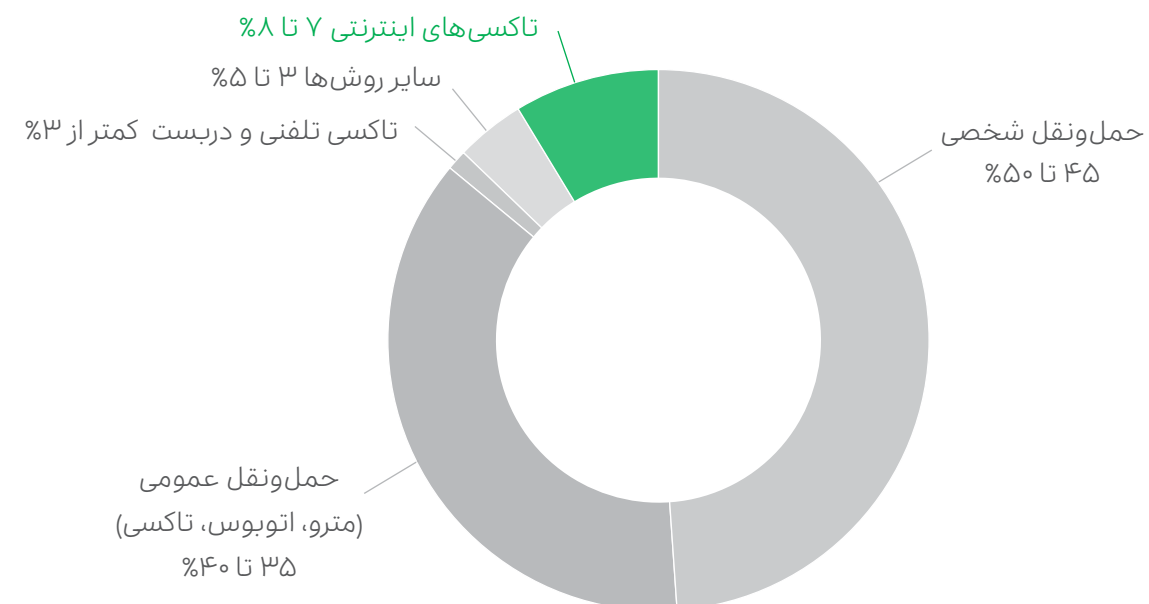


۷ تا ۸٪ میانگین سهم بازار تاکسی‌های

اینترنتی از کل سفرهای درون‌شهری

در ۱۰ شهر بزرگ کشور

سهم بازار شیوه‌های مختلف حمل‌ونقل درون‌شهری در ۱۰ شهر بزرگ کشور



منبع: تیم تحقیقات بازار گروه اسنپ



ایستادگی در مسیر بادهای مخالف

در سالی که گذشت، تحولات زیادی در زیست‌بوم فناوری کشور رقم خورد. بسیاری از کسب‌وکارها به دلایل مختلف تصمیم به فروش، تغییر سهام‌داری و بازنگری در استراتژی‌های خود گرفتند. سیاست‌گذاری‌ها و شرایط اقتصادی بر فعالیت ما نیز تأثیرگذار بود، با این حال، به رغم همه‌ی ناهمواری‌ها، گروه اسنپ همچنان در مسیر خود ایستاده است و تلاش کرده‌ایم خدمات باکیفیت و نوآورانه‌ای به کاربران ارائه دهیم. تاب‌آوری برای ما به معنای یادگیری از هر وضعیت و پیشرفت در شرایط دشوار است. به عنوان یکی از کسب‌وکارهای پیشرو در اقتصاد دیجیتال ایران همچنان رسالت و مأموریت اصلی خود را بهبود ذهنیت متولیان امر نسبت به کسب‌وکارهای نوآور می‌دانیم و به همسو کردن دیدگاه این دستگاه‌ها با ماهیت زیست‌بوم فناوری ادامه می‌دهیم. امیدواریم در ۱۴۰۴ ارزش افزوده‌ی ایجادشده از سوی کسب‌وکارهای نوآور بیش از پیش مورد توجه قرار بگیرد و با بازنگری در قوانین قدیمی و الزامات فاقد اثربخشی شاهد بروز فرصت‌های جدید برای توسعه‌ی نوآوری و رشد بیشتر اقتصاد دیجیتال کشور باشیم.



محمد خلیج

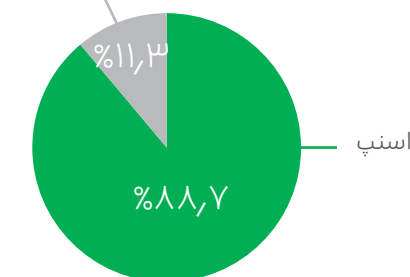
مدیرعامل اسنپ‌خودرو

عملکرد

میانگین سهم بازار اسنپ خودرو از تاکسی‌های اینترنتی در ۱۴۰۳



سایر تاکسی‌های اینترنتی



منبع: تیم تحقیقات بازار گروه اسنپ

اسفند

رکورد ماهانه‌ی سفرها (خودرو)

۱۴۰,۲۵۵,۲۷۹ سفر

۸ اسفند

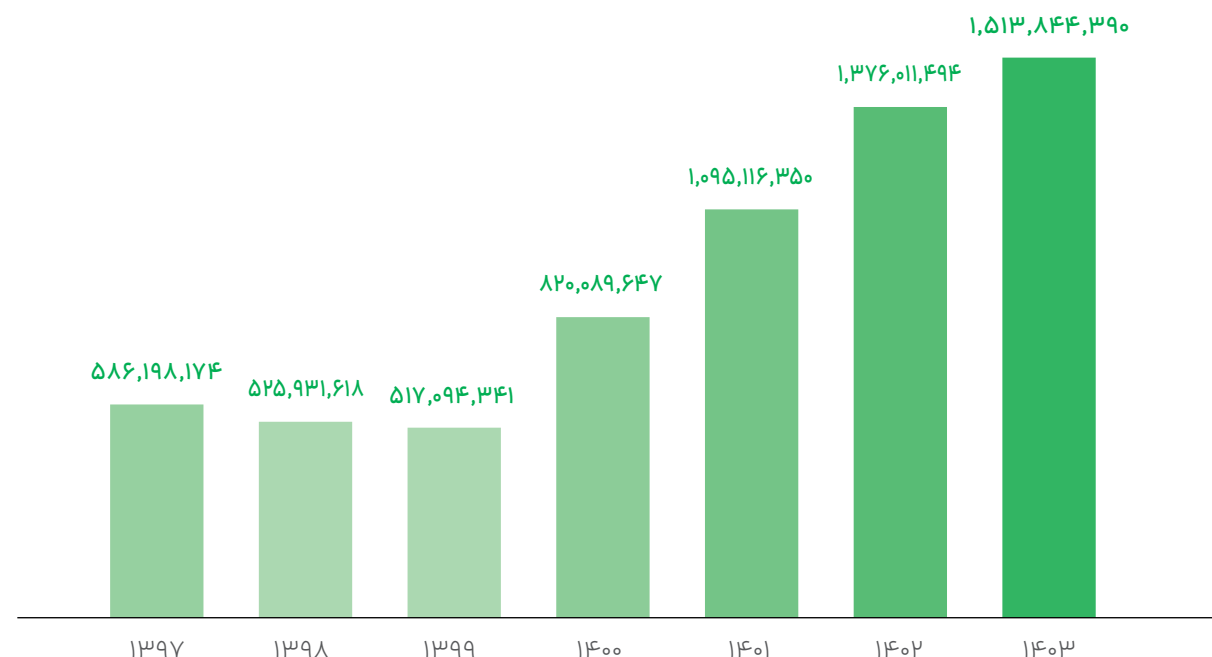
رکورد روزانه‌ی سفرها (خودرو)

۵,۴۱۴,۵۲۶ سفر

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

تعداد سالانه‌ی سفرها در ۷ سال اخیر



مجموع سفرها در سال گذشته*

۱,۵۱۳,۸۴۴,۳۹۰ سفر

۱۰/۰۱%

رشد تعداد سفرها
نسبت به سال گذشته

۱۳۷,۸۳۲,۸۹۶ سفر



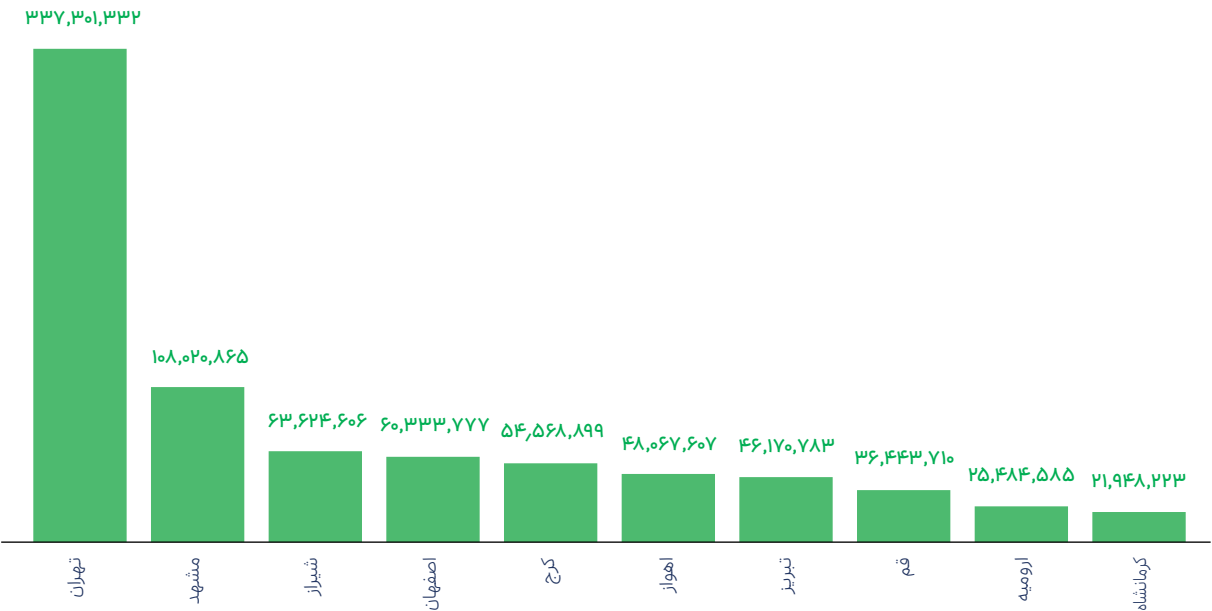


شهرهای محل فعالیت اسنپ

۴۲۴

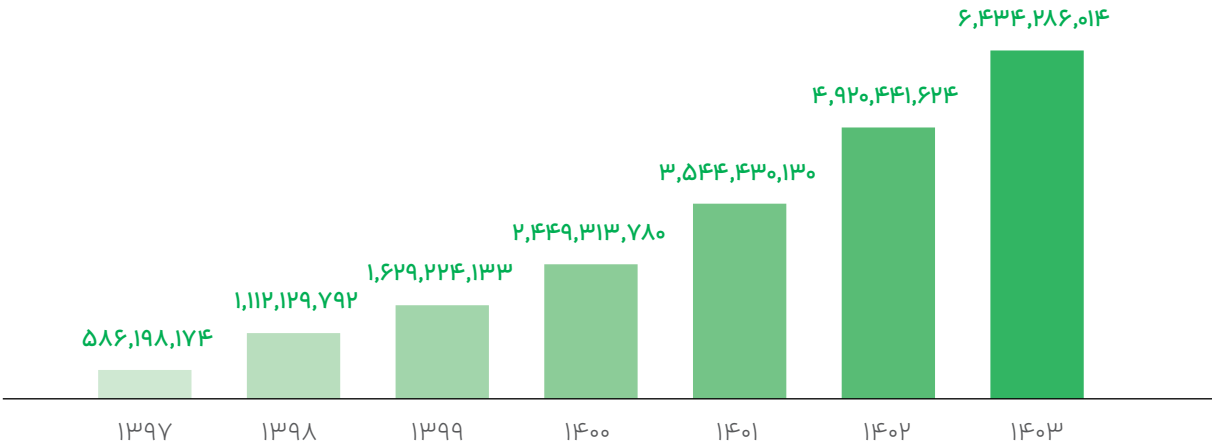
شهر بزرگ و کوچک

۱۰ شهر دارای بیشترین سفر



🔍 شهر **تهران** با ۳۳۷,۳۰۱,۳۳۲ سفر در سال گذشته حدود **۲۲%** از کل سفرهای درون‌شهری اسنپ را به خود اختصاص داده است. پس از آن شهرهای مشهد و شیراز بیشترین تعداد سفر را دارند.

نمودار تجمعی رشد سفرها در ۷ سال گذشته



🔍 در مجموع **۶,۴۳۴,۲۸۶,۰۱۴** سفر اسنپی از سال ۱۳۹۷ تا پایان ۱۴۰۳ انجام شده است.

کاربر ا راننده

۷,۴۱۷,۲۳۱

کاربر

تعداد کل کاربران راننده



۳,۶۹۲,۶۵۷

کاربر

تعداد کاربران راننده ی فعال*

کاربر

کاربر ا مسافر

۸۱,۵۳۷,۳۶۸

حساب کاربری

تعداد کل کاربران مسافر



۳۵,۶۵۷,۹۶۷

حساب کاربری

تعداد کاربران مسافر فعال

نسبت کاربران راننده‌ی زن و مرد



۳/۴٪ کاربران راننده‌ی اسنپ را زنان تشکیل می‌دهند.

رفتار کاربر

رفتار کاربر | مسافر



مجموع مسافت طی شده در سفرها
۱۲,۹۷۴,۸۷۴,۹۵۹ کیلومتر
↔ معادل حدود ۲,۸۷۰,۰۰۰ مرتبه
رفت و برگشت از شمال به جنوب ایران*



مجموع ساعاتی که کاربران
مسافر در اسنپ گذرانده‌اند
۶۱۴,۰۸۰,۷۲۳ ساعت
↔ معادل حدود ۷۰,۱۰۰ سال



رفتار کاربر ا مسافر

پُرسفرتترین کاربر مسافر سال*



مسافت طی شده در سفرها

۹,۲۹۱ کیلومتر

↔ **معادل** حدود ۹ مرتبه

رفتن از اهواز به رشت*



مجموع مبلغ پرداختی

۱۰۸,۶۹۴,۰۰۰ تومان



تعداد سفرها

۳,۵۴۸ سفر



ⓘ خانم غ.م از اهواز علاوه بر پُرسفرتترین کاربر سال، از ابتدا تاکنون نیز بیشترین تعداد سفر غیرسازمانی را داشته است. این کاربر تا پایان سال گذشته ۹,۵۲۸ سفر داشته است.

رفتار کاربر ا راننده

میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده

پاره‌وقت*

۱۴,۶۶۷,۱۸۵ تومان

ⓘ میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده‌ی تمام‌وقت اسنپ نسبت به سال گذشته بیش از ۱۱۶٪ و کاربران راننده‌ی پاره‌وقت حدود ۸۲٪ افزایش یافته است.

تمام‌وقت*

۴۱,۵۷۹,۵۰۹ تومان



متوسط زمان قبول درخواست

سفر از سوی کاربر راننده

۲۴ ثانیه





ترین های سال



خوش رفتارترین

و.ق از تهران
سفر **۶,۹۹۰**



فعال ترین کاربر راننده ی زن

س.ر از تهران
سفر **۱۳,۶۶۲**



پُردرآمدترین

ن.ع از تهران | ۷,۶۷۹ سفر
۷۴۰,۶۷۶,۵۰۵ تومان



خوش آهنگ ترین

بیشترین سفر با پخش
موزیک رضایت بخش
م.ت از البرز
سفر **۵,۸۹۷**



درخشان ترین

بیشترین سفر با خودروی
تمیز و خوشبو
م.م از گلستان
سفر **۴,۲۲۶**



آقای ع.ن از تهران ۲ سال پیاپی عنوان پُردرآمدترین کاربر راننده ی اسنپ را به دست آورده است. درآمد او نسبت به سال گذشته ۹/۷۳٪ افزایش داشته است.

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ۱ اپ

سرویس «سفر اشتراکی»، به صرفه تر و پایدارتر

«سفر اشتراکی» مهم ترین قابلیت است که در ۱۴۰۳ به سرویس اسنپ خودرو افزوده شد. این قابلیت که با هدف کاهش هزینه ی سفر برای کاربران مسافر، افزایش درآمد برای کاربران راننده و سازگاری بیشتر با محیط زیست طراحی شده است، در مناطق پُر رفت و آمد تهران، از اسفند ماه به طور آزمایشی فعال شد. با درخواست سفر اشتراکی کاربران مسافر می توانند با مسافر دیگری که مسیر تقریباً مشابهی دارد همسفر شوند و هزینه ی کمتری نسبت به سفرهای اکو و اکوپلاس پرداخت کنند. این سفرها با اینکه دو مبدأ و دو مقصد دارند، به گونه ای تنظیم می شوند که کاربر راننده به طور تقریبی مسیر یکسانی را طی کند و درآمد بیشتری نسبت به یک سفر عادی داشته باشد. این سرویس، علاوه بر مزایایی که از نظر اقتصادی برای هر دو گروه کاربران اسنپ دارد، با کم کردن خودروهای تک سرنشین می تواند در شهرهای بزرگ به کاهش آلودگی هوا و ترافیک کمک کند.



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | امنیت سفر

امنیت سفر؛ پشت هر سفر امن

در این بخش، با نگاهی همه‌جانبه به اقدامات و ابزارهای تأمین امنیت سفر، یک دسته‌بندی یکپارچه ارائه شده است. هدف از این دسته‌بندی، ارائه‌ی منسجم و شفاف از تمام اجزای ساختاری است که برای پیشگیری و کاهش خطرات احتمالی در سفر تعریف می‌شود. امنیت سفر در اسنپ را می‌توان در ۳ بخش تعریف کرد: «آمادگی پیش از سفر»، «همراهی در سفر» و «پشتیبانی پس از سفر». بخش «آمادگی پیش از سفر» شامل اقداماتی است که برای ایجاد ناوگان امن در نظر گرفته می‌شود. «همراهی در سفر» شامل تمامی ابزارهایی است که به کمک تکنولوژی برای رسیدگی سریع و آسان به مشکلات حین سفر طراحی شده‌اند. «پشتیبانی پس از سفر» معرف ساختارها و روال‌های دریافت بازخورد از کاربران، ترتیب اثر بخشیدن به نظرها و نظارت بر عملکرد کاربران است.

دسته‌بندی امنیت سفر



امنیت سفر | آمادگی پیش از سفر

اولین نیاز یک سفر امن همراهی ناوگان امن است. متقاضیان ورود به ناوگان اسنپ، پیش از شروع فعالیت خود به عنوان کاربر راننده، ۳ مرحله‌ی احراز هویت، بررسی سوابق از سوی پلیس اماکن فراجا و آموزش را پشت سر می‌گذارند. احراز هویت ابتدا با بررسی تمام مدارک فرد و خودرو از سوی یک تیم ناظر در اسنپ انجام می‌شود و پس از آن کد ملی فرد برای دریافت تأیید صلاحیت در اختیار پلیس اماکن فراجا قرار می‌گیرد. در این فرآیند، پلیس فراجا جرایمی را که برای فعالیت در ناوگان تاکسی‌های اینترنتی نامتناسب شناخته می‌شوند در نظر می‌گیرد و با بررسی سوابق قضایی و کیفری متقاضیان، کسانی را که سابقه‌ی کیفری مؤثری دارند و مرتکب افعالی شده‌اند که می‌تواند برای جابه‌جایی مسافر نامناسب باشد رد صلاحیت می‌کند. روند تأیید صلاحیت با همکاری پلیس اماکن فراجا به‌طور دوره‌ای برای کاربران راننده‌ی فعال تکرار می‌شود. در نهایت نیز افرادی که ۲ مرحله‌ی قبل را با موفقیت پشت سر گذاشته‌اند آموزش‌های لازم را به‌طور آنلاین دریافت می‌کنند.



رد صلاحیت‌شده‌ها
توسط فراجا
۶,۰۱۶ نفر



متقاضیان فعالیت در
ناوگان اسنپ
۹۵۸,۰۷۱ نفر



امنیت سفر | همراهی در سفر

همراهی کاربران در طول سفر یکی از مهم‌ترین نقاط تمرکز اسنپ برای تضمین امنیت است. به‌منظور تسهیل این همراهی، ابزارهایی مانند «سرویس امنیت سفر» در اپ کاربران مسافر و راننده به‌طور جداگانه طراحی شده‌اند که امکانات مختلفی از جمله «برقراری ارتباط فوری با تیم امنیت سفر» و «اشتراک‌گذاری موقعیت مکانی لحظه‌ای» را در شرایط اضطراری به کاربران می‌دهند. همچنین، الگوریتم هوشمند «تشخیص انحراف از مسیر» به‌طور خودکار هر تغییر غیرعادی در زمان سفر را شناسایی می‌کند و قابلیت «تماس امن» شماره‌ی تلفن کاربران را پنهان می‌کند. این ابزارها آرامش خاطر را در طول سفر افزایش می‌دهند و به تأمین ایمنی هر ۲ گروه کاربران مسافر و راننده در سفر کمک می‌کنند.



۱ سرویس امنیت سفر

«سرویس امنیت سفر» در اپ کاربران مسافر و راننده مجموعه‌ای از امکانات کاربردی برای حفظ امنیت است؛ ابزاری که در شرایط اضطراری امکان ارتباط سریع با تیم امنیت سفر را فراهم می‌کند. کاربران راننده با انتخاب گزینه‌ی «گزارش اضطراری به تیم امنیت سفر» می‌توانند به تیم امنیت سفر اطلاع دهند که احساس ناامنی می‌کنند و کاربران مسافر هم می‌توانند از بخش «احساس امنیت نمی‌کنم» از طریق تماس تلفنی یا استفاده از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم» تیم امنیت سفر را در جریان وضعیت سفر قرار دهند.



متوسط سهم تماس با امنیت سفر از تماس‌های ماهانه‌ی پشتیبانی

۱/۹۲٪



مجموع تماس‌های خروجی کارشناسان امنیت سفر با کاربران مسافر و راننده

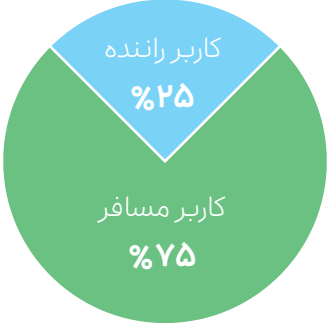
۳۰۹,۸۶۳ تماس



مجموع تماس‌های ورودی کاربران مسافر و راننده با امنیت سفر

۲۵۰,۸۶۹ تماس

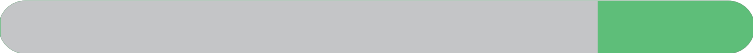
فراوانی درخواست‌های ثبت‌شده در سرویس امنیت سفر
(تماس و درخواست درون‌برنامه‌ای)



نمی‌توانم
صحبت کنم

میزان استفاده‌ی کاربران مسافر از گزینه‌ی
«نمی‌توانم صحبت کنم» ۳۵,۳۱۷ سفر

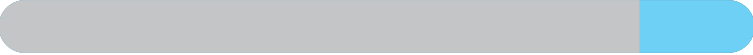
نسبت استفاده‌ی صحیح کاربران مسافر از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم»



گزارش اضطراری به
تیم امنیت سفر

میزان استفاده‌ی کاربران راننده از گزینه‌ی
«گزارش اضطراری به تیم امنیت سفر» ۴۰,۰۷۳ سفر

نسبت استفاده‌ی صحیح کاربران راننده از گزینه‌ی «گزارش اضطراری به تیم امنیت سفر»



۲ انحراف از مسیر



تعداد سفرهای شناسایی شده
به دلیل انحراف از مسیر
سفر **۹۱۵,۶۹۶**

۳ تماس امن

با قابلیت «تماس امن» شماره‌ی تماس کاربر مسافر و راننده در زمان برقراری تماس تلفنی در طول سفر پنهان می‌شود و تماس بین ۲ کاربر از طریق یک شماره‌ی واسط انجام می‌شود. استفاده از این قابلیت برای کاربران رایگان است و هزینه‌های مربوط به آن را اسنپ می‌پردازد.



حساب‌های کاربری که در ۶ ماهه‌ی
دوم سال تماس امن را فعال کرده‌اند
کاربر **۵۰۳,۸۲۴**

امنیت سفر ا پشتیبانی پس از سفر

چرخه‌ی تأمین امنیت سفر در اسنپ با رسیدن به مقصد به اتمام نمی‌رسد و پشتیبانی از کاربران پس از سفر هم ادامه دارد. سازوکارهای متعددی برای پیگیری، پاسخگویی و بررسی تجربه‌ی سفر کاربران در اسنپ وجود دارد که زیرمجموعه‌ی اقدامات این مجموعه در راستای تأمین امنیت سفر قرار می‌گیرد؛ از پشتیبانی که ۲۴/۷ در دسترس و پاسخگوست، تا سیستم امتیازدهی دوطرفه در پایان سفر، بررسی گزارش‌های حاد از سوی تیم شکایات و پیگیری موارد نیازمند ارجاع به نهادهای قضایی و حمایت حقوقی. یکی از مهم‌ترین سازوکارهای اسنپ برای پیشگیری از تکرار حوادث و تجربه‌های ناخوشایند، نظارت مداوم بر عملکرد کاربران راننده است. این نظارت از طریق چند روال مشخص انجام می‌شود: امتیازدهی کاربران مسافر در پایان سفر، گزارش مستقیم کاربران درباره‌ی مشکلات احتمالی و بررسی مغایرت‌های هویتی یا اطلاعات خودروی راننده با داده‌های ثبت شده در اپ.

۱ پشتیبانی و شکایات

در صورتی‌که گزارش ثبت شده در پشتیبانی در دسته‌بندی موارد حاد و مرتبط با امنیت قرار بگیرد، پیگیری آن به تیم رسیدگی به شکایات حاد ارجاع می‌شود. این تیم، تا حصول نتیجه‌ی نهایی، کاربران را همراهی می‌کند. همچنین، در صورتی‌که کاربران مسافر و راننده قصد پیگیری قضایی داشته باشند، می‌توانند از حمایت تیم حقوقی اسنپ در تمامی مراحل بهره‌مند شوند.



پرونده‌های قضایی برخورد از
حمایت حقوقی اسنپ
پرونده **۳۵**



هدایای مختص دلجویی
هدیه **۷۴۵**



گزارش‌هایی که با پیگیری تیم
«رسیدگی به شکایات حاد» حل شد
گزارش **۲,۰۶۶**

۲ سیستم امتیازدهی دوطرفه

پایان هر سفر فرصتی برای کاربران مسافر و راننده وجود دارد تا تجربه‌ی سفرشان را با امتیازدهی، انتخاب نقاط مثبت و منفی و ثبت تیکت با پشتیبانی در میان بگذارند.



مجموع تیکت‌های پاسخ‌داده‌شده‌ی

مرتبط با امنیت سفر

۱۵۷,۶۶۸ تیکت

مسافر
۵۹,۳۶۵
تیکت

راننده
۹۸,۳۰۳
تیکت



تماس‌های خروجی برای پیگیری امتیاز ۱ در
نظرسنجی پایان سفر در ۶ ماهه‌ی دوم سال

۱,۱۹۲,۰۹۰ تماس

۳ سیستم پیگیری مغایرت کاربر راننده و خودرو

یکی از ویژگی‌های مهم اپ اسنپ نمایش مشخصات کاربر راننده و خودرو به مسافران است. در صورت دریافت گزارش مغایرت در هر کدام از این موارد، اقدامات لازم برای جلوگیری از سوءاستفاده‌های احتمالی از حساب کاربری انجام می‌شود.



سفرهای دارای گزارش
مغایرت خودرو
۲۱۸,۲۲۴ سفر



سفرهای دارای گزارش
مغایرت راننده
۴۷۷,۵۸۵ سفر



کاربران راننده‌ای که به دلیل مغایرت
در اطلاعات غیرفعال شدند
۱۱,۲۸۷ کاربر

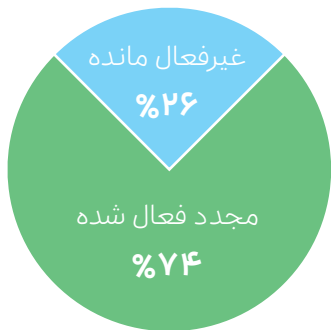
۴ نظارت بر عملکرد کاربران راننده

عملکرد کاربران راننده بر مبنای بازخورد و گزارش‌های کاربران مسافر به‌طور مستمر بررسی می‌شود. در این روند، کاربران راننده ممکن است بر اساس عملکردشان به‌طور موقت یا دائم غیرفعال شوند. در صورت غیرفعالی موقت، کاربر راننده بر اساس مورد پیش‌آمده به روال‌هایی مثل آموزش مجدد قوانین، انجام تست اعتیاد، آزمون روانشناسی و مشاوره‌ی روانشناسی ارجاع داده می‌شود. هزینه‌ی انجام آزمون و مشاوره برای کاربران راننده‌ی اسنپ رایگان است. در صورت پشت سر گذاشتن مراحل تعیین‌شده حساب کاربری این افراد ممکن است برای یک بازه‌ی زمانی مشخص فعال شود تا فرصت افزایش امتیاز و بازگشت به ناوگان اسنپ را داشته باشند.



کاربران راننده‌ای که به دلیل نداشتن حد نصاب
امتیاز به‌طور موقت غیرفعال شدند
۱۵,۶۲۷ کاربر

وضعیت کاربران راننده‌ی غیرفعال موقت



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی

مرکز خدمات مشتریان؛ آماده‌ی شنیدن

مرکز خدمات مشتریان، همراه ۲۴ ساعته‌ی کاربران اسنپ، ۲ راه ارتباطی تماس تلفنی و ثبت تیکت را به‌طور تفکیک‌شده در اختیار کاربران مسافر و راننده قرار داده است. برای پاسخگویی مناسب به مشکلات کاربران، این خطوط ارتباطی شامل خطوط کاربر مسافر، کاربر راننده، امنیت سفر، سوالات عمومی، شکایات و درخواست خودرو می‌شود. در سال گذشته، برای بهبود تجربه‌ی کاربری، روند پاسخ‌دهی به تیکت‌ها بازنگری شد و فهرست مشکلات پُر تکرار به منوی اپ اضافه شد. در این بخش محتواهای مربوط به اطلاع‌رسانی و آموزش قرار دارد. با ایجاد این تغییر، تعداد تیکت‌های ثبت‌شده در پشتیبانی نسبت به سال گذشته کاهش پیدا کرد.



مجموع ساعات مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
ساعت **۷۵۸,۰۲۸**

↔ معادل حدود ۸۶ سال و ۶ ماه



مجموع تماس‌های ورودی و خروجی
تماس **۳۲,۴۲۶,۳۶۴**



کاربران راننده‌ای که به تست
اعتیاد ارجاع داده شدند
کاربر **۲,۸۹۰**



کاربران راننده‌ای که به آموزش
مجدد ارجاع داده شدند
کاربر **۶,۴۵۱**



کاربران راننده‌ای که
غیرفعال دائم شدند
کاربر **۷,۹۲۰**



مجموع ارزش آزمون و مشاوره‌ی
روانشناسی کاربران راننده
تومان **۴,۹۴۴,۱۱۰,۰۰۰**



کاربران راننده‌ای که به مشاوره‌ی
روانشناسی ارجاع داده شدند
کاربر **۱,۴۵۰**



کاربران راننده‌ای که در آزمون
روانشناسی شرکت کرده‌اند
کاربر **۲۹,۰۰۰**

🔍 آزمون روانشناسی برای کاربران راننده از سال ۱۴۰۰ آغاز شده و تا پایان ۱۴۰۳ حدود ۱۳۰,۰۰۰ کاربر راننده بر اساس بازخوردها برای انجام این آزمون ارجاع داده شده‌اند.



تماس‌های ورودی کاربران
تماس **۲۵,۵۷۴,۴۱۴**

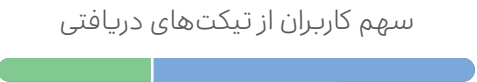


۳۳% کاربر راننده **۶۷%** کاربر مسافر

نسبت تماس‌های پاسخ داده‌شده
۹۲/۲%



مجموع تیکت‌های دریافتی
تیکت **۱۹,۹۸۷,۱۷۰**



۶۸% کاربر راننده **۳۲%** کاربر مسافر



تماس‌های خروجی پشتیبانی
تماس **۶,۸۵۱,۹۵۰**

تعداد تماس‌های خروجی پشتیبانی نسبت به سال گذشته حدود ۱۴/۲۴% افزایش یافته است.



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۱ دقیقه و **۴۳** ثانیه



نسبت تیکت پشتیبانی به تیکت امتیازدهی



۷۶% تیکت پشتیبانی* **۲۴%** تیکت امتیازدهی*

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



کاربر مسافر

تقدیر از کاربر راننده
پیگیری اشیاء جامانده
درخواست تغییر در وضعیت سفر

کاربر راننده

پیگیری واریز پاداش
درخواست تغییر در وضعیت سفر
درخواست پیگیری عدم واریز به حساب بانکی

شکایات ثبت شده* در پشتیبانی



تماس تلفنی

۱,۱۱۷,۹۰۴ تماس



۲۶% کاربر راننده
۷۴% کاربر مسافر

④ میزان شکایات تلفنی کاربران نسبت به سال گذشته حدود ۵۲% کاهش یافته است.



۴/۵ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی*



تیکت

۳,۵۶۷,۱۱۸ تیکت



۴۶% کاربر راننده
۵۴% کاربر مسافر

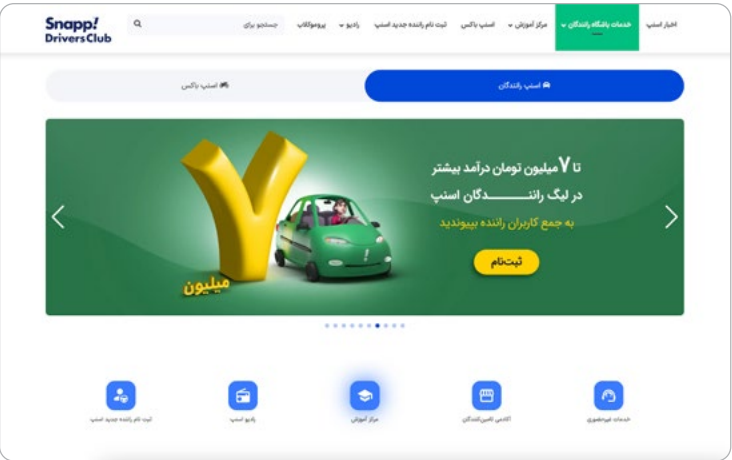
درصد شکایات ثبت شده نسبت به تعداد سفرها ۰/۳%

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ۱ باشگاه رانندگان

باشگاه رانندگان؛ رانندگی و برانندگی

باشگاه رانندگان اسنپ با هدف همراهی، پشتیبانی و ارتباط با کاربران راننده، برای ایجاد تجربه‌ی متفاوت از رانندگی در ناوگان اسنپ ایجاد شده است. خدمات اصلی باشگاه رانندگان شامل خدمات خودرویی، رفاهی، درمانی و آموزشی و تفریحی است که هر سال متناسب با نیازهای آن‌ها ارائه می‌شود. اسنپ کارفیکس، برای سهولت دسترسی کاربران راننده به انواع خدمات خودرویی از دیگر بخش‌های فعال باشگاه رانندگان است تا در کنار طرح‌های تشویقی و تخفیف‌ها مزیت‌های رقابتی برای کاربران ایجاد کند. «لیگ رانندگان» هم مزایایی بیش از تسهیلات معمول را در اختیار کاربران راننده قرار می‌دهد.



طرح های تشویقی

ارزش طرح های
تشویقی

۳,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان



تخفیف دریافت شده
۲۷۱,۸۹۰,۲۸۵,۰۰۰ تومان



خدمات استفاده شده در باشگاه
رانندگان اسنپ
۸۶۱,۰۰۰ خدمت



ارزش وام های اعطاشده به
کاربران راننده
۲۳,۵۶۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

باشگاه رانندگان | اسنپ کارفیکس

Snapp!
CarFix

سرویس کارفیکس برای سهولت دسترسی کاربران راننده به انواع خدمات خودرویی (روغن موتور، لوازم یدکی خودرو، تایر، کارواش، باتری لوازم یدکی، فیلتر لوازم روغن موتور، لایتیک کارواش، باتری لوازم یدکی، فیلتر لوازم



میزان صرفه جویی در هزینه ی کاربران راننده
با دریافت تخفیف ها
۲۵۵,۵۶۷,۰۰۰,۰۰۰ تومان



تعداد مراکز ارائه دهنده ی خدمات
کارفیکس
۱,۵۵۷ مرکز



باشگاه رانندگان | اسنپ کاری



میزان تخفیف ارائه شده به
کاربران راننده
۶,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



تعداد خدمات فروخته شده
۱,۸۰۰,۰۰۰ خدمت



تعداد بیمه ی فروخته شده
۷۰,۰۰۰ عدد

باشگاه رانندگان | لیگ

کاربران راننده ی اسنپ با توجه به سفرهای ماه گذشته وارد لیگ کاربران راننده می شوند و در یکی از سطوح کاپیتان، برتر، طلایی، نقره ای و سبز قرار می گیرند. با ورود به هر کدام از این سطح ها، کاربران راننده از جوایز و مزایایی بیش از تسهیلات معمول باشگاه رانندگان بهره مند می شوند.



مجموع ارزش جوایز دریافتی کاربران
راننده ی موفق در هر سطح
۳۷۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

کاربران فعال در لیگ

۱,۲۰۰,۰۰۰ نفر در ۸ شهر

جوایز و مزایای لیگ برتر در هر سطح

سطح کاپیتان

- ۴,۰۰۰,۰۰۰ تومان جایزه ی نقدی
- به علاوه ی تمام جوایز سطح برتر



سطح برتر

- ۱,۰۰۰,۰۰۰ تومان جایزه ی نقدی
- ۱۶۰ لیتر کمک هزینه ی بنزین، به ارزش ۴۸۰,۰۰۰ تومان
- ۱,۰۰۰,۰۰۰ تومان بن خرید از اسنپ کارفیکس
- ۴ کارواش رایگان



سطح طلایی

- ۸۰ لیتر کمک هزینه ی بنزین، به ارزش ۲۴۰,۰۰۰ تومان
- ۵۰۰,۰۰۰ تومان بن خرید از اسنپ کارفیکس
- ۲ کارواش رایگان



سطح نقره ای

- ۲۰ لیتر کمک هزینه ی بنزین، به ارزش ۶۰,۰۰۰ تومان
- ۲۵۰,۰۰۰ تومان بن خرید از اسنپ کارفیکس



Snapp!
DriversClub



اسنپ‌باکس؛ راهکار ارسال هر بار

اسنپ‌باکس، سرویس ارسال اسنپ، یک پلتفرم جامع برای ارسال کالا است که به کاربران و کسب‌وکارها امکانات متنوعی برای ارسال و جابه‌جایی مرسولات ارائه می‌دهد. این خدمات که برای سرعت و سادگی ارسال بار و بسته طراحی شده شامل انواع پیک‌ها (بدون جعبه، با جعبه و پیک اقتصادی)، وانت سبک و سنگین، و خدمات ویژه‌ی اسباب‌کشی می‌شود. با اسنپ‌باکس، می‌توانید چند بسته را به‌طور هم‌زمان به مقصدهای مختلف ارسال کنید و در تمام ارسال‌ها از قابلیت پیگیری لحظه‌ای بهره ببرید. همچنین قابلیت «پرداخت امن» به راهی امن برای فروش کالا تبدیل شده است. با استفاده از این قابلیت، کاربران می‌توانند کالای مورد نظرشان را برای خریدار ارسال کنند و گیرنده، هنگام دریافت کالا، هزینه‌ی آن را از طریق اپلیکیشن اسنپ‌باکس به فروشنده پرداخت کند. در سال گذشته، اسنپ‌باکس سرویس کارباکس (حمل مرسوله با سواری) را نیز در برخی شهرها به‌طور آزمایشی آغاز کرد. برای افزایش اطمینان و اعتماد کاربران، اسنپ‌باکس همچنین امکان بیمه‌ی جبران خسارت را نیز تا سقف ۳۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان (در صورت سفارش مستقیم از اپلیکیشن اختصاصی اسنپ‌باکس) برای کاربران فراهم کرده است. سرویس اسباب‌کشی پوشش بیمه‌ای ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ یا ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان دارد.

عملکرد



مجموع رکورد روزانه‌ی سفرها در همه‌ی سرویس‌ها*

۲۷ اسفند | ۶۶۲,۵۱۹ سفر

اسفند
بهمن
دی
آذر
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

مجموع سفرها

۱۴۹,۵۱۶,۵۷۵ سفر

۳۳/۸۶٪

رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به
سال گذشته



در مسیر تاب‌آوری

۱۴۰۳ یکی از پرچالش‌ترین سال‌هایی بود که ایران معاصر به خود دید و این چالش‌ها در بخش خصوصی و به‌ویژه اقتصاد دیجیتال نیز تأثیرگذار بود. تورم افسارگسیخته، رگولاتوری غیرفنی، بی‌ثباتی اقتصادی، تکانه‌های سیاسی و کاهش محسوس سرمایه‌گذاری بخشی از مشکلاتی بود که فعالان اقتصادی با آن روبه‌رو بودند. با این حال، ما در اسنپ‌باکس با عزم جدی برای رشد، توانستیم رکورد ۶۶۲,۵۱۹ سفر در یک روز را ثبت کنیم. برنامه‌ریزی برای ورود به صنعت پُست و حمل‌ونقل سنگین، رفع موانع حقوقی، همکاری با شرکت‌های بزرگ اقتصادی، بهره‌مندی از هوش مصنوعی، ارتقای کیفیت خدمات و تکامل محصول تنها بخشی از راهبردهایی است که اسنپ‌باکس برای خود ترسیم کرده است. با قاطعیت بیان می‌کنم اسنپ‌باکس را در هیچ زمانی مثل امروز در اوج بلوغ، سرزندگی و بالندگی ندیده بودم و از این حیث قدردان زحمات تک‌تک همکاران خود در تمام بخش‌ها هستم.



کسری صادقی‌زاده

مدیرعامل اسنپ‌باکس

کاربر

کاربر را راننده

تعداد کاربران راننده
۱,۵۳۶,۴۲۵
کاربر



تعداد کاربران راننده‌ی فعال
۶۲۰,۲۷۲
کاربر

کاربر را سازمانی

سهم کسب و کارها از کل
کاربران مشتری
۳۹%



سهم سفرهای کسب و کارها
از کل سفرها
۷۹%

کاربر را مشتری

تعداد کل کاربران مشتری
۳۴,۰۲۰,۱۵۷
حساب کاربری



تعداد کاربران مشتری فعال
۹,۲۰۶,۹۳۱
حساب کاربری

سهم کاربران سازمانی در سرویس وانت
۳۱% بوده که برابر با ۷۹% از سفرهای این
سرویس است.

سهم کاربران سازمانی* در سرویس باکس
۴۱% بوده که برابر با ۷۸% از سفرهای این
سرویس است.

رفتار کاربر

کاربر را مشتری

مجموع مسافت طی شده
۷۳۸,۳۳۷,۱۹۸ کیلومتر

⇔ **معادل** حدود ۱۶۳,۰۰۰ مرتبه
رفت و برگشت از شمال به
جنوب ایران



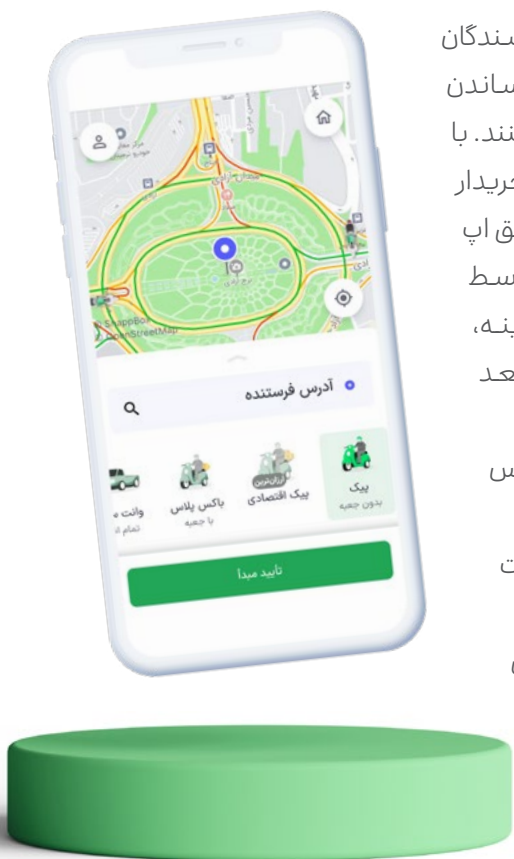
سفرهای انجام شده
بعد از ساعت ۱۲ شب
۳۲۴,۷۵۶ سفر

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

- راه‌اندازی قابلیت پرداخت امن و صاحبان کسب‌وکارهای آنلاین می‌توانند از آن برای فروش و رساندن کالا به دست خریداران به شیوه‌ای امن و مطمئن استفاده کنند. با پرداخت امن، کاربران می‌توانند کالای مورد نظرشان را برای خریدار ارسال کنند و گیرنده، هنگام دریافت کالا، هزینه‌ی آن را از طریق اپ اسنپ باکس به فروشنده پرداخت کند. کالای فروخته‌شده توسط ناوگان اسنپ باکس، پس از حصول اطمینان از پرداخت هزینه، به خریدار تحویل داده می‌شود و هزینه‌ی کالا طی روز کاری بعد به حساب بانکی فروشنده واریز خواهد شد.
- ایجاد امکان **تعیین سقف پوشش بیمه‌ی مرسوله** بر اساس ارزش آن در تمام سرویس‌ها
- فعال‌سازی سرویس **«وانت ویژه»** برای بهبود کیفیت خدمات وانت در شهر تهران
- فعال‌سازی سرویس **«وانت به همراه نیروی کمکی»** برای جابه‌جایی بار در ۴ استان
- آغاز فعالیت سرویس **«کارباکس»** (حمل مرسوله با سواری) در ۱۳ شهر



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی



مجموع تماس‌های ورودی و خروجی
تماس **۸,۸۴۰,۹۳۲**

نسبت تماس‌های ورودی کاربران
کاربر راننده **۷۷٪**
کاربر مشتری **۲۳٪**



مجموع ساعات مکالمه‌ی پشتیبانی با کاربران
ساعت **۲۴۵,۷۱۹**
معادل حدود ۲۸ سال

نسبت تماس‌های پاسخ داده‌شده
۸۹/۹٪



میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۵۰ ثانیه

میانگین زمان مکالمه با کاربران
۲ دقیقه و **۶** ثانیه

جبران خسارت با بیمه‌ی اسنپ باکس

تمام مرسوله‌های اسنپ باکس (پیک، وانت و اسباب‌کشی) شامل بیمه‌ی جبران خسارت می‌شوند. بیمه‌ی جبران خسارت به بسته‌هایی تعلق می‌گیرد که شرایط و قوانین اسنپ باکس در ارسال آن‌ها رعایت شده باشد. اسنپ باکس، در صورت صحت مستندات ارائه‌شده از سوی کاربر، شکایت موردنظر را برای پرداخت خسارت به شرکت صادرکننده‌ی بیمه ارسال می‌کند و جبران خسارت انجام می‌شود.

نسبت سفرهای
خسارت‌دیده در سرویس
اسباب‌کشی به کل سفرها

۰/۶%



مبلغ پرداخت‌شده از سوی
اسنپ باکس بابت جبران خسارت

۹,۱۵۷,۴۱۶,۵۹۱ تومان

پوشش بیمه‌ی بار در سرویس اسباب‌کشی ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ یا ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان بنابر ارزش اثاثیه است.

مجموع تیکت‌ها

۵,۳۷۰,۶۹۴ تیکت



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

کاربر مشتری

اطلاع از وضعیت سفر

بررسی نحوه‌ی پرداخت

درخواست تغییر در وضعیت سفر



درصد شکایات ثبت‌شده
نسبت به تعداد سفرها

۰/۱۴%



۴/۵۵ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

کاربر راننده

اطلاع از وضعیت سفر

درخواست تغییر در وضعیت سفر

پیگیری مسدودی حساب کاربری





اسنپ‌فود؛ به میل کاربران

اسنپ‌فود اولین استارت‌آپی بود که به هسته‌ی اصلی کسب‌وکار اسنپ پیوست و در این سال‌ها جایگاه دومین سرویس محبوب کاربران سوپراپ را حفظ کرده است. در حال حاضر، اسنپ‌فود خدمات متعددی را به حدود ۲۷,۰۰۰,۰۰۰ کاربر ارائه می‌دهد و گسترش محدوده‌ی جغرافیایی این سرویس‌ها در سراسر ایران همچنان ادامه دارد. امکان سفارش و پیش‌سفارش از رستوران‌ها، کافه‌ها، نانواپی‌ها، میوه‌فروشی‌ها، شیرینی‌فروشی‌ها، آجیل‌فروشی‌ها، فروشگاه‌های مواد پروتئینی و لبنیات، امکان سفارش آنلاین گل و گیاه، محصولات آرایشی و بهداشتی و ... زیرمجموعه‌ی سرویس غذا در سوپراپ اسنپ هستند. از بین این سرویس‌ها سفارش از رستوران‌ها محبوب‌ترین سرویس اسنپ‌فود است که به‌صورت روزانه با ارائه‌ی تخفیف‌ها و پیشنهادهای ویژه به کاربران تلاش می‌کند سفارش آنلاین غذا را آسان کند. سیستم نظرسنجی و امتیازدهی که در تمامی سرویس‌های اسنپ‌فود فعال است به کاربران فرصت انتخاب بهتر می‌دهد و به ارتقای کیفیت خدمات فروشندگان کمک می‌کند.

”

عهدی دوباره برای تجربه‌ای بهتر

در سالی که گذشت، نهایت تلاش خود را کردیم که با وجود شرایط عجیب بیرونی، بر سه محور اصلی بهبود تجربه‌ی کاربری، رشد و نوآوری متمرکز و متعهد بمانیم. با اعتماد و همراهی شما و تلاش بی‌وقفه‌ی همکاران خلاق و پرانرژی‌مان در اسنپ‌فود، سال موفقی را پشت سر گذاشتیم.

رونمایی از نسخه‌ی بهبود یافته‌ی اپلیکیشن کاربر، عبور از مرز نیم میلیون تراکنش روزانه و توسعه‌ی خدمات به بیش از ۱۰۰ شهر کشور، از دلچسب‌ترین اتفاقات سال گذشته برای خانواده‌ی اسنپ‌فود بود.

همچون گذشته، همچنان معتقدیم که همراهی شما ارزشمندترین سرمایه‌ی ما است. خود را متعهد می‌دانیم که در برابر فروشگاه‌ها، همکاران شبکه‌ی ارسال و کاربران عزیز، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو باشیم. در سال پیش رو، مأموریت اصلی خود را بهبود همه‌جانبه‌ی تجربه‌ی کاربری برای تمامی شما عزیزانی می‌دانیم که در زندگی روزمره‌ی خود، به نحوی با اسنپ‌فود در تماس و ارتباط هستید.

“



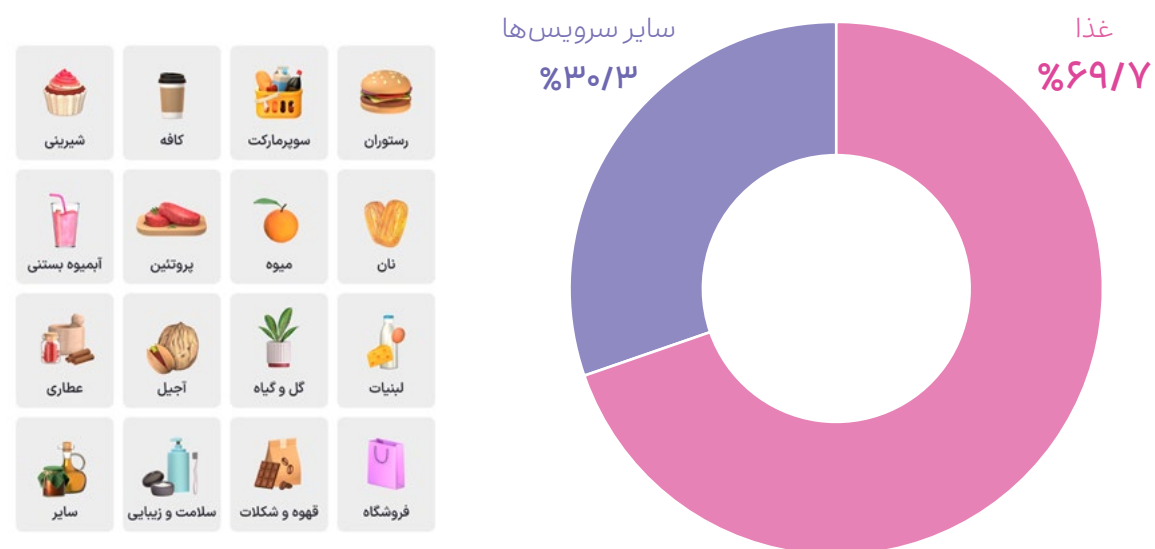
مهراد عبدالرزاق
رئیس هیئت‌مدیره

سعید لطفی
مدیرعامل اسنپ‌فود

و

عملکرد

سهم سفارش کاربران از سرویس‌های اسنپ‌فود



شهرهای محل فعالیت

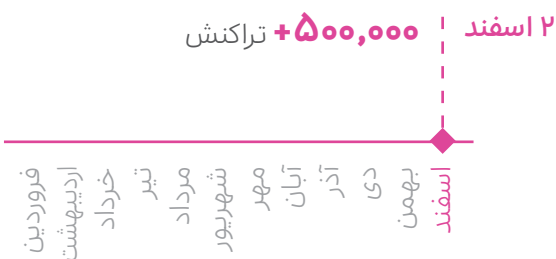
۱۷۸

شهر بزرگ و کوچک



رفتار کاربر

پُرسفارش‌ترین روز



۲ اسفند ۱۴۰۳، اولین پنجشنبه از آخرین ماه سال، مشتریان اسنپ‌فود بیشترین میزان سفارش را ثبت کردند.



رکورد سفارش گل
۳۲,۳۹۰ کالا
۲ دی، روز مادر



رکورد سفارش شیرینی
۶۶,۳۴۱ کالا
۲۵ دی، روز پدر

کاربر

کاربر ا راننده

تعداد کاربران راننده‌ی فعال
۱۳۴,۰۰۶
کاربر



کاربر ا مشتری

تعداد کل کاربران مشتری
۲۶,۸۰۴,۹۷۷
حساب کاربری



تعداد کاربران مشتری فعال
۹,۳۹۶,۵۶۸
حساب کاربری



تعداد نان سفارش داده شده
۴۰,۰۰۰,۰۰۰+ نان



تعداد کدهای تخفیف استفاده شده از
سوی کاربران در سفارش‌ها
۱۳,۵۰۰,۰۰۰+ کد



میزان میوه و سبزیجات سفارش داده شده
۳۵/۲ تُن میوه



محبوب‌ترین سرویس

سلامت و زیبایی



۴/۶۷ از ۵

بزرگ‌ترین سبد خرید در یک سفارش
۲,۲۵۰ قلم

تعداد	محصول
۴۰۰ عدد	چلو خورش قیمه
۴۰۰ عدد	چلو خورش قورمه سبزی
۳۰۰ عدد	زرشک‌پلو با مرغ
۳۵۰ عدد	چلو جوجه کباب
۴۰۰ عدد	چلو خورش قیمه سیب‌زمینی اقتصادی
۴۰۰ عدد	چلو کباب میکس



پُرخرج‌ترین کاربر سال

۱,۸۰۴,۴۶۵,۹۸۶ تومان
۸۶۳ سفارش

گران‌ترین سفارش

تعداد	محصول
۵۴ عدد	پک اکونومی
۳۰ عدد	پیتزا سوخاری
۴۱ عدد	پیتزا پپرونی
۲۹ عدد	پیتزا فصل بیف سوخاری
۵۰ عدد	سالاد سزار رول پنیری
۳۱ عدد	پک سه ران (شش تکه)
۳۱ عدد	پک سه رول پنیری
۴۰ عدد	کمبو پیتزا ۳ نفره
۲۷ عدد	پک ۳ تا ۴ نفره
۵۰ عدد	پک ۴ تا ۶ نفره
۱۰۰ عدد	پک امضای ۶ تا ۸ نفره

۱۹۹,۴۷۷,۶۰۰ تومان

مبلغ کل



۳ غذای محبوب



پیتزای آمریکایی



جوجه کباب



کباب



محبوب‌ترین میوه و سبزیجات

گوجه‌فرنگی



محبوب‌ترین شیرینی

باقلاوا



محبوب‌ترین خشکبار

تخمه‌ی آفتاب‌گردان



محبوب‌ترین نان

سنگ سستی



محبوب‌ترین محصول پروتئینی

سینه‌ی مرغ بدون استخوان



محبوب‌ترین سفارش از کافه

کافه لاته

اقدامات عملیاتی | اپ

اقدامات عملیاتی | اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

● کاربر مشتری

- انتشار طراحی جدید اپ
- اصلاحات گسترده در مدل محاسبه‌ی امتیاز فروشندگان به شکلی دقیق و پویاتر بر اساس آخرین بازخوردها
- معرفی سرویس فودرو، سرویس سفارش حضوری از رستوران‌ها

● کاربر راننده

- استفاده از قابلیت تماس امن
- راه‌اندازی باشگاه جوایز همکاران

● کاربر فروشنده

- استانداردسازی فرآیند ساخت منو و پیشنهاد نام محصول، دسته‌بندی، تنوع و توضیحات برای راحتی فروشنده و یکپارچه‌سازی منوها



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی



مجموع ساعات مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
۸۷,۹۵۱ ساعت
↔ معادل حدود ۱۰ سال



مجموع تیکت‌ها و چت‌های
ثبت‌شده
۲,۲۸۳,۴۵۲ تیکت و چت



مجموع تماس‌های
ورودی و خروجی
۷,۱۸۸,۸۵۴ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۱ دقیقه و ۴۱ ثانیه
میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۱ دقیقه و ۲ ثانیه



۴/۶۴ از ۵
میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ارسال

درصد تحویل به‌موقع
سفارش‌ها*
۸۲%



۴ دقیقه
رکورد سریع‌ترین
ارسال



مجموع مسافت طی‌شده برای ارسال سفارش‌ها
۱۸۵,۶۸۳,۹۶۹ کیلومتر

↔ معادل حدود ۴۱,۰۰۰ مرتبه رفت‌وبرگشت از شمال به جنوب ایران



اسنپ‌پی؛ برای خریدهای پی‌درپی

اسنپ‌پی در ۱۳۹۹ با ارائه‌ی سرویس اعتباری برای اولین بار در ایران مدل «الان بخر، بعداً پرداخت کن» را در اختیار کاربران سوپراپ اسنپ قرار داد. در حال حاضر خدمات اسنپ‌پی شامل سرویس اعتبار ماهانه (الان بخر، بعداً پرداخت کن)، سرویس اعتبار اقساطی (۴ قسط)، سرویس اعتبار بانکی، سرویس بیمه (بیمه‌ی موبایل، شخص ثالث و بدنه)، سرویس پرداخت مستقیم (پرداخت بدون نیاز به ثبت اطلاعات کارت و رمز دوم) و سرویس خرید اعتباری حضوری (ماهانه و اقساطی) می‌شود. کاربران با استفاده از اعتبار ماهانه‌ی اسنپ‌پی می‌توانند از سرویس‌های سوپراپ خرید کنند و هزینه‌ی آن را بعداً بپردازند. همچنین کاربران می‌توانند با استفاده از «اعتبار اقساطی» و «اعتبار بانکی» خریدهای متنوعی از فروشگاه‌های طرف قرارداد کرده و هزینه‌ی آن را بعداً پرداخت کنند. خریدهای انجام‌شده با اعتبار اقساطی ارائه‌شده از سوی اسنپ‌پی به کاربران، در ۴ قسط و بدون دریافت کارمزد یا نیاز به ضامن انجام می‌گیرد و خریدهای انجام‌شده با اعتبار بانکی تا سقف ۷۰ میلیون تومان با امکان بازپرداخت تا ۲۴ ماه صورت می‌پذیرد.



گذار اسنپ‌پی از ارائه‌ی اعتبار به بازآفرینی تجربه‌ی خرید

۱۴۰۳ برای اسنپ‌پی، سال عبور از رشد کمّی به سمت عمق‌بخشی کیفی و پایداری در خدمات بود. ما در این سال کوشیدیم تا فراتر از ارائه‌ی اعتبار، بستری برای تجربه‌ی خرید هوشمندانه، امن و در دسترس برای میلیون‌ها کاربر ایرانی فراهم کنیم. با گسترش همکاری با هزاران فروشگاه آنلاین و حضوری، اسنپ‌پی توانست قدرت خرید کاربران را در بسترهایی متنوع‌تر و با انعطاف بیشتر توسعه دهد. در همین راستا، افزایش سقف اعتباری اقساطی، توسعه‌ی خدمات خرید حضوری، بهبود قابلیت‌های جست‌وجو و پیشنهادهای شخصی‌سازی‌شده، گام‌هایی مهم در ارتقای تجربه‌ی کاربری بودند. نقطه‌ی اوج این مسیر، ثبت ۳۵۰ هزار سفارش تنها در یک روز در جمعه‌ی پُرتخفیف بود؛ رکوردی تاریخی برای تجارت الکترونیک ایران که نشان از آمادگی زیرساختی، کارآمدی مدل اعتباری و اعتماد گسترده‌ی کاربران به اسنپ‌پی دارد.

ما در اسنپ‌پی باور داریم که آینده‌ی بازار خرده‌فروشی ایران، در گروی تحول تجربه‌ی خرید است؛ تجربه‌ای مبتنی بر اعتبار، فناوری و شناخت دقیق رفتار مصرف‌کننده. اسنپ‌پی دیگر صرفاً یک سرویس مالی نیست، بلکه زیربنایی در حال تکامل برای پیوند دادن کاربران، فروشگاه‌ها و فناوری است. در ادامه‌ی این مسیر، چشم‌انداز ما روشن است: ساختن آینده‌ای که در آن خرید اعتباری، نه یک انتخاب فرعی، بلکه بخش جدایی‌ناپذیر از سبک زندگی مردم ایران باشد.



مجید حسامی

مدیرعامل اسنپ‌پی و اسنپ‌بیمه



عملکرد



۹ آذر مصادف با «جمعه‌ی پُرتخفیف» اسنپ‌پی بوده و در این روز محصولات به‌طور ۴ قسطی و با تخفیف تا سقف ۹۰٪ عرضه شده است.

کاربرا فروشنده



%۴۴۱



رشد فروشگاه‌های پذیرنده
خرید حضوری

%۱۷۱



رشد فروشگاه‌های پذیرنده خرید آنلاین
(شامل اعتبار ماهانه، اقساطی و اعتبار بانکی)

کاربر

کاربرا مشتری

تعداد کل کاربران

+۶,۸۷۰,۰۰۰

کاربر



تعداد کاربران فعال

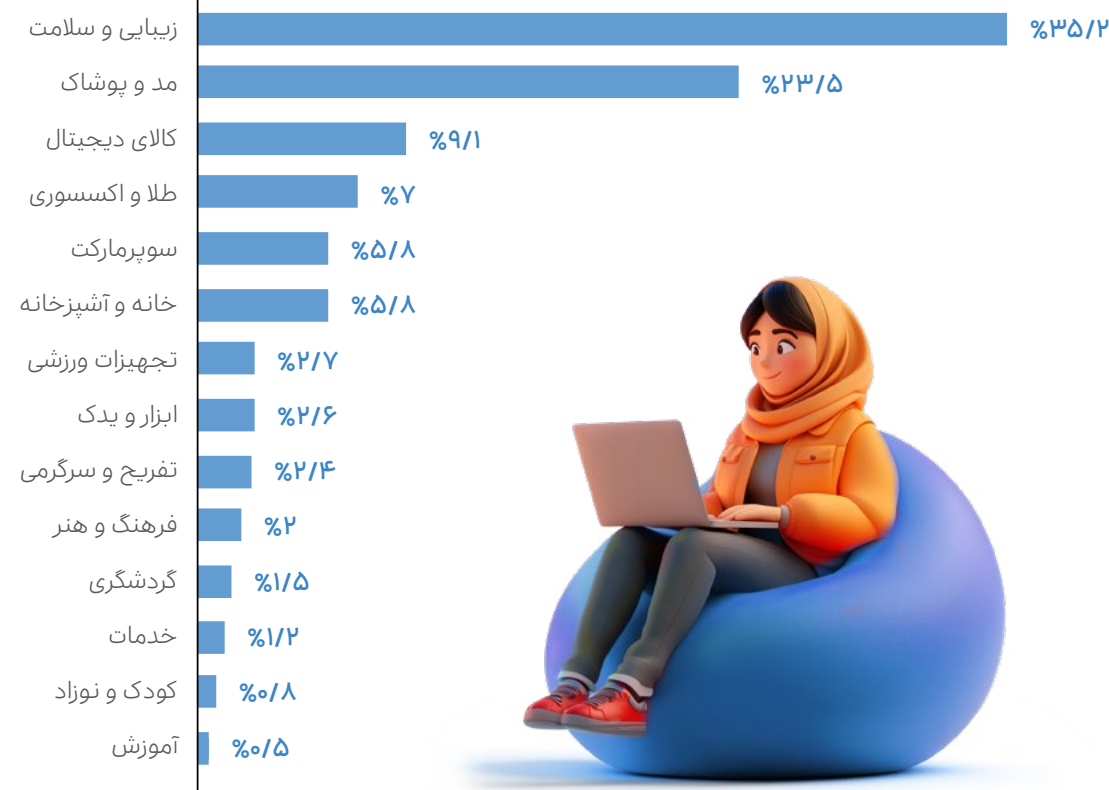
+۳,۹۰۰,۰۰۰

کاربر

📈 رشد تعداد کاربران اسنپ‌پی در سال‌های اخیر نشان‌دهنده تمایل بیشتر افراد به استفاده از سرویس‌های اعتباری، اقساطی و وام بانکی است.

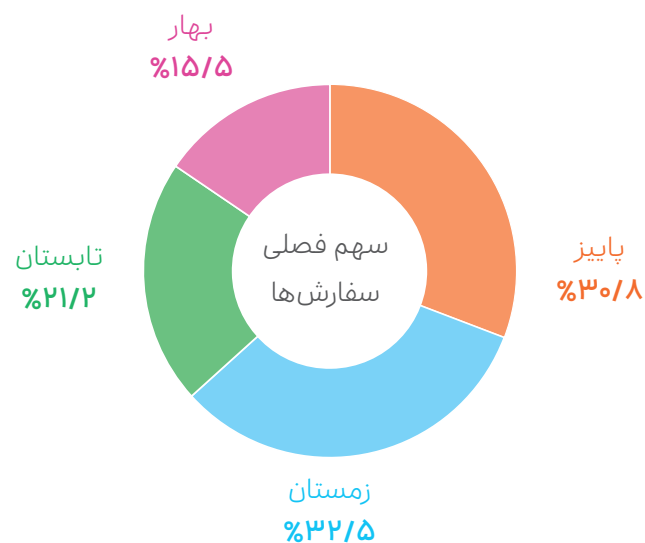
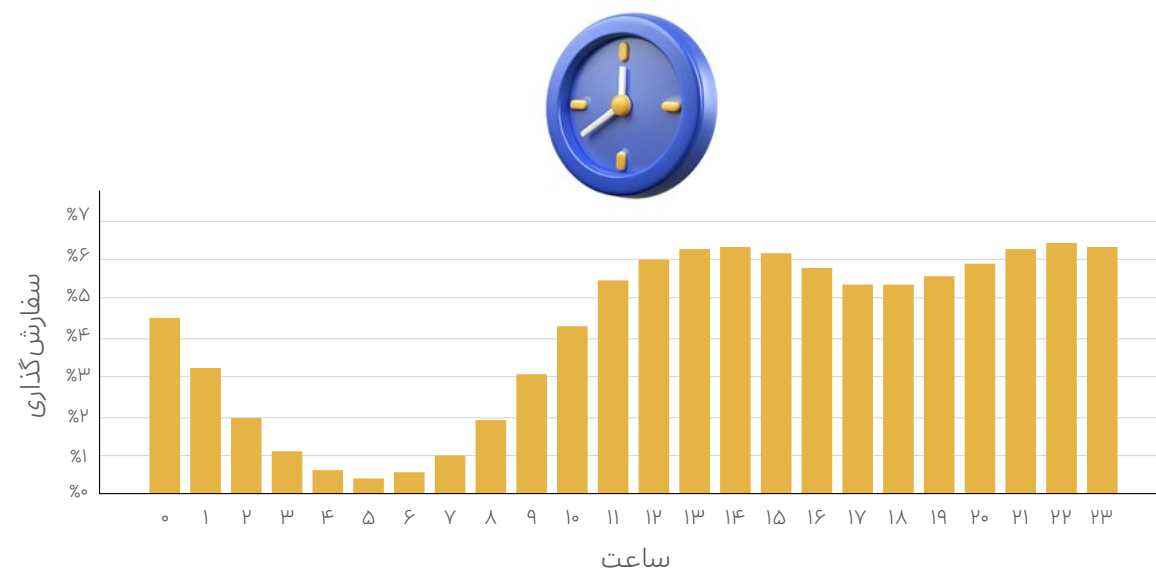
رفتار کاربر

سهم هر دسته‌بندی از کل سفارش‌های سرویس اعتبار اقساطی



«زیبایی و سلامت» محبوب‌ترین دسته‌بندی در سرویس اعتبار اقساطی است.

توزیع ساعات سفارش‌گذاری کاربران در طول شبانه‌روز





رکورد استفاده‌ی ۱ کاربر از سرویس
اعتبار اقساطی در ۱ روز

۹ آذر | ۷۲ مرتبه

اسفند بهمن دی ۹ آذر آبان مهر شهریور مرداد تیر خرداد اردیبهشت فروردین



رکورد استفاده‌ی ۱ کاربر از
سرویس اعتبار اقساطی
سفرش ۴۰۶

رکورد استفاده‌ی ۱ کاربر از سرویس
اعتباری ماهانه در ۱ روز

۲ اسفند | ۳۶۲ مرتبه

اسفند بهمن دی ۲ آذر آبان مهر شهریور مرداد تیر خرداد اردیبهشت فروردین



رکورد کالای سفرش داده‌شده از سوی
۱ کاربر از سرویس اعتبار اقساطی
کالا ۳,۹۳۸



رکورد مبلغ سفرش ۱ کاربر از
سرویس اعتبار اقساطی
تومان ۵۶۰,۴۰۰,۰۰۰



رکورد استفاده‌ی ۱ کاربر از سرویس اعتباری ماهانه
سفرش ۲,۲۰۲



رکورد محصول خریداری‌شده در ۱ سفرش
عدد ۳,۰۰۰
گاز استریل زرین طب

🕒 سال گذشته نیز رکورد محصول خریداری شده در ۱ سفرش متعلق به گاز استریل بود.
۲,۲۵۰ عدد گاز استریل در ۱ سفرش در ۱۴۰۲ فروخته شده بود.



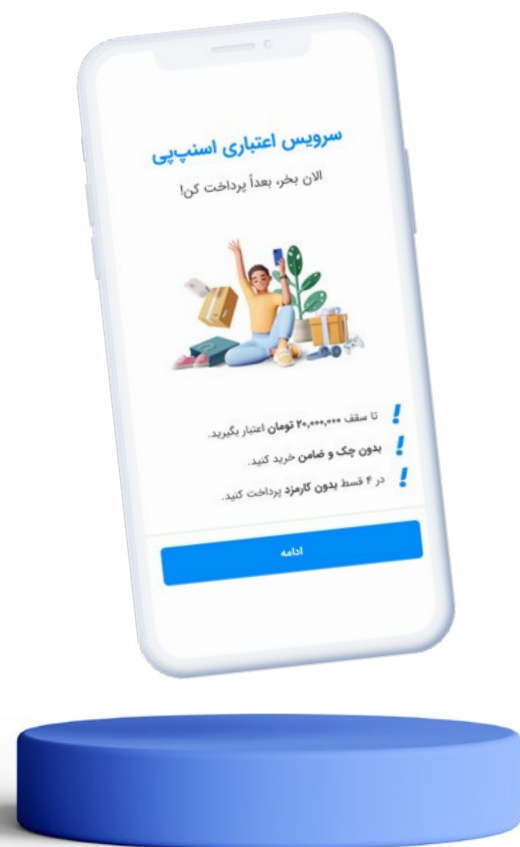
رکورد سفرش ۱ کاربر از سرویس اعتبار
اقساطی در جمع‌هی پُرتخفیف
سفرش ۲۶۱

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | خدمات

اقداماتی برای توسعه‌ی خدمات

- اضافه شدن سرویس اعتبار بانکی اسنپ‌پی
- فعالیت مجدد خرید حضوری
- اضافه شدن امکان مسیریابی برای فروشگاه‌های حضوری
- فعال شدن ویژگی «فروشگاه‌های نزدیک» در خرید حضوری



ارزان‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی

۹ آذر
۲۰۰ تومان (قیمت بعد از تخفیف)
پیچ هواگیری ترموستات پژو ۴۰۵

اسفند بهمن دی آذر آبان مهر شهریور مرداد تیر خرداد اردیبهشت فروردین

گران‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی

۲۸ اسفند
۱۹۶,۴۴۳,۶۵۵ تومان
گردنبند زنجیر پلین

اسفند بهمن دی آذر آبان مهر شهریور مرداد تیر خرداد اردیبهشت فروردین

۵ کالای دارای بیشترین جست‌وجو



● کیف زنانه



● پلی‌استیشن ۵



● کفش



● ساعت هوشمند



● طلا

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی



مجموع تماس‌های ورودی و خروجی
۴,۶۹۴,۱۷۸ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۲ دقیقه و ۹ ثانیه
میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۴۱ ثانیه



مجموع ساعات مکالمه‌ی پشتیبانی با کاربران
۱۳۵,۰۰۰+ ساعت
معادل حدود ۱۵ سال ۴ ماه



مجموع چت‌ها
۷۷۱,۶۶۷ چت



- مشکلات مربوط به سفارش از فروشگاه‌ها
- راهنمای استفاده از سرویس اسنپ‌پی
- درخواست فعالسازی سرویس اعتباری



درصد شکایات حل شده
۹۷%



درصد شکایات ثبت شده نسبت به سفارش‌های ثبت شده
۰/۱۳%



۴/۶ از ۵
میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

عملکرد

۳ برابر
رشد اسنپ‌بیمه
نسبت به سال گذشته

رفتار کاربر



بیمه‌ای‌ترین کاربر
خرید ۳۸ بیمه‌نامه
(انواع بیمه‌ها)

جوان‌ترین مشتری اسنپ‌بیمه
۱۳ ساله



مسن‌ترین مشتری اسنپ‌بیمه
۹۴ ساله

اسنپ‌بیمه؛ تضمینی برای آینده و امنیت

اسنپ‌بیمه در راستای گسترش خدمات سوپر اپ اسنپ به کاربران این امکان را می‌دهد تا به سادگی و در کوتاه‌ترین زمان، انواع بیمه‌نامه‌های مورد نیازشان را خریداری کنند. بیمه‌ی شخص ثالث، بدنه‌ی خودرو، موبایل و تبلت از جمله بیمه‌نامه‌هایی است که در حال حاضر از طریق اسنپ‌بیمه می‌توان خریداری کرد. اسنپ‌بیمه با تکیه بر نوآوری و فناوری تلاش می‌کند تا سرویس‌های متنوعی به کاربران خود ارائه دهد. این سرویس با استقبال کاربران رشد خود را حفظ کرده و در سال گذشته نیز توانسته است رشدی ۳ برابری را تجربه کند. کاربران می‌توانند با مقایسه‌ی قیمت‌ها و پوشش‌های مختلف، بهترین گزینه را انتخاب کرده و از امکان پرداخت قسطی حق بیمه استفاده کنند. این سرویس با پشتیبانی ۲۴ ساعته، تجربه‌ای راحت و مطمئن از خرید آنلاین بیمه ارائه می‌دهد و به کاربران کمک می‌کند تا بدون محدودیت زمانی و مکانی، بیمه‌ای مناسب و مقرون به صرفه خریداری کنند.

موبایل



بیشترین مدل گوشی‌ای که بیمه شده
سامسونگ، اپل و شیائومی

خودرو



شهرهایی که بیمه‌نامه‌ی خودرو برای آن‌ها
ارسال شده است
۲۵۳ شهر

شهرهای دارای بیشترین بیمه‌نامه‌ی خودرو
• تهران • مشهد • اصفهان

گران‌ترین سفارش بیمه‌ی ثبت‌شده
خودروی پورشه ماکان

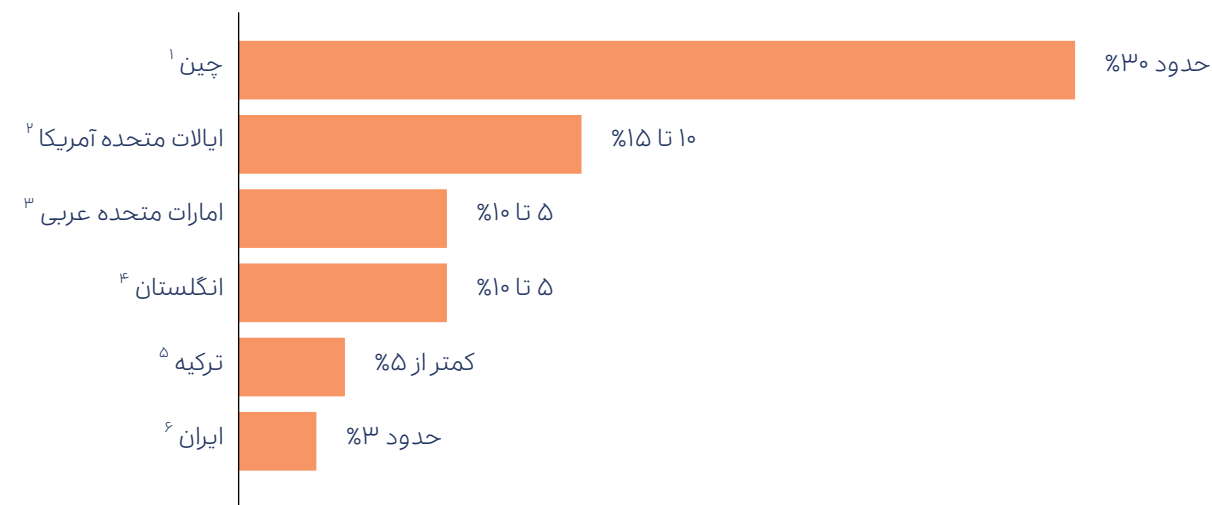
قدیمی‌ترین خودروی بیمه‌شده
شورلت مدل ۱۳۵۹



اسنپ مارکت؛ خرید روزانه به یک اشاره

یکی از محبوب‌ترین سرویس‌های سوپرمارت اسنپ خرید آنلاین از اسنپ مارکت است. در ۱۴۰۱، اسنپ اکسپرس (تحويل فوری) و اسنپ مارکت (تخفیف بیشتر) در راستای بهبود اثربخشی خدمات با هم ادغام شدند و فعالیت این ۲ شرکت ذیل سوپرمارکت آنلاین اسنپ به نام اسنپ‌گروسی (Snapp Grocery) ادامه پیدا کرد. ۱۷ دی ۱۴۰۳، نام تجاری این مجموعه با عنوان اسنپ مارکت معرفی شد. بیش از ۲۸ میلیون کاربر در ۱۲۷ شهر بزرگ و کوچک در سراسر ایران از امکان خرید از سوپرمارکت‌های اطراف با «تحويل فوری» و خرید از سوپرمارکت‌های زنجیره‌ای با «تخفیف بیشتر» استفاده می‌کنند تا در وقت و هزینه‌های روزمره‌ی خود صرفه‌جویی کنند. رشد اسنپ مارکت در ۶ سال گذشته نشان می‌دهد این سرویس پاسخگوی یک نیاز ضروری و مهم کاربران سوپرمارت اسنپ است و همزمان ظرفیت بالایی در گسترش خدمات‌رسانی این سرویس وجود دارد.

نگاهی به سهم خواربارفروشی آنلاین از کل بازار در دنیا



سهم خواربارفروشی آنلاین در ایران فقط حدود ۳٪ است. با توجه به جدول بالا، این صنعت در دنیا و ایران فرصت رشد فراوانی دارد.

منابع:

۱. گزارش «مکینزی چین» (McKinsey China)، گزارش «استاتیستا» (Statista)

۲. افزونه‌ی «اُپِرو» (Oberlo)، گزارش «فارِی» (FarEye)

۳. گزارش «ردسیر» (Redseer)، وبسایت «زاویه» (ZAWYA)

۴. گزارش «استاتیستا»

۵. گزارش «استاتیستا»

۶. آژانس «ایده» (IDEA)



سال یکپارچگی و هم‌افزایی

۱۴۰۳ برای ما در اسنپ مارکت سالی سرنوشت‌ساز بود و فصلی تازه را آغاز کردیم؛ با تصمیمی استراتژیک، برندهای زیرمجموعه‌مان را زیر یک هویت یکپارچه گردآوردیم و گامی برای ساخت تجربه‌ای ساده‌تر، هماهنگ‌تر و قدرتمندتر برای کاربران و شرکای تجاری‌مان برداشتیم. این یکپارچگی تنها با هدف برندسازی نبود؛ با این تصمیم بستری تازه برای رشد سریع‌تر، هم‌افزایی درون‌سازمانی و بهره‌گیری بهتر از سرمایه و ظرفیت برند اسنپ مارکت شکل گرفت. امروز، ما در کنار سوپرمارکت‌های محلی، هایپرمارکت‌ها و مجموعه‌های تولیدی از بازیگران اصلی بازار کالاهای تندمصرف به شمار می‌آییم و به یک بازوی توانمند و قابل اتکا برای شرکای تجاری‌مان تبدیل شده‌ایم. اکنون می‌توانیم با افتخار اعلام کنیم که آینده برای ما شفاف‌تر و مسیر پیش رو هموارتر و پویاتر از همیشه است.



پویا رستگار



رامین لایقی

و

مدیران عامل اسنپ مارکت



بیشترین تعداد سفارش در یک روز

۹ آذر | +۱۸۰,۰۰۰ سفارش

فروردین
اردیبهشت
خرداد
تیر
مرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی
بهمن
اسفند



بیشترین میزان فروش ماهانه

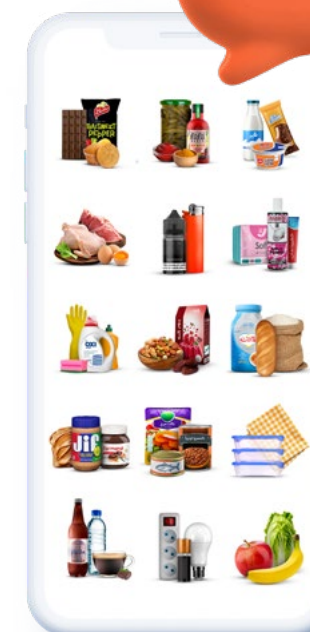
بهمن | +۱,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

فروردین
اردیبهشت
خرداد
تیر
مرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی
بهمن
اسفند

عملکرد



تنوع کالایی*
۱۸۵,۲۶۳ قلم



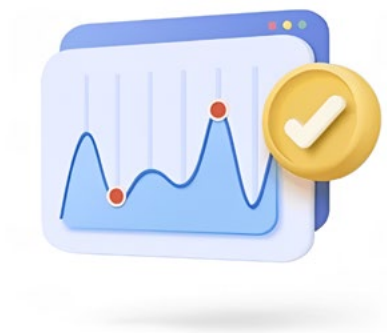
رکورد روزانه‌ی اقلام
سفارش داده شده*
۱,۵۹۱,۳۶۲ قلم



مجموع اقلام سفارش داده شده

۳۶۵,۴۵۸,۴۰۹ قلم

برندهایی با بیشترین رشد فروش ریالی

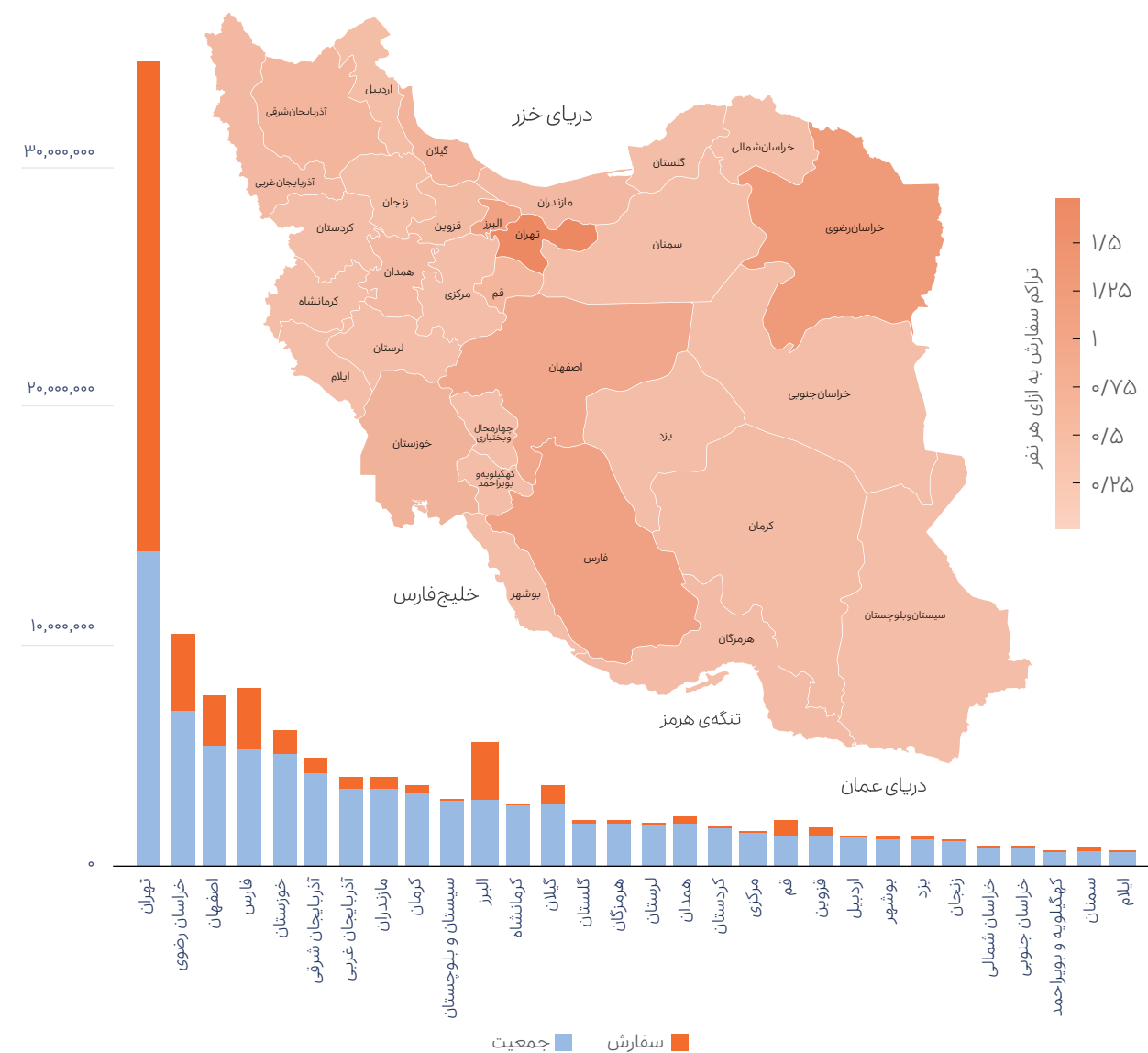


- پوپا پروتئین
- کالین
- خوشبخت
- پمینا

- شف هو
- لایف استار
- فیلفیل
- نوبر سبز
- مکنزی

نقشه‌ی فراوانی سفارش‌های اسنپ مارکت در استان‌های کشور

۱۲۷ شهر در ۳۱ استان





کاربر

| کاربر | مشتری

تعداد کل کاربران

۲۸,۵۶۳,۲۴۰

حساب کاربری



تعداد کاربران فعال

۵,۰۱۲,۰۱۲

حساب کاربری

| کاربر | فروشنده

تعداد فروشگاه‌های فعال

۳,۶۱۵

فروشگاه



تعداد فروشگاه‌های جدید

۱,۴۱۲

فروشگاه



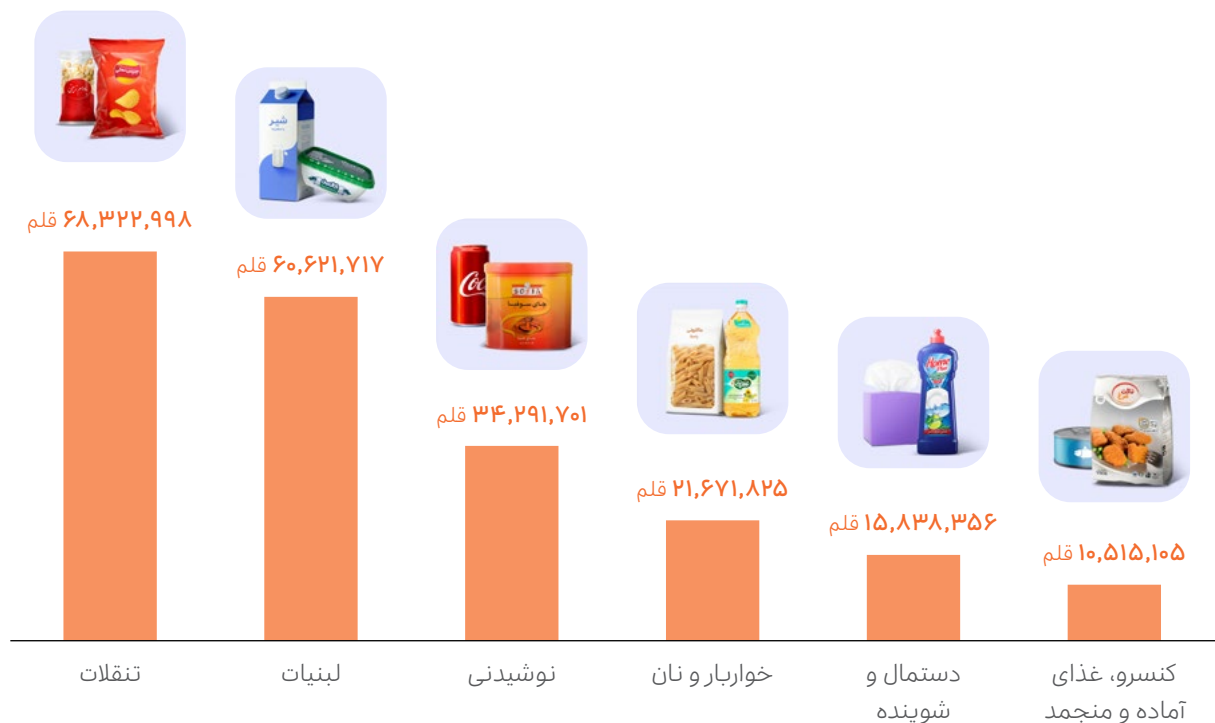
رفتار کاربر

| رفتار کاربر | مشتری

محصولات دارای بیشترین شاخص تقاضا* (فروش بر اساس تعداد)

نوشابه‌ی کوکاکولا ۵/۵ لیتری	۲,۹۹۵,۸۲۱ قلم
ویفر کرم‌دار کاراملی رنگارنگ مینو ۱۴ گرمی	۱,۴۰۰,۷۲۳ قلم
شیر کم‌چرب تازه‌ی ماهشام ۹۴۵ میلی لیتری	۱,۲۸۳,۷۴۳ قلم
بستنی چوبی وانیلی کلاسیک میهن ۶۰ گرمی	۱,۲۵۷,۲۶۶ قلم
کیک وانیلی کاکائویی با کرم فندق تاتی شیرین عسل ۷۰ گرمی	۱,۱۷۸,۲۰۱ قلم
کلوچه‌ی پرتقالی مینو ۳۰ گرمی	۱,۱۳۹,۰۷۶ قلم
آب معدنی واتا ۵/۵ لیتری	۱,۰۷۱,۰۸۸ قلم
چوب‌شور آلبینا شیرین عسل ۳۰ گرمی	۱,۰۶۱,۴۷۲ قلم
ماکارونی قطر ۲/۲ زر ماکارونی ۷۰۰ گرمی	۹۸۱,۴۵۸ قلم
اسنک کرانچی پنیری چی‌توز ۹۰ گرمی	۹۳۱,۴۸۳ قلم

محبوب‌ترین دسته‌بندی کالاها برای کاربران اسنپ‌مارکت



گران‌ترین سبد خرید

۲۴۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

(سفارش غیر سازمانی)



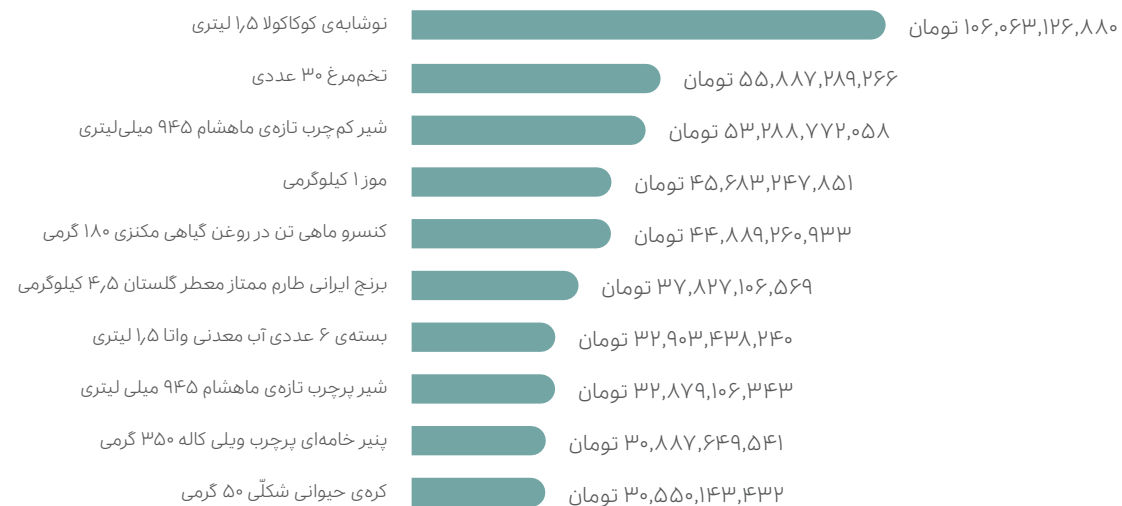
پُرکالترین سبد خرید

۴۵۷ قلم از ۵۸ نوع کالای مختلف

(سفارش غیر سازمانی)



محصولات دارای بیشترین میزان فروش* (بر اساس مبلغ)



⑨ فروش برخی از دسته‌بندی‌ها، مانند نوشابه، نسبت به سال گذشته رشد داشته است.

حرفه‌ای‌ترین فروشنده

فروشگاه‌های زنجیره‌ای

فروشگاه
دیلی مارکت گلشن
در معالی‌آباد شیراز

دیگر شهرها

سوپرمارکت
دنیز
در شیراز

تهران

سوپرمارکت
دریان‌لند
در منطقه‌ی فرحزادی



حرفه‌ای‌ترین فروشگاه‌ها بر اساس بیشترین امتیاز، بیشترین نظر ثبت‌شده و کمترین بازخورد منفی کاربران انتخاب شده‌اند.

رفتار کاربر

رفتار کاربر | فروشنده



سوپرمارکتی در تجریش، تهران
+۶,۲۳۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

رکورد بیشترین درآمد ماهانه‌ی
یک سوپرمارکت



رکورد بیشترین رشد فروش در
میان فروشگاه‌های برتر
۳۰۲٪ رشد
سوپرمارکتی در دروس، تهران



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | ارسال



بیشترین مسافت طی‌شده برای ارسال ۱ سفارش
۴۰ کیلومتر

مجموع مسافت طی‌شده برای ارسال سفارش‌ها
۱۰۵,۸۴۱,۲۰۰ کیلومتر
↔ معادل حدود ۲۳,۰۰۰ مرتبه رفت و برگشت از شمال به جنوب ایران

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

- بهبود سرویس جست‌وجو و نتایج کلمات جست‌وجو
- امکان اضافه کردن کالاها به علاقه‌مندی‌ها
- امکان مرتب‌سازی بر اساس ویژگی‌های فروشگاه‌ها
- امکان خرید سریع از سفارش‌های قبلی
- امکان مرتب‌سازی بر اساس تنوع و فهرست کالاها
- امکان انتقال سبد خرید از یک فروشگاه به فروشگاه دیگر
- امکان مراجعه‌ی حضوری همراه با بازگشت وجه



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

- تأخیر در ارسال
- درخواست تغییر در سفارش
- اختلاف در سفارش ثبت شده و تحویل داده شده
- مشکلات پرداخت



درصد شکایات ثبت شده نسبت به
تعداد سفارش‌های ثبت شده

۰۲/۰۰%



۴/۷ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

🎧 اقدامات عملیاتی

| اقدامات عملیاتی پشتیبانی |



مجموع ساعات مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
۱۵۱,۸۱۴ ساعت
↔ معادل حدود ۱۷ سال و ۴ ماه



مجموع تماس‌های
ورودی و خروجی
۶,۸۲۷,۲۳۷ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۱ دقیقه و ۳۱ ثانیه

میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۳۵ ثانیه



مجموع تیکت‌ها و چت‌ها
۱,۲۷۵,۹۶۰ تیکت و چت



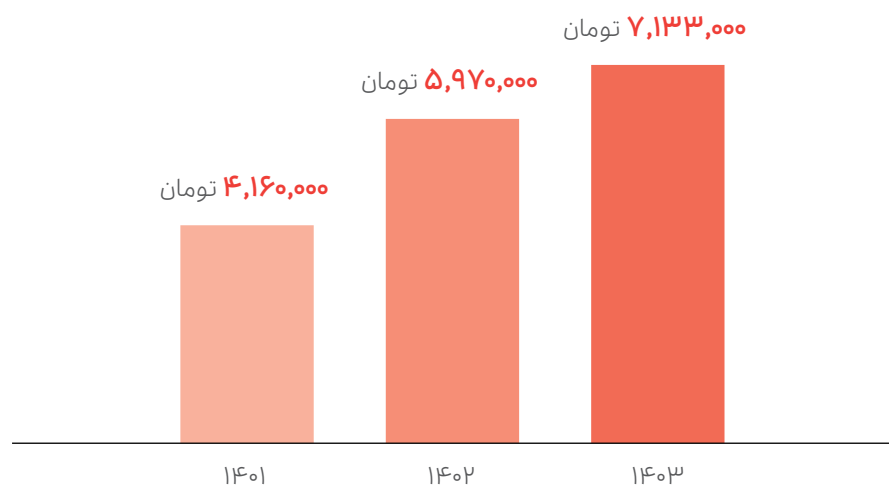
اسنپ‌تریپ؛ نقشه‌ی راه سفر

در سال‌های گذشته، اسنپ‌تریپ سرویس‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات سفر را در سوپراپ اسنپ قدم به قدم کامل کرده است؛ از خرید بلیت هواپیما، اتوبوس و قطار گرفته تا رزرو هتل و هتل‌آپارتمان و تورهای مسافرتی. در کنار این خدمات، اسنپ‌تریپ امکان ویژه‌ای را برای همکاری با شرکت‌ها و آژانس‌ها طراحی کرده است تا بتوانند با استفاده از آن سفرهای سازمانی را آسان‌تر مدیریت کنند. در کنار رشد در بازار آنلاین گردشگری، اسنپ‌تریپ تلاش می‌کند با ارائه‌ی تخفیف‌های ویژه و فصلی سفر رفتن را برای کاربران سوپراپ اسنپ اقتصادی‌تر و به‌صرفه‌تر کند. امکان استفاده از سرویس اعتباری و قابلیت پرداخت ۴ قسطه برای خرید بلیت پرواز داخلی و تور یکی از خدمات تازه‌ی این سرویس است. همچنین، با سیستم اطلاع‌رسانی کاهش قیمت پرواز که در ۱۴۰۳ فعال شد، کاربران می‌توانند پیش از نهایی کردن خرید بلیت از گزینه‌های ارزان‌تری که در دسترس قرار می‌گیرد مطلع شوند.



پرواز خارجی

میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی در اسنپ‌تریپ

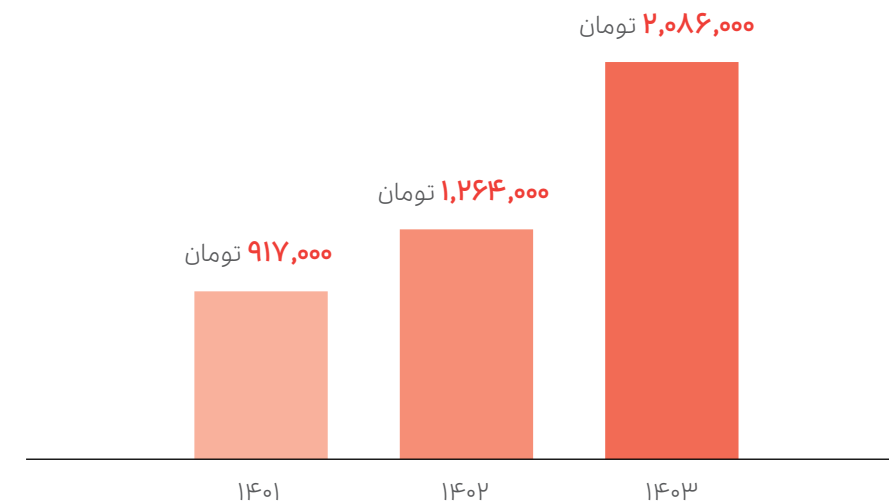


📌 میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی نسبت به سال گذشته حدود ۱۹٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



پرواز داخلی

میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی در اسنپ‌تریپ



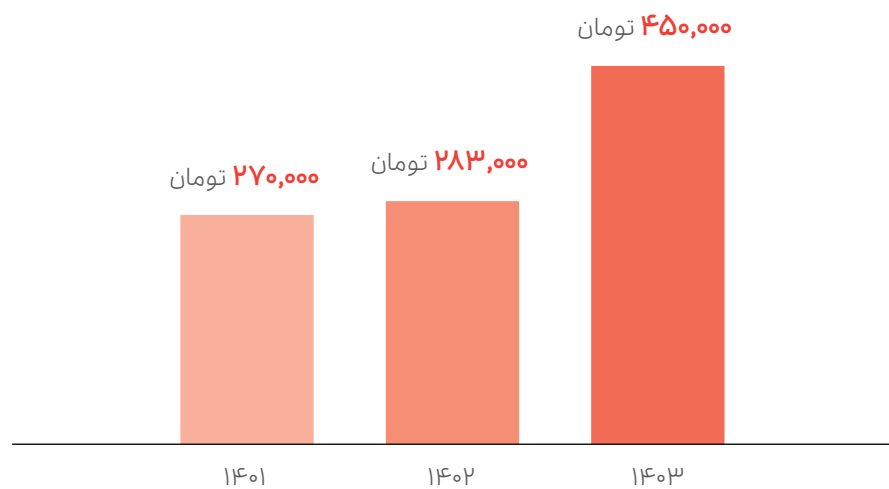
📌 میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۶۵٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.

📌 نگاهی به هزینه‌های گردشگری در ۳ سال اخیر



قطار

میانگین قیمت بلیت قطار داخلی در اسنپ‌تریپ

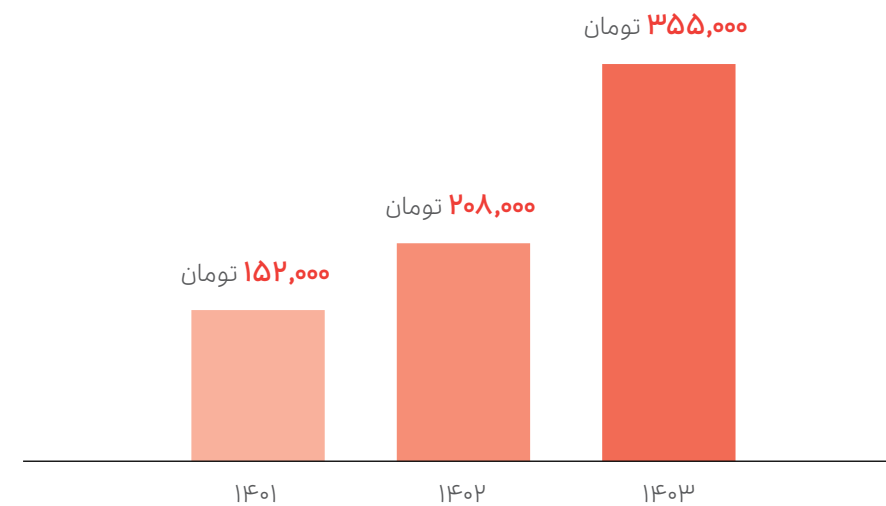


📌 میانگین قیمت بلیت قطار داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۵۹٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



اتوبوس

میانگین قیمت بلیت اتوبوس داخلی در اسنپ‌تریپ

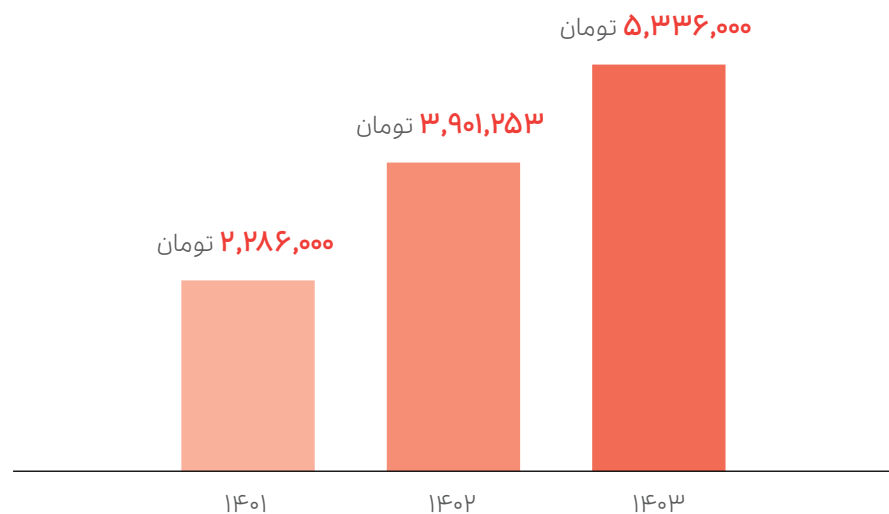


📌 میانگین قیمت بلیت اتوبوس داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۷۰/۷٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



هتل خارجی

میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل خارجی در اسنپ‌تریپ

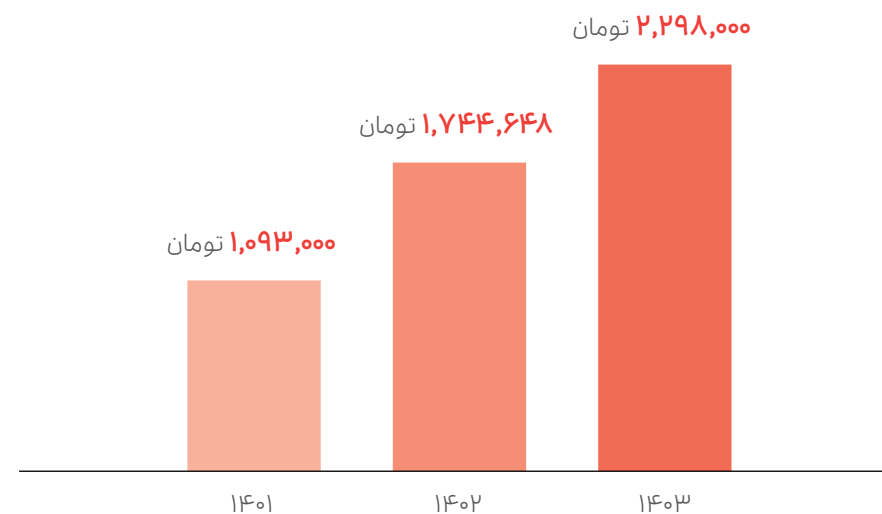


📈 میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل خارجی نسبت به سال گذشته ۳۶/۸٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



هتل داخلی

میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل داخلی در اسنپ‌تریپ



📈 میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۳۱/۷٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.

”

سفر، نیازی بنیادی برای همه

در سالی که گذشت، با همراهی مشتریان وفادارمان، رکوردهای ارزشمندی ثبت کردیم و سهم بازارمان را به‌طور چشمگیری گسترش دادیم. با نگاهی عمیق‌تر به خواسته‌های مسافران، سرویس تور را تا جایی گسترش دادیم که به سریع‌ترین میزان رشد در بین سرویس‌های اسنپ‌تریپ رسید. افتخار می‌کنیم که نام‌مان به عنوان رهبر بازار در صنعت هتل‌داری شناخته شده است. ما باور داریم که سفر، تفریحی لوکس نیست؛ نیازی بنیادی برای تزریق شادی به زندگی است و در همین راستا، بر سرویس پرداخت قسطی خدمات سفر تمرکز کردیم تا از دغدغه‌ی کاربران برای برنامه‌ریزی مالی سفر، کاسته شود. در مسیرمان، با چالش‌های زیادی مثل قیمت‌گذاری دستوری و محدودیت در عرضه‌ی پرواز داخلی مواجه‌ایم؛ اما همچنان برای تسهیل سفر تلاش می‌کنیم.

“



آرمان آیت‌اللهی
مدیرعامل
بخش بلیت



صبا مرتضوی
و
مدیرعامل
بخش هتل و تور

عملکرد

۴۱٪



رشد حجم فروش تمام سرویس‌ها
نسبت به سال گذشته



رکورد **۲۲,۹۷۸** سفارش در یک روز

📌 این رکورد بیشترین میزان ثبت‌شده‌ی سفارش در طول یک روز تاکنون بوده است.

- در ۱۴۰۳ رکورد روزانه، ماهانه و فصلی در ۳ سرویس هتل داخلی، پرواز خارجی و تور ثبت شده است.



پُرفروش‌ترین فصل سال
زمستان



بیشترین تخفیف رزرو هتل
۲۲,۸۶۷,۵۰۰ تومان
%۵۰ تخفیف برای رزرو
هتل گلدیس کیش



مجموع تخفیف‌های اسنپ رایگان به
 فرودگاه به ازای خرید بلیت پرواز خارجی
۱۰,۲۹۴,۵۴۳,۵۰۰ تومان



مجموع کل تخفیف‌های اهدایی
 به کاربران هتل داخلی
۱۲,۱۲۴,۰۰۰,۰۰۰ تومان



مجموع تخفیف‌های اهدایی به
 کاربران پرواز داخلی و خارجی
۱۹,۶۷۶,۷۳۵,۸۹۹ تومان



رشد رزرو هتل داخلی
%۲۷



رشد فروش پرواز خارجی
%۱۳۴



رشد رزرو سازمانی هتل داخلی
%۳۴



رشد فروش پرواز داخلی
%۳۹



رشد فروش تور (میانگین ماه به ماه)
%۳۰



رشد فروش بلیت قطار
%۳۹

رفتار کاربر

رفتار کاربر را پرواز



بیشترین بلیت پرواز خارجی
خریداری شده توسط ۱ نفر
بلیت **۵۶۱**



بیشترین بلیت پرواز داخلی
خریداری شده توسط ۱ نفر
بلیت **۳۱۳**



گران‌ترین بلیت پرواز خارجی
فروخته شده
تومان **۱۹۶,۰۰۰,۰۰۰**
تهران - ملبورن

کاربر

تعداد کل کاربران
۵,۱۷۰,۸۸۹
حساب کاربری



۳۰/۵٪
افزایش کاربران فعال
نسبت به سال گذشته

رفتار کاربر را پرواز

۱۴ اسفند

رکورد فروش پرواز داخلی

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

۲۹ مرداد

رکورد فروش پرواز خارجی

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین



۵ مسیر پُرتردد
(رفت و برگشت)



پرواز داخلی

تهران - مشهد
تهران - کیش
تهران - شیراز
تهران - اهواز
تهران - تبریز

پرواز خارجی

تهران - استانبول
تهران - نجف
تهران - دبی
تبریز - استانبول
تهران - مسقط

رفتار کاربر را اتوبوس

۲۶ آذر

رکورد فروش
بلیت اتوبوس

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین



۵ مقصد محبوب
سفر با اتوبوس

تهران
اصفهان
شیراز
مشهد
اهواز

رفتار کاربر را قطار

۱۵ مرداد

رکورد فروش
بلیت قطار

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین



۵ مقصد محبوب
سفر با قطار

تهران
مشهد
قم
بندرعباس
یزد

رفتار کاربر | تور



رکورد فروش
تور داخلی

۱۴ اسفند

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

رکورد فروش
تور خارجی

۱۸ اسفند

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

رفتار کاربر | هتل



رکورد فروش
هتل داخلی

۲ اسفند

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

رکورد فروش
هتل خارجی

۲۵ شهریور

اسفند
بهمن
دی
آذر
آبان
مهر
شهریور
مرداد
تیر
خرداد
اردیبهشت
فروردین

رکورددار طولانی‌ترین اقامت داخلی



۳۰ شب اقامت در هتل آتیلار بندرعباس
۱۳۳,۲۰۳,۰۰۰ تومان

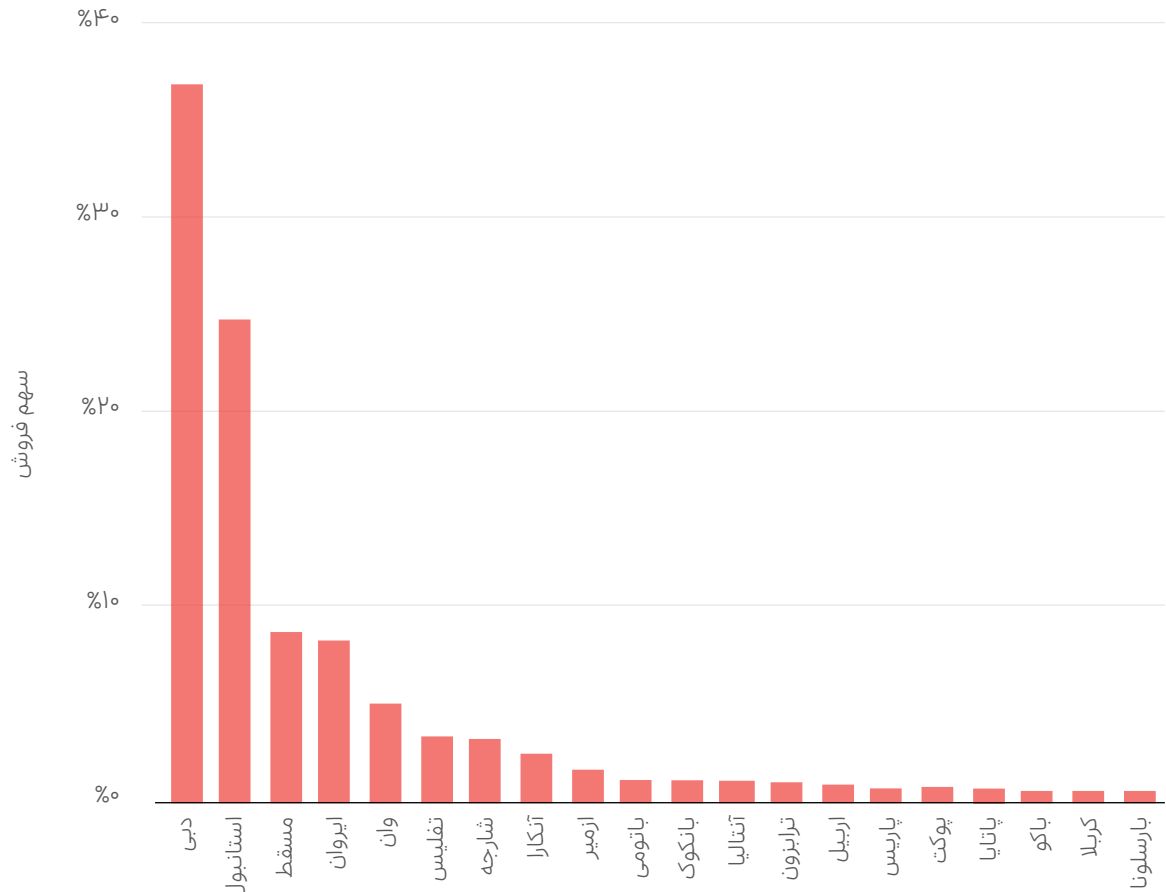
۳۰ شب اقامت در هتل پارسیان کیش
۱۸,۲۵۰,۰۰۰ تومان

رکورددار طولانی‌ترین اقامت خارجی

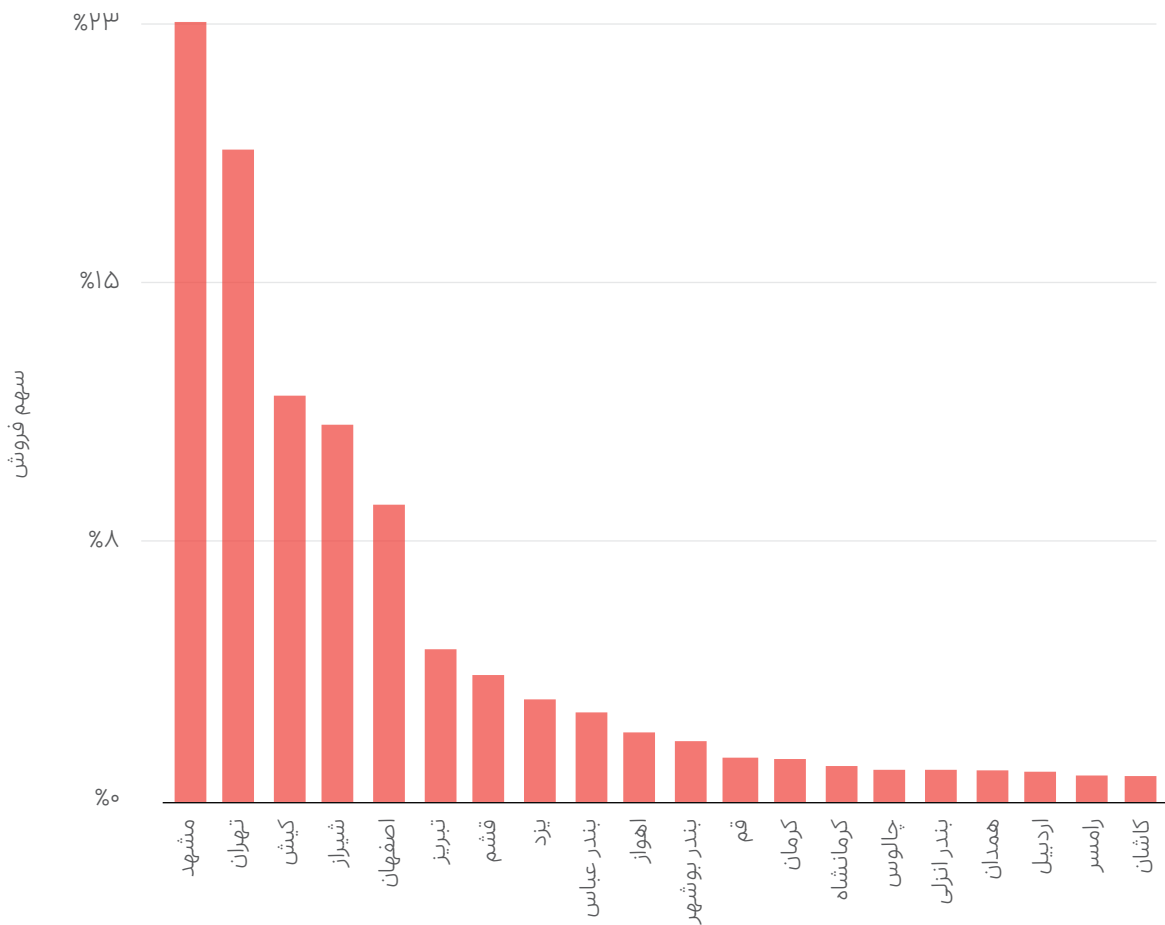


۳۰ شب اقامت در هتل متروپولیتن استانبول
۲۱۱,۴۸۵,۸۰۰ تومان

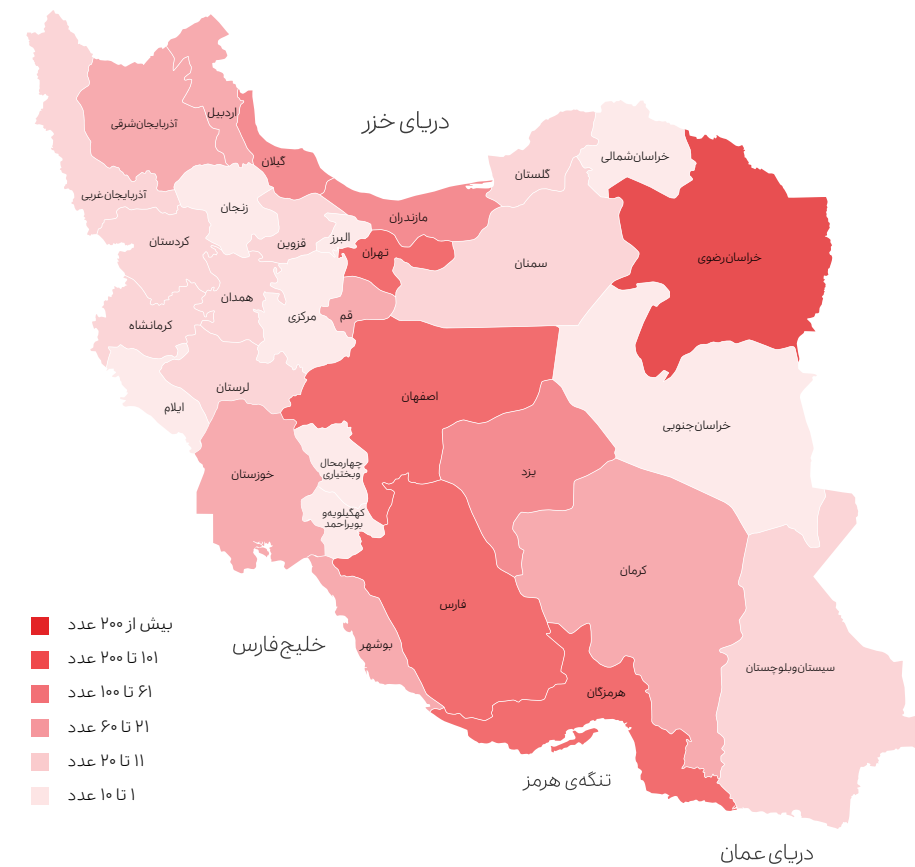
مقاصد خارجی محبوب برای رزرو هتل



مقاصد داخلی محبوب برای رزرو هتل



پراکندگی جغرافیایی هتل‌های فعال اسنپ‌تریپ در ایران



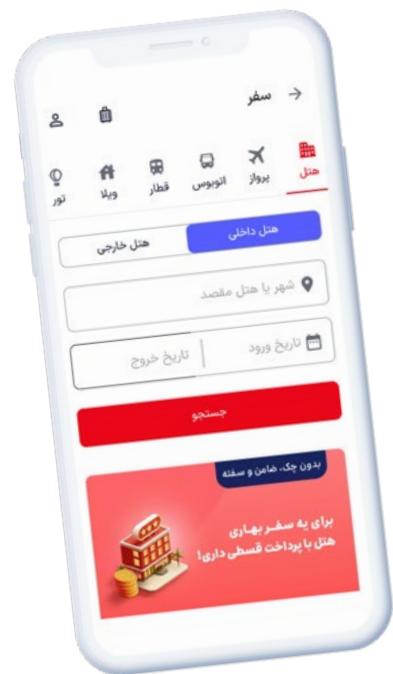
بیشترین هتل‌های فعال اسنپ‌تریپ در استان خراسان رضوی قرار دارند. پس از آن بیشترین پراکندگی هتل‌ها به‌ترتیب در استان‌های اصفهان و تهران است.

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

- اضافه شدن سرویس پرداخت قسطی (۴ قسطه) برای پرواز داخلی و تور
- اضافه شدن سرویس اطلاع‌رسانی کاهش قیمت پرواز
- بهبود ۶۲ درصدی زمان بازگشت وجه به کاربران
- رونمایی از سیستم خلاصه‌سازی نظرات کاربران به کمک هوش مصنوعی
- طراحی پنل سازمانی جدید، برای امنیت بیشتر و سهولت در استفاده
- ارائه‌ی وب‌سرویس هتل‌های داخلی اسنپ‌تریپ در بخش خدمات سازمانی برای همکاری بیشتر با وب‌سایت‌های گردشگری، آژانس‌های مسافرتی و شرکای تجاری
- بازطراحی سرویس هتل داخلی و خارجی
- بازطراحی سرویس پرواز داخلی و خارجی
- طراحی سرویس تور گردشگری
- بازطراحی سرویس تور (هتل و پرواز)
- بهینه‌سازی فیلترها و بهبود نمایش
- اضافه شدن امکان هشدار قیمت و ظرفیت به سرویس پرواز
- بهبود نمایش کارت‌ها



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی



مجموع ساعات مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
۵۲,۶۰۷ ساعت
معادل حدود ۶ سال



مجموع تماس‌ها
۱,۰۵۲,۱۵۶ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۲ دقیقه و **۳۰** ثانیه
میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۴۳ ثانیه



درصد شکایات ثبت‌شده
نسبت به سفارش‌های
ثبت‌شده
۰/۰۸%



۴/۴۵ از **۵**
میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

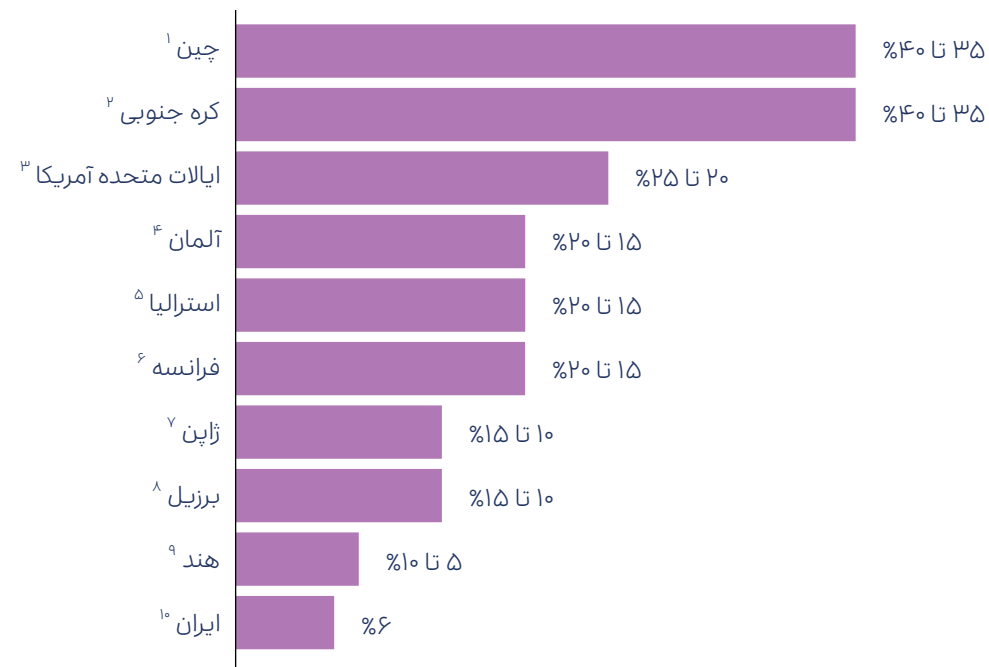


اسنپ‌شاپ؛ خرید اینترنتی، راحت و قسطی

مأموریت اصلی اسنپ‌شاپ امکان خرید آنلاین محصولات مختلف با امکان مقایسه و انتخاب بهترین قیمت در شهر و سریع‌ترین زمان ارسال است. در حال حاضر، در فروشگاه اسنپ، طیف وسیعی از محصولات را می‌توانید در دسته‌بندی‌های زیبایی و سلامت، فرهنگ و هنر، دیجیتال، مد و پوشاک، لوازم خودرو و ابزارآلات، ورزش و سفر، مادر و کودک و خانه و آشپزخانه خریداری کنید. قابلیت‌های مختلف اسنپ‌شاپ شامل امکان پرداخت قسطی (۴ قسط)، امکان ارسال سریع (زیر ۳ ساعت)، امکان ارسال عادی، ارسال رایگان به ازای مبلغ مشخصی از خرید و امکان ارسال فردا است که در سال گذشته با هدف صرفه‌جویی در هزینه‌ی ارسال برای کاربران فعال شد. امکان مرجوع کردن محصولات در صورت عدم رضایت در بازه‌ی زمانی مشخص، امکان ثبت‌نظر و امتیازدهی به فروشندگان و باخبر شدن از تخفیف‌ها و پیشنهادهای ویژه‌ی فروشگاه‌ها از دیگر خدمات این فروشگاه آنلاین است.

📊 نگاهی به خرده‌فروشی آنلاین در دنیا

سهم خرده‌فروشی آنلاین از کل بازار



📌 سهم خرده‌فروشی آنلاین از کل بازار ایران ۶٪ است. مقایسه‌ی این سهم با رکوردهای جهانی نشان می‌دهد که این صنعت در کشور پتانسیل بالایی برای رشد و توسعه دارد.

منابع:

۱. گزارش «موبیلود» (MobiLoud)
۲. گزارش «موبیلود»
۳. گزارش «موبیلود»، گزارش «ای‌مارکتر» (eMarketer)
- ۴، ۵ و ۶. گزارش شرکت «داده‌پردازی تجارت الکترونیک» (ECDB)
۷. گزارش «ای‌مارکتر»
۸. گزارش «إستاتیستا» (Statista)
۹. گزارش «إستاتیستا»
۱۰. آژانس «ایده» (IDEA)

”

در مسیر تثبیت جایگاه دوم بازار رشد

در ۱۴۰۳، ما در فروشگاه اسنپ موفق شدیم رشد ۲ برابری را تجربه کنیم و کمپین حراج‌معه با ۸۰ هزار سفارش در یک روز، دستاورد بزرگی بود که با برنامه‌ریزی دقیق بار هزینه‌ای بهینه در حوزه‌ی زیرساخت فنی و عملیاتی به آن رسیدیم. این موفقیت، نمایانگر آمادگی و توانمندی ما در پاسخ‌گویی به حجم بالای سفارش‌های روزانه در آینده است.

با وجود چالش‌های قوانین پلتفرم‌های آنلاین، تلاش می‌کنیم در سال پیش رو فضایی مناسب برای دسترسی بهتر کاربران به محصولات فراهم کنیم. در ۱۴۰۴، هدف ما دستیابی به رشد دو و نیم برابری، سودآوری و استفاده‌ی مؤثر از هوش مصنوعی برای شناسایی نقاط قابل بهبود پلتفرم، رسیدن به جایگاه دوم بازار و تثبیت آن است.

“



امین سمیعی
مدیرعامل اسنپ‌شاپ

کاربر

کاربر | فروشنده

تعداد کل کاربران
۳۸,۰۸۸
کاربر فروشنده



تعداد کاربران فعال
۹,۸۳۶
کاربر فروشنده

رشد تعداد کاربران
فروشنده
۲۲,۸۷۹



کاربر | مشتری

تعداد کل کاربران
۱,۷۲۰,۷۱۲
حساب کاربری



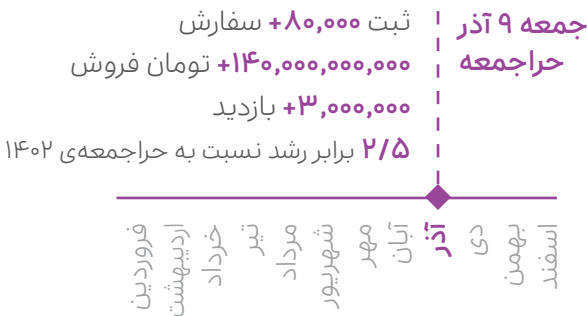
تعداد کاربران فعال
۱,۲۶۸,۵۵۶
حساب کاربری

عملکرد

رشد تنوع کالایی ۲۳%
رشد فروش کل اقلام ۱۳۲%



پُرسفارش‌ترین روز سال



رفتار کاربر

۵ کالای دارای بیشترین جست‌وجو



هدفون



اسپیکر



کفش



ساعت



طلا

(شمش، زیورآلات) (عقربه‌ای، دیجیتال و هوشمند)

محصولات دارای بیشترین شاخص تقاضا*



- سکه‌ی گرمی طلا ۱۸ عیار پارسیان مدل امین زر
- زیرانداز سفری
- هندزفری بلوتوثی انکر مدل Soundcore R50i
- هندزفری بلوتوثی QCY مدل T13
- مکمل اکتان بoster لوبریفنت کانادا

محبوب‌ترین دسته‌بندی کالاها

بر اساس میزان فروش

- دیجیتال
- خانه و آشپزخانه
- مد و پوشاک

بر اساس تعداد سفارش

- آرایشی و بهداشتی
- خانه و آشپزخانه
- دیجیتال



آیفون ۱۶
مدل پرو ZAA
دو سیم کارت ظرفیت ۲۵۶
گیگابایت و رم ۸ گیگابایت

گران‌ترین سبد خرید

۲۱ بهمن | ۱۸۶,۰۰۰,۰۰۰ تومان

فروردین
اردیبهشت
خرداد
تیر
مرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی
بهمن
اسفند

محصولات دارای بیشترین میزان فروش*



- گوشی موبایل شیائومی ردی نوت ۱۳، دو سیم کارت، ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت
- سکه‌ی گرمی طلا ۱۸ عیار پارسیان امین زر
- گوشی آیفون ۱۳، دو سیم کارت، ظرفیت ۱۲۸ گیگابایت
- گوشی موبایل سامسونگ گلکسی S24 اولترا، دو سیم کارت، ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت
- گوشی موبایل سامسونگ گلکسی A55، دو سیم کارت، ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | خدمات



اقداماتی برای توسعه‌ی خدمات

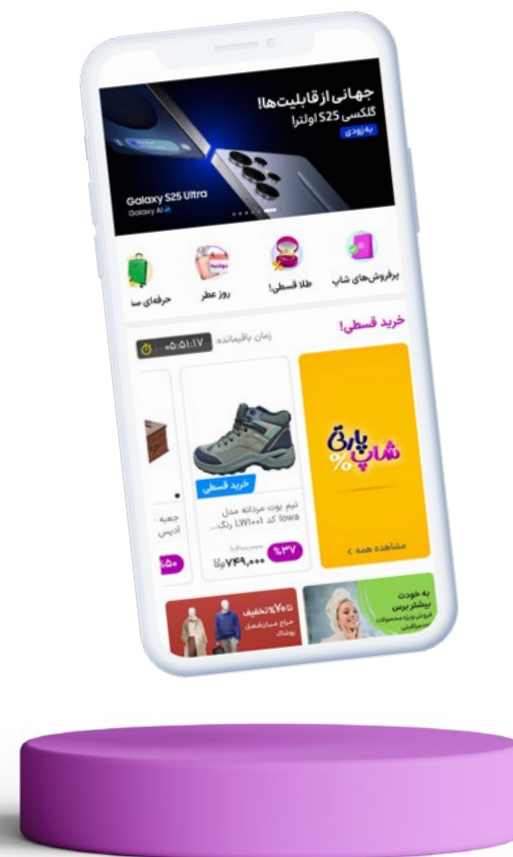
- افزایش شهرهای فعال از ۱۵۰ به ۳۴۵ شهر
- بهبود میزان وفاداری کاربران مشتری (NPS) با ۷۵٪ رشد

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

- افزایش ۵ برابری سرعت عملکرد پلتفرم



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ارسال



بیشترین مسافت طی شده
برای ارسال ۱ سفارش
۱,۷۹۶ کیلومتر

اقداماتی برای بهبود ارسال سفارش‌ها

- افزایش ظرفیت عملیاتی انبارش محصولات از ۱۴,۰۰۰ به ۴۰,۰۰۰ محصول در روز
- اضافه شدن مراکز دریافت اقلام خریداری شده از فروشگاه‌ها (با این اقدام ۶۰% سفارش‌ها در فاصله‌ی کمتر از ۳ کیلومتر از فروشندگان به فروشگاه اسنپ تحویل داده می‌شود).
- اضافه شدن امکان «ارسال فردا» با هزینه‌ی کمتر

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

- پیگیری تأخیر در ارسال مرسوله
- مرجوعی
- درخواست لغو سفارش
- تغییر آدرس یا زمان ارسال مرسوله

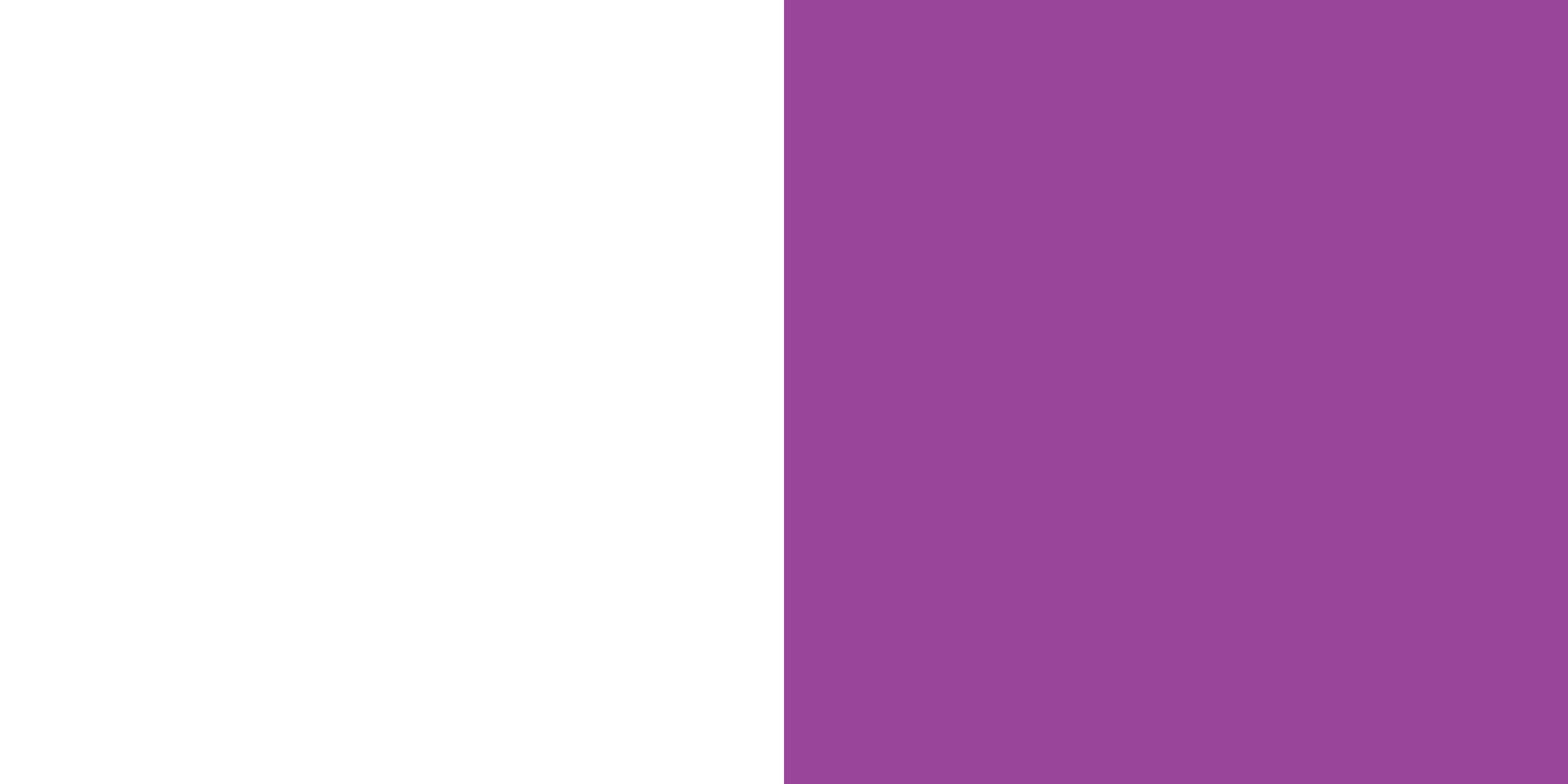


درصد شکایات ثبت‌شده نسبت
به سفارش‌های ثبت‌شده
۳۶٪



۳/۴ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی





اسنپ‌دکتر؛ برای حال بهتر

اسنپ‌دکتر یک بیمارستان آنلاین در دل سوپر اپ اسنپ است. کاربران می‌توانند با خدمات اسنپ‌دکتر به‌صورت ۲۴ ساعته از خدمات مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی استفاده کنند و به بیش از ۶,۰۰۰ پزشک عمومی و متخصص و روانشناس دسترسی داشته باشند. سرویس سفارش آنلاین دارو آسان‌ترین و در دسترس‌ترین راه برای سفارش نسخه‌ی فیزیکی و الکترونیکی و خرید داروهای بدون نسخه (OTC)، مکمل‌های غذایی، انواع محصولات آرایشی و بهداشتی و کالاهای پزشکی موجود در داروخانه‌هاست. درخواست معاینه‌ی پزشک و پرستار و انجام آزمایش در منزل هم از جمله خدمات اسنپ‌دکتر برای تسهیل مراحل درمان است که با استفاده از آن کاربران می‌توانند توسط پزشک متخصص یا عمومی در منزل معاینه شوند، نسخه‌ی پزشکی دریافت کنند و بدون مراجعه به آزمایشگاه توسط تیم پزشکی و پرستاری نمونه‌گیری شوند. گسترش پوشش این خدمات در سراسر ایران و حفظ کیفیت آن با تکیه بر بازخورد کاربران و مرور دوره‌ای عملکرد همکاران از جمله اهداف اسنپ‌دکتر است.

”

سلامت هوشمند، آینده‌ی روشن

۱۴۰۳ را با تمرکز بر توسعه‌ی خدمات هوشمند و همگانی سلامت پشت سر گذاشتیم. در این مسیر تلاش کردیم تکنولوژی را بستری برای توسعه و حفظ سلامت مردم کشور قرار دهیم. قصد داریم در سال پیش رو به تمرکززدایی خدمات سلامت کمک کنیم و دسترسی به خدمات آنلاین سلامت را، به‌صرفه و در لحظه، در گوشه گوشه‌ی ایران پهناور برای هموطنان عزیزمان فراهم آوریم. همچنین در تلاشیم با اقدامات پیش‌دستانه و بهره‌گیری از هوش مصنوعی در حوزه‌ی سلامت به ترویج فرهنگ پیشگیری به جای درمان کمک کنیم. هدف نهایی ما ارتقای کیفیت زندگی از طریق مداخلات هوشمندانه، تسهیل مسیر درمان و حرکت به سمت نظام سلامت پیشگیرانه و هوشمند است. به امید داشتن سهمی در سلامتی هم‌میهنان عزیزمان.

“



امیرحسین جهان‌دیده



رضا ماهرنیا

مدیران عامل اسنپ‌دکتر

عملکرد



رشد درخواست‌های ثبت‌شده در سرویس مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی

%۳۶/۵۵



رشد تعداد مشاوره‌های متنی در سرویس روانشناسی و پزشکی

%۶۲/۷



رشد سفارش‌های نسخه‌ی الکترونیکی بیمه در سرویس داروخانه

%۲۵/۵۳



رشد درخواست‌های ثبت‌شده در سرویس مشاوره‌ی روانشناسی

%۳۹/۳

پراکندگی جغرافیایی مراکز خدمات درمانی و آزمایشگاه‌های همکار



استان‌هایی که سرویس آزمایش و ویزیت پزشک و پرستار در منزل در آن‌ها فعال است.

پراکندگی جغرافیایی داروخانه‌های همکار



استان‌هایی که سرویس داروخانه‌ی اسنپ در آن‌ها فعال است.

رفتار کاربر



میزان مشارکت کاربران در
نظردهی به پزشکان و مشاوران
۲۱۲,۲۲۷ ثبت نظر



تخصص دارای بیشترین
درخواست مشاوره‌ی پزشکی
زنان و زایمان



محبوب‌ترین سرویس
اسنپ‌دکتر
سفارش آنلاین دارو



پُردرخواست‌ترین روز مشاوره‌ی روانشناسی در هفته
شنبه‌ها



پُرتکرارترین موضوع مشاوره با روانشناس
ازدواج موفق و رابطه‌ی زناشویی پایدار



بزرگ‌ترین سبد خرید در ۱ سفارش از سرویس
فروشگاه لوازم آرایشی و بهداشتی
۱۸,۴۲۰,۰۰۰ تومان



بزرگ‌ترین سبد خرید در
۱ سفارش از سرویس داروخانه
۴۸,۰۸۵,۰۰۰ تومان

کاربر

کاربر درمان‌جو

تعداد کل کاربران
۱۷,۶۳۵,۰۱۷
حساب کاربری



تعداد کاربران فعال در سرویس مشاوره‌ی
آنلاین پزشکی و روانشناسی
+۵۰۰,۰۰۰
حساب کاربری

کاربر پزشک و مشاور

تعداد پزشکان (عمومی، متخصص و فوق تخصص)
و روانشناسان ثبت‌نامی
۶,۱۸۸ پزشک و روانشناس



تعداد پزشکان (عمومی، متخصص و فوق تخصص)
و روانشناسان فعال
۱,۲۱۱ پزشک و روانشناس

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ارسال

درصد تحویل به موقع
سفارش‌ها در سرویس
داروخانه
۹۰%

۱۵ دقیقه
رکورد سریع‌ترین
ارسال دارو



بیشترین مسافت طی‌شده
برای ارسال سفارش
۳۹ کیلومتر



مجموع مسافت طی‌شده برای ارسال سفارش‌ها

۱۴,۷۵۰,۶۴۶ کیلومتر

↔ معادل حدود ۳,۲۰۰ مرتبه رفت‌وبرگشت از شمال به جنوب ایران

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

- بازطراحی کامل سرویس مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی
- قیمت‌گذاری غیرخطی سرویس مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی با هدف کاهش هزینه‌ی کاربران برای دریافت مشاوره‌ی طولانی‌تر
- بازطراحی چت آنلاین کاربران با پزشکان و روانشناسان
- افزودن قابلیت رزرو زمان مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی
- تحویل زیر ۱ ساعت دارو در تهران



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی پشتیبانی



مجموع ساعات مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران

۱۳,۲۴۴ ساعت
معادل حدود ۱ سال و ۶ ماه



مجموع تماس‌های ورودی و
خروجی کاربران

۶۳۸,۳۸۰ تماس



شایع‌ترین موضوعات
ارتباط با پشتیبانی

- پیگیری تماس با پزشک یا روانشناس
- راهنمایی درباره‌ی روش استفاده از اپ
- پیگیری سفارش دارو
- اصلاح سفارش دارو



مجموع تیکت‌ها و چت‌ها
۵۷,۳۵۷ تیکت و چت



۴ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی



تیم مرکزی گروه اسنپ؛ هسته‌ی راهبری و حمایت

تیم مرکزی گروه اسنپ از ۱۳۹۳ در ایران شکل گرفت و از ۱ سال بعد به‌طور رسمی فعالیت خود را آغاز کرد. هم‌افزایی بین زیرمجموعه‌ها، ارائه‌ی حمایت تخصصی و متمرکز مالی-مدیریتی، کنترل و اداره‌ی سرمایه‌گذاری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در جهت کاهش ریسک و افزایش بازدهی کسب‌وکارهای زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ و حصول اطمینان از رعایت مقررات و قوانین مربوطه توسط شرکت‌های زیرمجموعه از اهداف شکل‌گیری این گروه بوده است. در حال حاضر در تیم مرکزی گروه اسنپ ۳ بخش اصلی منابع انسانی، مالی و حقوقی با ۱۲۳ همکار متخصص و حرفه‌ای فعالیت دارند.

بخش مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

مسئولیت بخش مالی گروه اسنپ راهبری، پشتیبانی، مشاوره، کنترل و نظارت بر تمام جنبه‌های مالی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه است.

زمینه‌ی فعالیت‌های بخش مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

مدیریت ریسک و حسابرسی داخلی

ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای به منظور اطمینان از فرآیندهای کسب‌وکار و کمک به مدیریت ریسک



مدیریت منابع سازمان (ERP)

پیاده‌سازی راه‌حلی یکپارچه با بهره‌گیری از داده‌های دقیق برای برنامه‌ریزی منابع سازمان و خودکار کردن فرآیندهای کسب‌وکار



امور مالیاتی و بیمه‌ای

تدوین راهبردهای مالیاتی برای گروه و حصول اطمینان از رعایت دقیق قوانین و مقررات مالیاتی و بیمه‌ای جاری کشور



حسابداری

ارائه‌ی خدمات حسابداری به شرکت‌های تازه تأسیس و مدیریت هزینه و منابع مشترک شرکت‌های گروه



گزارشگری مالی

تهیه، ارائه و تفسیر گزارش‌های مالی برای تصمیم‌گیری دقیق‌تر ذینفعان، سنجش عملکرد و تسهیل بودجه‌ریزی



خزانه‌داری

مدیریت و تدوین راهبردهای تأمین مالی و جذب سرمایه در شرکت‌های گروه، تعامل با اعتباردهندگان، سرمایه‌گذاران و نهادهای مالی داخلی و خارجی و حصول اطمینان از رعایت قوانین حوزه‌ی ارزی



بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ

بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه را در جهت رشد و توسعه‌ی خود از طریق انطباق حداکثری ساختار با قوانین و مقررات حاکم و حل‌وفصل تمام مسائل حقوقی همراهی می‌کند.

زمینه‌ی فعالیت‌های بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ



تنظیم و تهیه‌ی قراردادها و تفاهم‌نامه‌ها و ارائه‌ی مشاوره‌ی حقوقی در تمام مسائل شرکتی



سیاست‌گذاری و تعیین راهنما و دستورالعمل‌های داخلی



انجام همه‌ی امور مربوط به تأسیس شرکت‌ها و تغییرات ساختار و امور ثبت برندها و مالکیت معنوی



همکاری با شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه در ارتباط با متولیان دولتی برای اصلاح و توسعه‌ی تنظیم‌گری قوانین



پیگیری پرونده‌های حقوقی و پاسخ به استعلام‌ها و مکاتبات قضایی

پایان نامه

پایان نامه

روایتی مستند از یک حرکت جمعی

این ششمین سالی است که عملکرد شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ را در قالب گزارش سالانه منتشر می‌کنیم. تهیه و تدوین این گزارش تلاشی است برای ثبت دقیق مسیر یک سال گذشته؛ مسیری پُرفراز و نشیب، با تصمیماتی که گاهی در میانه‌ی چالش‌ها گرفته شدند، اما امروز در قالب داده‌ها، نمودارها و روایت‌ها پیش روی مخاطبانش قرار دارد تا تصویری منسجم از یک حرکت جمعی ارائه دهد.

گردآوری این گزارش حاصل همکاری نزدیک واحدهای مختلف سازمان بود؛ تلاشی گروهی که با وسواس و دقت انجام شد تا بازتابی دقیق و مستند از عملکرد یک مجموعه‌ی ۸,۷۸۴ نفره ارائه دهد. در این گزارش به ثبت آن‌چه گذشت پرداختیم و کوشیدیم روایت قابل اتکایی از عملکردی ارائه دهیم که بر ۳ اصل مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و فرهنگ یادگیری استوار شده است. گزارش‌ها همواره تصویری نسبی از واقعیت به دست می‌دهند. با این حال، کوشیدیم با تکیه بر داده‌های معتبر، نگاه تحلیلی و انسجام روایی قدمی کوچک اما مؤثر در مسیر شفافیت و یادگیری برداریم. این گزارش، حاصل نگاهی به گذشته‌ای نزدیک است؛ گذشته‌ای که اکنون، در سایه‌ی رخداد‌های بزرگ‌تر و روزهای پُراضطراب ۱۴۰۴، معنایی تازه یافته است. امیدواریم آن‌چه در این سند گرد آمده، همچون نقشه‌ی راه، به درک بهتر دیروز، تصمیمات دقیق‌تر امروز و طراحی واقع‌بینانه‌تر فردا کمک کند؛ فردایی که چشم همه‌ی ما به آن است.



عطیه نوری

مدیر ارشد روابط عمومی گروه اسنپ



واژه‌نامه

واژه‌نامه

در بخش «واژه‌نامه» تلاش کردیم درک دقیق‌تری از شاخص‌ها، عبارات اختصاری و اصطلاحات تخصصی از طریق ارائه‌ی تعاریف و توضیحات فراهم شود. هدف از این بخش شفاف‌سازی واژگانی است که شاید برای همه‌ی خوانندگان آشنا نباشد یا در فرهنگ کاری گروه اسنپ معنای مشخص و متفاوتی پیدا کرده است. واژگانی که در متن گزارش با نشان ستاره (*) مشخص شده‌اند، در این واژه‌نامه دارای تعریف مشخص هستند. این تعاریف و توضیحات خواننده را در درک عمیق‌تر از مفاهیم یاری می‌کند.

واژه‌نامه

نسل زد (Z)

بر اساس تعریف مؤسسه‌ی بین‌المللی مشاوره‌ی مدیریت «مکینزی اند کامپنی» متولدین ۱۹۹۶ تا ۲۰۱۰ میلادی نسل زد (Z) را تشکیل می‌دهند.

کل کاربران

به حساب‌های کاربری ایجادشده از ابتدای فعالیت سرویس نامبرده تا پایان ۱۴۰۳ اشاره دارد. حساب کاربری به معنای تعداد نفرات نیست؛ یک فرد می‌تواند چند حساب کاربری مختلف داشته باشد.

فاقد سرپرست مؤثر

بر اساس تعریف «یونیسف» به کودکان، نوجوانان و جوانانی اطلاق می‌شود که به دلایل مختلف مانند طلاق، اعتیاد، خشونت خانگی، فقر، ناتوانی جسمی و بیماری والدین از سرپرستی والدین خود محروم هستند.

کاربر مسافر/مشتتری فعال

حساب‌های کاربری‌ای که در ۱۴۰۳ حداقل ۱ سفر یا سفارش از سرویس نامبرده داشتند.

مجموع سفرهای انجام‌شده در اسنپ‌خودرو

به مجموع سفرهایی که از طریق سرویس اسنپ‌خودرو (شامل خودرو و خدمات مربوط به سرویس باکس که در سرویس خودرو هم دردسترس است) انجام شده، بدون درنظر گرفتن سفرهای تقلبی (fraud)، اطلاق می‌شود.

کاربر راننده‌ی فعال

کاربرانی که در ۱۴۰۳ حداقل ۱ سفر با سرویس‌های اسنپ‌خودرو داشتند.

رفت‌وبرگشت از شمال به جنوب ایران

این مسیر از بندر آستارا تا بندر چابهار در نظر گرفته شده که حدود ۴,۵۲۰ کیلومتر است.

پُرسفرترین کاربر مسافر

کاربری که بیشترین تعداد سفر را با اسنپ داشته، بدون احتساب سفرهای سازمانی یا سفرهایی که هزینه‌ی آن‌ها از کیف پول سازمانی پرداخت شده است.

اهواز به رشت

این مسیر از اهواز به رشت در نظر گرفته شده که حدود ۱,۰۰۰ کیلومتر است.

کاربر راننده‌ی تمام‌وقت

کاربری که بیشتر از ۴۰ سفر موفق در ماه انجام دهد.

کاربر راننده‌ی پاره‌وقت

کاربری که کمتر از ۴۰ سفر موفق در ماه انجام دهد.

تیکت پشتیبانی

گزارش‌هایی که کاربران مسافر از طریق بخش «ارتباط با پشتیبانی» در اپ ثبت می‌کنند.

تیکت امتیازدهی

گزارش‌هایی که کاربران مسافر پس از اتمام سفر در بخش «ثبت امتیاز سفر» در اپ ثبت می‌کنند.

شکایات ثبت‌شده

این آمار شامل کلیه‌ی گزارش‌های مربوط به نارضایتی، شکایات و شکایات حاد مطرح‌شده در سامانه‌ی پشتیبانی اسنپ است.

میزان رضایت از پشتیبانی

این عدد بر اساس امتیازی که کاربر بعد از اتمام مکالمه با کارشناس پشتیبانی از ۱ (کمترین) تا ۵ (بیشترین) انتخاب می‌کند سنجیده شده است.

همه‌ی سرویس‌ها

مجموع درخواست‌های ارسال ثبت‌شده در سرویس اسنپ‌باکس، به‌همراه درخواست‌هایی که از سایر سرویس‌های سوپراپ دریافت شده و با استفاده از ظرفیت ناوگان اسنپ‌باکس انجام می‌شود.

کاربران سازمانی

کاربرانی که برای جابه‌جایی کالا و مرسوله در کسب‌وکارشان از پیک اسنپ استفاده می‌کنند.

تحویل به‌موقع سفارش‌ها

سفارش‌هایی که در زمان اعلام‌شده یا حداکثر با نیم ساعت اختلاف به دست کاربران رسیده است.

فروشگاه‌های پذیرنده‌ی خرید آنلاین

در این فروشگاه‌ها امکان خرید با اعتبار ماهانه، اقساطی و اعتبار بانکی مهیاست.

کالا

به نوع و جنس اطلاق می‌شود.

قلم

به تعدادی از هر کالا اطلاق می‌شود.

محبوب‌ترین دسته‌بندی محصولات بر اساس شاخص تقاضا

این شاخص برای سنجش محبوبیت دسته‌بندی محصولات بر پایه‌ی تعداد اقلام خریداری‌شده از هر دسته‌بندی در نظر گرفته شده است.

محبوب‌ترین دسته‌بندی محصولات بر اساس میزان فروش

این شاخص برای سنجش محبوبیت دسته‌بندی محصولات بر پایه‌ی ارزش ریالی مجموع اقلام خریداری‌شده از هر دسته‌بندی در نظر گرفته شده است.

