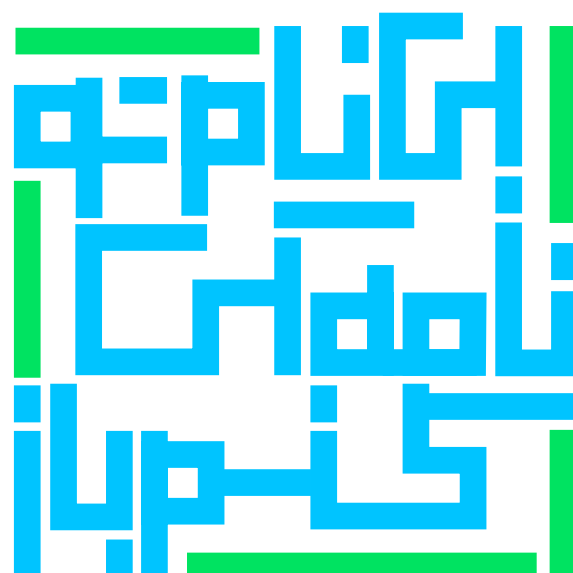
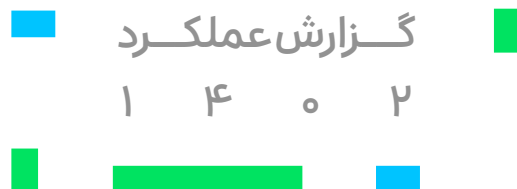






۴

پیش‌گفتار

۹

مسئولیت اجتماعی؛
سهمی از روشنی

۴۰

امنیت سایبری؛
مسیری پایان‌ناپذیر

۵۸

منابع انسانی؛
ما شدن و ماندن

۷۴

سوپراپ اسنپ؛
پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها

۸۵

اسنپ خودرو؛
همسفر همیشه

۱۱۵

اسنپ باکس؛
راهکار ارسال هر بار

۱۲۵

اسنپ فود؛
به میل کاربران

۱۳۸

سوپرمارکت اسنپ؛
خرید روزانه به یک اشاره

۱۵۴

اسنپ پی؛
برای خریدهای پی‌درپی

۱۷۳

اسنپ تریپ؛
نقشه‌ی راه سفر

۱۹۰

اسنپ شاپ؛
خرید اینترنتی، راحت و قسطی

۱۹۷

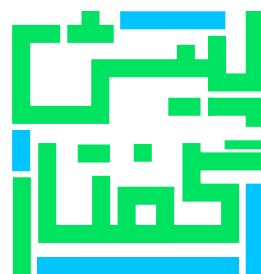
اسنپ دکتر؛
برای حال بهتر

۲۰۸

تیم مرکزی گروه اسنپ؛
هسته‌ی راهبری و حمایت

۲۱۳

واژه‌نامه



روشنایی‌های شهر



اسنپ در ۱۳۹۳ خورشیدی با اتکا به ذهن پویا و خلاق جوانان ایرانی متولد شد. امروز، مفتخریم که، با وجود همه‌ی فراز و نشیب‌ها، عمر تلاشمان برای خدمت‌رسانی به مردم ایران به یک دهه رسیده است. بی‌شک، بدون پشتکار تیم ۷,۵۲۶ نفره‌ی گروه اسنپ و همکاری بی‌دریغ میلیون‌ها راننده، فروشنده، رستوران‌دار، هتل‌دار، پزشک و متصدی داروخانه تحقق این رویای بلندپروازانه ممکن نبود. در قبال این سرمایه‌ی بی‌نظیر انسانی، مهم‌ترین مسئولیت خود را حفظ انگیزه و امید در کسانی که با ما هم‌مسیر شده‌اند می‌دانیم. به همین دلیل، هر بار که با چالشی تازه مواجه می‌شویم، با اراده‌ای راسخ می‌ایستیم و با همه‌ی توان ادامه می‌دهیم. باور ما بر این است که اگر یک کسب‌وکار در مسیر خودش ایستادگی کند برای تمام کسب‌وکارها ایستادگی کرده است. همچنان کارهای زیادی برای انجام دادن و نقاط بسیاری برای بهبود داریم و در روشنایی‌های شهر نگاهمان رو به آینده است.

ایاد القصار و محمود فوز

بنیان‌گذاران گروه اسنپ



تقدیم‌نامه



این گزارش پیش‌کشی است به تمام کسانی که در دل تاریکی شمعی روشن کردند و دستانِ حمایتگر خود را حائل قرار دادند تا چراغ کسب‌وکارهای این مرز و بوم به بهانه‌های واهی خاموش نشود. کسانی که اعتمادسازی نسبت به کارآفرینان و کسب‌وکارها را رمز توسعه‌ی ملی می‌دانند و پای این ارزش جمعی می‌ایستند؛ چراکه می‌دانند پیشرفت، خواست و انگیزه‌ی یک ملت به اقتصاد آن ملت گره خورده است. به احترام کسانی که با اعتمادشان به مشاغل خانگی، محلی، کوچک و بزرگ اعتبار بخشیدند و از بذرهایی که در این خاک کاشته شد در برابر بادهای مخالف مراقبت کردند و مسیر سنگلاخ پیش رو را برای رشد و بالندگی کسب‌وکارهای تازه‌نفس هموار ساختند، گزارش عملکرد ۱۴۰۲ گروه اسنپ را با بخش مسئولیت اجتماعی و نگاه این کسب‌وکار به لزوم مشارکت در توسعه‌ی اقتصادی و اجتماعی کشور آغاز می‌کنیم.

سخنی با خوانندگان



این پنجمین سالی است که گزارش عملکرد گروه اسنپ را منتشر می‌کنیم. در این سال‌ها در کنار شما رشد کردیم و نگاهمان وسیع‌تر شد. اکنون در پنجمین گزارش عملکرد خود، راوی یک سال تلاش برای پاسخگویی به تقاضای کاربرانمان می‌شویم. در این گزارش، عملکرد شرکت‌های زیرمجموعه‌ی سوپراپ اسنپ را در ۱۴۰۲ مرور می‌کنیم و از پیگیری و تمرین‌مان در مسیر مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و نهادینه کردن فرهنگ یادگیری و همسو کردن رشد و توسعه‌ی کسب‌وکار با این اهداف می‌گوییم. این گزارش داده‌محور انعکاسی از تعهد ما به شفافیت در انتشار اطلاعات در اکوسیستم استارت‌آپی ایران است. گزارش عملکرد گروه اسنپ تلاش می‌کند آمارهای عملکردی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ را بدون هرگونه پیش‌داوری در دایره‌ی نقد قرار دهد؛ امید که بتواند منبعی ارزشمند برای درک عمیق‌تر عملکرد و استراتژی این کسب‌وکار باشد و همچنین شاخص‌های مورد نیاز برای تحلیل و فهم بازارها و عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را در اختیار تحلیلگران و مفسران قرار دهد. بر همین اساس، مخاطب هدف این گزارش تمام کسانی هستند که داده‌های آن را مبنای تحلیل‌های خُرد و کلان قرار می‌دهند و با توصیفات روشن و دقیق تکمیل‌کننده‌ی پازل اقتصاد دیجیتال ایران می‌شوند.



مسئولیت اجتماعی؛ سهمی از روشنی



گروه اسنپ از سال‌های ابتدایی فعالیتش توجه ویژه‌ای به مسئولیت اجتماعی شرکتی دارد و در مسیر مسئولیت‌پذیری، دغدغه‌مندی و پاسخگویی به نیازهای جامعه گام برمی‌دارد. بخش مسئولیت اجتماعی این سازمان، به عنوان عضوی پویا در جامعه، تلاش می‌کند تا با انتخاب و اجرای طرح‌هایی در حوزه‌های مختلف توسعه‌ی اجتماعی، بهداشت و درمان و محیط زیست اثر بلندمدت و ماندگاری از خود به جای بگذارد. مسئولیت اجتماعی گروه اسنپ فعالیت‌های خود را به دو شکل همسو و مرتبط با ماهیت کسب‌وکار و همچنین همسو و هم‌راستا با نیاز جامعه انتخاب و اجرا می‌کند. همچنین، استمرار و پایداری در اجرای طرح‌ها و شفافیت در ارائه‌ی نتایج آن‌ها از جمله اصلی‌ترین تعهدات این بخش به شمار می‌رود و این رویکرد می‌تواند سهم بسزایی در فرهنگ‌سازی در این حوزه داشته باشد.

دسته‌بندی موضوعی طرح‌های مسئولیت اجتماعی گروه اسنپ



دسترس‌پذیری



نیکوکاری



معافیت‌ها و تخفیف‌ها



حمایت اجتماعی

نیکوکاری کلاب

مجموع ارزش اختصاص داده شده به مسئولیت اجتماعی در ۱۴۰۲

۱۴۳,۰۵۳,۵۶۱,۲۰۰ تومان

معافیت‌ها و تخفیف‌ها

■ معافیت از پرداخت کمیسیون؛ ویژه‌ی کاربران راننده



از سال‌های ابتدایی فعالیت اسنپ خودرو، 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، جانبازان، ایثارگران و خانواده‌ی شهدا از ابتدای سال ۱۳۹۶ تا کنون فعال است. علاوه بر این، به‌صورت دوره‌ای گروه‌های مختلفی از کاربران راننده از پرداخت کمیسیون معاف می‌شوند.



Snapp Group
Annual Report 2023/24

۱۱۵,۱۲۸,۲۰۶,۷۰۰ تومان

■ ارزش کل معافیت از کمیسیون کاربران راننده در ۱۴۰۲

۲۰,۲۴۴ نفر

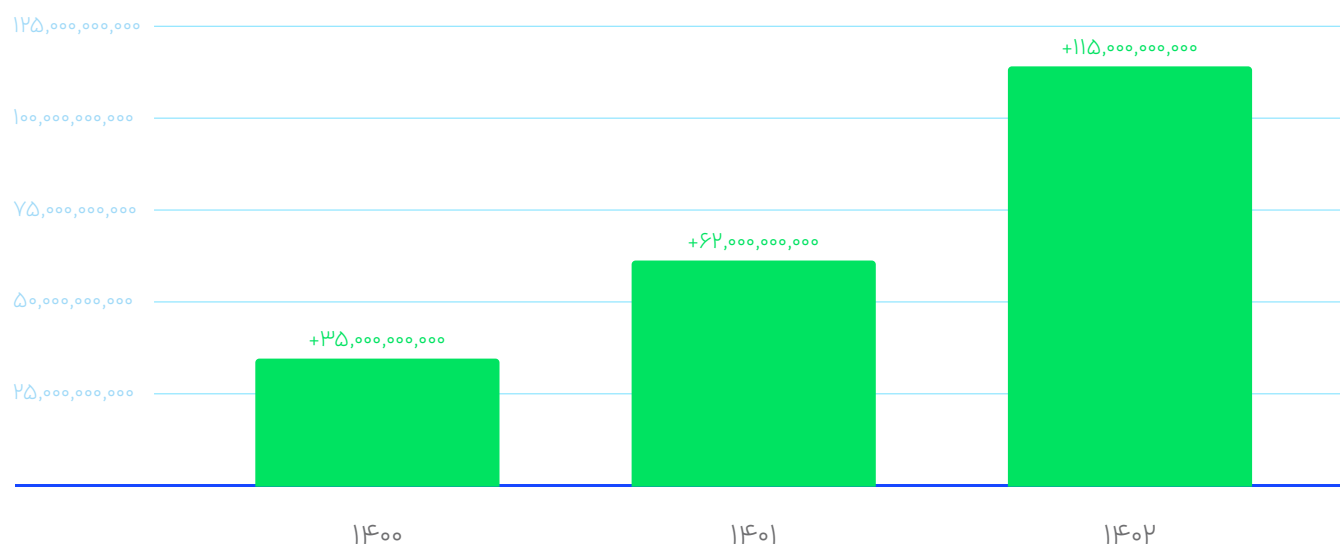
■ تعداد کل کاربران راننده‌ی معاف از کمیسیون در ۱۴۰۲

۲۰,۸۷۸,۲۲۲ سفر

■ تعداد کل سفرهای کاربران راننده‌ی معاف از کمیسیون در ۱۴۰۲



رشد ارزش معافیت از کمیسیون کاربران راننده در ۳ سال گذشته



گروه‌های هدف در ۱۴۰۲

■ افراد دارای معلولیت

■ خانواده‌ی شهدا، جانبازان و ایثارگران

■ افراد مبتلا به ام‌اس

با همکاری انجمن ام‌اس ایران

شروع طرح خرداد ۱۴۰۱

پایان طرح اسفند ۱۴۰۲

■ افراد مبتلا به تالاسمی

با همکاری انجمن تالاسمی ایران

شروع طرح بهمن ۱۴۰۲

پایان طرح ادامه دارد

■ کاربران راننده در یک منطقه

این معافیت با هدف مشارکت در مدیریت بحران‌های ملی و به صورت کوتاه‌مدت انجام می‌شود. در ۱۴۰۲، اسنپ‌خودرو پس از حادثه‌ی تروریستی کرمان به مدت ۲۴ ساعت کاربران راننده در این استان را از پرداخت کمیسیون معاف کرد. همچنین اسنپ‌باکس به مدت ۳ روز طرح معافیت از کمیسیون کاربران راننده را در کرمان اجرا کرد.



معافیت‌ها و تخفیف‌ها

تخفیف‌ها؛ ویژه‌ی کاربران مسافر

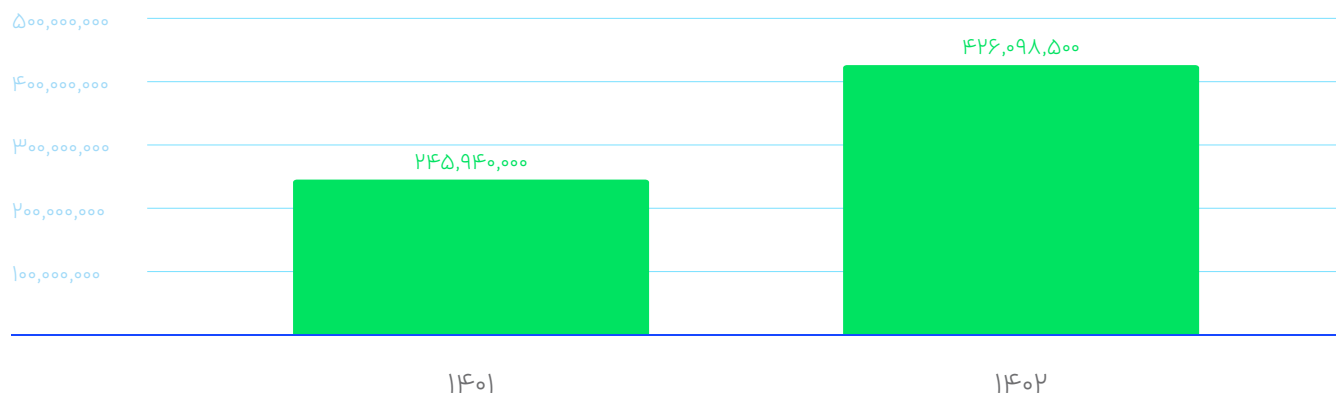


اسنپ خودرو همواره تلاش می‌کند به مناسبت‌های مختلف تخفیف‌های ویژه‌ای را در راستای مسئولیت اجتماعی خود برای کاربران مسافر در نظر بگیرد. در ۱۴۰۲، این بخش شامل تخفیف ویژه‌ی مؤسسات نیکوکاری، سفر درمانی رایگان با اسنپ برای خیریه‌ی پزشکی نوین و تخفیف به مقصد رویدادهای نیکوکاری بوده است.

۴۲۶,۰۹۸,۵۰۰ تومان

■ ارزش کل تخفیف‌های ویژه‌ی کاربران مسافر

رشد ارزش تخفیف‌ها؛ ویژه‌ی کاربران مسافر



گروه‌های هدف در ۱۴۰۲

■ تخفیف ویژه‌ی مؤسسات نیکوکاری

اسنپ با هدف تسهیل حمل‌ونقل و کاهش هزینه‌های مؤسسات نیکوکاری و سازمان‌های مردم‌نهاد ۲۰٪ تخفیف خودرو و پیک برای این مراکز در نظر گرفته است. طرح تخفیف ویژه‌ی مؤسسات نیکوکاری از آذر ۱۴۰۰ آغاز شده است و تا به امروز ادامه دارد.

۵۱ مؤسسه

۶۱,۱۳۱ سفر

۳۷۶,۰۶۱,۰۰۰ تومان

■ تعداد مؤسسات نیکوکاری

■ تعداد سفرهای انجام‌شده

■ ارزش تخفیف



■ سفر درمانی رایگان با اسنپ برای خیریه‌ی پزشکی نوین

اسنپ سفر کودکان تحت پوشش خیریه‌ی «پزشکی نوین» را که برای درمان به بیمارستان‌ها و مراکز درمانی شهر تهران مراجعه می‌کنند، به مدت ۳ ماه رایگان کرد. هدف از اجرای این طرح تسهیل رفت‌وآمد درمانی کودکان ساکن مناطق کم‌برخوردار بود.

۵۹۹ سفر

■ تعداد سفرهای انجام‌شده

۴۷,۷۵۳,۰۰۰ تومان

■ ارزش تخفیف

پایان طرح: ۲۹ اسفند ۱۴۰۲

شروع طرح: دی ۱۴۰۲

■ تخفیف به مقصد رویدادهای نیکوکاری

اسنپ برای همراهی با مؤسسات نیکوکاری و سازمان‌های مردم‌نهاد تخفیف ویژه‌ای به مقصد رویدادهای برگزارشده از سوی این مراکز اعطا کرده است. در ۱۴۰۲، رویداد انجمن اتیسم ایران، روز جهانی اهدای خون، روز جهانی ناشنوایان، رویداد خیریه‌ی محمدحسین رضوی و روز ملی اهدای عضو از این تخفیف بهره‌مند شدند.

معافیت‌ها و تخفیف‌ها

سایر تخفیف‌ها



■ تخفیف ویژه‌ی اسنپ‌دکتر به افراد دارای معلولیت

اسنپ‌دکتر در ۱۴۰۲ طرحی را با هدف تسهیل دسترسی افراد دارای معلولیت در سراسر ایران به خدمات دارویی و درمانی شروع کرد. در این طرح، که تا پایان ۱۴۰۳ فعال است، ۶,۰۰۰,۰۰۰ تومان اعتبار به ۲,۰۰۰ عضو تحت پوشش مؤسسه‌ی نیکوکاری رعد برای استفاده از خدمات مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی اعطا می‌شود. همچنین ۴۸۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان بابت سفارش آنلاین دارو در نظر گرفته شده است. در این طرح، ارسال دارو رایگان خواهد بود.

۱۲,۴۸۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش اعتبار

پایان طرح: ادامه دارد

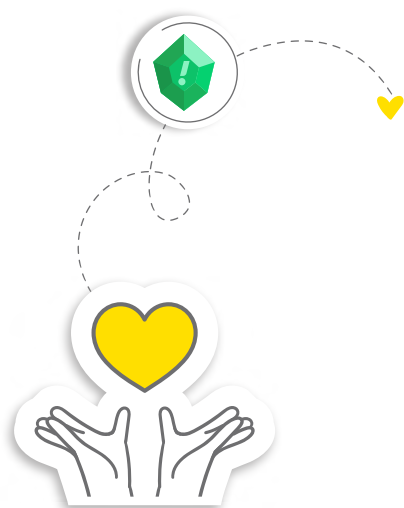
شروع طرح: اسفند ۱۴۰۲



نیکوکاری | نیکوکاری کلاب



برای تسهیل مشارکت کاربران در طرح‌های نیکوکاری، از فروردین ۱۴۰۰ بخش «نیکوکاری» به اسنپ‌کلاب در سوپراپ اضافه شد. کاربران با امتیازهایشان در اسنپ‌کلاب می‌توانند بدون پرداخت هیچ مبلغی در طرح‌های نیکوکاری مشارکت کنند. اسنپ به ازای امتیاز کاربران مبلغ مشخصی را به حساب مؤسسه‌ی نیکوکاری همکار در راستای اجرای اهداف یک طرح حمایتی واریز می‌کند. نیکوکاری کلاب از جمله فعالیت‌های هم‌راستا با کسب‌وکار سوپراپ اسنپ با شعار «محصولی برای تمام نیازها» به شمار می‌رود. در ۱۴۰۲، طرح‌هایی در حوزه‌ی کودکان، توسعه‌ی مناطق کم‌برخوردار و محیط زیست در نیکوکاری کلاب اجرا شده است.



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۴,۵۴۳,۷۵۶,۰۰۰ تومان

■ ارزش کل طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۱۴۰۲

۱,۱۳۵,۹۳۹ مرتبه

■ مجموع مشارکت کاربران در طرح‌های نیکوکاری کلاب

۲۴۴,۲۵۵ نفر

■ کاربرانی که در ۱۴۰۲ اولین مشارکت در نیکوکاری را داشتند



■ نیک‌ترین ماه

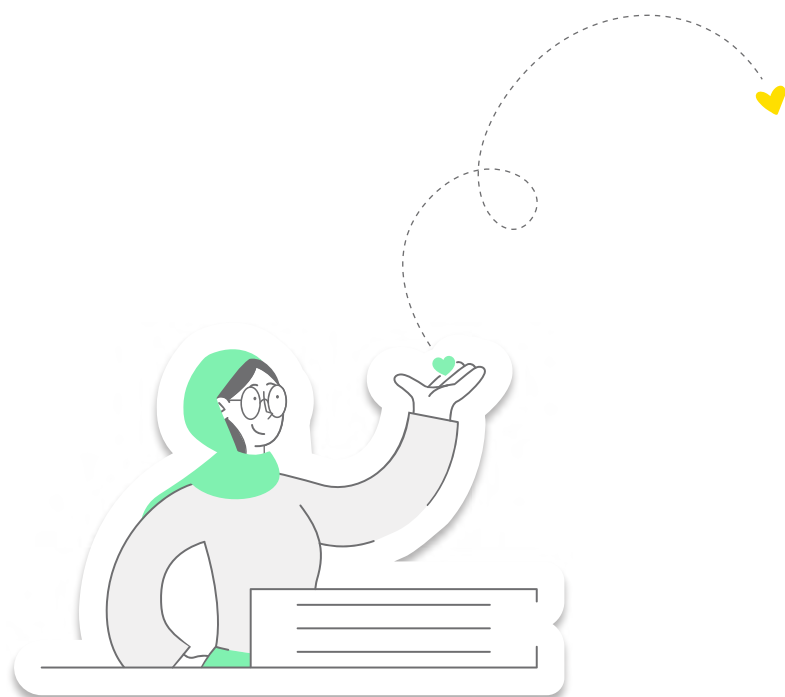
دی

■ نیک‌ترین روز

۴ مرداد

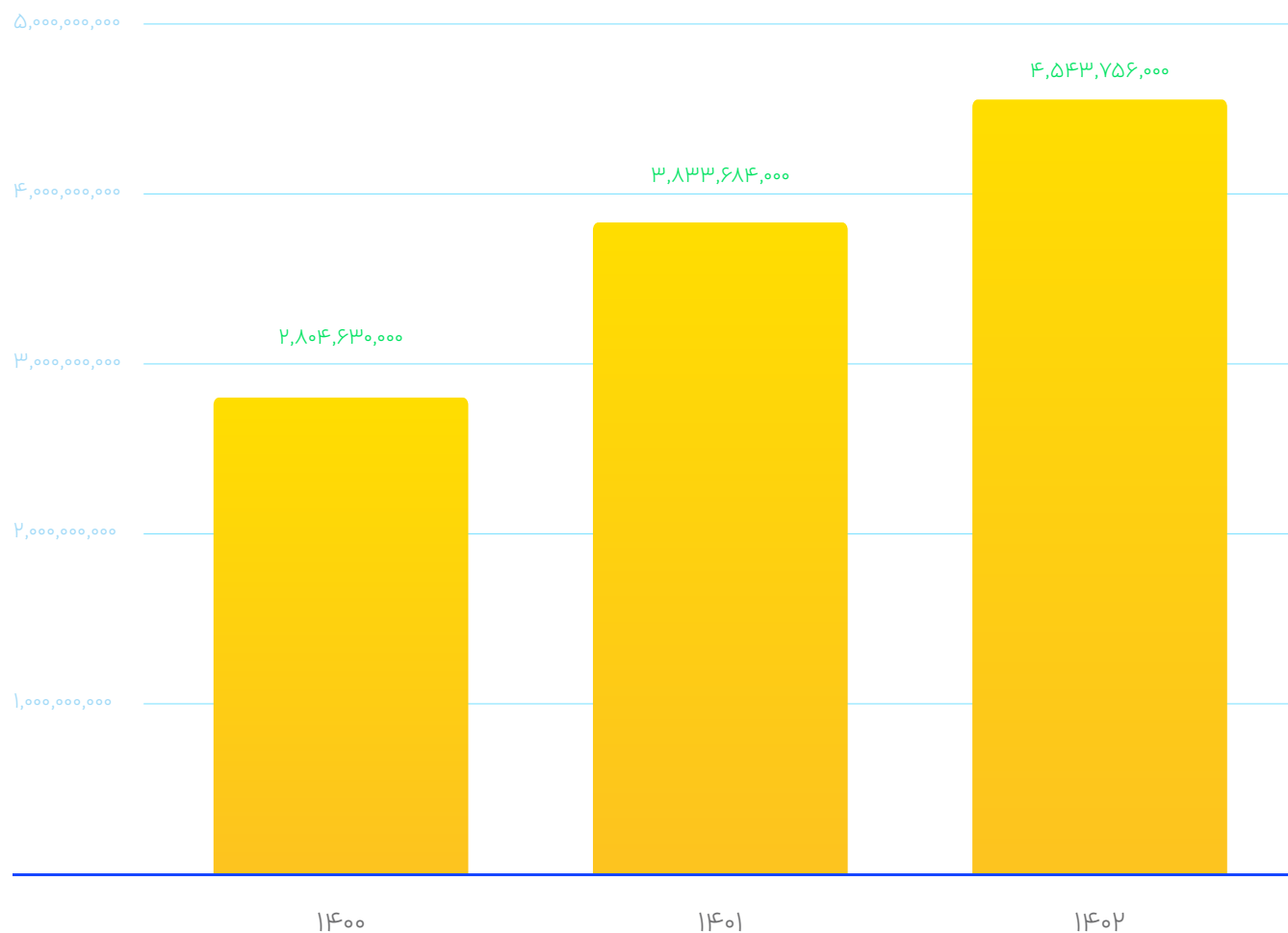
■ محبوب‌ترین طرح نیکوکاری کلاب

تأمین هزینه‌ی ثبت و انجام آزمایش HLA
برای درمان کودکان مبتلا به سرطان



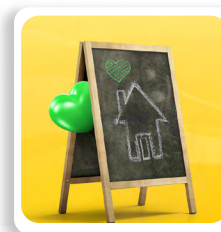
Snapp Group
Annual Report 2023/24

رشد ارزش طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۳ سال گذشته



نگاهی به طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۱۴۰۲

۱. حمایت از کودکان بی‌سرپناه
با همکاری جمعیت طلوع بی‌نشان‌ها



موضوع طرح

مشارکت در تأمین هزینه‌های تجهیز و راه‌اندازی خانه‌ای امن برای حمایت از کودکان بی‌سرپناه

نتیجه‌ی طرح

با اجرای این طرح، کودکان ۷ تا ۱۳ سال که در معرض انواع آسیب‌های اجتماعی قرار داشتند در سرای فراز با انواع خدمات آموزشی، بهداشتی، پزشکی، روانشناسی اسکان داده شدند.

مرتبۀ ۲۴۹,۳۵۸

۹۹۷,۴۳۲,۰۰۰ تومان

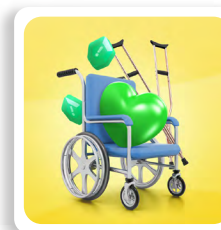
■ تعداد مشارکت کاربران

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۸ خرداد ۱۴۰۲

شروع طرح: ۱۲ مرداد ۱۴۰۱

۲. حمایت پزشکی و توانبخشی از کودکان دارای معلولیت با همکاری خیریه‌ی بچه‌های آسمان



موضوع طرح

تأمین تجهیزات توانبخشی و پزشکی برای کودکان دارای معلولیت

نتیجه‌ی طرح

با اجرای این طرح، دستگاه‌های توانبخشی و پزشکی نظیر اتوکلاو، کپسول اکسیژن، اکسیژن‌ساز، فشارسنج، تب‌سنج، ساکشن پرتابل، مانومتر اکسیژن، دوچرخه و تردمیل توان‌بخشی، پارالل‌بار فیزیوتراپی و یخچال دارویی برای کودکان بی‌سرپرست دارای معلولیت تهیه و مرکز توانبخشی بچه‌های آسمان تجهیز شد.

■ تعداد مشارکت کاربران

۱۹۹,۹۹۸ مرتبه

■ ارزش طرح

۷۹۹,۹۹۲,۰۰۰ تومان

شروع طرح: ۱۲ آذر ۱۴۰۱

پایان طرح: ۲۹ خرداد ۱۴۰۲

۳. حمایت درمانی از کودکان پروانه‌ای با همکاری خانه‌ی ای‌بی



موضوع طرح

تأمین کمک‌هزینه‌ی دارو و درمان کودکان پروانه‌ای

نتیجه‌ی طرح

با اجرای این طرح، اسنپ در تأمین دارو، پانسمان، کمک‌هزینه‌های معیشتی، کمک‌هزینه‌های درمانی، روانشناسی و مددکاری ۱,۱۰۰ کودک مبتلا به بیماری پروانه‌ای تحت پوشش خانه‌ی ای‌بی مشارکت کرد.

■ تعداد مشارکت‌کاربران

۲۱۹,۵۲۵ مرتبه

■ ارزش طرح

۸۷۸,۱۰۰,۰۰۰ تومان

شروع طرح: ۲۶ فروردین ۱۴۰۲

پایان طرح: ۲۱ مرداد ۱۴۰۲

۴. حمایت رفاهی از کودکان و نوجوانان استان سیستان و بلوچستان با همکاری خیریه ی نیکان ماموت



موضوع طرح

مشارکت در ساخت زمین چمن مصنوعی فوتبال

نتیجه ی طرح

با اجرای این طرح، اسنپ در تأمین هزینه ی ساخت زمین چمن مصنوعی فوتبال برای کودکان و نوجوانان ساکن مناطق کم برخوردار در شهرستان قصرقند استان سیستان و بلوچستان مشارکت کرد.

مرتبۀ ۲۳۶,۱۷۳

۹۴۴,۶۹۲,۰۰۰ تومان

■ تعداد مشارکت کاربران

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲ دی ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲۸ تیر ۱۴۰۲

۵. حمایت از گونه‌ی جانوری در معرض آسیب با همکاری انجمن پایشگران حامی محیط زیست (پاما)



موضوع طرح

حفاظت از گونه‌ی خرس قهوه‌ای

نتیجه‌ی طرح

با اجرای این طرح، اسنپ در پرداخت هزینه‌های برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای جامعه‌ی محلی، ثبت حضور و رفتار گونه در محیط‌های طبیعی برای ارائه در کارگاه‌های آموزشی و تهیه و توزیع بروشورهایی با محتوای معرفی گونه‌ی خرس قهوه‌ای و شیوه‌های رفع تعارض مشارکت کرد.

۱۷۱,۴۸۵ مرتبه

۶۸۵,۹۴۰,۰۰۰ تومان

■ تعداد مشارکت کاربران

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲۴ آبان ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲ تیر ۱۴۰۲

۶. حمایت درمانی از کودکان مبتلا به سرطان با همکاری خیریه‌ی محک



موضوع طرح

تأمین هزینه‌ی ثبت و انجام آزمایش HLA برای درمان کودکان مبتلا به سرطان

نتیجه‌ی طرح

با اجرای این طرح، اسنپ با همکاری مرکز پذیره‌نویسی سلول‌های بنیادی خون‌ساز محک در تأمین هزینه‌های نمونه‌گیری از سلول‌های بنیادی برای درمان کودکان مبتلا به سرطان مشارکت کرد و هزینه‌ی انجام بیش از ۱,۷۷۰ آزمایش HLA تأمین شد.

مرتبه ۳۷۷,۴۱۰

۱,۵۰۹,۶۴۰,۰۰۰ تومان

■ تعداد مشارکت کاربران

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲۷ اسفند ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲ دی ۱۴۰۲

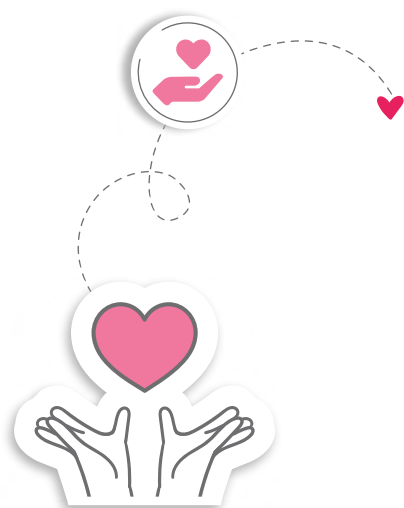
نیکوکاری | حمایت اجتماعی



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.

+۱۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش کل طرح‌های حمایت اجتماعی



نگاهی به طرح‌های حمایت اجتماعی در ۱۴۰۲

۱. ساخت یک مدرسه، به یاد یک همکار



در ۱۴۰۲، **اسنپ خودرو** با نام و یاد **رضا فیض‌آزاد**، همکار از دست‌رفته‌اش، مدرسه‌ای در یکی از روستاهای کم‌برخوردار استان آذربایجان غربی با همکاری مجمع خیرین مدرسه‌ساز احداث کرد. این مدرسه که در روستای بلسور علیا در نقطه‌ی صفر مرزی واقع شده فضایی برای تحصیل ۱۰۰ دانش‌آموز دختر و پسر ساکن روستا در مقطع ابتدایی با زیربنای ۱۵۷ مترمربع فراهم کرده است.

۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: آبان ۱۴۰۲

شروع طرح: مرداد ۱۴۰۲

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۲. بورسیه‌ی کاربران راننده‌ی با استعداد



اسنپ خودرو در قالب طرح «مستقیم تا رویا» با بورسیه کردن دو استعداد ورزشی در ناوگان خود از این اشخاص حمایت کرد. با اجرای این طرح، اسنپ به دنبال ایجاد شرایطی برای کاربران راننده‌ی با استعداد است که بتوانند در مسیر رویای خود حرکت کنند و افتخارات بزرگی در سطح ملی و جهانی رقم بزنند.

■ ارزش کل بورسیه

۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

افراد بورسیه شده در ۱۴۰۲

حسین رسولی، دارنده‌ی مدال طلای پرتاب دیسک در مسابقات آسیایی هانگژو
مرتضی محبی، عضو تیم والیبال بزرگسالان عقاب نهاجا

۳. مشارکت در طرح توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و دشتیاری



در نوروز ۱۴۰۲، **اسنپ خودرو** به عنوان هدیه‌ی سازمانی در طرح «توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و شهرستان دشتیاری» در توان‌افزایی زنان حاشیه‌نشین این منطقه از طریق «آموزش هنر سوزندوزی» مشارکت کرد. در این طرح به ۱۰۶ زن عضو گروه‌های خودیار آموزش‌های تخصصی اجتماعی و اقتصادی ارائه شد.

۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

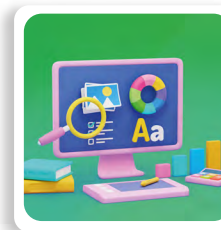
■ ارزش طرح

پایان طرح: اسفند ۱۴۰۲

شروع طرح: اسفند ۱۴۰۱

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۴. برگزاری دوره‌ی مهارت‌افزایی در مناطق کم‌برخوردار



اسنپ‌خودرو در اولین سالگرد همکار از دست‌رفته‌اش، رضا فیض‌آزاد، با همکاری مؤسسه‌ی کاریار در طرحی جدید حامی آموزش مهارت‌آموزان کم‌برخوردار شد. اسنپ در این طرح الزامات برگزاری دوره‌ی آموزشی نرم‌افزار Power BI را برای ۲۷ مهارت‌آموز کم‌برخوردار فراهم کرده است و از ابتدا تا انتهای دوره همراه و حامی این مهارت‌آموزان خواهد بود.

۱۷۵,۵۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: شهریور ۱۴۰۳

شروع طرح: دی ۱۴۰۲

۵. مشارکت سوپرمارکت اسنپ در تامین نیازمندی خانواده‌های کم‌برخوردار



در پایان هر روز تعداد زیادی سفارش وجود دارد که به دلایل مختلفی مانند انصراف از خرید مرجوع شده‌اند.

سوپرمارکت اسنپ بیش از ۳ سال است که به جای برگرداندن این اقلام به انبار با کمک نیروهای عملیاتی و پشتیبانی داخلی خود آن‌ها را بین خانواده‌های کم‌برخوردار و چند مؤسسه‌ی نیکوکاری معتبر در سراسر کشور توزیع می‌کند. در ۱۴۰۲، سوپرمارکت اسنپ برای اجرای این طرح با ۲ مؤسسه‌ی نیکوکاری «جمعیت طلوع بی‌نشان‌ها» و «پیام صلح رهایی» همکاری کرد. همچنین سوپرمارکت اسنپ در نوروز ۱۴۰۲ بخشی از بودجه‌ی هدایای سازمانی خود را به تامین کالاهای سوپرمارکتی مورد نیاز مؤسسه‌ی «بچه‌های آسمان» اختصاص داد.

۷,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان

■ ارزش طرح

۶. فرهنگ سازی اسنپ فود در زمینه ی مقابله با هدررفت غذا



اسنپ فود، با هدف مقابله با هدررفت و اتلاف غذا، پروژه ی «غذا زباله نیست» را اجرا کرد. در این کمپین بیش از ۱۰۰ محتوا با همکاری بیش از ۵۰ چهره ی تأثیرگذار در شبکه های اجتماعی منتشر شد. در این کمپین از ظرفیت های تبلیغاتی آفلاین و آنلاین برای ایجاد حساسیت نسبت به موضوع هدررفت غذا در مخاطبان استفاده شد.

۷. مشارکت اسنپ باکس در طرح کاهنده ی آلودگی هوای اصفهان



اسنپ باکس با هدف مشارکت در طرح های کاهنده ی آلودگی کلان شهر اصفهان ۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان وام بلاعوض برای خرید موتورسیکلت برقی در نظر گرفته است. این وام به متقاضیان واجد شرایط برای فعالیت در ناوگان اسنپ باکس اعطا می شود.

دسترس پذیری



دسترس پذیری اپ اسنپ خودرو برای افراد دارای معلولیت

اسنپ خودرو، با هدف ایجاد فرصت برابر برای تمامی همراهانش، اپ کاربران راننده و مسافر خود را برای افراد دارای معلولیت دسترس پذیر کرده است. با اضافه شدن امکاناتی به اپ اسنپ، دسترسی کاربران مسافر و راننده‌ی دارای معلولیت به خدمات اسنپ تسهیل و فرصت حضور بیشتر در جامعه برای این گروه فراهم شده است.

گروه‌های هدف

■ کاربران مسافر نابینا و کم بینا

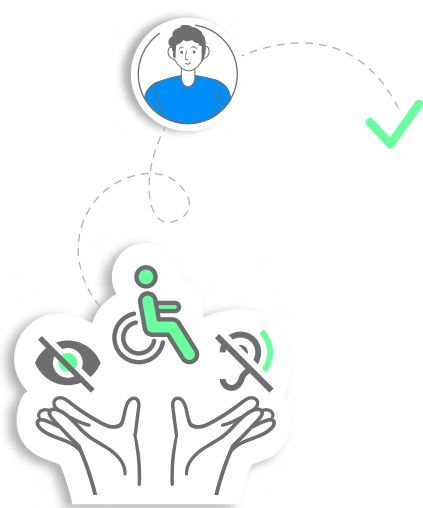
■ کاربران مسافر و راننده‌ی ناشنوا و کم شنوا

■ کاربران مسافر و راننده‌ی دارای معلولیت حرکتی



دسترسی پذیری اپ کاربران مسافر

- امکان تعیین نوع معلولیت کاربر مسافر در صفحه‌ی مشخصات کاربری
- غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر مسافر ناشنوا و کم‌شنوا
- امکان اتصال به برنامه‌های صفحه‌خوان برای کاربر مسافر نابینا و کم‌بینا



دسترس‌پذیری اپ کاربران راننده

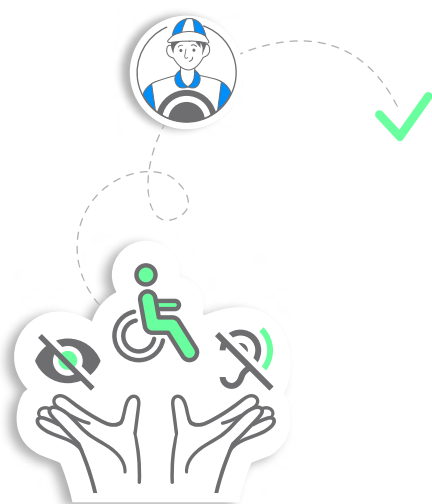


■ امکان تعیین نوع معلولیت کاربر راننده در صفحه‌ی مشخصات کاربری

■ غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر راننده‌ی ناشنوا و کم‌شنوا

■ اعلام معلولیت کاربر مسافر دارای معلولیت حرکتی به کاربر راننده از طریق نشان ویلچر

■ آموزش نکات ارتباطی به کاربر راننده برای ارتباط با کاربر مسافر دارای معلولیت



دسترس‌پذیری اسنپ خودرو به روایت اعداد

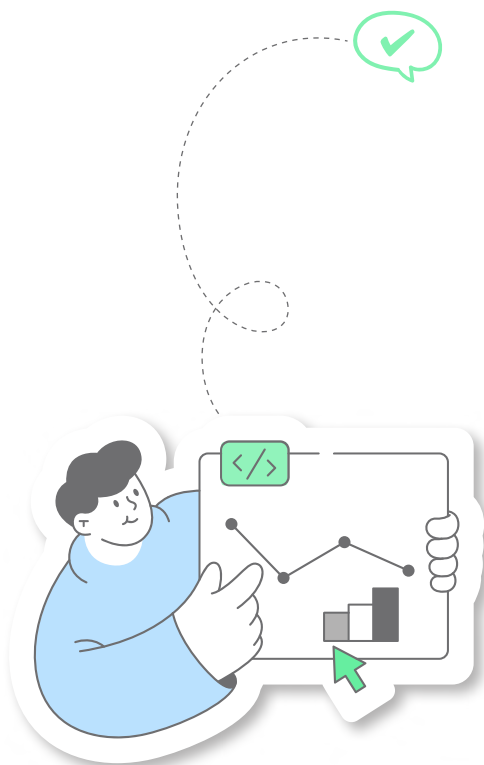


۱۳,۷۷۴ نفر

■ کاربران راننده‌ای که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کردند

۴۵,۵۲۸ نفر

■ کاربران مسافری که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کردند

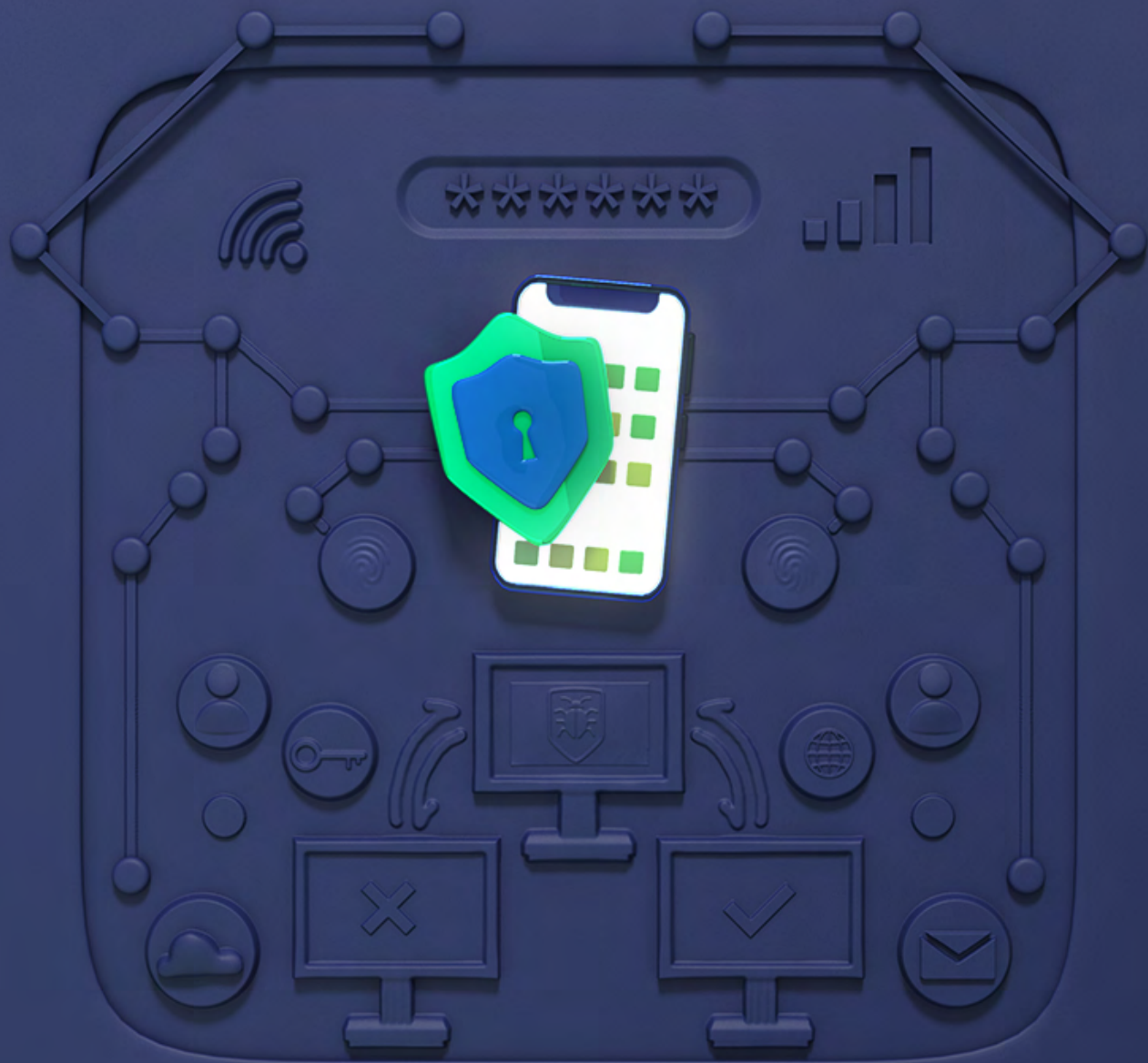


دسترس‌پذیری اپ اسنپ‌فود برای افراد دارای معلولیت



اسنپ‌فود پس از برگزاری جلسه‌های متعدد با کاربران نابینا اپ خود را برای توسعه‌ی قابلیت اتصال اپ به برنامه‌های صفحه‌خوان آزمایش کرد و اقدامات اولیه برای بهبود عملکرد اپ با صفحه‌خوان انجام شد. در ادامه، تیم محصول اسنپ‌فود در نظر دارد در مسیر توسعه‌ی دسترس‌پذیری اپ گام‌های بیشتری بردارد.





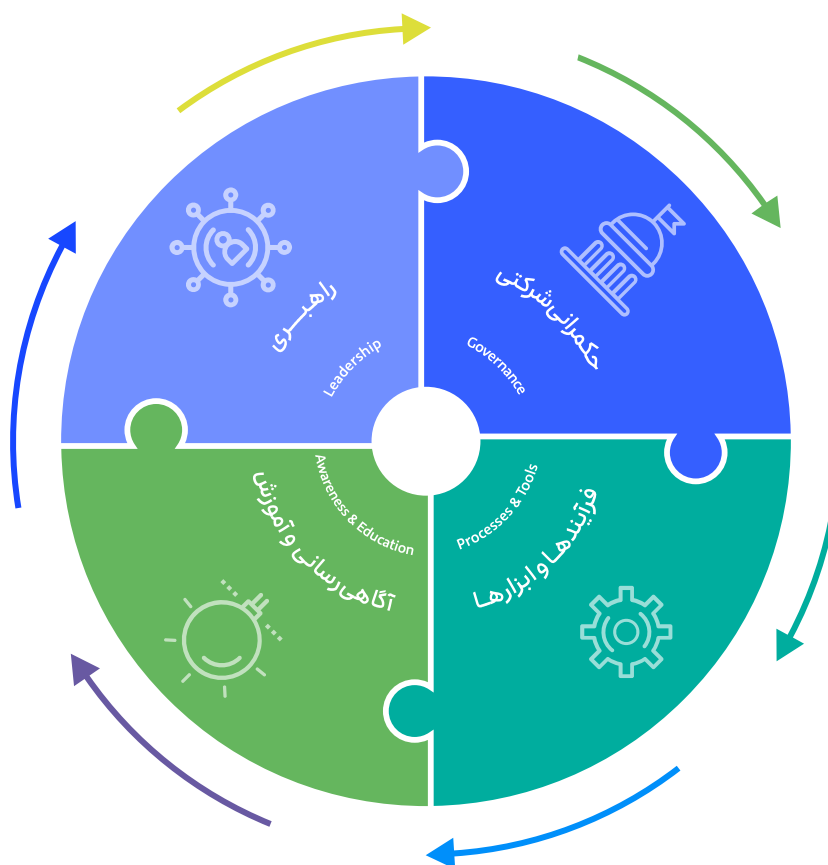
امنیت سایبری؛ مسیری پایان ناپذیر



اوایل زمستان ۱۴۰۲، گروهی هکری از دسترسی به اطلاعات کاربران اسنپفود خبر داد. اسنپفود ضمن پذیرش مسئولیت این موضوع در مذاکرات موفقیت آمیز با این گروه هکری از انتشار اطلاعات کاربران جلوگیری کرد. این حادثه آموزه‌های بسیاری را به دنبال داشت و فصل جدیدی در امنیت سایبری گروه اسنپ رقم زد. بهبود و ارتقای تمهیدات امنیتی مسیری بی‌پایان و نیازمند تفکر پویا و پیوسته درباره‌ی راهکارهای امنیتی و پیش‌بینی روندهاست. این مسیر تنها با پذیرش و درک عمیق از روش‌های حمله و آسیب‌پذیری‌های مختلف، آگاهی‌رسانی و آموزش کارکنان، به‌روزرسانی سیستم‌ها و نرم‌افزارها، استفاده از تکنولوژی‌های روز و تشکیل تیم‌های متخصص امنیت سایبری طی می‌شود.

۴ اصل امنیت سایبری

■ راهبری ■ حکمرانی شرکتی ■ فرآیندها و ابزارها ■ آگاهی‌رسانی و آموزش



۴ اصل امنیت سایبری گروه اسنپ در یک نگاه

■ راهبری

حفاظت از داده‌ها و حریم خصوصی یکی از اولویت‌های اصلی راهبران اجرایی محسوب می‌شود. بر همین اساس، مدیران ارشد در تمامی گروه‌ها نیازمندی‌های امنیتی را تأمین و ریسک‌های مرتبط را مدیریت می‌کنند.

■ حکمرانی شرکتی

استراتژی جامع امنیت سایبری با عملیات و فرآیندهای سازمانی یکپارچه شده است. این رویکرد شدت اثرگذاری تهدیدها و حملات سایبری را بر کسب‌وکار به حداقل می‌رساند؛ چراکه سازوکارهای لازم برای پاسخگویی سریع و موثر به حوادث امنیت اطلاعات از پیش تعیین شده است.

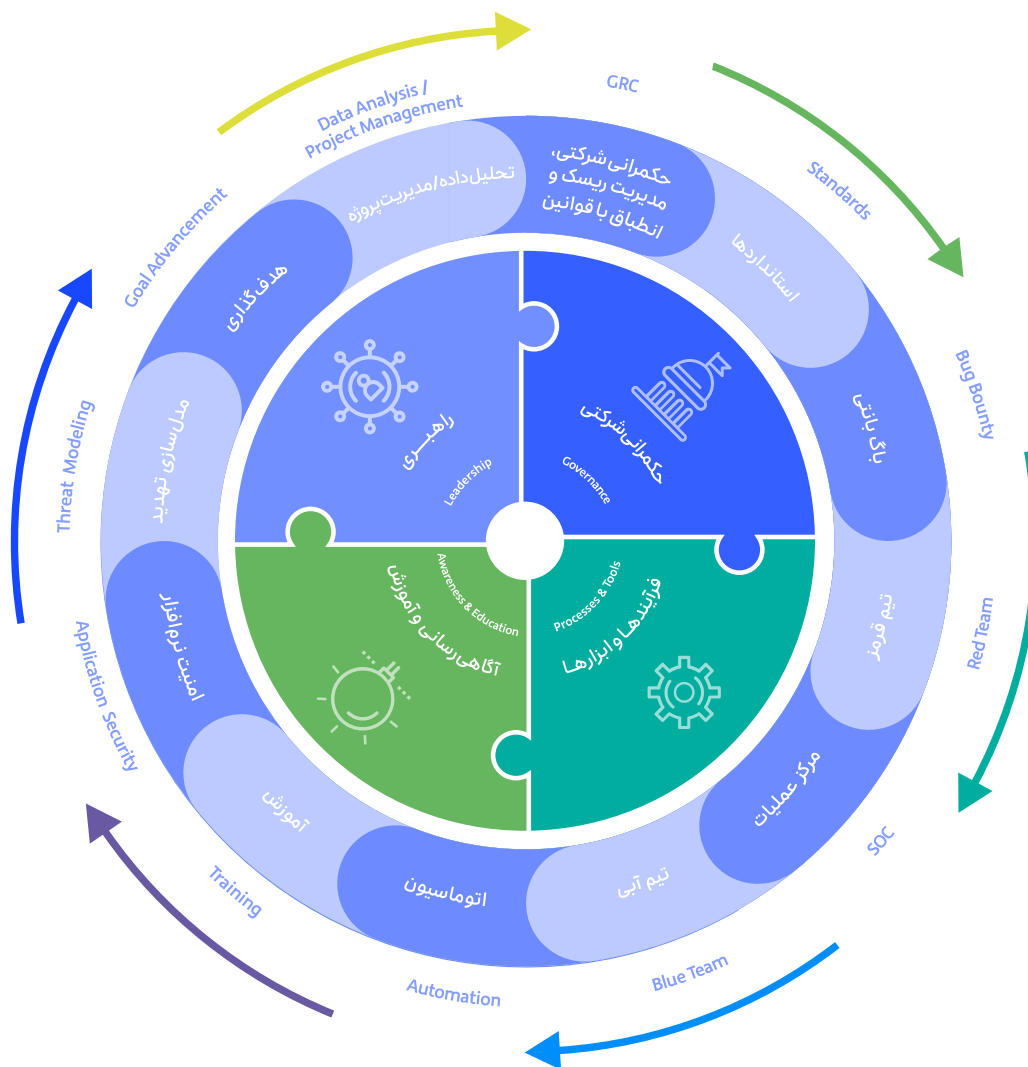
■ فرآیندها و ابزارها

در حال حاضر، امنیت در تمامی مراحل چرخه‌ی توسعه‌ی محصولات ادغام و نهادینه شده است. برای تحقق این امر، تمامی توسعه‌دهندگان در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ از راهنمایی و مشاوره‌ی مهندسان امنیت سایبری بهره می‌برند.

■ آگاهی‌رسانی و آموزش

تیم امنیت سایبری آگاهی‌رسانی و آموزش را بر اساس خلاءهای امنیت اطلاعات، تجربیات شرکت‌های فعال در اکوسیستم فناوری و همچنین تغییرات حوزه‌ی سایبری پایه‌ریزی می‌کند.

سازمان دهی و رهبری در امنیت اطلاعات



اقدامات امنیت سایبری گروه اسنپ در یک نگاه

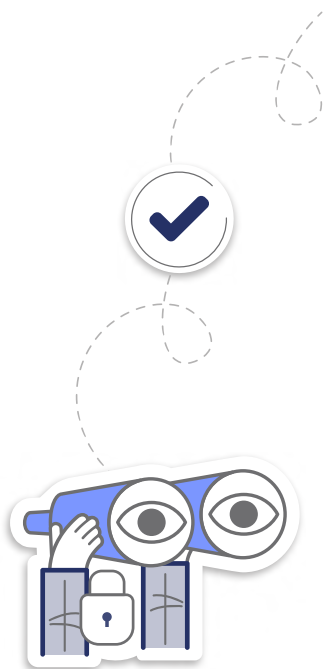


فعالیت ۲۵ متخصص تیم امنیت سایبری گروه اسنپ به حفظ محرمانگی، دسترس پذیری و صحت سنجی سامانه های اطلاعاتی، سرویس ها و داده های شرکت های زیرمجموعه ی گروه اسنپ معطوف شده است. در ادامه اقدامات این تیم را مرور می کنیم.



■ امنیت داده

- حفاظت از اطلاعات حساس بر اساس روش های امنیتی و استانداردها
- شناسایی داده های حساس کاربران شامل اطلاعات فردی (PII) در پایگاه داده ها
- نظارت تیم امنیت بر نحوه ی دسترسی و استفاده از داده ها
- منع دسترسی مستقیم و دائمی همکاران به پایگاه های داده
- ارتقاء دانش امنیت اطلاعات برای مقابله با تهدیدات سایبری، مهندسی اجتماعی و فیشینگ



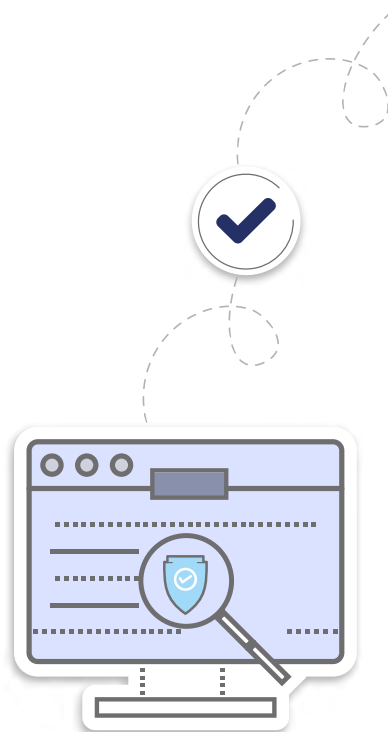
■ حفظ حریم خصوصی کاربران

برنامه‌های اجرا شده

- امکان حذف حساب کاربری در اسنپ خودرو، اسنپ داکتر، اسنپ شاپ و اسنپ باکس
- حذف داده‌های پزشکی کاربران اسنپ داکتر پس از ۲۴ ساعت
- بازنگری سیاست حریم خصوصی با هدف انطباق با الزامات قانونی

برنامه‌های آتی

- امکان حذف حساب کاربری در سایر سرویس‌های گروه اسنپ
- برنامه‌ریزی برای رمزنگاری داده‌های حساس کاربران (PII)



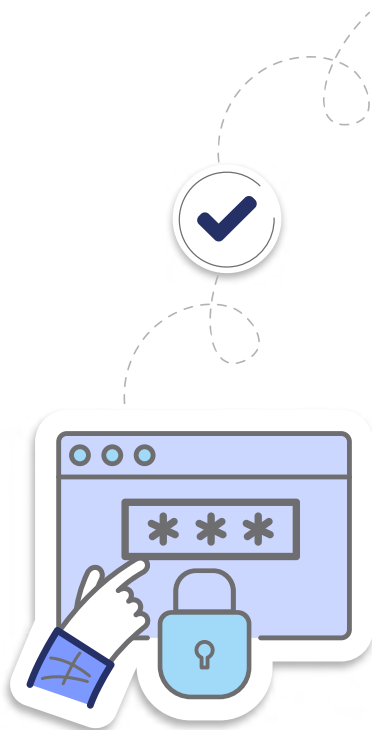
■ امنیت اطلاعات

- بهره‌گیری از تکنیک‌های رمزنگاری، ماسک کردن و درهم‌ریزی برای حفظ محرمانگی اطلاعات
- تعیین سیاست مدت‌زمان نگهداری اطلاعات
- ایمن‌سازی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر اساس روش‌های معتبر



■ ذخیره‌ی امن داده‌ها در چرخه‌ی توسعه‌ی نرم‌افزار

- بهره‌گیری از دو سیاست کلی رمزنگاری در سطح برنامه‌ی کاربردی (Application level Encryption) و رمزنگاری در سطح پایگاه داده (Database Level Encryption) در توسعه‌ی نرم‌افزار برای حفظ حریم خصوصی کاربران

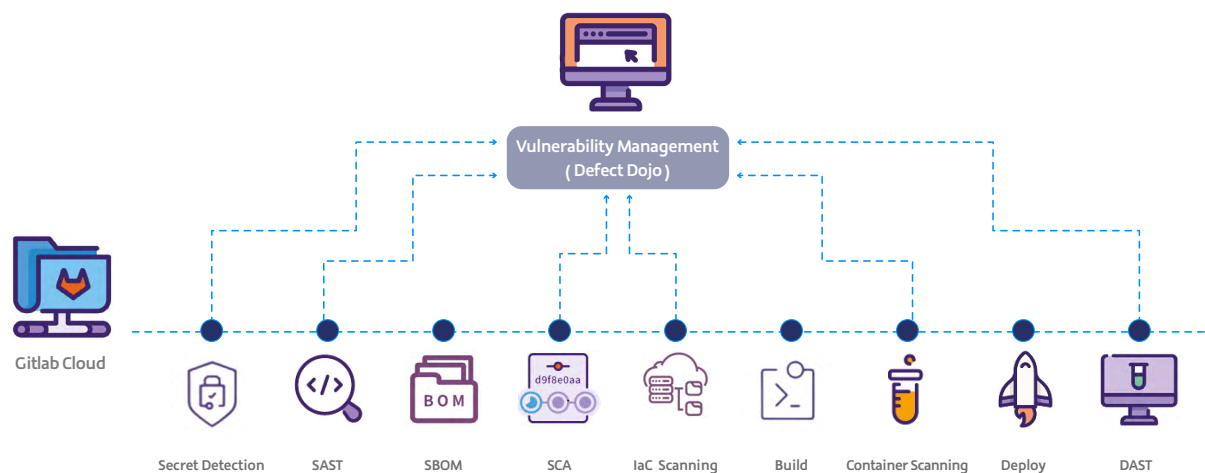


چارچوب توسعه‌ی امن نرم‌افزار در گروه اسنپ



امنیت نرم‌افزار با استفاده از چارچوبی به نام **رادار** (RADAR) پیاده‌سازی شده است. رادار به تیم امنیت سایبری این امکان را می‌دهد که تست‌های امنیتی را در محیط CI/CD با استفاده از مجموعه‌ای از ابزارها - از جمله SAST، SCA، SBOM، تشخیص رمزهای عبور، اسکن زیرساخت‌های کدشده (IaC)، اسکن کانتینرها و DAST - ادغام کنند. با ادغام این ابزارها در فرآیند توسعه، آسیب‌پذیری‌های امنیتی بالقوه را پیش از سوءاستفاده می‌توان شناسایی و رفع کرد.

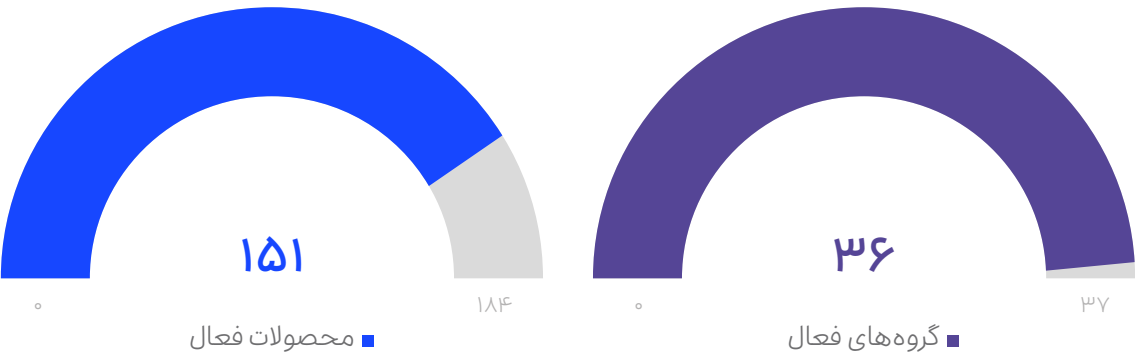
رادار گروه اسنپ



سطح پوشش دهی سرویس رادار



رادار ۱۵۱ محصول و ۳۶ گروه را پوشش می‌دهد و به گونه‌ای طراحی شده که برای همه‌ی توسعه‌دهندگان آسان و در دسترس باشد.



رادار در محیط CI/CD

۶۱,۷۲۰ مرتبه

دفعات اجرا

مروری بر مسابقات امنیت سایبری گروه اسنپ

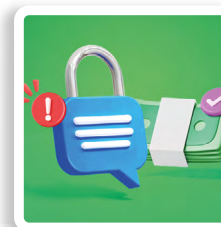


فتح پرچم



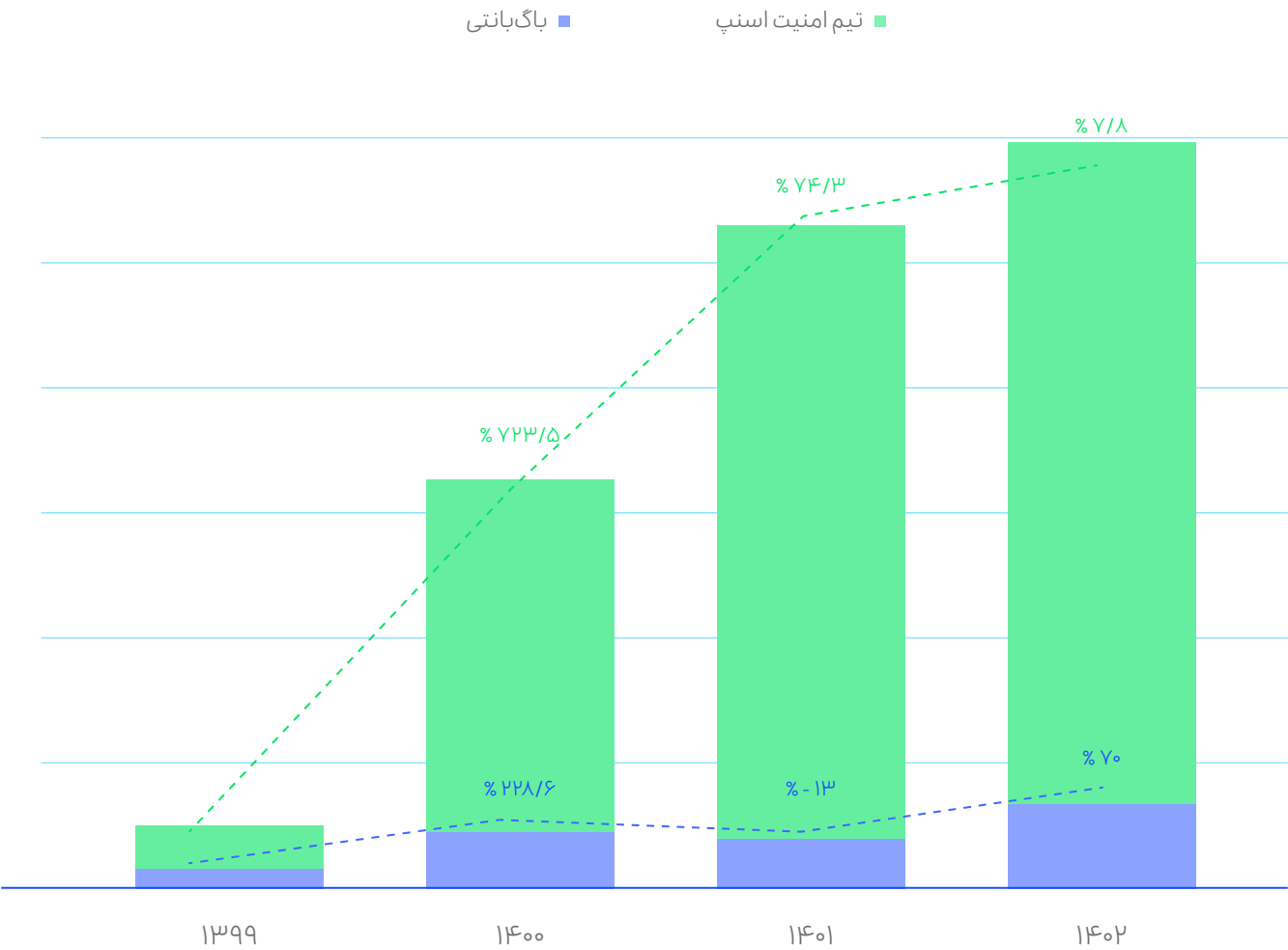
باگ بانتي

باگ بانتي در يك نگاه

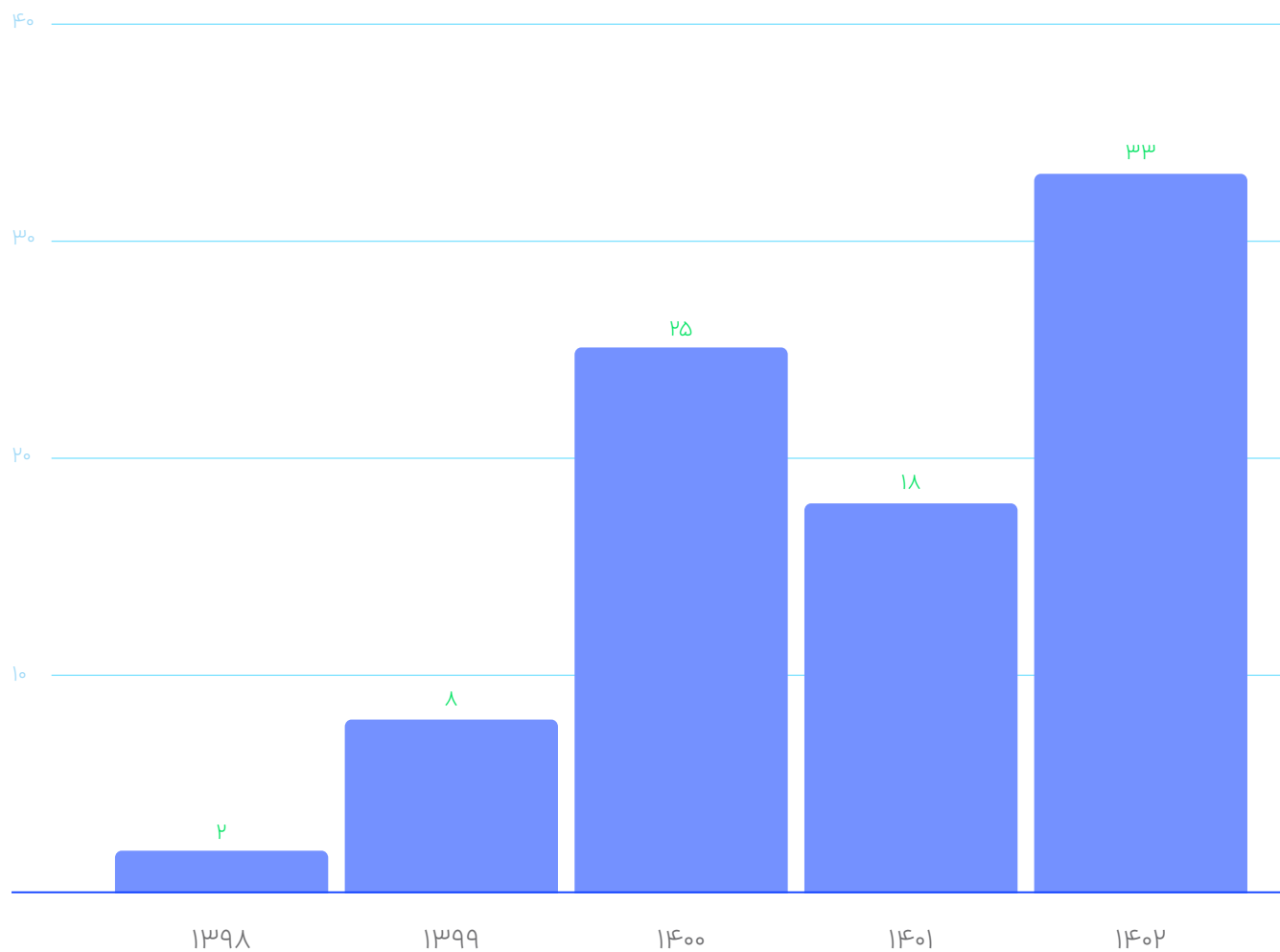


برنامه‌ی باگ بانتي یا مسابقات ارزیابی امنيتی و شناسایی باگ، برای تقويت ساختار امنيت داده، از اواخر ۱۳۹۸ در گروه اسنپ شروع شد و در ۱۴۰۲ گسترش پیدا کرد. در برنامه‌ی باگ بانتي گروه اسنپ، ۴ سطح از متوسط تا حياتی تعريف شده که در بخش حياتی پاداش پیدا کردن آسیب‌پذیری‌ها ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان است.

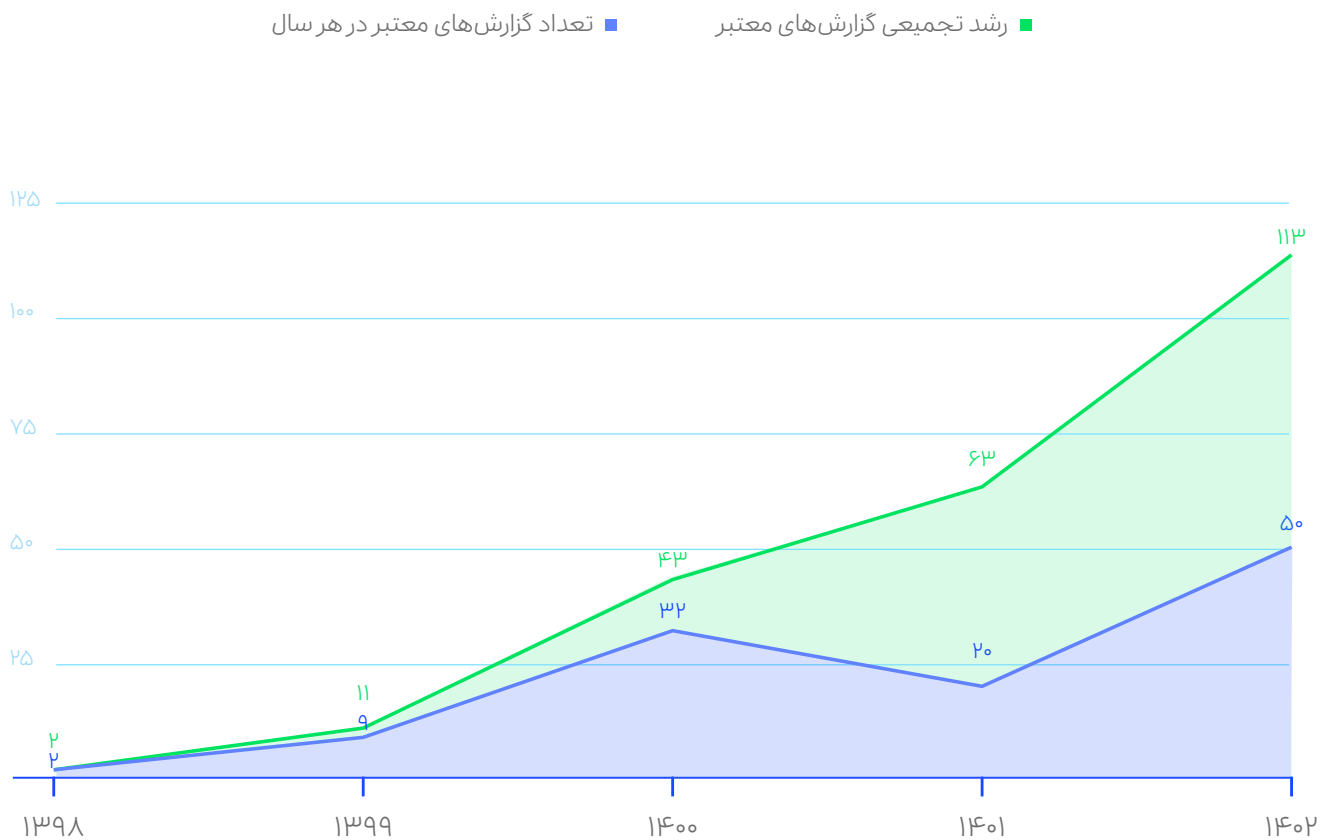
درصد آسیب پذیری های شناسایی شده به تفکیک تیم امنیت سایبری و برنامه ی باگ بانتی گروه اسنپ
[از دی ۱۳۹۹ تا اسفند ۱۴۰۲]



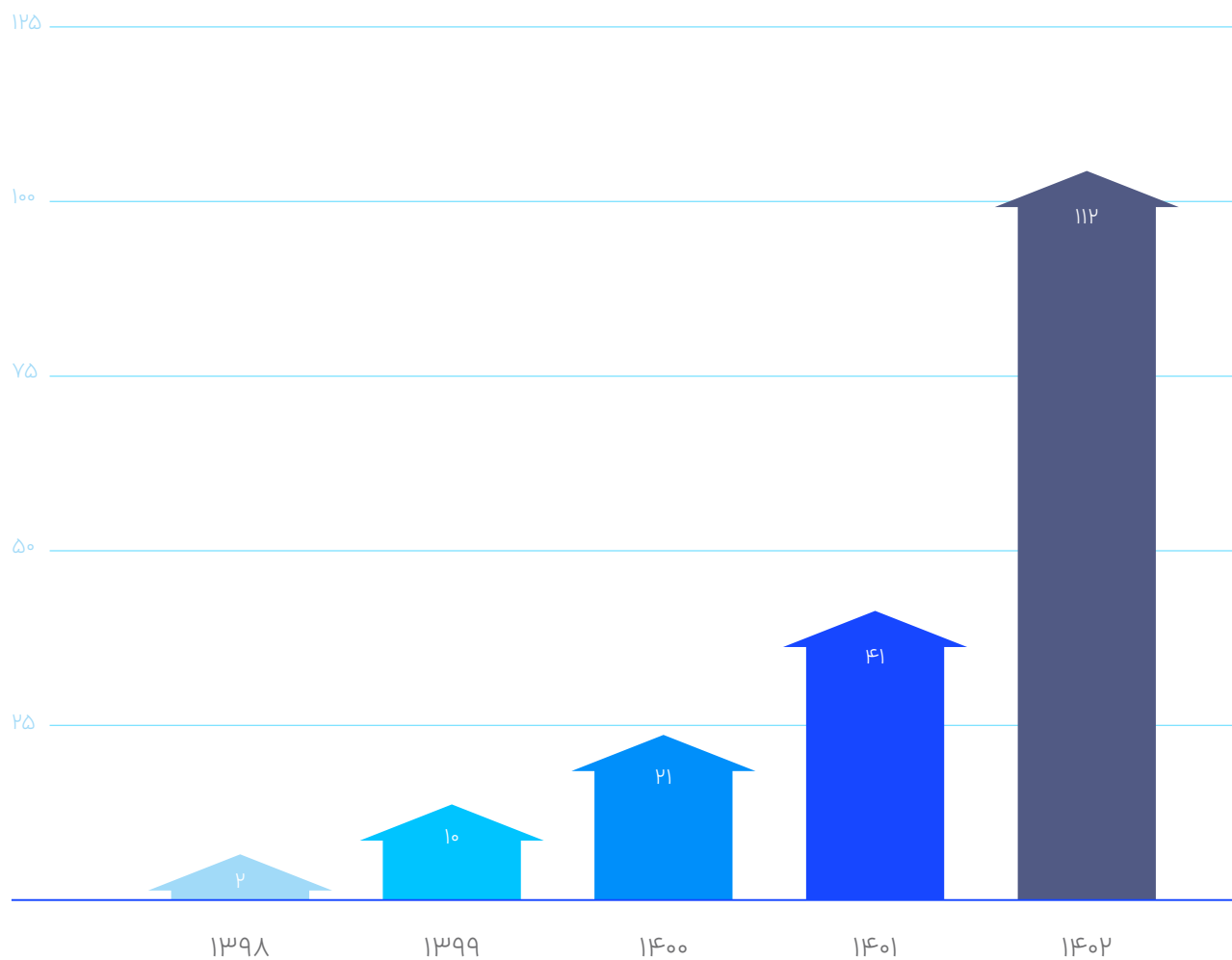
آسیب‌پذیری‌های گزارش‌شده‌ی معتبرِ مشمول پاداش



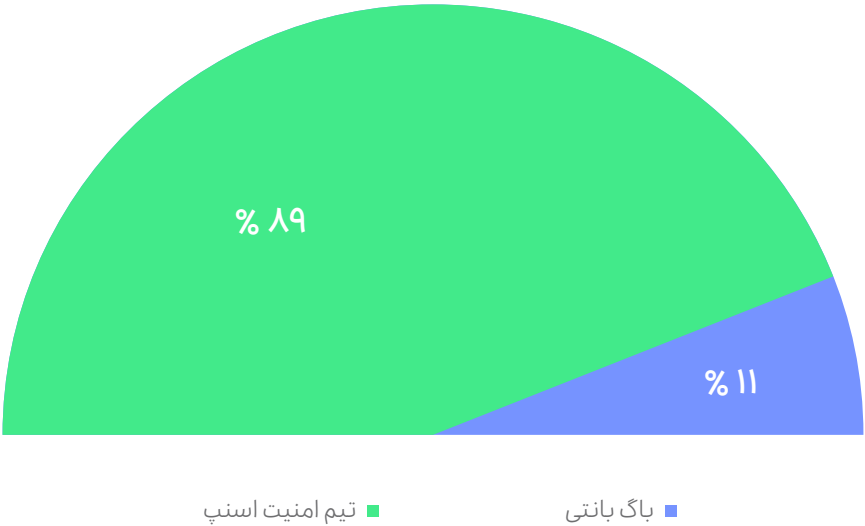
رشد گزارش‌های معتبر باگ بان‌تی از ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۲



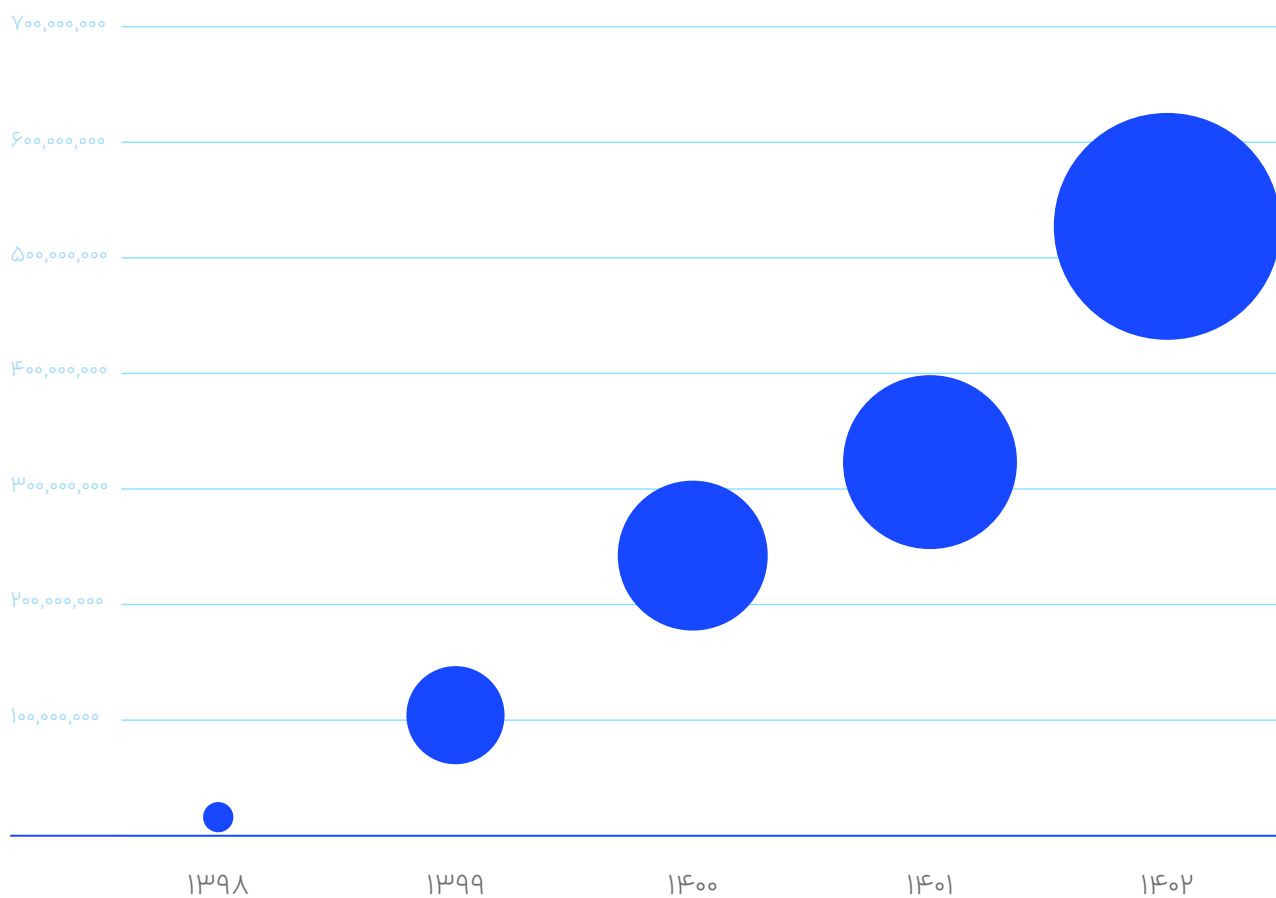
رشد تجمیعی همکاری شکارچیان



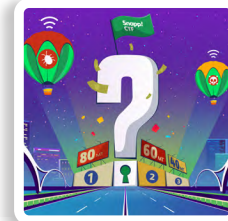
نسبت آسیب پذیری های شناسایی شده



رشد پرداختی‌های باگ بانتی از ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۲



فتح پرچم در یک نگاه



اولین دوره‌ی مسابقات فتح پرچم (CTF) گروه اسنپ ۳ اسفند ۱۴۰۲ برگزار شد. در این رقابت چالش‌هایی در زمینه‌ی وب، مهندسی معکوس، رمزنگاری پیشرفته (کریپتوگرافی)، جرم‌شناسی (فارنزیک) و نفوذ به برنامه‌های کاربردی (اکسپلویت) طراحی شده بود. مسابقه‌ی فتح پرچم با هدف به چالش کشیدن مهارت‌های علاقه‌مندان حوزه‌ی امنیت سایبری، کشف رویکردهای نوآورانه برای حل مسئله و ارتباط‌سازی اجرا شد.

۶۸۰ نفر

۴۰۰ تیم

۲۴ ساعت

۳۵ چالش

۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ تعداد شرکت‌کننده‌ها

■ تعداد تیم‌ها

■ مدت مسابقه

■ تعداد چالش‌ها

■ مجموع جوایز

■ نتایج مسابقه

۲۶ چالش حل شده | ۹ چالش حل نشده



منابع انسانی؛ ما شدن و ماندن

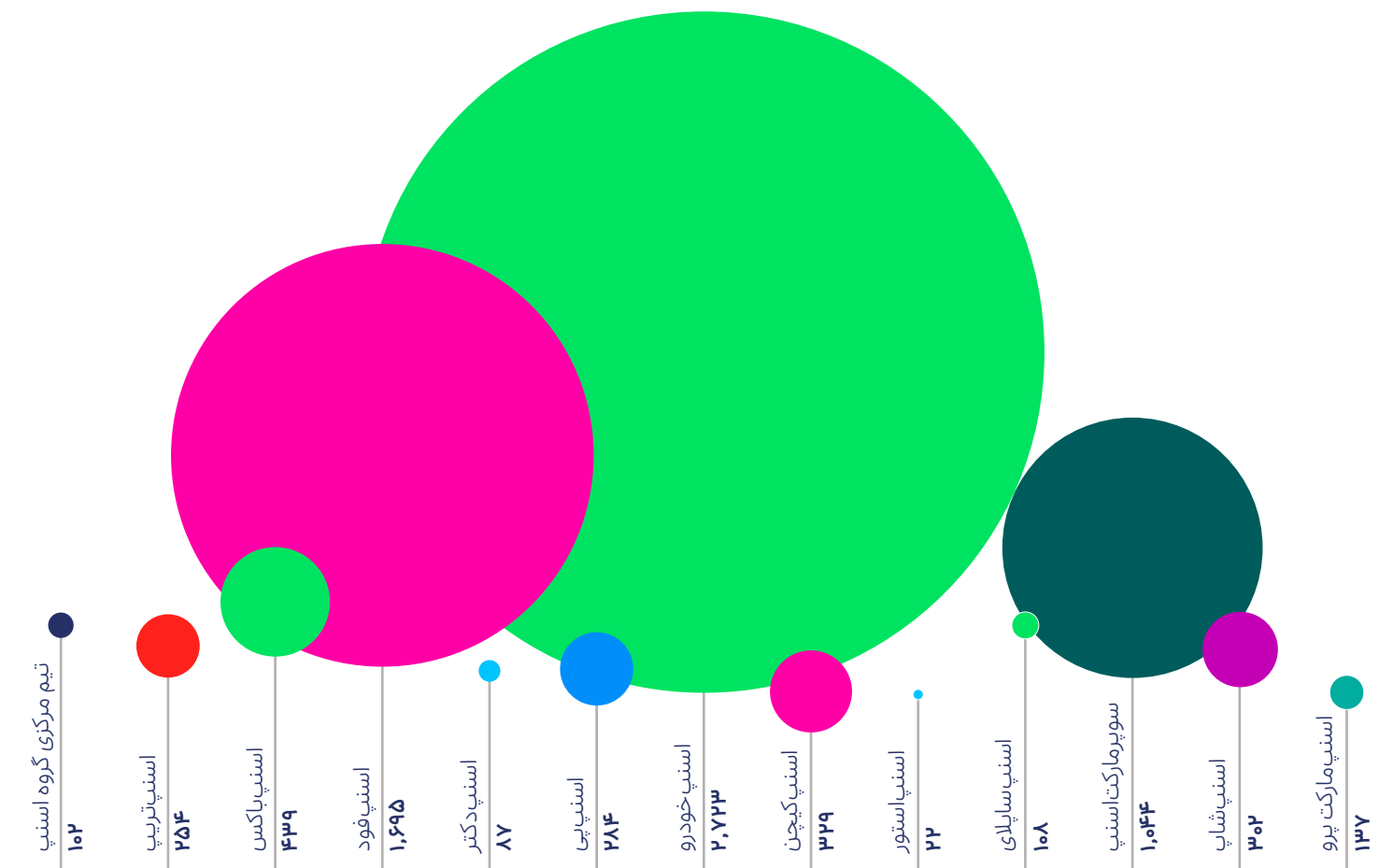


مجموعه‌ی اسنپ با ترکیب متنوعی از نسل‌ها شکل گرفته است و سرمایه‌های انسانی اصلی‌ترین دارایی این سازمان محسوب می‌شود. حفظ و نگهداشت این دارایی در گرو عوامل داخلی و بیرونی متعددی است و همین موضوع از اصلی‌ترین چالش‌های تیم‌های منابع انسانی به شمار می‌رود. در همین راستا، منابع انسانی گروه اسنپ در سالی که گذشت مأموریت مهمی را برعهده داشت و موفق شد با اصلاح روندها و انجام تعهداتش فصل جدیدی از ارتباطات انسانی را در این مجموعه رقم بزند. محل ساختمان مرکزی گروه اسنپ تغییر کرد و بیشینه کردن ملاحظات و اقدامات ایمنی و ایجاد واحد HSE در اولویت کار منابع انسانی قرار گرفت. از آتجایی که بازنگری در فرآیندها و بهبود و اصلاح آن‌ها باید به‌طور مستمر انجام شود تا اثربخشی لازم را داشته باشد، این موضوع همچنان در دستور کار منابع انسانی گروه اسنپ قرار دارد و در این مسیر از فناوری‌های روز دنیا نیز بهره خواهد برد.

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

مجموع همکاران در شرکت های زیرمجموعه ی گروه اسنپ

۷,۵۲۶ نفر



Snapp Group Annual Report 2023/24

۷۶۷ نفر



■ خالص افزایش همکاران نسبت به سال گذشته

%۱۱

■ رشد تعداد همکاران نسبت به سال گذشته

درصد همکاران زن

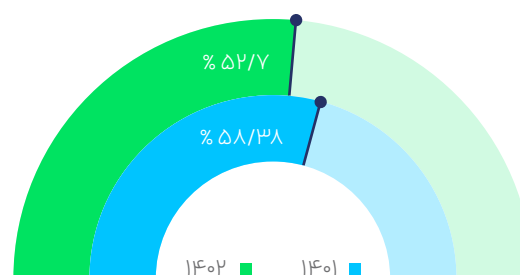
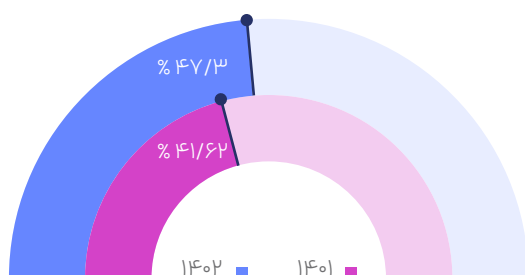
% ۴۷/۳



درصد همکاران مرد

% ۵۲/۷

مقایسه‌ی درصد همکاران زن و مرد در ۲ سال گذشته



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۳۰ سال

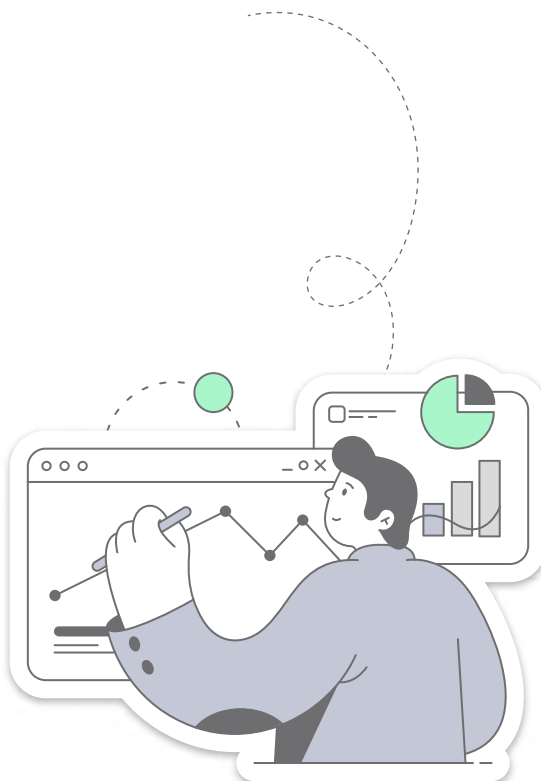
■ میانگین سنی همکاران

۲,۳۸۱ نفر

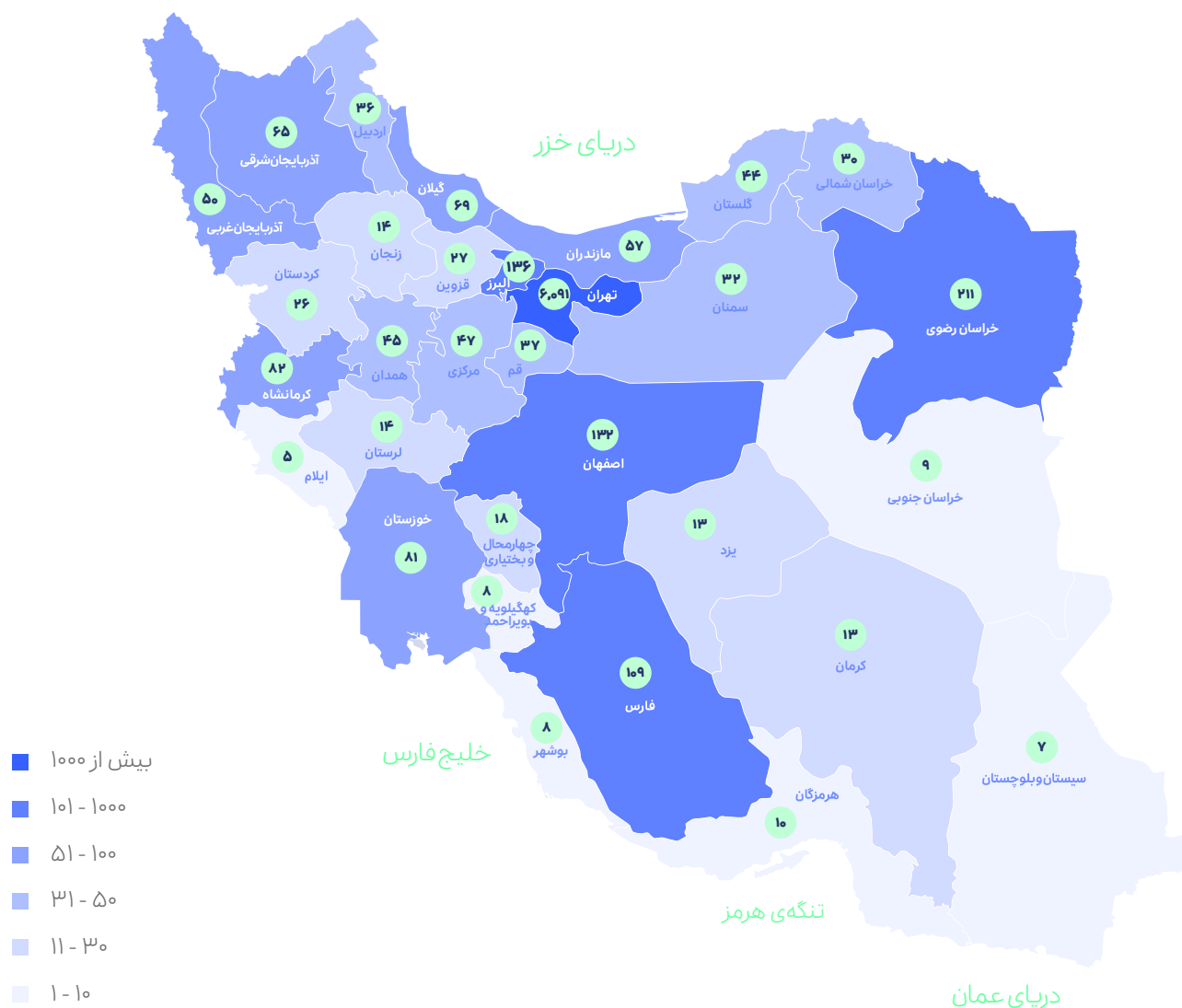
■ همکاران نسل Z (زد)

۱۴۸ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



پراکندگی جغرافیایی همکاران در شرکت های زیرمجموعه ی گروه اسنپ



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ

۱۰۲ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن
۵۰ نفر

همکاران مرد
۵۲ نفر



۱۶ نفر

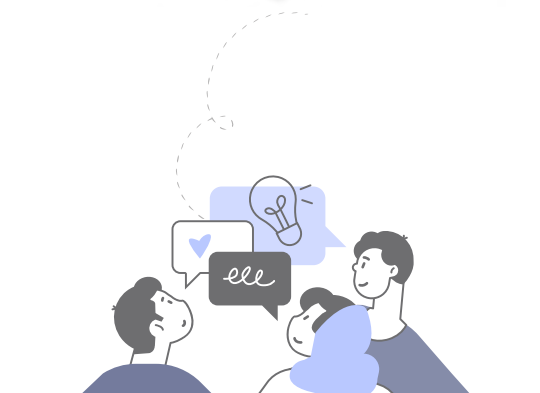
■ مدیران و سرپرستان زن

۳۳ سال

■ میانگین سنی همکاران

۱۲ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۶ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



منابع انسانی اسنپ خودرو

۲,۷۲۳ نفر

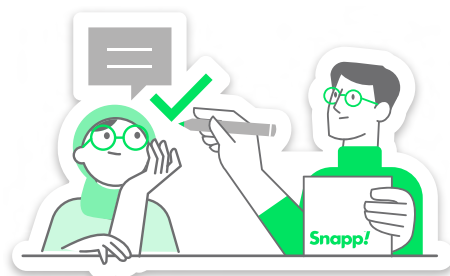
■ تعداد همکاران

همکاران زن

۱,۲۴۸ نفر

همکاران مرد

۱,۴۷۵ نفر



۵۶ نفر

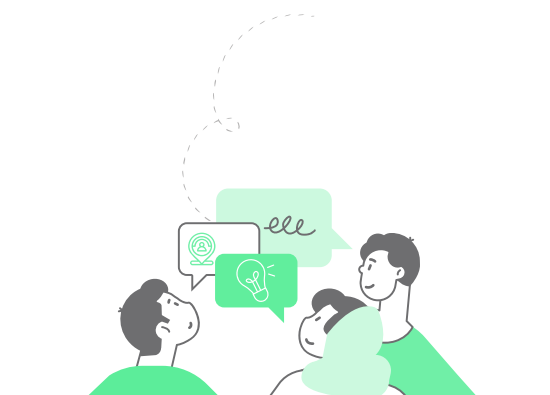
■ مدیران و سرپرستان زن

۳۱ سال

■ میانگین سنی همکاران

۳۴۶ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۷۴ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

منابع انسانی اسنپ باکس

۴۳۹ نفر

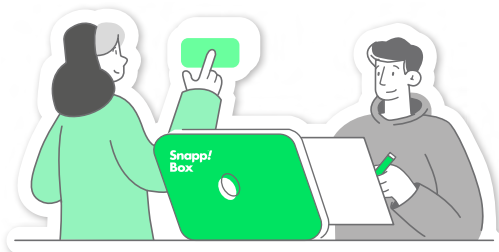
■ تعداد همکاران

همکاران زن

۲۴۴ نفر

همکاران مرد

۱۹۵ نفر



۷ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

■ میانگین سنی همکاران

۱۹۳ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۱۲ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



منابع انسانی اسنپ فود

۱,۶۹۵ نفر

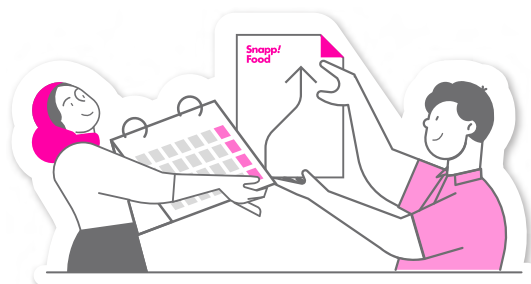
■ تعداد همکاران

همکاران زن

۸۹۲ نفر

همکاران مرد

۸۰۳ نفر



۹۱ نفر

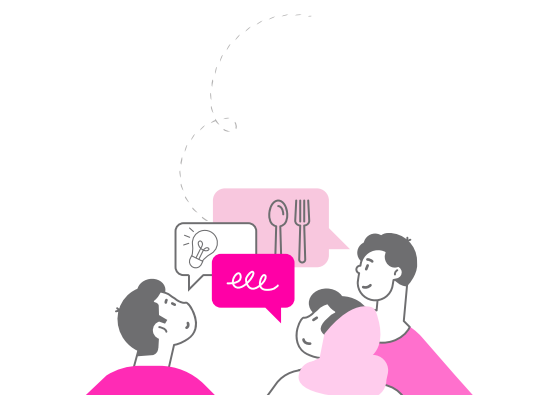
■ مدیران و سرپرستان زن

۳۰ سال

■ میانگین سنی همکاران

۶۴۳ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۱۵ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



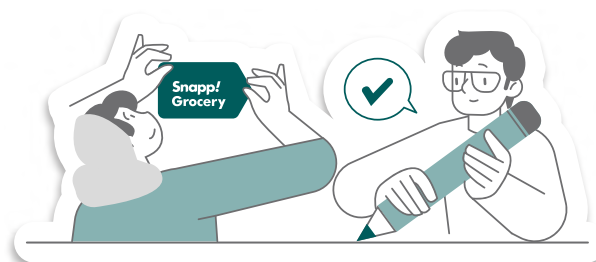
گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

منابع انسانی سوپرمارکت اسنپ

۱,۰۴۴ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن
۴۸۷ نفر



همکاران مرد
۵۵۷ نفر

۴۵ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

■ میانگین سنی همکاران

۵۶۸ نفر



■ همکاران نسل Z (زد)

۱۳ نفر



■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲

منابع انسانی اسنپ پی

۲۸۴ نفر

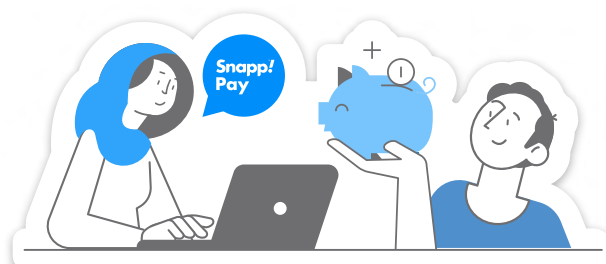
■ تعداد همکاران

همکاران زن

۱۷۵ نفر

همکاران مرد

۱۰۹ نفر



۱۳ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

۳۰ سال

■ میانگین سنی همکاران

۷۹ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۷ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

منابع انسانی اسنپ تریپ

■ تعداد همکاران

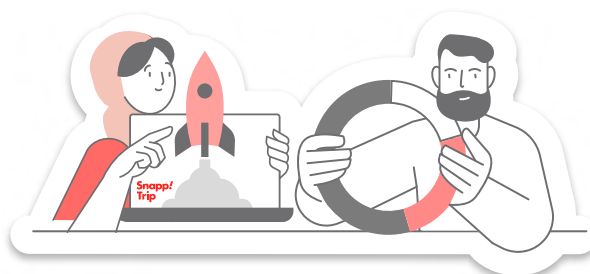
۲۵۴ نفر

همکاران مرد

۱۱۸ نفر

همکاران زن

۱۳۶ نفر



■ مدیران و سرپرستان زن

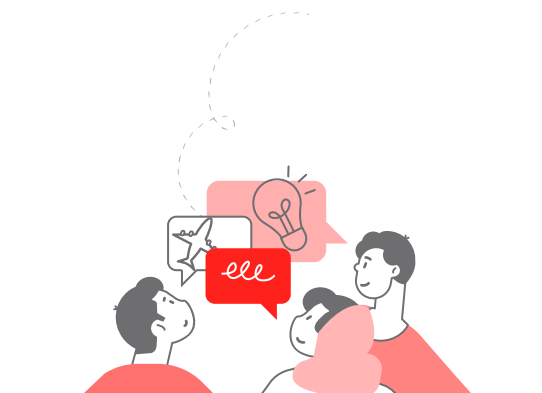
۱۲ نفر

■ میانگین سنی همکاران

۲۹ سال

■ همکاران نسل Z (زد)

۱۰۵ نفر



■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲

۴ نفر



منابع انسانی اسنپ شاپ

۳۰۲ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن

۱۳۰ نفر

همکاران مرد

۱۷۲ نفر



۹ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

■ میانگین سنی همکاران

۱۹۰ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۹ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

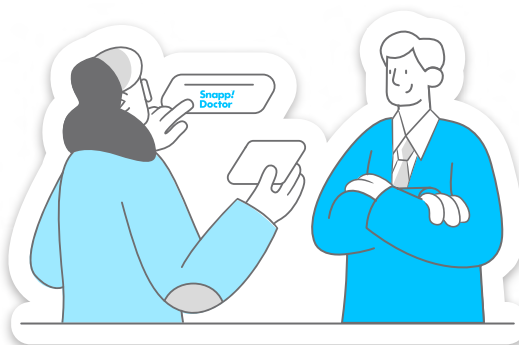
منابع انسانی اسنپ دکتر

۸۷ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن
۵۱ نفر

همکاران مرد
۳۶ نفر



۵ نفر

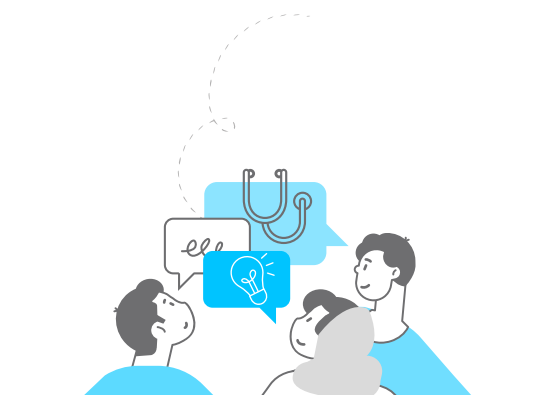
■ مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

■ میانگین سنی همکاران

۴۰ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)



۱ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



گروه اسنپ برمدار زمان





سوپراپ اسنپ: پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها



۵ سال قبل، اسنپ مسیر تبدیل شدن به پلتفرمی یکپارچه با خدمات متنوع برای رفع نیازهای روزمره را آغاز کرد. هر سال در این مسیر خدمات جدیدی از قالب سنتی بیرون آمدند و در بستر اپلیکیشنی جامع کنار هم قرار گرفتند تا راحتی، سرعت و دسترس پذیری در گستره‌ی وسیع‌تری از خدمات و کسب‌وکارها معنا پیدا کند. حالا این اکوسیستم، به صورت روزمره، پاسخگوی نیازهای مختلف میلیون‌ها نفر است که به دنبال تجربه‌ی کاربری بهتر و حرفه‌ای‌تر در این پلتفرم هستند. در همین راستا، سوپراپ اسنپ در سالی که گذشت تلاش کرد در کنار رشد و توسعه‌ی سرویس‌ها و بازنگری و اصلاح نقاط ضعف، با معرفی اسنپ‌پرو، سرویس اشتراک گروه اسنپ، به نیاز تازه‌ی کاربران‌ش - یعنی تجربه‌ی کاربری یکپارچه‌تر و به صرفه‌تر - پاسخ دهد.

۷۲,۳۶۴,۳۴۳ کاربر

■ تعداد کل کاربران سوپراپ اسنپ

۹,۹۶۹,۳۷۲ کاربر

■ تعداد کاربران اضافه شده به سوپراپ در ۱۴۰۲

۱۶%

■ رشد کاربران نسبت به سال گذشته

رشد کاربران نسبت به سال گذشته



■ دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپر اپ را باز کرده اند ۵,۳۵۴,۴۱۹,۳۴۹ مرتبه

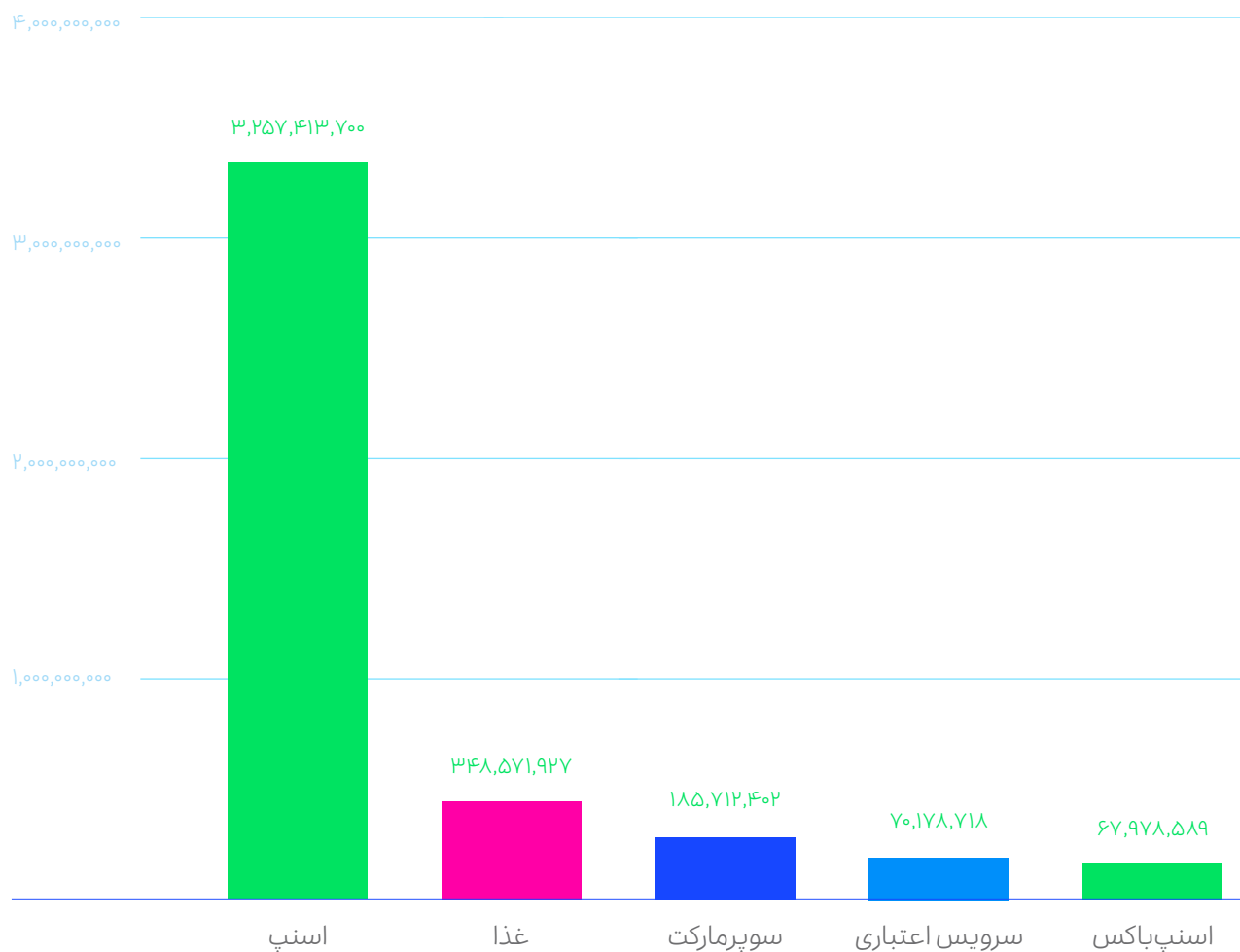


■ متوسط دفعات روزانه ی باز کردن سوپر اپ ۱۴,۶۶۹,۶۴۲ مرتبه

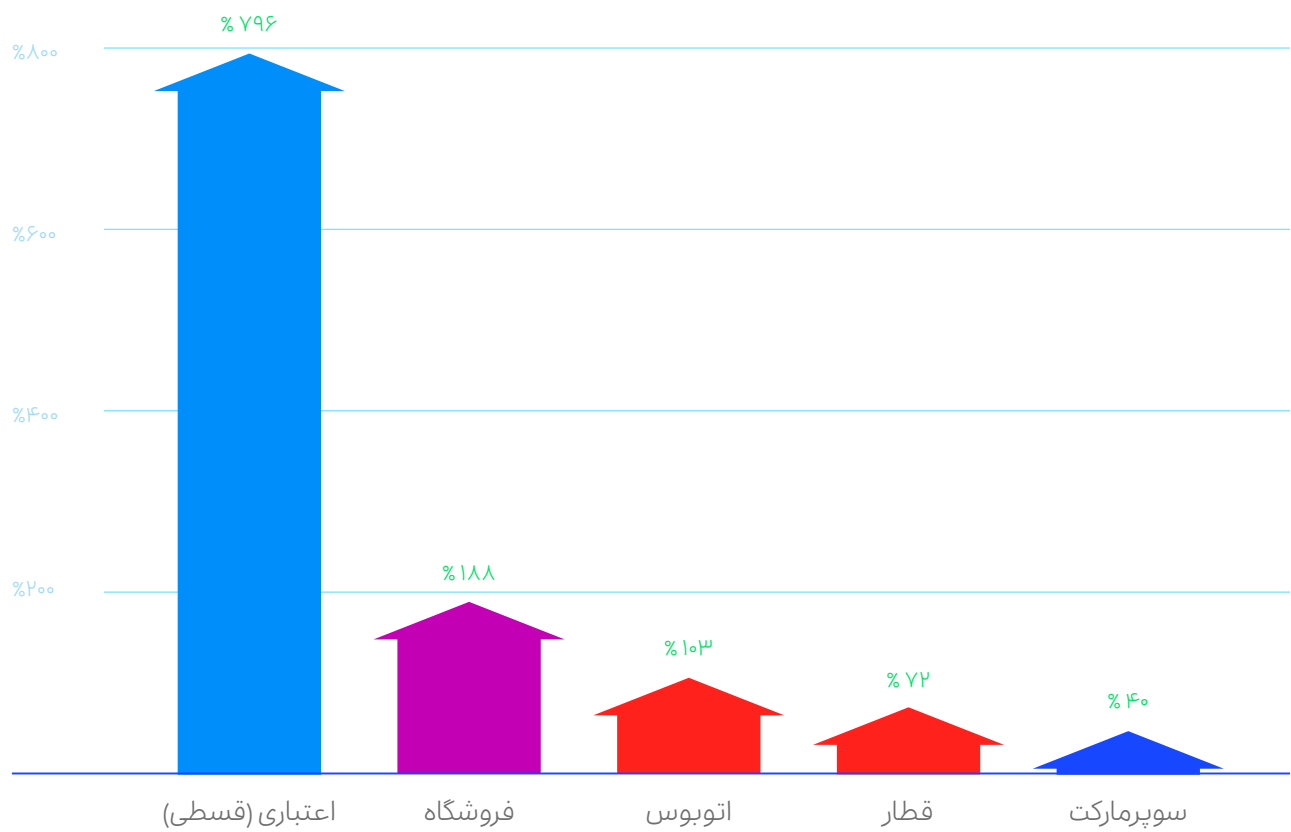
سرویس های اصلی سوپر اپ اسنپ



۵ سرویس محبوب با بیشترین میزان بازدید در ۱۴۰۲



۵ سرویس با بیشترین میزان رشد بر اساس تعداد سفارش موفق در ۱۴۰۲



قابلیت‌های جدید سوپراپ اسنپ براساس نیاز کاربران

- منوی کاربری در صفحه‌ی اصلی سوپراپ در اندروید و وب‌اپ
- پیام درون‌برنامه‌ای (in app messaging) در اندروید و وب‌اپ
- اسنپ‌پرو (سرویس اشتراک گروه اسنپ) در شهرهای تهران، مشهد، اصفهان، شیراز، کرج، قم، اهواز و تبریز
- پیشنهادهای هفته در اسنپ کلاب



تغییرات سوپراپ بر اساس بازخورد کاربران

- افزودن امکان جست‌وجو در اسنپ کلاب برای دسترسی سریع‌تر
- تغییر جای تاریخچه‌ی امتیازها و کدهای دریافتی
- افزودن «نشان‌های شما» در منوی سوپراپ برای نمایش نشان‌های دریافتی کاربران

اسنپ پرو؛ به سود کاربران



سوپراپ اسنپ در ۱۴۰۲ سرویس اشتراک اسنپ پرو را برای مشترکان حرفه‌ای خود فعال کرد. اسنپ پرو سرویس اشتراک حرفه‌ای سوپراپ اسنپ محسوب می‌شود که در شروع کار خود روی ۳ سرویس خودرو، غذا و سوپرمارکت (تحويلل فوری) فعال شد. در این سرویس، به ازای پرداخت مبلغ اشتراک اسنپ پرو، مزایای ویژه و تخفیف اسنپ، به مدت ۱ ماه، به‌طور خودکار فعال می‌شود. توسعه‌ی این سرویس از جمله برنامه‌های آتی اسنپ خواهد بود.



شهرهای فعال



■ اهواز

■ کرج

■ اصفهان

■ تهران

■ تبریز

■ قم

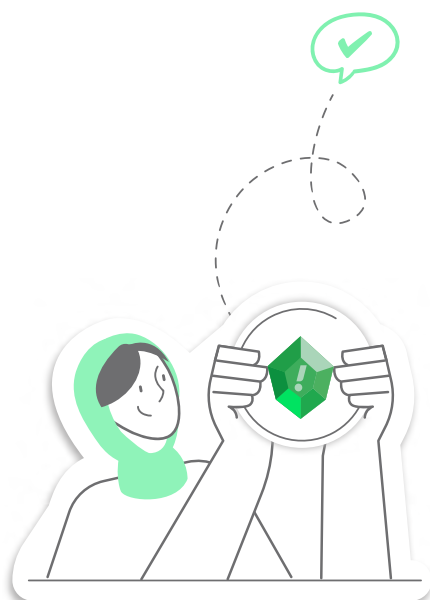
■ شیراز

■ مشهد

اسنپ کلاب؛ همیشه تخفیف، سراسر جایزه



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



مهم‌ترین رکوردهای اسنپ کلاب



■ قرعه‌کشی PS5

با ۴,۶۸۲,۶۳۷ مرتبه مشارکت

■ نیکوکاری «تأمین هزینه‌ی ثبت و انجام آزمایش HLA برای درمان کودکان مبتلا به سرطان»

با ۳۷۷,۴۱۰ مرتبه مشارکت



۶۷۵,۶۱۴,۱۷۹,۴۶۵ امتیاز دریافتی

■ مجموع امتیازهای دریافتی کاربران اسنپ کلاب

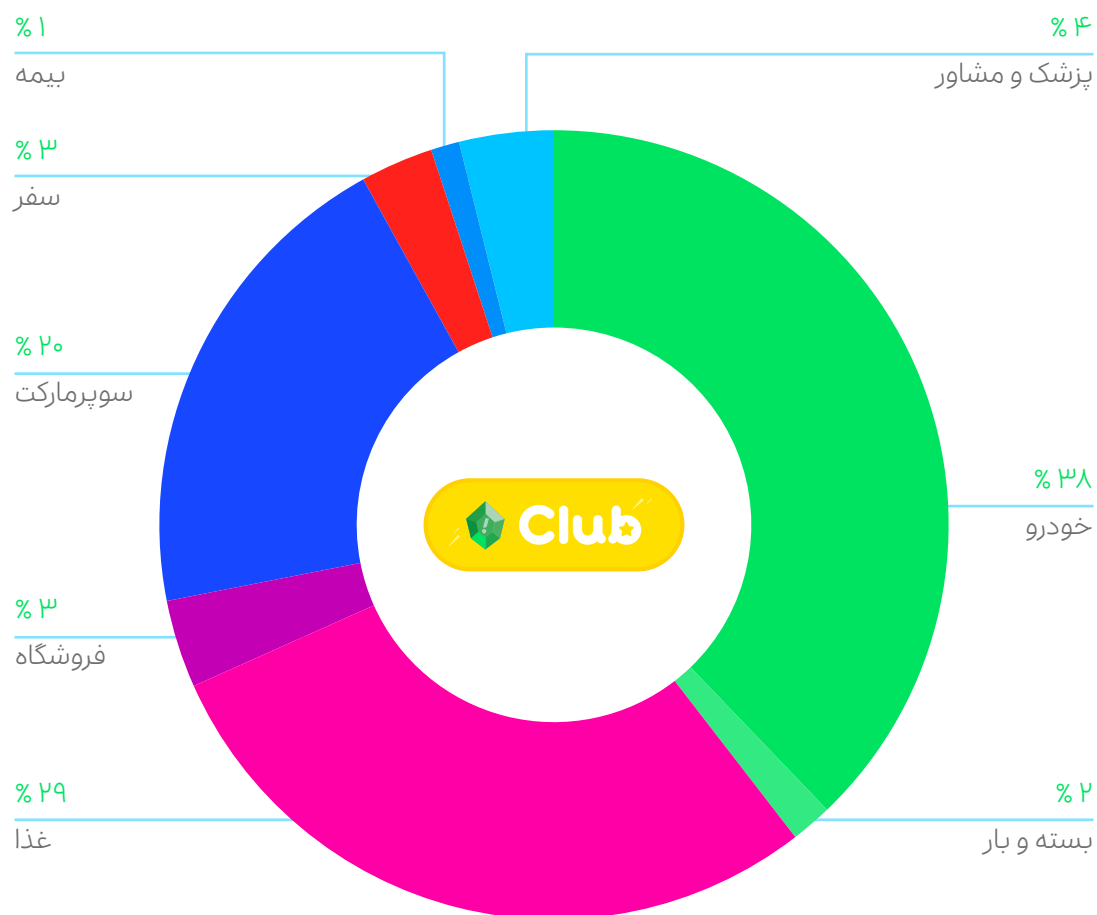
۴۰۷,۸۲۷,۱۲۲,۴۲۰ امتیاز مصرف شده

■ مجموع امتیازهای مصرف شده‌ی کاربران اسنپ کلاب

۶۰,۵۴۱,۲۲۵ کد

■ مجموع کدهای دریافت شده از اسنپ کلاب

میانگین سهم روزانه‌ی سرویس‌های سوپر اپ از تخفیف‌های اسنپ‌کلاب





اسنپ خودرو؛ همسفر همیشه



یک دهه قبل، با آغاز فعالیت تاکسی اینترنتی اسنپ، چهره‌ی حمل‌ونقل شهری در ایران برای همیشه تغییر کرد. اسنپ در دهمین سال فعالیتش توانست با همراهی کاربران راننده و مسافر رکورد بیش از ۵,۰۰۰,۰۰۰ سفر روزانه را ثبت کند و بیش از ۹۰٪ سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی در کشور را در اختیار بگیرد. 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 دو گروه کاربران است و از طریق این بازخوردها در راستای یافتن روش‌های بهینه و موثر و ایجاد تغییر تلاش می‌کند.

Snapp Group
Annual Report 2023/24

۵/۵ تا ۶۲٪

۹۲٪



■ سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی از کل سفرهای درون شهری

■ سهم بازار اسنپ خودرو از تاکسی‌های اینترنتی



۷۲,۳۶۴,۳۴۳ کاربر

۳۱,۹۲۹,۵۸۸ کاربر



■ تعداد کل کاربران مسافر اسنپ خودرو

■ تعداد کاربران مسافر فعال اسنپ خودرو در ۱۴۰۲



۵,۰۵۳,۶۰۴ سفر [۱۶ اسفند]

۱۲۷,۷۸۵,۵۸۸ سفر [دی]

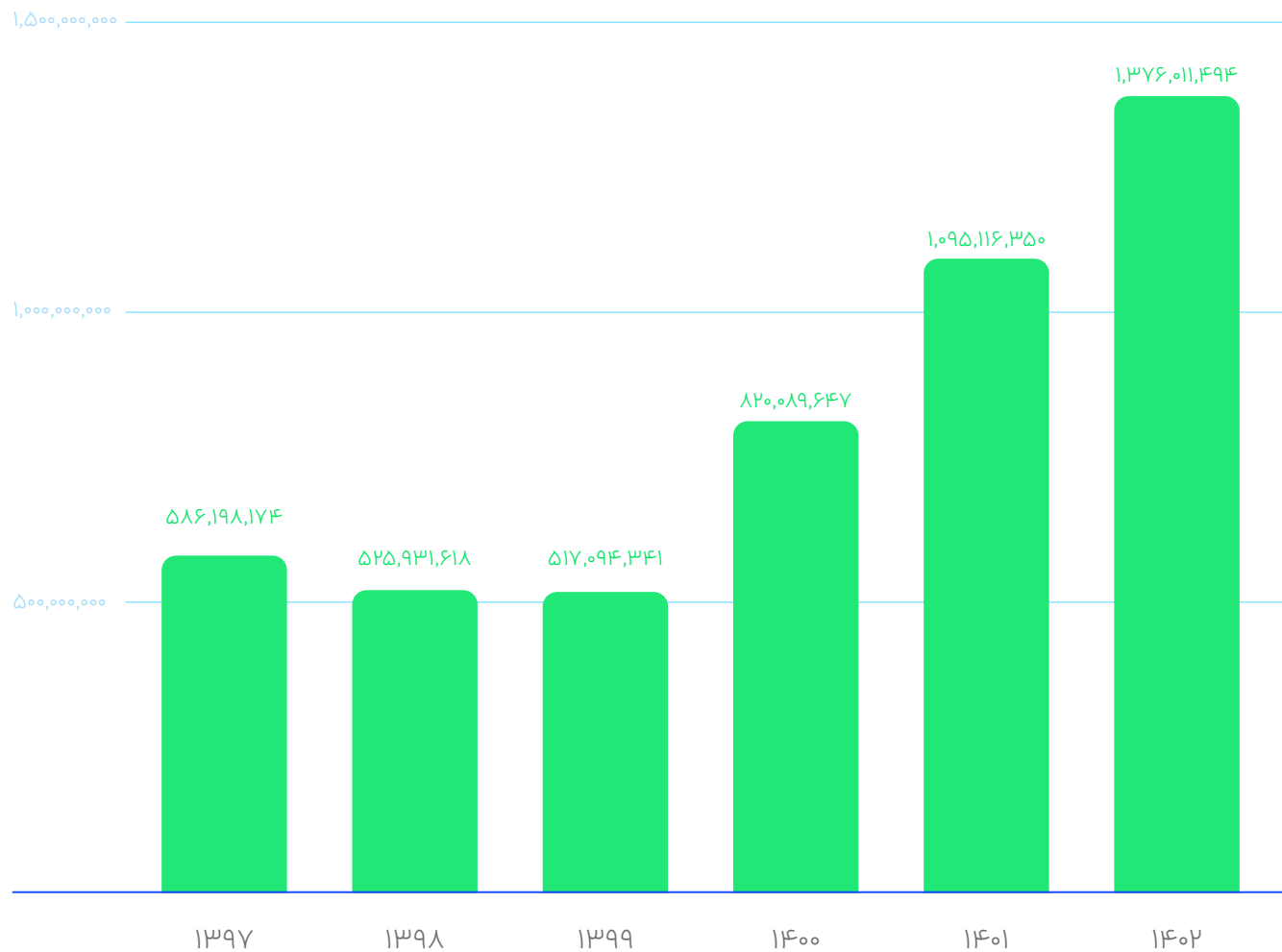


■ رکورد روزانه‌ی سفرهای اسنپ خودرو

■ رکورد ماهانه‌ی سفرها

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به سال‌های گذشته



۲۰/۴۱٪



■ رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به سال گذشته

۲۸۰,۸۹۵,۱۴۴ سفر

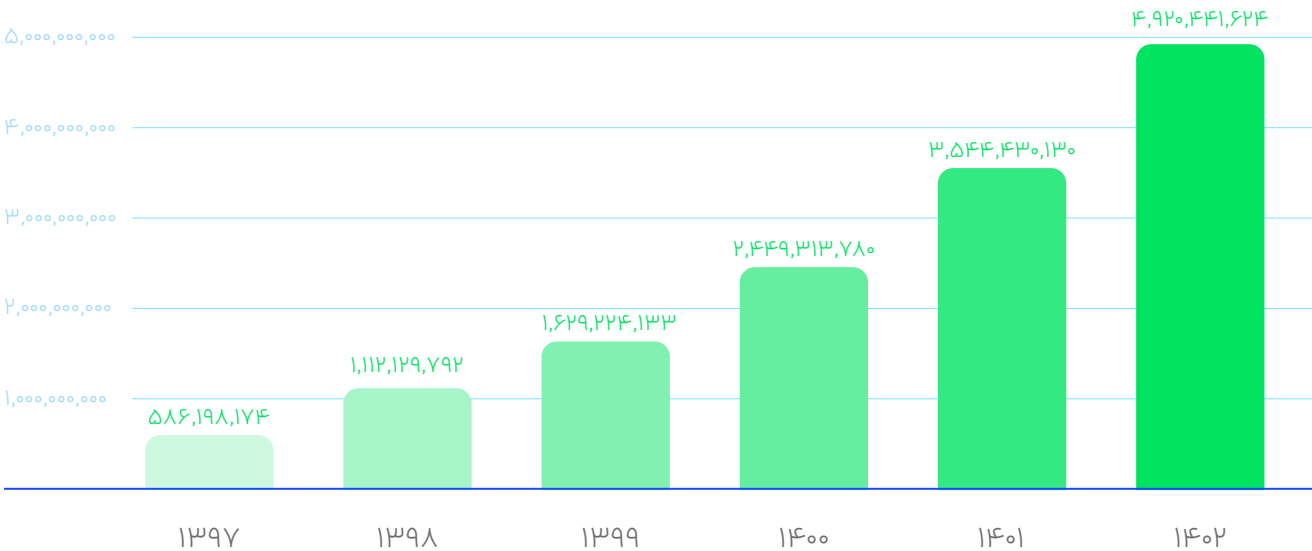
■ رشد تعداد سفرها نسبت به ۱۴۰۱

۱,۳۷۶,۰۱۱,۴۹۴ سفر

■ تعداد سفرهای انجام‌شده در ۱۴۰۲



نمودار تجمیعی رشد سفرهای اسنپ در ۶ سال گذشته

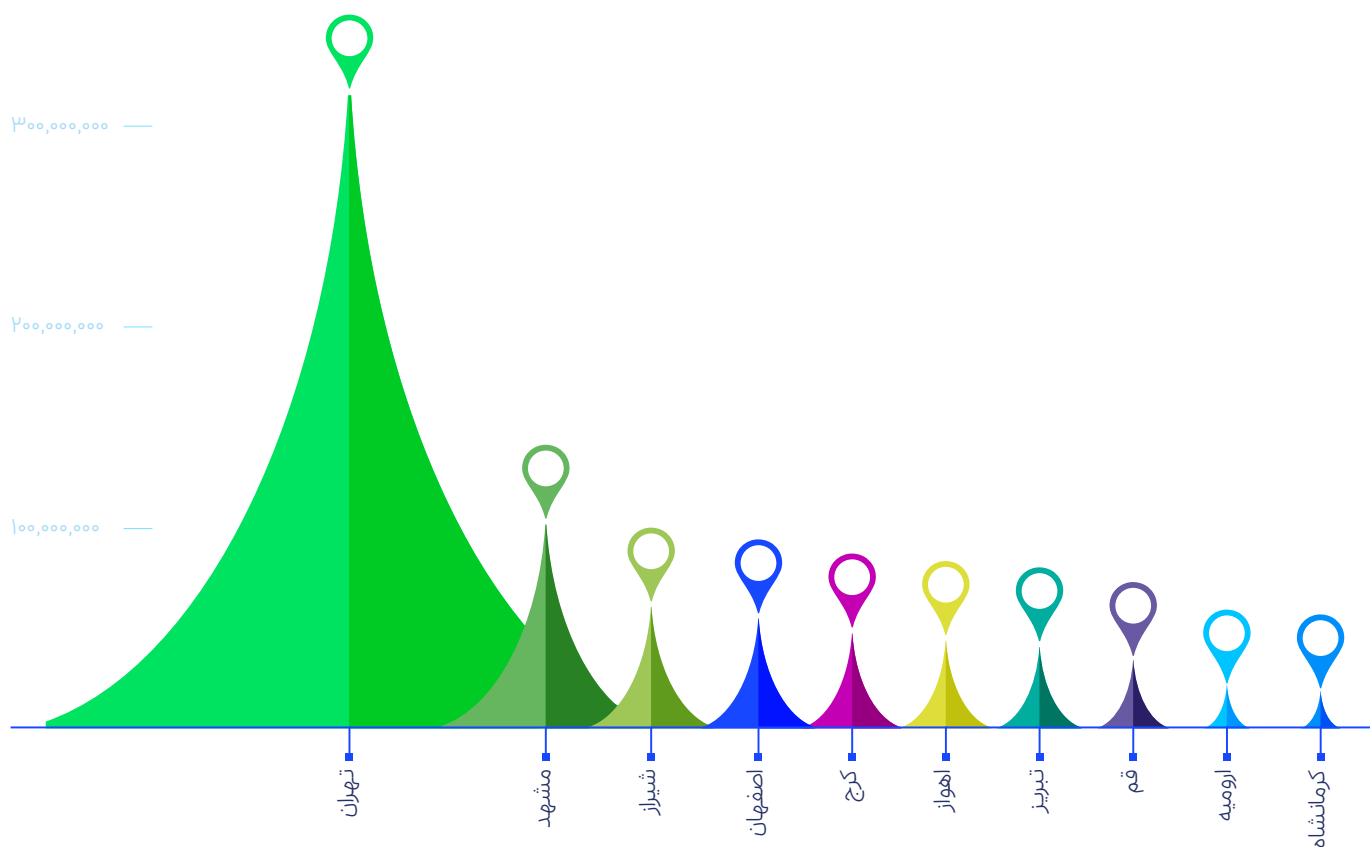


۳۲۳ شهر بزرگ و کوچک

■ تعداد شهرهای محل فعالیت اسنپ در ۱۴۰۲



شهرهای دارای بیشترین تعداد سفر



باشگاه مُشت‌زنی



بارزترین ویژگی شرکت‌های فناوری‌محور و استارت‌آپ‌ها به هم زدن قاعده‌های قدیمی و بازی در زمین نوآوری و راهکارهای نوین است. اسنپ هم در شروع کارش نیازی اساسی را در بخش حمل‌ونقل شهری شناسایی کرد و به این نیاز از طریق راهکارهای جدید و بهینه پاسخ داد. در این شرایط، تا حدی طبیعی است که اصلی‌ترین چالش‌های این کسب‌وکار به تنظیم‌گری قوانین برگردد. شرکت‌های فناوری‌محور به دلیل ناکارآمدی مقررات موجود با چالش‌های متعددی روبه‌رو می‌شوند. با این حال، در سالی که گذشت، هر بار که با یکی از این چالش‌ها و تضادها و مخالفت‌ها مواجه شدیم، به جای اینکه از خودمان بپرسیم تا کجا می‌شود تاب آورد، به قدم‌های بعدی‌مان فکر کردیم. همچنان تغییر نگرش و اعتمادسازی در دستگاه‌های حاکمیتی نسبت به شرکت‌های نوآور در دستور کار ما قرار دارد و امیدواریم روزی برسد که، با تفسیر و اجرای صحیح قوانین منطبق با نیاز امروز، شاهد فرصت عرضه‌ی ایده‌های نوآورانه‌ی بیشتری در کشور باشیم.

محمد خلع

مدیرعامل اسنپ

■ تعداد کاربران راننده

۶,۱۵۲,۵۰۹ نفر

■ تعداد کاربران راننده‌ی فعال در ۱۴۰۲

۳,۳۰۵,۱۴۷ نفر



کاربران راننده‌ی زن و مرد

کاربران زن

۲۳۳,۲۱۴ نفر



کاربران مرد

۵,۹۱۹,۲۹۵ نفر



■ مجموع ساعاتی که کاربران مسافر در اسنپ گذرانده‌اند

۵۲۳,۵۸۴,۶۵۸ ساعت

■ مجموع مسافت طی‌شده در سفر

۱۱,۸۷۱,۵۹۸,۱۹۴ کیلومتر

۲۲ ثانیه



■ متوسط زمان قبول درخواست سفر از سوی راننده

۲۷۰,۹۶۴,۱۲۰ لغو سفر



■ تعداد سفرهای لغو شده از سوی مسافر
پس از رسیدن راننده به مبدا در ۱۴۰۲



پُرسفرترین کاربر مسافر

۸,۵۴۳ سفر

۶۴,۱۰۰ کیلومتر

۱۷۲,۲۲۲,۰۰۰ تومان



■ تعداد سفرها

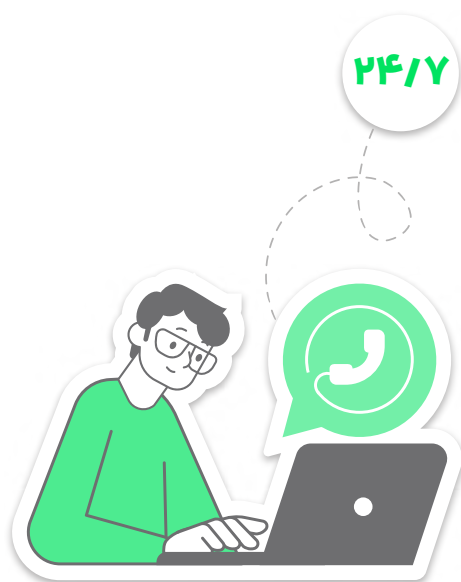
■ مسافت طی شده در سفرها

■ مبلغ پرداختی

مرکز خدمات مشتریان: آمادگی شنیدن



مرکز خدمات مشتریان، همراه ۲۴ ساعته‌ی کاربران اسنپ، دو راه ارتباطی تماس تلفنی و ثبت تیکت را به صورت تفکیک‌شده در اختیار کاربران مسافر و راننده قرار داده است. برای پاسخگویی بهتر به مشکلات کاربران، این خطوط ارتباطی شامل خطوط کاربر مسافر، کاربر راننده، امنیت سفر، سوالات عمومی، شکایات و درخواست خودرو می‌شود. در سال گذشته در راستای بهبود تجربه‌ی کاربری، ثبت تیکت در اپلیکیشن اسنپ خودرو بازطراحی شد. جایگزین کردن روش‌هایی مثل ارسال پیام کوتاه با امکان رهگیری تیکت ثبت‌شده در اپلیکیشن، دسته‌بندی مشکلات و همین‌طور نمایش پاسخ‌های مرتبط با سوالات پیش‌فرض و احتمالی کاربران از جمله تغییراتی بود که برای بالا بردن سرعت و کیفیت پاسخگویی در سال گذشته در بخش پشتیبانی اسنپ انجام شد.

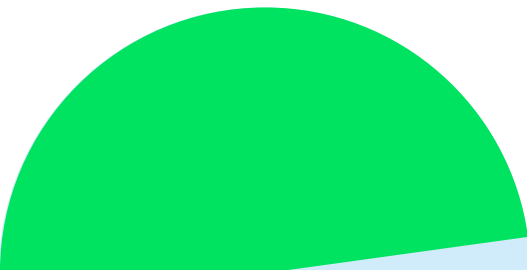


۴۹,۰۴۰,۳۹۲

■ تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌ها

نسبت تماس‌های پاسخ داده‌شده

۹۵/۵ %
درصد تماس‌های پاسخ داده‌شده



۴/۵ %
درصد تماس‌های پاسخ داده‌نشده

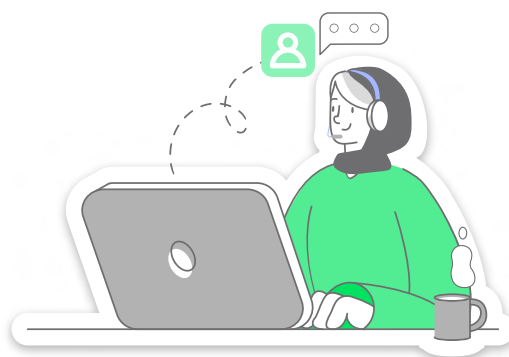
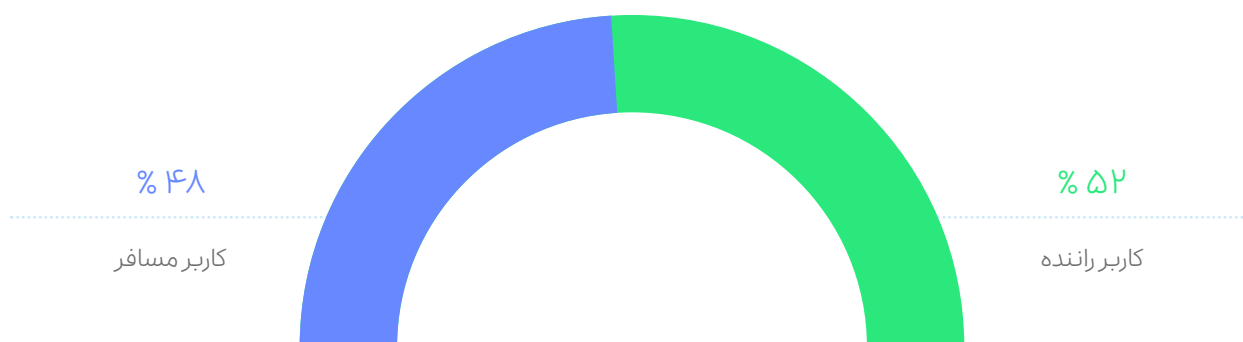
۸۷۳,۹۷۸ ساعت
[معادل ۱۰۰ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران مسافر و راننده با پشتیبانی

۲۱,۳۰۰,۰۰۰ تیکت

■ مجموع تیکت‌های دریافتی از کاربران

فراوانی تماس‌های ورودی کاربران راننده و مسافر با پشتیبانی



۵,۹۹۷,۶۸۳ تماس

■ تعداد تماس‌های خروجی پشتیبانی با کاربران مسافر و راننده

میانگین زمان انتظار و بهبود پاسخگویی به کاربران

۱۴۰۱		
میزان بهبود نسبت به ۱۴۰۱		
میانگین زمان انتظار		
خط پشتیبانی		
-	۵-۱۰ ثانیه	امنیت سفر
۳۰٪	۳۰-۲۰ ثانیه	کاربران در حال سفر
۳۵٪	۴۰-۲۰ ثانیه	سوالات عمومی خارج از سفر
۳۰٪	۳۰-۱۰ ثانیه	شکایات
۲۵٪	۳۰-۲۰ ثانیه	درخواست خودرو
۹۰٪	۳۰ دقیقه تا ۱ ساعت	پاسخ‌دهی تیکت

شایع ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



| کاربر راننده |

تغییر در وضعیت سفر ■ بررسی نحوه ی پرداخت



| کاربر مسافر |

اشیاء جامانده ■ تغییر در وضعیت سفر ■ پیگیری دیگر سرویس های گروه اسنپ



شایع ترین زمان ها برای جا گذاشتن وسیله در سفر

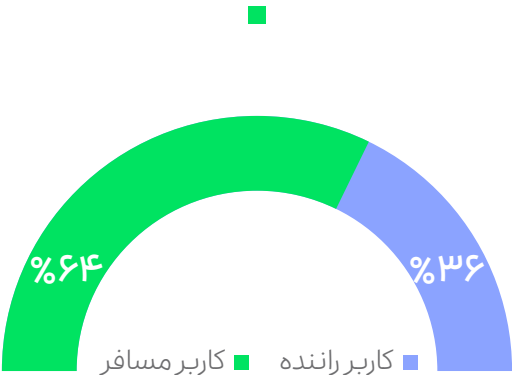
■ پنج شنبه، جمعه، شنبه [بین ساعات ۲۳ تا ۳ بامداد]



تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی

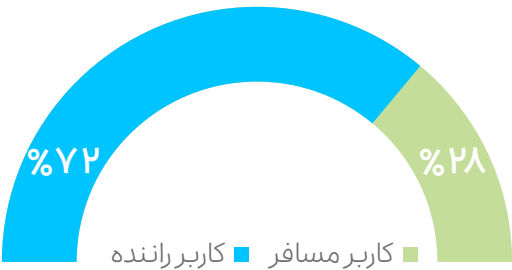
۲,۳۲۰,۳۸۷

تماس تلفنی



۳,۶۵۰,۶۱۳

تیکت



۱/۳%



درصد شکایات با موضوع حاد

۴/۵ از ۵

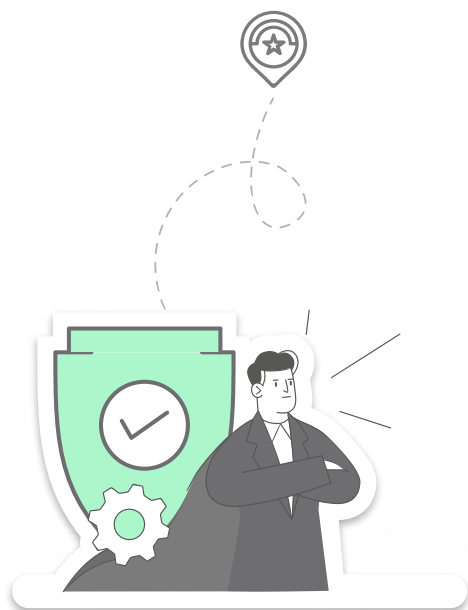


میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ خودرو

امنیت سفر؛ پشت هر سفر امن



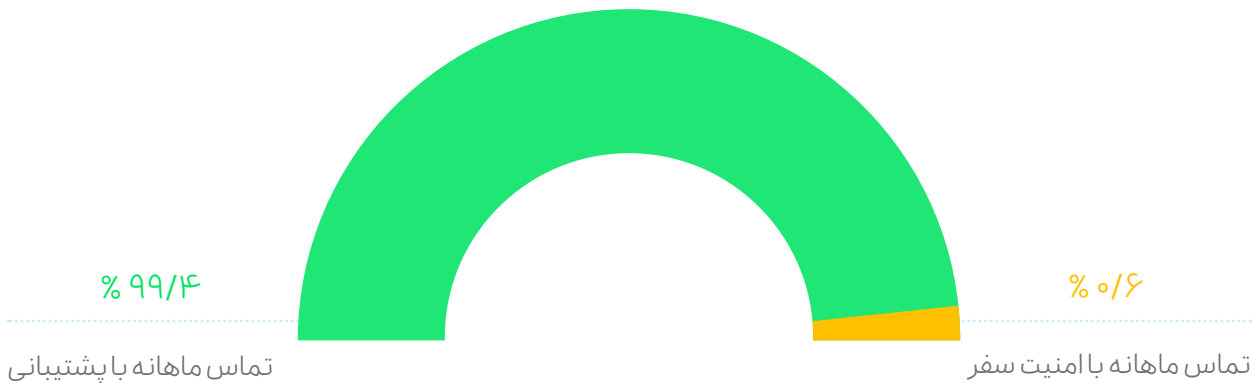
امنیت سفر در اسنپ بر مبنای رویکردی جامع و با هدف کاهش خطرات احتمالی در سفر و حفظ امنیت و سلامت کاربران برنامه‌ریزی شده و در ۳ محور اصلی اجرا می‌شود. توسعه‌ی امکانات پیشگیرانه‌ی پیش از سفر، بهینه‌کردن روش‌های نظارت در لحظه و راهکارهای مداخله‌ای حین سفر، پایش مداوم داده‌ها و بازخورد کاربران پس از سفر. افزایش سهولت و سرعت دسترسی به این امکانات به‌ویژه هنگام سفر برای هر دو گروه کاربران و همچنین پیگیری گزارش‌های مرتبط با امنیت از جمله نقاط تمرکز تیم امنیت سفر در سال گذشته بوده است. در ۱۴۰۲، به‌واسطه‌ی اقداماتی که در راستای امنیت سفرهای اسنپ انجام شده ۹۹/۹٪ سفرها بدون مشکل مرتبط با امنیت به پایان رسیده است.



سرویس امنیت سفر



سهم تماس با سرویس امنیت سفر از تماس‌های ماهانه با پشتیبانی



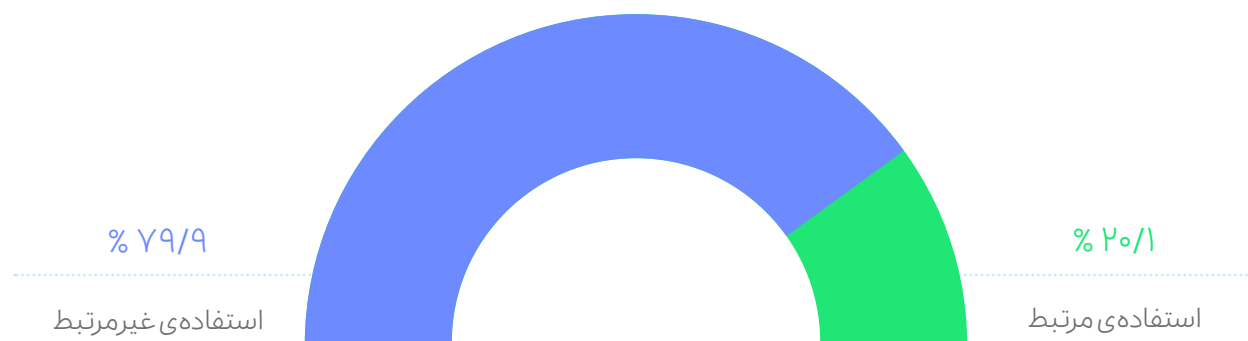
گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم»



در سرویس «امنیت سفر» اسنپ، کاربران می‌توانند به جای تماس مستقیم با تیم امنیت سفر در شرایط اضطراری، با استفاده از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم» مشکل را به صورت یک پیام متنی بنویسند و برای تیم امنیت سفر ارسال کنند.

■ سفرهایی که در آن از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم» استفاده شده است ۱۲,۹۷۱ سفر

نسبت استفاده‌ی صحیح از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم»



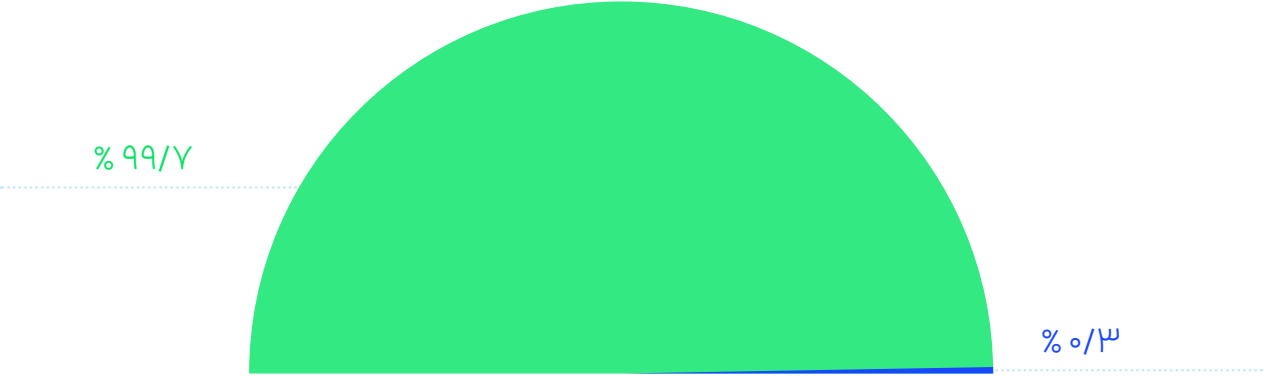
شناسایی انحراف از مسیر



این قابلیت که به صورت آزمایشی در اسنپ فعال است می تواند انحراف از مسیر را در سفر صد کند و در صورت مشاهده ی هر مورد غیرعادی تیم امنیت سفر را به سرعت مطلع کند. در این مرحله تیم امنیت سفر با برقراری ارتباط با مسافر و راننده وضعیت سفر را بررسی می کند و اقدامات لازم برای تأمین امنیت را انجام خواهد داد.



درصد سفرهایی که انحراف از مسیر در آن ها دلایل مرتبط با امنیت نداشته است



قابلیت‌های جدید امنیت سفر

■ امنیت سفر کاربران راننده

سرویس «امنیت سفر» در اپ کاربران راننده

سرویس «امنیت سفر» در اپ کاربران راننده با قابلیت به اشتراک‌گذاری مشخصات سفر و تماس با مراکز اضطراری از جمله اورژانس از بهمن ۱۴۰۲ به صورت آزمایشی برای کاربران اندروید و آی‌اواس فعال شد و در حال حاضر برای همه‌ی کاربران راننده در دسترس است.

■ امنیت سفر کاربران مسافر

سرویس «امنیت سفر» در اپ کاربران مسافر

سرویس «امنیت سفر» با قابلیت تماس مستقیم با تیم امنیت سفر، امکان ارسال پیام به کارشناس امنیت سفر، به اشتراک‌گذاری مشخصات سفر و تماس با اورژانس در اپ آی‌اواس فعال شد.

گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم» در سرویس «امنیت سفر»

امکان ارسال پیام متنی برای کارشناس امنیت سفر در سرویس «امنیت سفر» در اپ اندروید و آی‌اواس فعال شد.

سرویس تشخیص و پیگیری عدم تطابق راننده و خودرو با مشخصات داخل اپ

سرویس تشخیص و پیگیری عدم تطابق راننده و خودرو با مشخصات داخل اپ از بهمن ۱۴۰۲ در همه‌ی شهرهای ایران فعال شد.

رسیدگی به شکایات حاد؛ همراهی ادامه‌دار

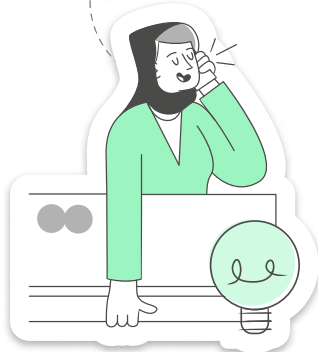


تاکسی‌های اینترنتی به واسطه‌ی تأیید هویت و صلاحیت افراد برای فعالیت در ناوگان، نسبت به روش‌های قدیمی حمل‌ونقل، امن‌تر و در برابر وقوع جرم بازدارنده‌اند. اما بروز اتفاقات ناخوشایند و آسیب‌زا برای هر دو گروه کاربران حین سفر در برخی موارد اجتناب‌ناپذیر است. در پشتیبانی اسنپ، تمام گزارش‌هایی که در دسته‌بندی موارد حاد و مرتبط با امنیت قرار می‌گیرند، پس از اقدامات اولیه به تیم رسیدگی به شکایات حاد ارجاع می‌شوند. پیگیری مشکلات پیش‌آمده در این تیم با تمرکز بیشتر و دقت بالاتر انجام می‌شود. همچنین آسیب‌های احتمالی که کاربران در زمان استفاده از نرم‌افزار اسنپ متحمل می‌شوند -مثل تصادفات رانندگی، درگیری با افراد ثالث، سرقت از راننده یا مسافر- با حمایت تیم حقوقی اسنپ در مراجع قضایی پیگیری می‌شوند.



۷۷۵ مورد حاد حل شده

■ رسیدگی به شکایات حاد در ۱۴۰۲



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. برگزاری آزمون روانشناسی برای توانمندسازی روانشناختی کاربران و اسنپ‌کارتیکس، 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. در سال گذشته، «لیگ رانندگان» هم به مجموعه‌ی خدمات این باشگاه افزوده شد که مزایایی بیش از تسهیلات معمول را در اختیار کاربران راننده قرار می‌دهد.



■ میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده

■ تمام‌وقت

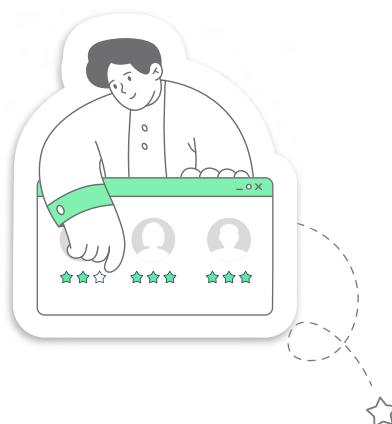
■ پاره‌وقت

۱۹,۱۹۳,۶۱۳ تومان

۸,۰۴۴,۲۸۵ تومان



ترین‌های ناوگان اسنپ



ع.ن از تهران | ۸,۷۹۸ سفر | ۶۷۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ پُردرآمدترین

س.ر از تهران | ۱۳,۵۰۵ سفر

■ فعال‌ترین کاربراننده‌ی زن

س.م.م از گلستان | ۴,۳۹۲ سفر

■ محترم‌ترین

پ.ش از ایلام | ۴,۵۶۹ سفر

■ درخشان‌ترین < بیشترین تعداد سفر با خودروی تمیز و خوشبو

ر.ق از تهران | ۳,۱۲۸ سفر

■ خوش‌آهنگ‌ترین < بیشترین تعداد سفر با پخش موزیک رضایت‌بخش

خدمات باشگاه رانندگان



خدمات تفریحی



خدمات رفاهی



خدمات درمانی



خدمات خودرویی

۱,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح‌های تشویقی

۷۰۰,۰۰۰ + کاربر راننده

■ استفاده‌کنندگان از خدمات باشگاه رانندگان اسنپ

[۲۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان تخفیف دریافت شده]

۴۵۰,۰۰۰ + کاربر

■ تعداد کاربران استفاده‌کننده از خدمات کارفیکس

۱۸۵,۰۰۰ + کاربر

■ تعداد کاربران استفاده‌کننده از خدمات درمانی

۴۰,۰۰۰ + کاربر

■ تعداد کاربران استفاده‌کننده از خدمات تفریحی

۲۵,۰۰۰ + کاربر

■ تعداد کاربران استفاده‌کننده از خدمات رفاهی

۱۵,۲۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش وام‌های اعطاشده به کاربران راننده

اسنپ کارفیکس؛ خدمات خودرویی با مناسب‌ترین قیمت



باشگاه رانندگان اسنپ سرویس کارفیکس را برای سهولت دسترسی کاربران راننده به انواع خدمات خودرویی (روغن موتور، لوازم یدکی خودرو، تایر، کارواش، باتری خودرو و شارژ کولر) با قیمت و تخفیف‌های مناسب ارائه کرده است.

۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان

■ میزان صرفه جویی در هزینه‌ی کاربران راننده با دریافت تخفیف‌ها

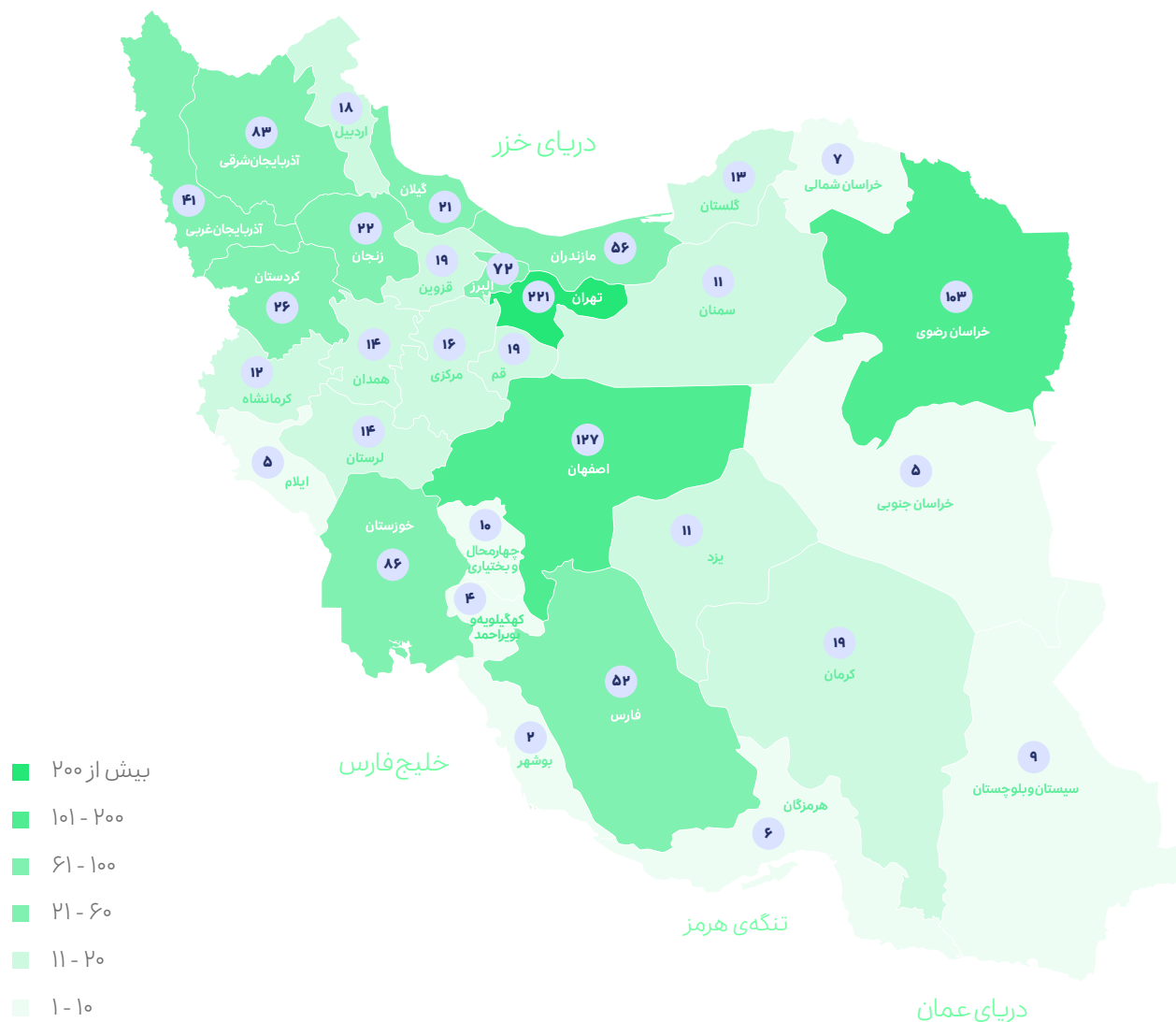
۱,۰۹۳ مرکز

■ تعداد مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات کارفیکس



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

پراکندگی جغرافیایی اسنپ کارفیکس و تعداد مراکز آن در هر استان



لیگ کاربران راننده اسنپ؛ قابلیت جدید اپ کاربران راننده



کاربران راننده اسنپ با توجه به سفرهای ماه گذشته وارد لیگ کاربران راننده می‌شوند و در یکی از ۴ لیگ (برتر، طلایی، نقره‌ای و سبز) قرار می‌گیرند. با ورود به هر کدام از این لیگ‌ها، کاربران راننده از جوایز و مزایایی بیش از تسهیلات معمول باشگاه رانندگان بهره‌مند می‌شوند.

۲۰۰,۰۰۰ نفر | ۱۳ شهر



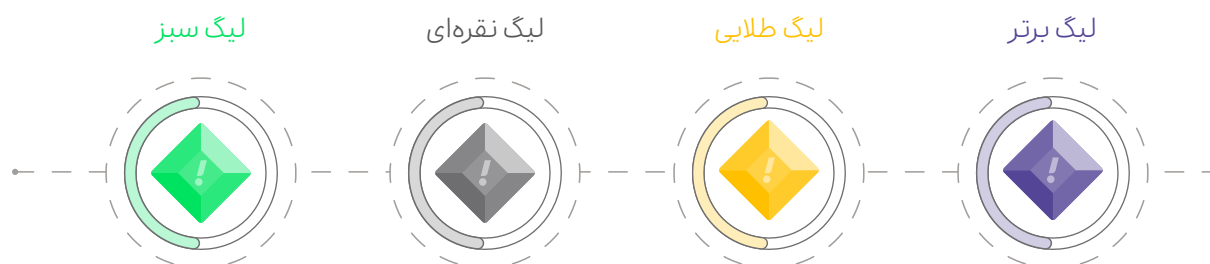
کاربران فعال در لیگ ۱۴۰۲



نحوه‌ی محاسبه‌ی امتیاز لیگ رانندگان (SP)



کاربران راننده با سفرهای اسنپی خود امتیازهای ویژه‌ای به نام امتیاز لیگ رانندگان (Snapp Point) به دست می‌آورند. کاربران راننده به ازای هر سفر در ساعات اوج سفرها (۸-۶ صبح و ۴-۲ بعدازظهر) ۲ امتیاز لیگ رانندگان و در دیگر ساعات ۱ امتیاز لیگ رانندگان دریافت می‌کند. لازمه‌ی قرار گرفتن در هر لیگ، کسب حد نصاب تعداد امتیاز لیگ رانندگان آن لیگ است. داشتن حداقل امتیاز ۴/۷ برای دریافت جوایز لیگ فعال الزامی است.



کمتر از ۹۵ امتیاز لیگ رانندگان

۹۵ تا ۳۳۰ امتیاز لیگ رانندگان

۳۳۰ تا ۶۵۰ امتیاز لیگ رانندگان

بیش از ۶۵۰ امتیاز لیگ رانندگان

■ لیگ سبز

■ لیگ نقره‌ای

■ لیگ طلایی

■ لیگ برتر

جوایز و مزایای لیگ برتر (بالاترین سطح لیگ)



■ کمک هزینه ی خرید ۱۲۰ لیتر بنزین

■ بن خرید ۵۰۰,۰۰۰ تومانی اسنپ شاپ

■ بن خرید ۵۰۰,۰۰۰ تومانی اسنپ کارفیکس

■ ۴ کارواش رایگان

■ اعتبار ۳۰,۰۰۰ تومانی برای خرید اینترنت ماهانه ی ۷ گیگابایتی

■ ۳ ویزیت رایگان اسنپ کتر

■ تسریع در دریافت خدمات غیر حضوری

■ کد تخفیف ۸۰ درصدی بیمه ی موبایل از اسنپ بیمه

■ تسهیلات باشگاه رانندگان اسنپ



آزمون روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده



اسنپ از ۱۴۰۰ در همکاری با اسنپ‌دکتر برای اولین بار در کشور اقدام به طراحی تست روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده کرد. هدف از اجرای این طرح توانمندسازی روانشناختی کاربران راننده است.

۷ آزمون

■ تعداد آزمون‌های برگزار شده در ۱۴۰۲

۵۸,۵۰۰ نفر

■ تعداد کاربران راننده‌ی شرکت‌کننده در آزمون

۲,۳۰۰ نفر

■ تعداد کاربران راننده‌ی مشمول کنترل و بازبینی عملکرد



هزینه‌های آزمون روانشناسی

۷,۶۹۷,۲۰۰,۰۰۰ تومان

■ مجموع کل هزینه‌ها

۷,۶۰۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان [هزینه‌ی هر تست ۱۳۰,۰۰۰ تومان]

■ هزینه‌ی آزمون

۹۲,۲۰۰,۰۰۰ تومان [هزینه‌ی هر مشاوره ۴۰,۰۰۰ تومان]

■ هزینه‌ی مشاوره

انجام این آزمون برای کاربران راننده‌ی اسنپ رایگان است و هزینه‌های آن را اسنپ تقبل می‌کند.



اسنپ باکس؛ راهکار ارسال هر بار



اسنپ باکس طی ۷ سال گذشته از ارسال بسته با موتور به مجموعه‌ی گسترده‌تری از خدمات ارسال و حمل کالا تبدیل شد و حالا یکی از سرویس‌های محبوب سوپراپ اسنپ است. سفر با موتور، پیک، وانت سبک و سنگین و سرویس ویژه‌ی اسباب‌کشی، خدماتی است که اسنپ باکس در اختیار کاربران و کسب‌وکارها قرار می‌دهد. قابلیت «فروش کالا» نیز که راهکاری برای ارتباط میان فروشنده و مشتری است در سال گذشته درصد زیادی از سفرهای این سرویس را به خود اختصاص داد. اسنپ باکس در کنار ارائه‌ی این خدمات، برای افزایش اطمینان و اعتماد کاربران، امکان بیمه‌ی جبران خسارت را برای مرسوله‌های ارسالی با سرویس‌های اسنپ باکس فراهم کرده است. در ۱۴۰۲، اسنپ باکس از سرویسی تازه با نام «پیک اقتصادی» برای ارسال بسته با هزینه‌ی پایین‌تر رونمایی کرد.

■ تعداد کل کاربران اسنپ باکس

۲۸,۴۹۰,۹۸۶ کاربر

■ تعداد کاربران فعال اسنپ باکس در ۱۴۰۲

۷,۹۰۵,۲۳۴ کاربر



■ رکورد روزانه سفرها

۴۲۰,۱۶۷ سفر [۲۳ اسفند]



■ مجموع سفرها

۱۱۲,۵۵۸,۲۸۲ سفر

■ مجموع مسافت طی شده

۵۵۷,۴۱۴,۸۴۹ کیلومتر



۴۲٪



■ رشد رکورد سالانه‌ی سفرهای اسنپ باکس نسبت به سال گذشته



۱,۱۰۳,۹۹۲ کاربر

■ تعداد کاربران راننده

۴۷۱,۲۷۲ کاربر

■ تعداد کاربران راننده‌ی فعال در ۱۴۰۲

۱۷,۱۵۶ کیلومتر | ۱۱,۴۹۵ سفر



■ فعال‌ترین کاربران راننده



۱۹,۴۷۲ سفر

■ پُرسفرترین کاربر مسافر

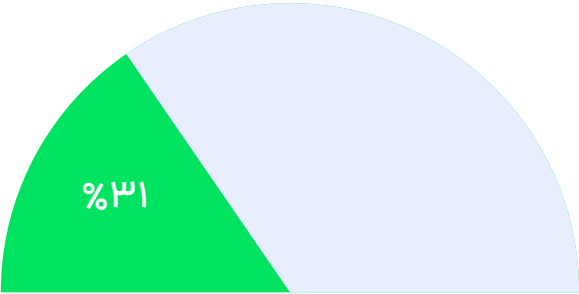
۲۸۰ کیلومتر

■ طولانی‌ترین مسافت طی‌شده با موتور در ۱ سفر
رفت و برگشت از بهارستان تهران به اشتهارد البرز

۳۱۷,۳۲۵ سفر

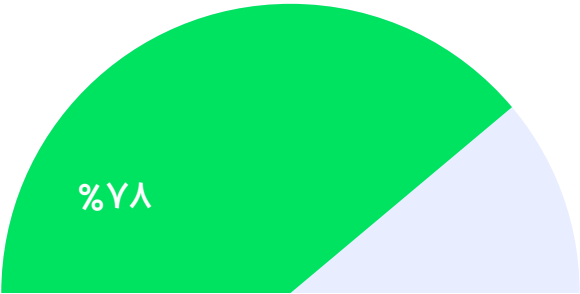


■ سفرهای انجام‌شده بعد از ساعت ۱۲ شب



۳۱%

■ درصد کسب و کارها از کل کاربران اسنپ باکس



۷۸%

■ نسبت سفرهای کسب و کارها به کل سفرهای اسنپ باکس

جبران خسارت با بیمه‌ی اسنپ‌باکس



تمام مرسوله‌های ارسالی با سرویس اسنپ‌باکس (پیک، وانت و اسباب‌کشی) شامل بیمه‌ی جبران خسارت می‌شوند. بیمه‌ی جبران خسارت به بسته‌هایی تعلق می‌گیرد که شرایط و قوانین اسنپ‌باکس در ارسال آن‌ها رعایت شده باشد.

۵,۱۳۰,۱۸۳,۵۹۱ تومان

■ مبلغ پرداخت شده از سوی اسنپ‌باکس برای جبران خسارت

۲٪

■ نسبت سفرهای خسارت‌دیده در سرویس اسباب‌کشی به کل سفرها



مثل شریان‌های حیاتی شهر

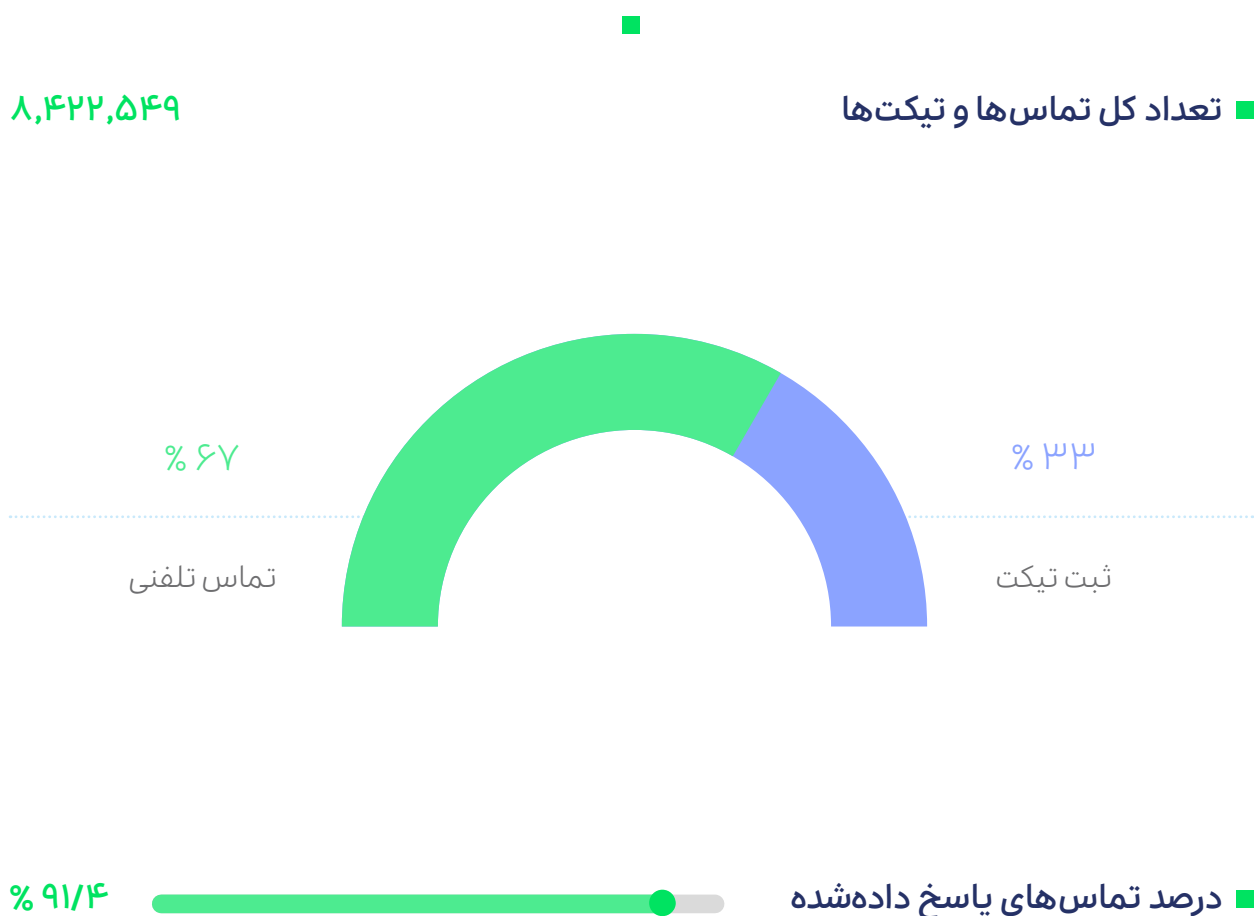


هر بسته یک پیام است و ما روزانه پیام‌های بسیاری از شما دریافت و به شما منتقل می‌کنیم. چیزی مثل گلبول‌های قرمز که در رگ‌های شهر جریان دارد. تلاش ما در ۷ سال فعالیت همواره این بوده که باری روی زمین نماند. به عنوان یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات لجستیک در زمینه حمل‌ونقل بار و کالا در ایران و یکی از سرویس‌های گروه اسنپ همچنان به حفظ رضایت کاربران و کیفیت خدمات ارائه‌شده متعهد هستیم. از ساختن آنچه شما به آن نیاز دارید دست نمی‌کشیم. پس از راه‌اندازی قابلیت «فروش کالا» و بازخورد مثبتی که نسبت به آن داشتید قصد داریم به سراغ سرویس جدیدی با عنوان «پیک اقتصادی» برویم. باور داریم هر خدمتی که برآمده از نیاز جاری در جامعه باشد مورد استقبال کاربران قرار می‌گیرد و با دنبال کردن آنچه شما می‌خواهید در تلاشیم تا جوابگوی این نیازها باشیم.

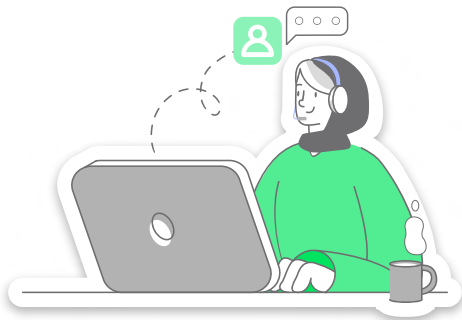
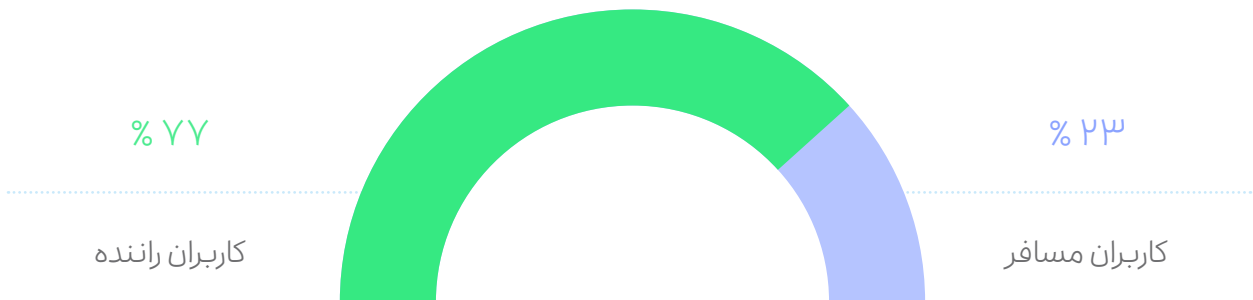
کسری صادقی‌زاده

مدیرعامل اسنپ باکس

پشتیبانی اسنپ باکس



فراوانی تماس‌های ورودی کاربران راننده و مسافر با پشتیبانی



۱۱۹ ثانیه

■ میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران

۱۶۱,۰۰۰+ ساعت [۱۸+ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران با پشتیبانی

شایع ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

■

| کاربر راننده |

تغییرات در وضعیت سفر ■ ثبت به موقع مراحل سفر ■ اطلاع از وضعیت سفر ■

| کاربر مسافر |

اطلاع از وضعیت سفر ■ سوال درباره ی نحوه ی پرداخت ■ تغییرات در وضعیت سفر ■

تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی ■ ۲۱,۸۶۸

درصد شکایات حل شده ■ ۹۱٪

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ باکس ■ ۴/۶ از ۵





اسنپ فود؛ به میل کاربران



اسنپ فود، اولین استارت‌آپی که به هسته‌ی اصلی کسب‌وکار اسنپ پیوست، پس از سال‌ها گستره‌ی وسیعی از خدمات را به بیش از ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ کاربر ارائه می‌دهد. امکان خرید 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 سوپرمارت اسنپ هستند. در ۱۴۰۲، اسنپ فود در کنار رشد ۳۰ درصدی سفارش‌ها، با معرفی اشتراک فودپرو برای کاربران حرفه‌ای و همیشگی این سرویس و ارائه‌ی دسته‌بندی خوش‌قیمت برای غذاهای باکیفیت و اقتصادی تلاش کرد تجربه‌ی سفارش آنلاین در سرویس غذا را به‌صرفه‌تر و آسان‌تر کند.

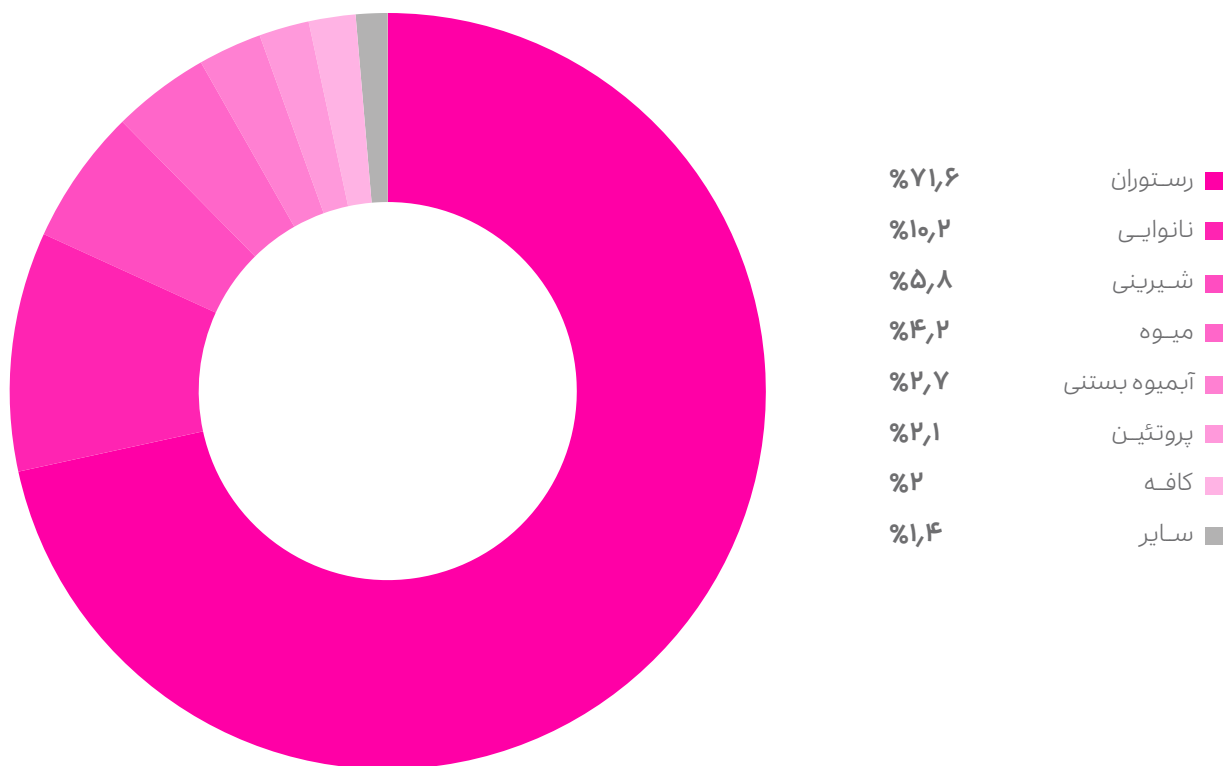
۲۰,۴۸۰,۲۱۱ کاربر

■ تعداد کل کاربران اسنپ فود

۷,۴۴۵,۷۰۲ کاربر

■ تعداد کاربران فعال اسنپ فود در ۱۴۰۲

سهم سفارش کاربران از سرویس های اسنپ فود



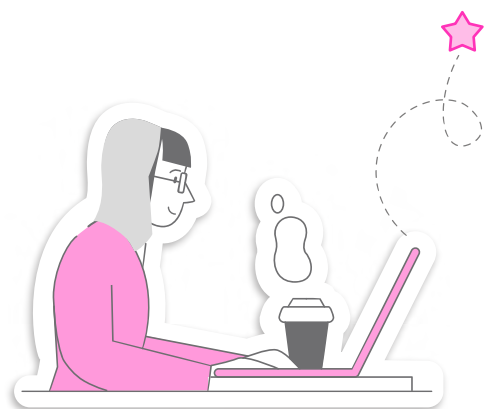
■ تعداد کدهای تخفیف استفاده شده از سوی کاربران در سفارش های ۱۴۰۲ ۱۱,۳۹۶,۹۶۸ کد



■ محبوب ترین سرویس اسنپ فود  پروتئین | امتیاز ۴/۴ از ۵

■ پُرخرج ترین کاربر سال  ۱,۹۶۱,۶۶۸,۲۴۰ تومان [۸,۹۸۹ سفارش]

■ بزرگترین سبد خرید در یک سفارش ۹۴۰ قلم [۶۲,۷۹۲,۰۰۰ تومان | ۴۷۰ چلو جوجه کباب]



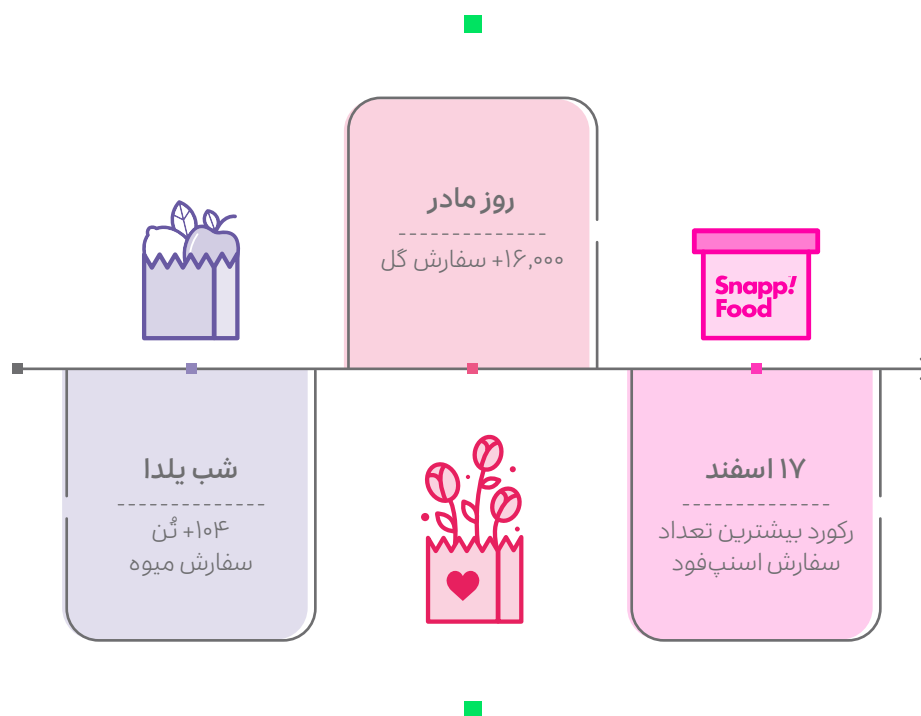
۶۹,۷۲۴,۸۰۰ تومان

■ گران‌ترین سفارش

فهرست محصولات خریداری‌شده در گران‌ترین سفارش

 قیمت (تومان)	 تعداد	 محصول
۴,۷۵۲,۰۰۰	۲۲	کمبو ساندویچ چاپاتای مرغ
۱,۵۰۰,۰۰۰	۱۰	سالاد مزرعه
۵,۸۳۲,۰۰۰	۲۴	کمبو میت بولز سوئدی
۴,۸۶۰,۰۰۰	۲۰	کمبو فیله‌ی مرغ
۴,۵۱۴,۴۰۰	۲۲	کمبو اسپاگتی میت بولز
۵,۴۰۰,۰۰۰	۲۵	کمبو ساندویچ چاپاتای تن
۴,۵۹۰,۰۰۰	۲۵	کمبو چاپاتای بیکن
۷,۳۴۴,۰۰۰	۳۴	کمبو چیکن برگر تایلندی
۱۰,۴۵۴,۴۰۰	۴۴	کمبو چاپاتای برگر
۹,۱۸۰,۰۰۰	۳۴	کمبو ساندویچ چاپاتای سالمون
۱,۴۴۰,۰۰۰	۵	پیتزا میت بولز ایتالیایی
۹,۸۵۸,۰۰۰	۳۱	پیتزا سالمون ایتالیایی

تایم لاین اتفاقات مهم



اولین ها در ۱۴۰۲

معرفی اشتراک فودپرو

Pro

ارائه ی دسته بندی خوش قیمت برای غذاهای باکیفیت و اقتصادی

ECO

آموختیم که همیشه باید بیاموزیم



سالی که گذشت مجموعه‌ای از تجربه‌ها و دستاوردهای خوب و رخداد‌های بسیار سخت را برای ما به همراه داشت. مهم‌تر و بیش از همه باعث شد سرمایه‌گذاری ویژه‌ای برای ارتقای فرآیندهای فنی و انسانی در موضوع امنیت و پروتکل‌های نگهداری و حفاظت از اطلاعات انجام دهیم. در ادامه‌ی مأموریت همیشگی اسنپ‌فود، ارتقای امکانات و توسعه‌ی بازار را برای ارائه‌دهندگان خدمات و توسعه‌ی راه‌حل‌های سهولت دسترسی و انتخاب را برای کاربران دریافت‌کننده‌ی خدمات در پیش گرفتیم و سرویس سفارش غذا را در ۱۷ شهر جدید راه‌اندازی کردیم. در حال حاضر خوشحالیم اعلام کنیم در ۱۷۰ شهر در حال ارائه‌ی خدمات هستیم. همین‌طور ۵ سرویس جدید در شهرهای بزرگ به سبد خدمات اسنپ‌فود اضافه شدند.

تعهد، مسئولیت و مأموریت ما در اسنپ‌فود تلاش برای بهبود مستمر تجربه‌ی ذینفعان مختلف -شامل کاربران نهایی، تامین‌کنندگان، فروشگاه‌ها و همین‌طور همکاران شبکه‌ی ارسال- بوده و خواهد بود. امیدواریم در سال جدید با استفاده از آموخته‌های مهم سال قبل بتوانیم تجربه‌های بهتری برای کاربران مان بسازیم.

سعید لطفی

مدیرعامل اسنپ‌فود

مهراد عبدالرزاق

رئیس هیئت‌مدیره‌ی اسنپ‌فود

رستوران



■ رشد رستوران‌های همکار

۲۶%

۳ غذای محبوب اسنپ‌فود

■ کباب

■ پیتزا

■ ساندویچ

۵۲,۲۰۹ میانگین سفارش روزانه

۵۰,۹۰۱ میانگین سفارش روزانه

۴۴,۹۲۵ میانگین سفارش روزانه

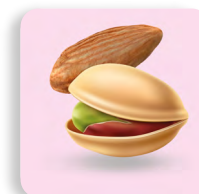
شیرینی



■ محبوب‌ترین شیرینی

رولت

آجیل



■ محبوب‌ترین خشکبار

گردو

میوه



■ محبوب‌ترین میوه و سبزیجات

■ میزان میوه و سبزیجات سفارش داده‌شده

سیب‌زمینی

۲۰,۰۰۰+ تُن

نان



■ محبوب‌ترین نان

■ تعداد نان سفارش داده‌شده

سنگک کنجدی

۳۰,۰۰۰,۰۰۰+ نان

پروتئین



■ محبوب‌ترین پروتئین

■ میزان محصولات پروتئینی سفارش داده‌شده

فیله‌ی مرغ

۶,۰۰۰+ تُن گوشت و مرغ

کافه



■ محبوب‌ترین سفارش از کافه

■ تعداد اقلام سفارش داده‌شده از کافه

لاته

۴,۵۷۵,۰۱۶ سفارش

ارسال



۳۶,۱۶۶ نفر

■ تعداد کاربران راننده

۳ دقیقه

■ رکورد سریع‌ترین ارسال



۱۱۸,۴۴۸,۵۶۹ کیلومتر

■ مجموع مسافت طی‌شده برای ارسال سفارش‌ها

۸۵%



■ درصد تحویل به موقع سفارش‌ها

پشتیبانی



۹,۸۷۳,۴۰۴

■ تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌ها و چت‌های ورودی در ۱۴۰۲

۴,۶۸۸,۹۹۲ تماس

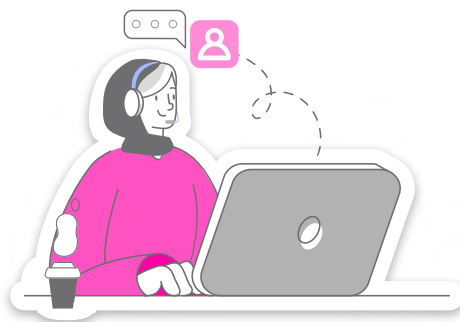
■ تعداد تماس‌های خروجی پشتیبانی با کاربران

۸۷ ثانیه

■ میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران

۷۶ ثانیه

■ میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی



۷۴,۱۹۵ ساعت [۸/۵ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی

شایع ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

■ مغایرت سفارش

■ پیگیری وضعیت سفارش

■ لغو سفارش

۱,۲۳۹,۷۳۴

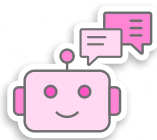


■ مجموع تیکت‌های دریافتی

۱,۱۹۲,۴۴۱

■ مجموع تیکت‌های پاسخ داده شده

۶,۸۷۲,۶۲۶



■ تعداد پیام‌های کاربران در چت بات

۵۵۸,۶۰۵

■ تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی

%۹۱/۹۷



■ درصد شکایات حل شده

۴/۶۴ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ فود

اپ | اقدامات اسنپ‌فود برای بهبود تجربه‌ی کاربری

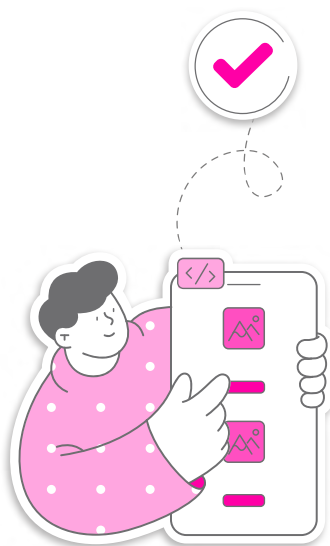


■ انتشار قابلیت «تخفیف روز» برای نمایش تخفیف مخصوص کاربر و تخفیف‌های فعال

■ بهینه‌سازی قابلیت مرتب‌سازی بر اساس سلیقه‌ی هر کاربر

■ افزایش سرعت و عملکرد اپ

■ بهبود دسته‌بندی‌ها و تفکیک دقیق‌تر فهرست رستوران‌ها و منوی هر رستوران





سوپرمارکت اسنپ؛ خرید روزانه به یک اشاره



یکی از محبوب‌ترین سرویس‌های سوپرمارکت اسنپ خرید آنلاین از سوپرمارکت است. در ۱۴۰۱، اسنپ اکسپرس (تحويل فوری) و اسنپ مارکت (تخفیف بیشتر) در راستای بهبود اثربخشی خدمات با هم ادغام شدند و فعالیت این دو شرکت ذیل سوپرمارکت آنلاین اسنپ به نام اسنپ گروcery (Snapp Grocery) ادامه پیدا کرد. بیش از ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ کاربر در ۱۲۷ شهر 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 سوپرمارکت اسنپ در ۵ سال گذشته نشان می‌دهد این سرویس پاسخگوی یک نیاز ضروری و مهم کاربران سوپرمارکت اسنپ است و همزمان ظرفیت بالایی در گسترش خدمات‌رسانی این سرویس وجود دارد. در ۱۴۰۲، سوپرمارکت اسنپ تمرکز خود را به بهبود تجربه‌ی کاربری در ارتباط با تیم پشتیبانی و تسریع حل مشکلات کاربران معطوف کرد تا با یک پشتیبانی حرفه‌ای و دقیق نقش خود را به عنوان پلتفرم واسط میان سوپرمارکت‌ها و کاربران به بهترین شکل ایفا کند.

۶۴٪



■ سهم سوپرمارکت اسنپ از فروش آنلاین کالاهای سوپرمارکتی

۲۱,۵۸۹,۴۸۷ کاربر



■ تعداد کل کاربران سوپرمارکت

۴,۱۰۴,۸۱۲ کاربر

■ تعداد کاربران فعال سوپرمارکت در ۱۴۰۲

۱,۱۸۹ فروشگاه

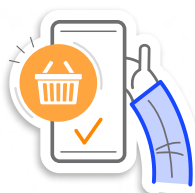


■ تعداد فروشگاه‌های جدید در ۱۴۰۲

۳۱۶,۴۹۳ کالا

■ تنوع کالایی در سوپرمارکت اسنپ

۲۸۵,۹۷۱,۸۳۶ قلم



■ تعداد کل اقلام سفارش داده شده

۱,۱۵۷,۹۷۷ قلم

■ رکورد روزانه‌ی اقلام خریداری شده

اولین‌ها در ۱۴۰۲



■ دستیابی به ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان فروش ماهانه

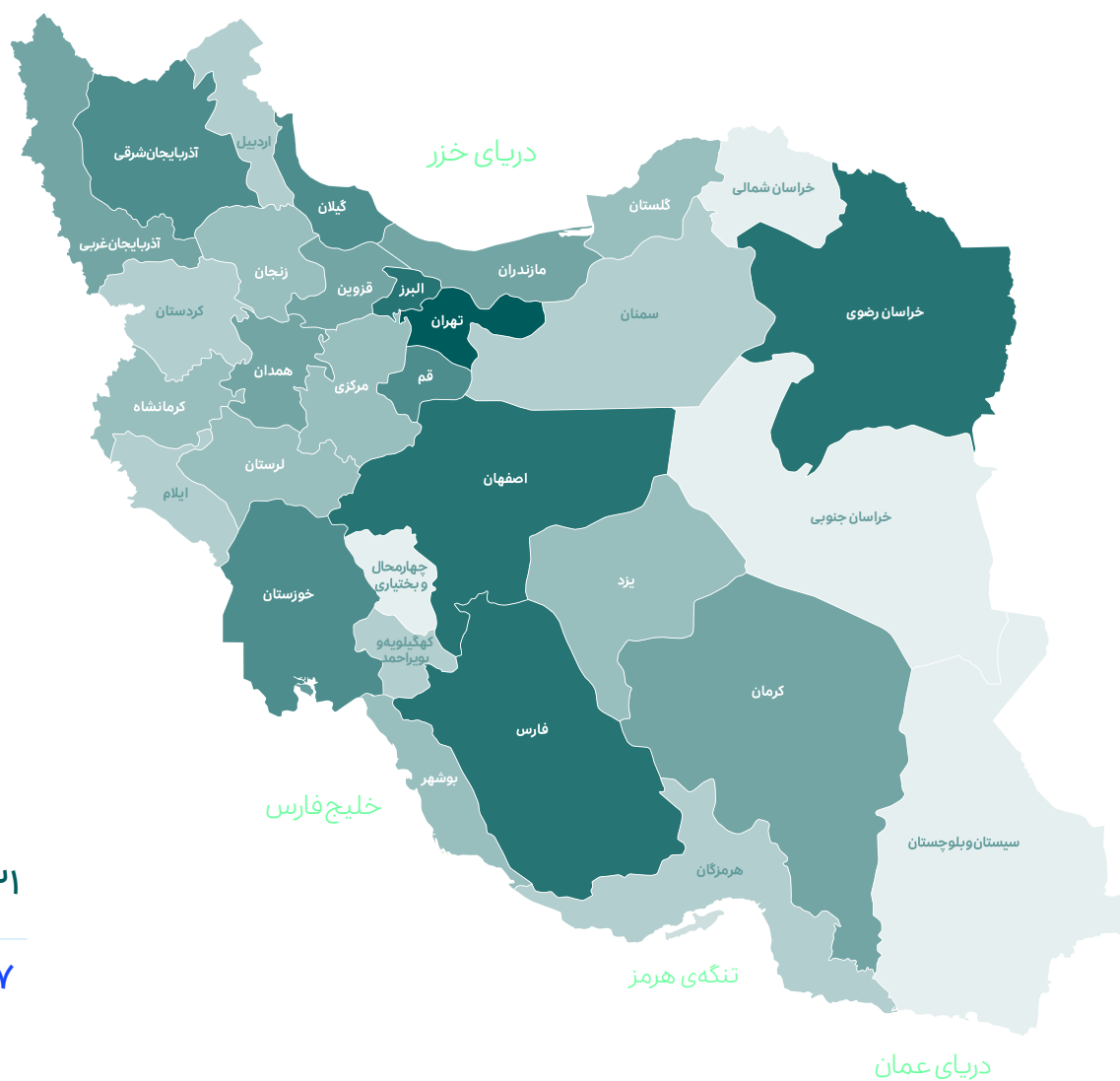
■ دستیابی به ۲,۵۰۰,۰۰۰ سفارش سوپرمارکتی در ماه

■ دستیابی به فروش روزانه‌ی ۱,۰۰۰,۰۰۰ قلم

■ شکستن رکورد نرخ مشارکت کاربران در کمپین گیمیفیکیشن «پُف فیلم» با ۱,۰۰۰,۰۰۰ شرکت‌کننده



پراکندگی جغرافیایی سوپرمارکت اسنپ در سراسر کشور



۳۱ استان

۱۲۷ شهر

گامی بلندتر رو به جلو



۱۴۰۲ نقطه‌ی عطفی در دوره‌ی فعالیت سوپرمارکت اسنپ بود. در سال گذشته موفق شدیم با پشت سر گذاشتن چالش‌های گوناگون به نتایج ارزشمندی چون بهبود تجربه‌ی کاربری، افزایش رضایت مشتریان، حفظ بالاترین سهم بازار آنلاین و رشد مستمر دست پیدا کنیم. همچنین در ۱۴۰۲ توان خود را بر پایداری سطح کیفیت خدمات و توسعه‌ی زیرساخت‌ها متمرکز کردیم و در نتیجه‌ی این تلاش در تمام بخش‌های زنجیره‌ی تامین از توزیع، توسعه‌ی شبکه‌ی تامین‌کنندگان، خرده‌فروشی و لجستیک توانمندتر از گذشته عمل کردیم. رشد قابل توجه در کل کسب‌وکار و به سوددهی رسیدن اسنپ‌مارکت (از بخش‌های زیرمجموعه‌ی سوپرمارکت اسنپ) به عنوان اولین سوپرمارکت آنلاین سودده در کشور نیز از دیگر دستاوردهای این رویکرد بود. اکنون با پایان ۱۴۰۲، نفسی تازه می‌کنیم تا با همراهی فروشگاه‌های همکار، شبکه‌ی گسترده‌ی تامین و دیگر شرکای تجاری‌مان در این صنعت، به سوی ایجاد بزرگ‌ترین زنجیره‌ی تامین و عرضه‌ی کالاهای سوپرمارکتی ایران حرکت کنیم.

رامین لایقی و پویا رستگار

مدیران عامل سوپرمارکت اسنپ

اقدامات سوپرمارکت اسنپ برای بهبود تجربه ی کاربری



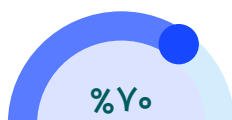
■ تسهیل ارتباط کاربران با پشتیبانی



درصد کاربرانی که ارتباط با پشتیبانی را ساده و در دسترس توصیف کرده اند

۵۵%

درصد بهبود نسبت به سال گذشته

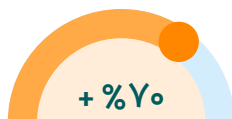


■ برطرف کردن مشکلات کاربران در اولین تماس

درصد حل مشکلات کاربران در اولین تماس

۶۷%

درصد بهبود نسبت به دوره ی مشابه



■ تسریع حل مشکلات مربوط به سفارش های دارای تأخیر

درصد سفارش های دارای تأخیری که زیر ۲ ساعت به دست کاربر رسیده اند

۲۵۰%

درصد بهبود نسبت به دوره ی مشابه

■ افزایش ۱۰۰ درصدی نرخ تبدیل در بازخورد کاربران

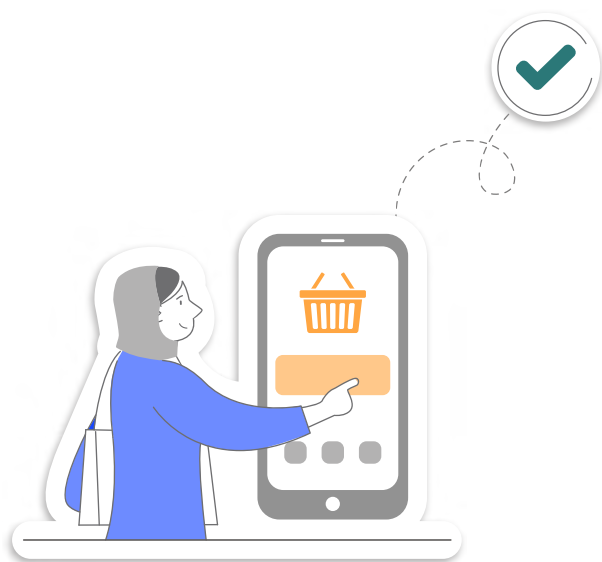
افزایش مشارکت کاربران سوپرمارکت نسبت به سال گذشته در نظرسنجی های ثبت بازخورد تا ۲ برابر

رفتار خرید کاربران

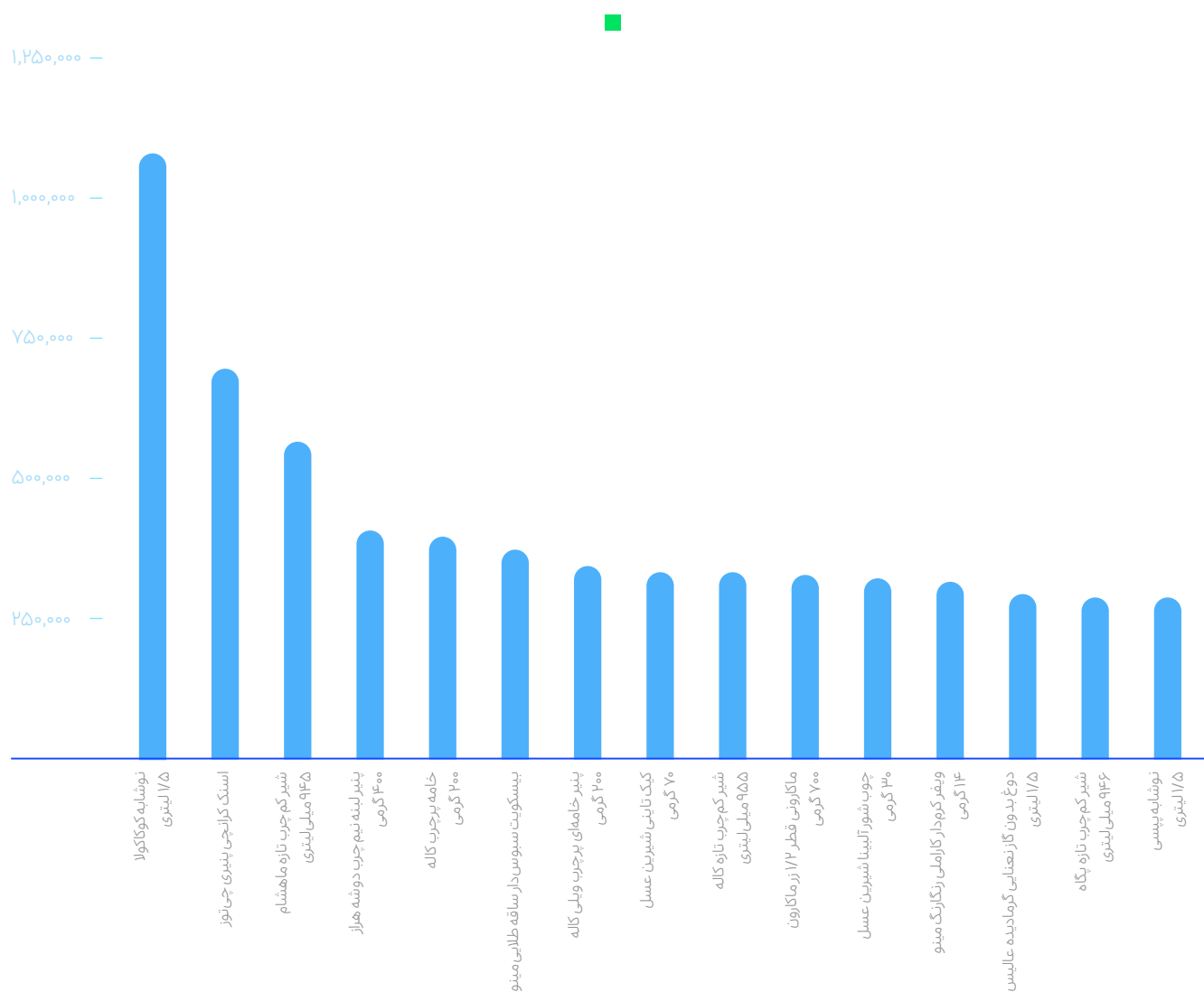
■ گران‌ترین سبد خرید

۳۴۹,۳۸۱,۰۲۰ تومان [از سفارش‌های سازمانی]

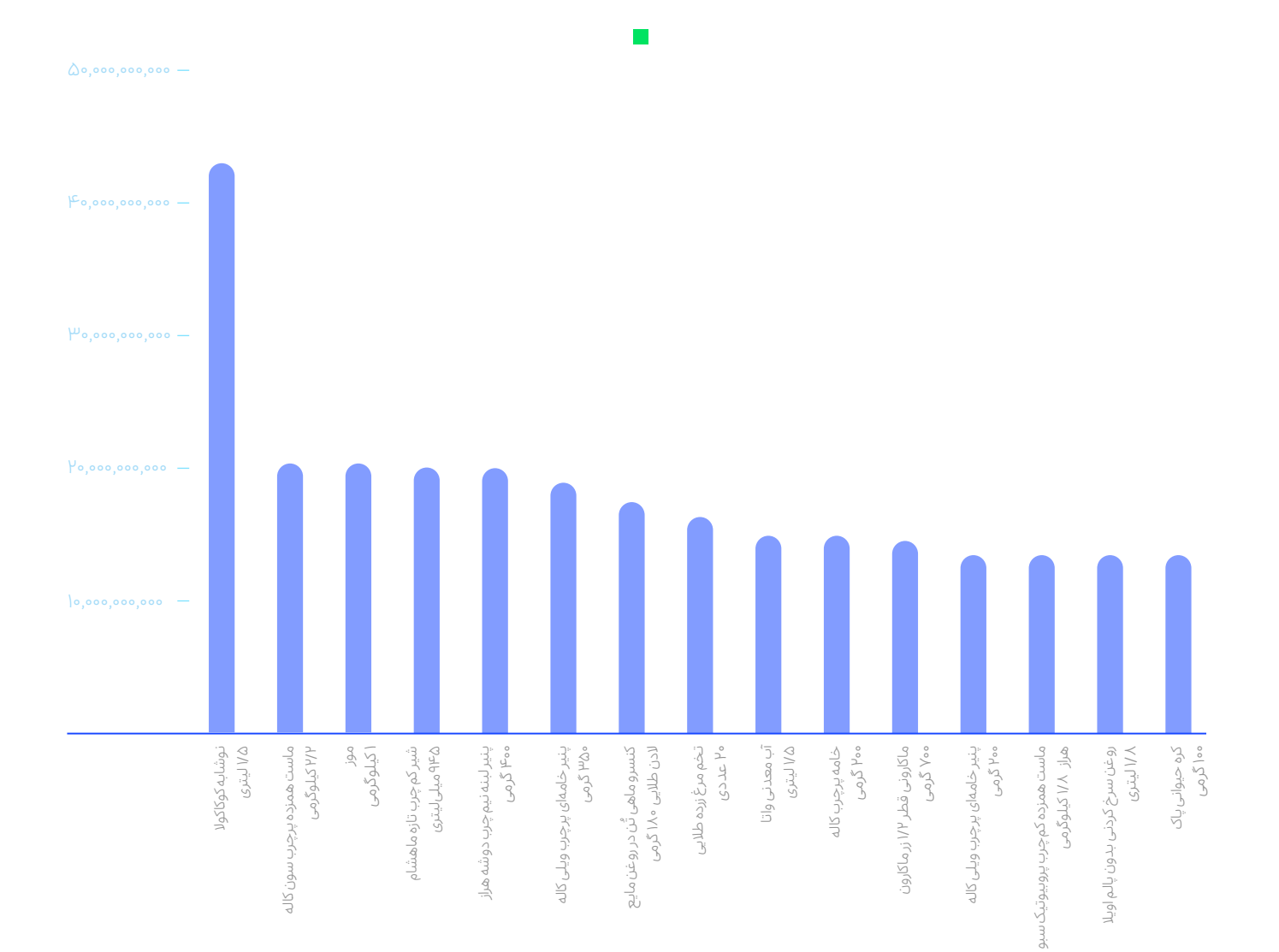
۸,۰۰۰ + قلم [۸۷ کالا]



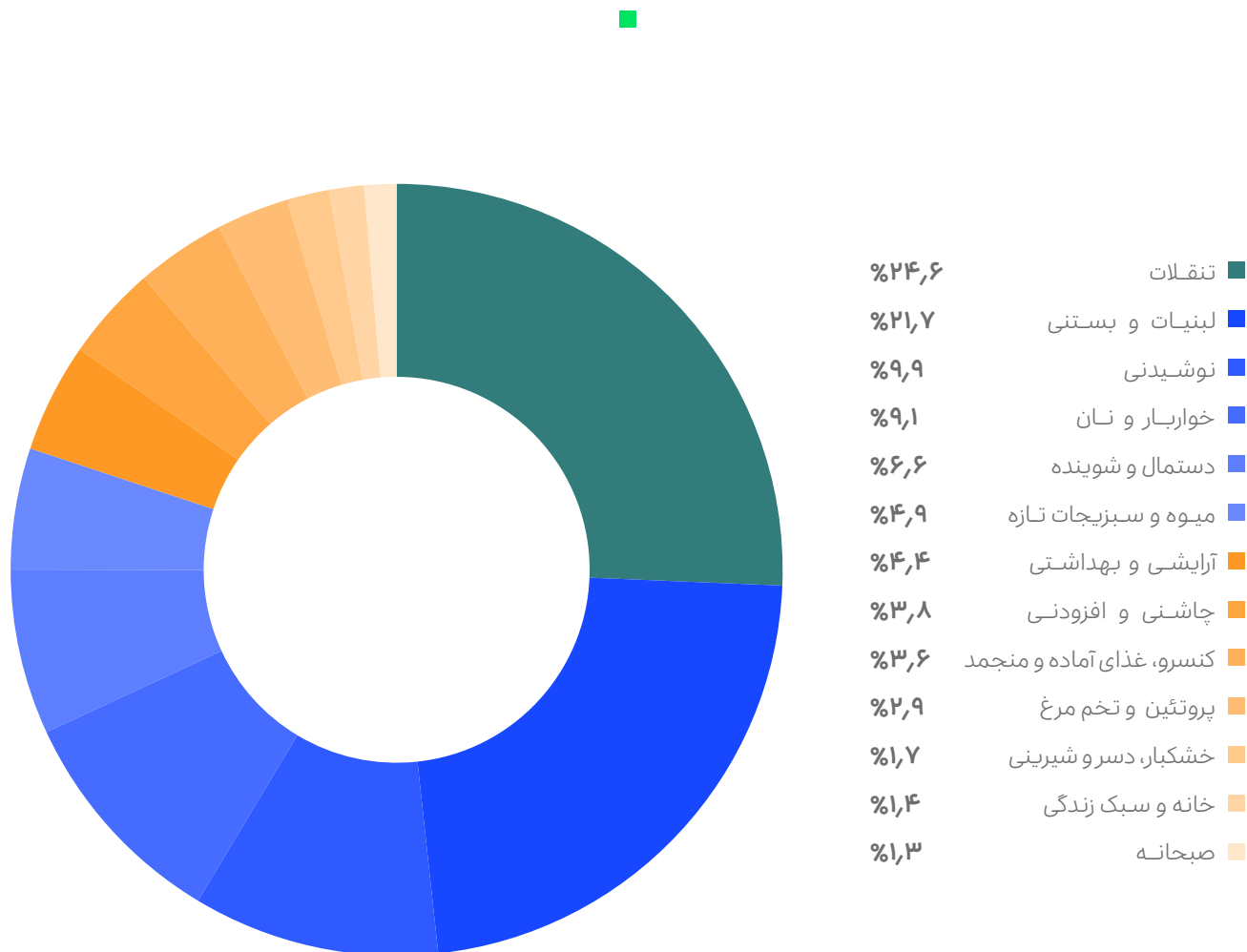
محصولات با بالاترین شاخص تقاضا در خرید آنلاین از سوپرمارکت



محصولات با بالاترین میزان فروش در خرید آنلاین از سوپرمارکت



محبوب‌ترین دسته‌بندی کالاها برای کاربران سوپرمارکت



فروشنده‌ها



■ رکورد بالاترین درآمد ماهانه‌ی سوپرمارکت‌ها

+۵,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

[سوپرمارکتی در منطقه‌ی دولت تهران]

حرفه‌ای‌ترین فروشنده

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

تهران | سوپرمارکت «صدرا» در یوسف‌آباد

۳,۶۰۳ نظر



■ تعداد نظرهای ثبت‌شده در ۱۴۰۲

۹/۱ از ۱۰ امتیاز



■ میانگین امتیاز فروشگاه

۰/۲۶ %

■ درصد نظرهای منفی ثبت‌شده

دیگر شهرها | سوپرمارکت «رنگین کمان» در رشت

۳,۲۳۱ نظر



■ تعداد نظرهای ثبت شده در ۱۴۰۲

۹/۲ از ۱۰ امتیاز



■ میانگین امتیاز فروشگاه

۰/۳۲ %

■ درصد نظرهای منفی ثبت شده



فروشگاه‌های زنجیره‌ای | فروشگاه «هفت معلم» در رشت

۱,۴۶۶ نظر



■ تعداد نظرهای ثبت شده در ۱۴۰۲

۹/۲ از ۱۰ امتیاز



■ میانگین امتیاز فروشگاه

۰/۰۹ %

■ درصد نظرهای منفی ثبت شده

ارسال



۷۲,۹۲۱ کاربر

■ تعداد کاربران راننده

۴ دقیقه و ۳۸ ثانیه



■ رکورد سریع‌ترین ارسال

۸,۱۲۵,۷۹۲/۸۴۲ کیلومتر

■ مجموع مسافت طی‌شده برای ارسال سفارش‌ها

۳۸ کیلومتر

■ بیشترین مسافت طی‌شده برای ارسال ۱ سفارش

۹۷٪



■ درصد تحویل به‌موقع سفارش‌ها

پشتیبانی



۲,۷۵۱,۹۰۰ تماس

■ تعداد کل تماس‌های تلفنی

۱,۷۵۹,۱۵۸ تیکت

■ تعداد کل تیکت‌ها

۲۶,۵۲۵ چت

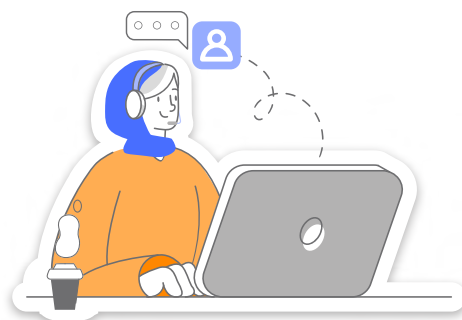
■ تعداد کل چت‌های آنلاین

۹۰ ثانیه

■ میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران

۵۵ ثانیه

■ میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی



[۸ سال] ۷۰,۰۰۰ ساعت

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی

شایع ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی در سوپرمارکت های تخفیف بیشتر

■ درخواست تغییرات در سفارش ■ اعلام تأخیر در ارسال سفارش ■ پیگیری زمان تحویل



شایع ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی در سوپرمارکت های تحویل فوری

■ پیگیری زمان تحویل سفارش ■ درخواست لغو سفارش ■ اعلام تأخیر در ارسال سفارش



■ درصد شکایات ثبت شده نسبت به سفارش های ثبت شده % ۰/۰۱

■ میزان رضایت کاربران از تماس با پشتیبانی ۴/۷ از ۵





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. کاربران با استفاده از اعتبار ماهانه‌ی اسنپ‌پی می‌توانند از سرویس‌های سوپراپ خرید کنند و هزینه‌ی آن را بعداً پرداخت کنند. کاربران همچنین می‌توانند با استفاده از اعتبار اقساطی اسنپ‌پی از فروشگاه‌های طرف قرارداد این سرویس در ۴ قسط بدون نیاز به ضامن و بدون کارمزد خرید کنند. در حال حاضر کسانی که واجد شرایط سرویس اعتباری شناخته می‌شوند ماهانه حداقل ۲,۰۰۰,۰۰۰ تومان اعتبار دارند و سقف این اعتبار در ۱۴۰۲ از ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان به ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان افزایش یافت. اسنپ‌پی در کنار سرویس اعتباری، امکان خرید بیمه‌ی آنلاین، پرداخت مستقیم و خرید حضوری را هم به کاربران خود ارائه می‌کند.

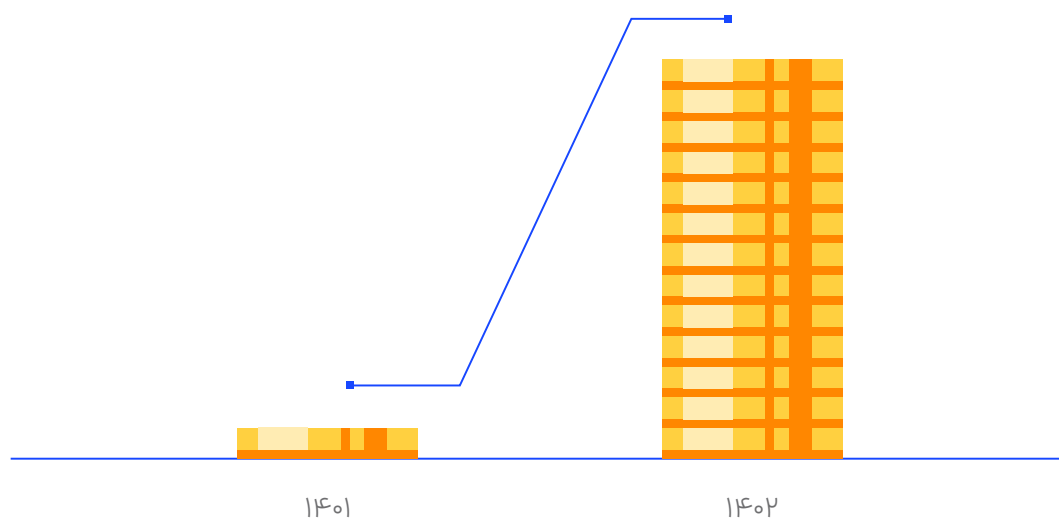
۳,۵۷۰,۰۰۰ کاربر

■ تعداد کل کاربران فعال اسنپی



میزان رشد مبلغ سفارش‌ها با سرویس اعتبار اقساطی

۱,۱۷۵٪



مروری بر پربارترین روز اسنپ پی

| ۴ اسفند |

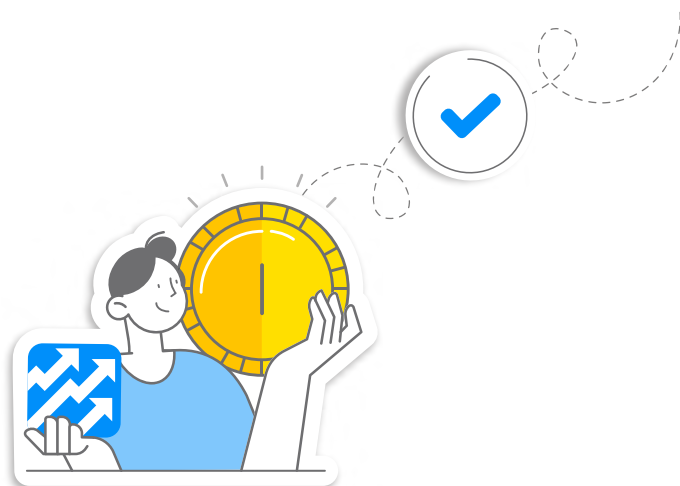


■ رکورد استفاده از سرویس اعتبار اقساطی در ۱ روز با ۱۰۲,۴۸۶ سفارش

■ رکورد محصول فروخته شده در ۱ روز با ۳۰۳,۵۷۳ محصول

■ رکورد اعطای کد تخفیف اسنپ پی و پذیرندگان در ۱ روز با ۱۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ۵,۰۰۰,۰۰۰ مرتبه هدایت کاربران به فروشگاه‌های اسنپ پی در ۱ روز



■ رکورد دفعات استفاده‌ی ۱ کاربر از سرویس اعتبار اقساطی در ۱ روز **۱۰۷ مرتبه** [۴ تیر ۱۴۰۲]



■ رکورد دفعات استفاده‌ی ۱ کاربر از سرویس اعتباری ماهانه در ۱ روز **۵۱ مرتبه** [۳ آبان ۱۴۰۲]



■ رکورد محصول خریداری شده در ۱ سفارش **۲,۲۵۰ عدد** | گاز استریل

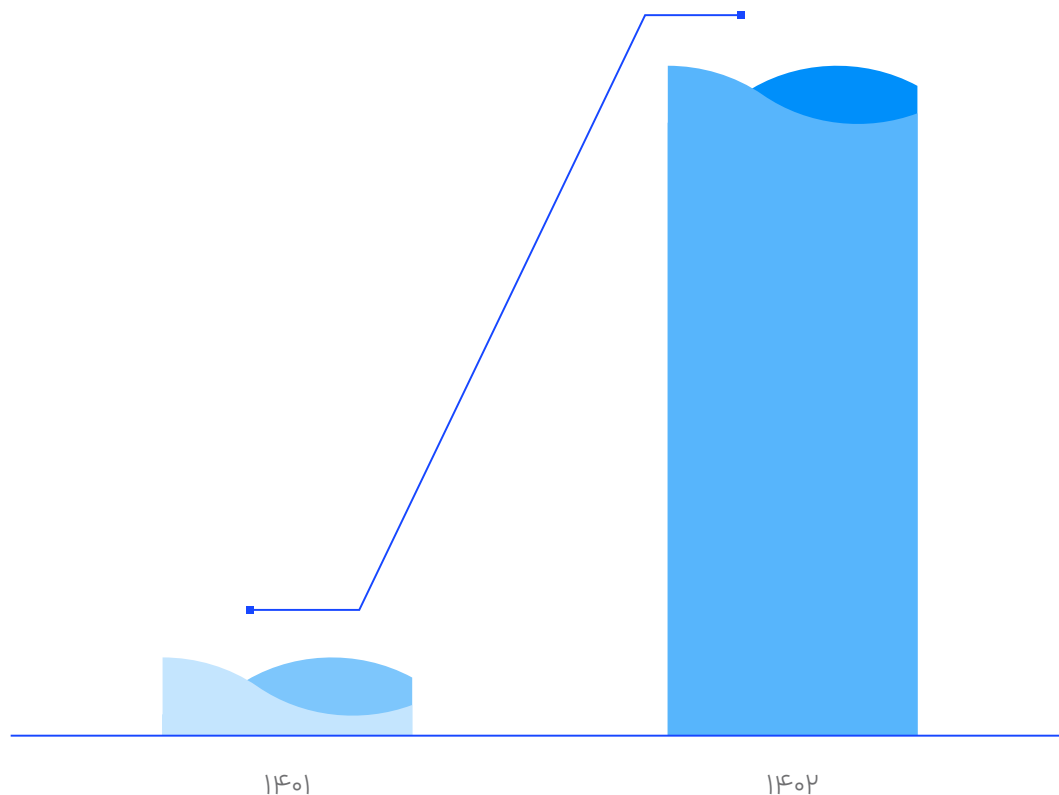
■ ارزان‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی **۵۰,۰۰۰ تومان** | اسباب بازی گربه



■ گران‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی **۶۴,۹۱۱,۹۴۵ تومان** | گردنبند تیفانی

میزان رشد تعداد سفارش‌ها با سرویس اعتبار اقساطی

%۷۹۶



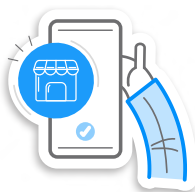
۶۲۴+ فروشگاه آنلاین



■ تعداد فروشگاه‌های پذیرنده‌ی اعتبار اقساطی

[رشد ۳۵/۳ برابری در تعداد پذیرندگان]

۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ کلیک



■ مجموع کلیک روی فروشگاه‌ها و محصولات

■

■ ۵ کالای دارای بیشترین جست‌وجو در اسنپ‌پی

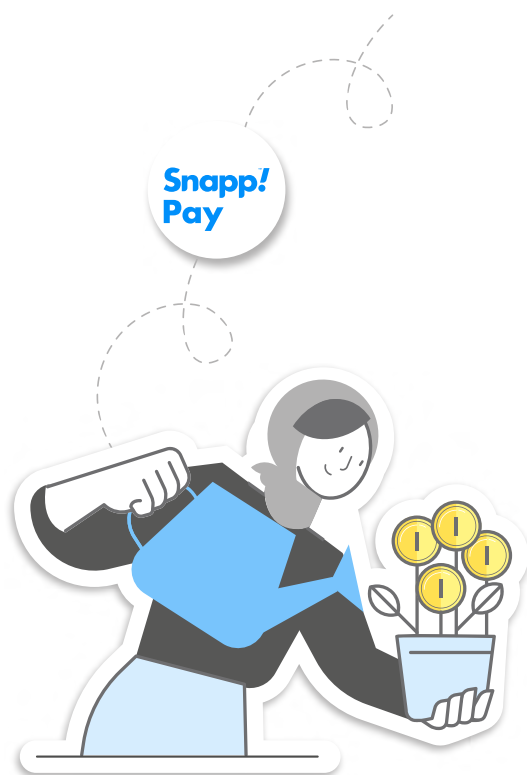
■ ساعت

■ طلا

■ کفش

■ ساعت هوشمند

■ گوشی موبایل



بزرگ کردن پی‌درپی زمین بازی



۱۴۰۲، سال بلوغ اسنپ‌پی و تبدیل آن به یکی از بازیگران اصلی حوزه‌ی تجارت الکترونیک (Ecommerce) ایران بود. اسنپ‌پی، کسب‌وکاری که فعالیت خود را به عنوان بازوی مالی گروه اسنپ آغاز کرد، پس از عرضه‌ی خدمات متنوع در حوزه‌ی شیوه‌های پرداخت، در ۱۴۰۲ با ارائه‌ی خدماتی مانند جست‌وجوی محصول (Product Search) تجربه‌ی جدیدی برای کاربران رقم زد.

البته این سال با چالش‌های بزرگی از جمله چالش‌های رگولاتوری همراه بود که برای بازیگران حوزه‌ی لندتک از جمله اسنپ‌پی دغدغه‌هایی ایجاد کرد. علاوه بر این، یادگیری قواعد بازی در زمین تجارت الکترونیک و شناخت و تعامل با مسائل فضای خرید حضوری از مهم‌ترین آموخته‌های ما برای پا گذاشتن به سال جدید بودند.

در ۱۴۰۳، تمرکز ما بر ارائه‌ی اعتبار اقساطی با مبالغ بالاتر و اقساط طولانی‌تر خواهد بود. همچنین توسعه‌ی خرید حضوری، بهبود قابلیت جست‌وجو و ارائه‌ی پیشنهادهای شخصی‌سازی شده به کاربران را در چشم‌انداز این سال دیده‌ایم.

مجید حسامی

مدیرعامل اسنپ‌پی

معرفی خدمات اسنپی



■ سرویس اعتبار ماهانه

با استفاده از این سرویس می‌توان کالاها و خدمات مورد نظر را خریداری و هزینه‌اش را آخر ماه پرداخت کرد.

■ سرویس اعتبار اقساطی

این سرویس امکان خرید کالاها و خدمات را در ۴ قسط بدون کارمزد برای کاربران اسنپی فراهم می‌کند.

■ سرویس بیمه

این سرویس شامل بیمه‌ی موبایل، شخص ثالث و بدنه می‌شود و امکان مقایسه‌ی قیمت و خرید آنلاین بیمه را در اختیار کاربران می‌گذارد.

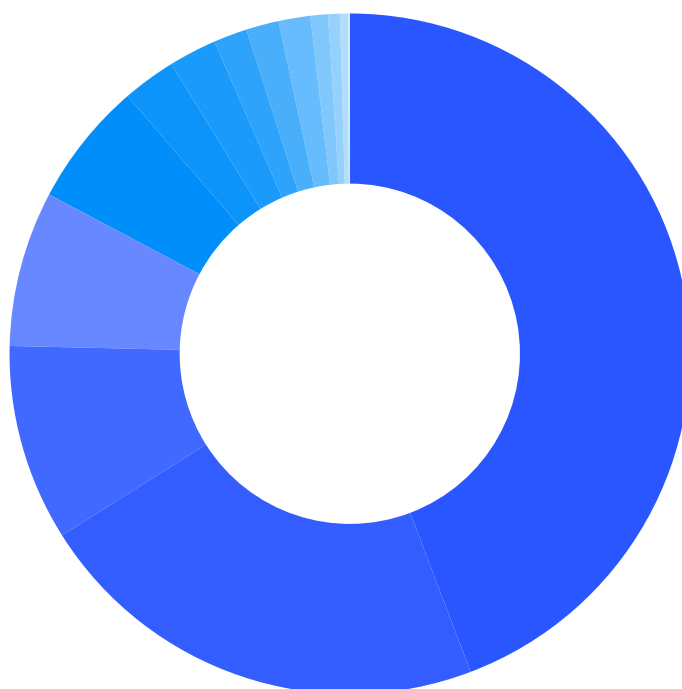
■ سرویس پرداخت مستقیم

با استفاده از این سرویس می‌توان بدون نیاز به ثبت اطلاعات کارت و رمز دوم برای هر تراکنش در بستری امن به شکل ساده‌تر و سریع‌تری هزینه‌ی کالاها و خدمات خریداری شده را پرداخت کرد.

■ سرویس خرید حضوری

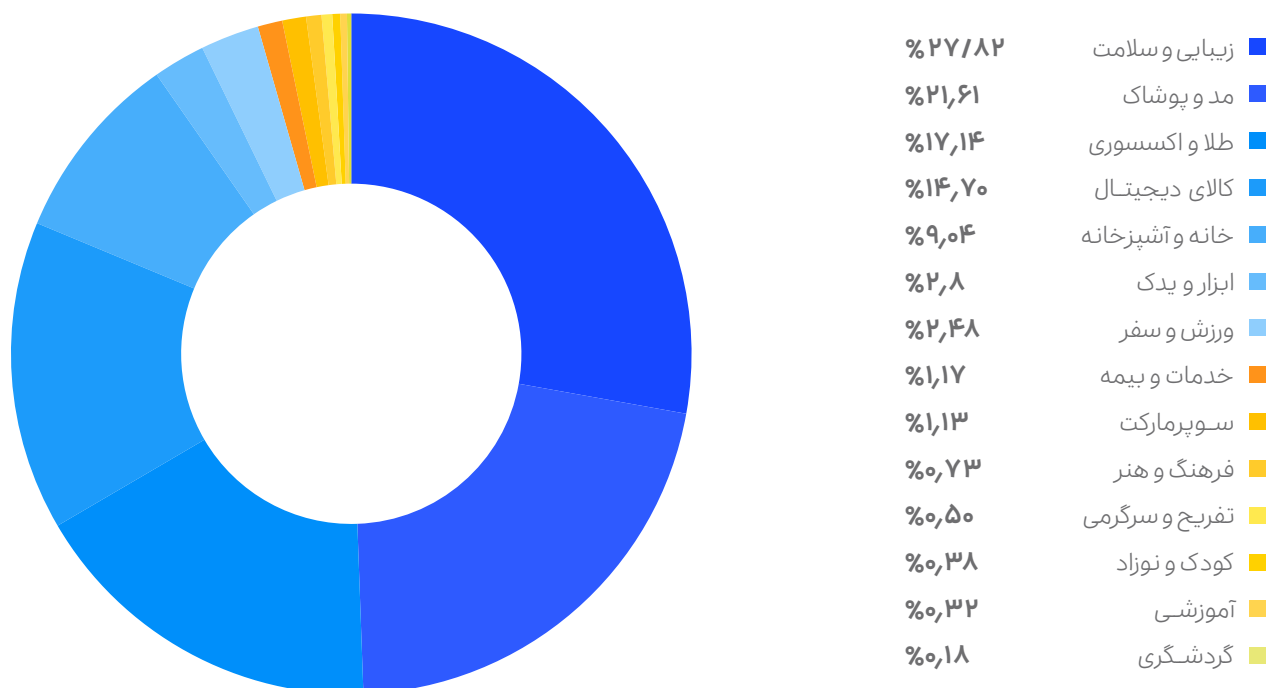
این سرویس امکان خرید اعتباری (ماهانه و اقساطی) را به صورت حضوری در فروشگاه‌های طرف قرارداد اسنپی فراهم کرده است.

سهم هر دسته بندی از کل سفارش های سرویس اعتبار اقساطی بر اساس تعداد



۴۴,۲۲٪	زیبایی و سلامت
۲۱,۸۲٪	مد و پوشاک
۹,۳۳٪	کالای دیجیتال
۷,۳۸٪	طلا و اکسسوری
۵,۹۲٪	خانه و آشپزخانه
۲,۵۴٪	ورزش و سفر
۲,۲۸٪	ابزار و یدک
۱,۵۹٪	خدمات و بیمه
۱,۵۵٪	سوپرمارکت
۱,۵۱٪	فرهنگ و هنر
۰,۸۳٪	تفریح و سرگرمی
۰,۵۶٪	کودک و نوزاد
۰,۳۸٪	آموزشی
۰,۰۹٪	گردشگری

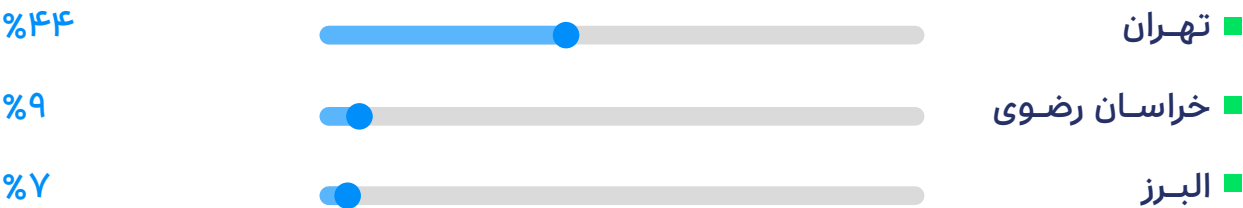
سهم هر دسته‌بندی از کل سفارش‌های سرویس اعتبار اقساطی بر اساس مبلغ



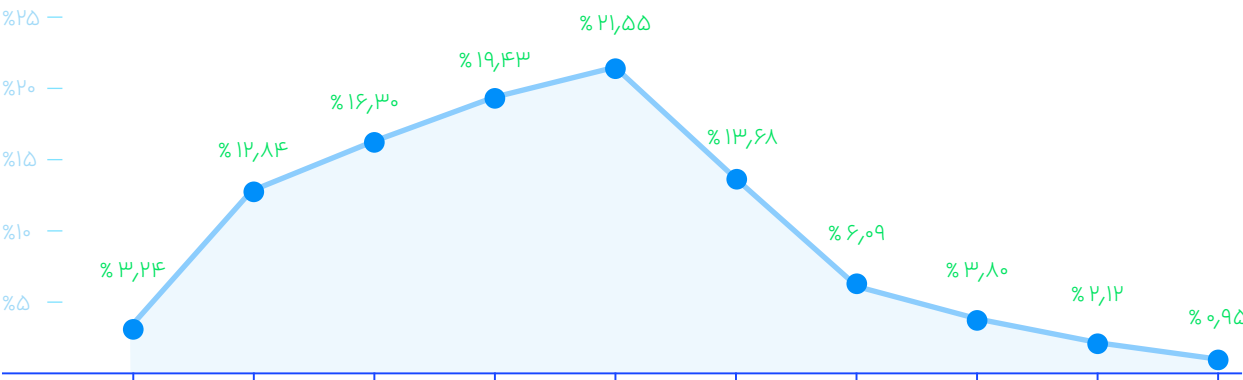
آشنایی بیشتر با کاربران اسنپ پی



۳ استان دارای بیشترین درصد کاربر



توزیع سنی کاربران اسنپ پی



پرداخت مستقیم



■ شروع فعالیت

۱۳ شهریور ۱۴۰۲

■ رکورد مبلغ پرداخت شده در ۱ سفر

۶۲۵,۰۰۰ تومان

■ بانک‌های تحت پوشش

۱۳ بانک

ملی، ملت، کشاورزی، تجارت، دی، سینا، سامان، اقتصاد نوین، مهر ایران، ایران زمین، سرمایه، آینده و پست بانک

پرداخت مستقیم از نگاه آمار



■ ثبت نام ۱۸۵,۰۰۰ نفر در ۶ ماه

■ پرداخت ۲,۴۰۰,۰۰۰ سفر در ۶ ماه

■ حداقل ۱ مرتبه استفاده از سوی ۷۱٪ ثبت نام کنندگان



پشتیبانی



■ تعداد کل تماس‌ها و چت‌های ورودی و خروجی در ۱۴۰۲
۲,۴۴۲,۰۰۰
[نرخ پاسخ‌گویی ۹۷/۶٪]

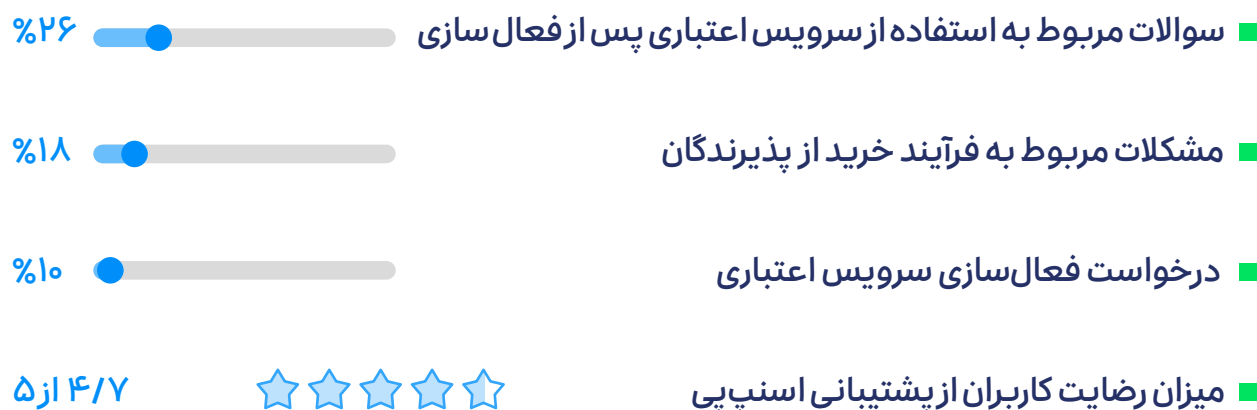
■ میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران
۱۹۱ ثانیه

■ میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۱۸ ثانیه



■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی
۷۵,۰۰۰ ساعت [۸/۵ سال]

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



اسنپ بیمه؛ تضمینی برای آینده و امنیت



سرویس بیمه‌ی اسنپ که کار خود را در سال ۱۳۹۹ به صورت محدود برای کاربران راننده اسنپ آغاز کرد، حالا مجموعه‌ای از خدمات مرتبط با صنعت بیمه را به تمامی کاربران سوپراپلیکیشن اسنپ ارائه می‌کند. طراحی و عرضه‌ی بیمه‌ی موبایل یکی از دستاوردهای این مجموعه به شمار می‌رود؛ بیمه‌ای که با جبران خسارت‌های ناشی از حوادث و سرقت آرامش خاطر را برای مشتریان خود به ارمغان می‌آورد.

اسنپ بیمه، به عنوان پیشگام بازار بیمه‌ی موبایل، خدماتی مانند بیمه‌ی شخص ثالث خودرو، موتورسیکلت و بیمه‌ی بدنه عرضه می‌کند. این سرویس، همچنین با همکاری اسنپ باکس، انواع مرسولات باکس، وانت و سرویس اسباب‌کشی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

اسنپ بیمه

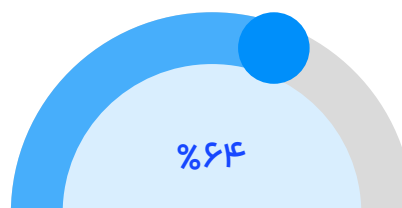


۶ برابر



■ رشد اسنپ بیمه نسبت به سال گذشته

درصد کاربرانی که برای اولین بار بیمه‌ی بدنه خریدند



بیمه‌ای‌ترین کاربر

■ خرید ۳۸ بیمه‌نامه‌ی خودرو توسط ۱ کاربر

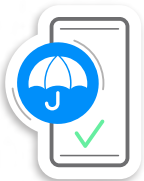
■ خرید ۱۰ بیمه‌نامه‌ی موبایل توسط ۱ کاربر

سرویس بیمه از نگاه آمار

موبایل



۱,۰۰۰ پرونده

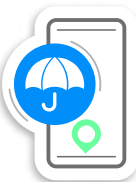


تعداد پرونده‌های خسارت پرداختی بیمه‌ی موبایل

۳۵۹ شهر

تعداد شهرهایی که کاربرانش بیمه‌ی موبایل خریداری کرده‌اند

تهران، مشهد و اصفهان



شهرهای طرفدار بیمه‌ی موبایل

۱۰۰,۰۰۰ تومان برای گوشی ۴,۰۰۰,۰۰۰ تومانی

ارزان‌ترین خسارت پرداختی بیمه‌ی موبایل

۸۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان برای سرقت آیفون ۱۳



گران‌ترین خسارت پرداختی بیمه‌ی موبایل

سرویس بیمه از نگاه آمار

| خودرو |



۵۸۳ شهر



■ تعداد شهرهایی که بیمه نامه ی خودرو برای آن ها ارسال شده است

لکسوس NX



■ گران ترین بیمه ی بدنه ی خریداری شده

شورت مونت کارلو مدل ۱۳۵۹



■ قدیمی ترین خودروی بیمه شده

متولد ۱۳۱۲

■ مسن ترین خریدار بیمه ی شخص ثالث



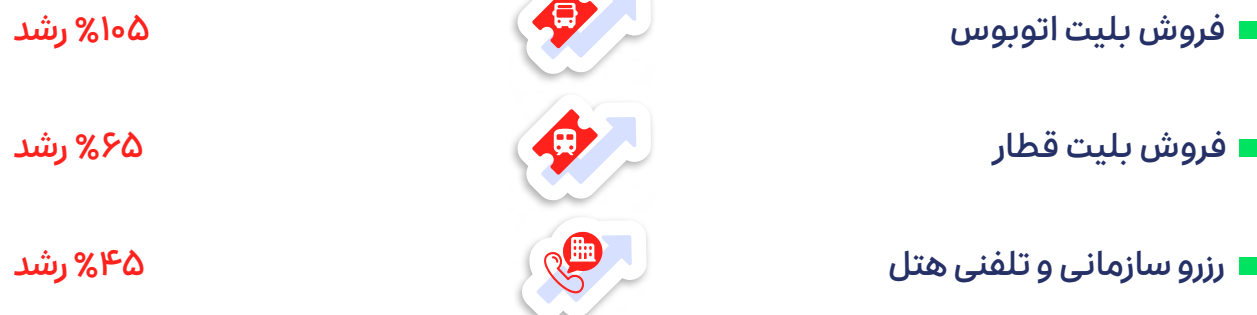
اسنپ تریپ؛ نقشه‌ی راه سفر



اسنپ تریپ، در ۸ سال گذشته سرویس خدمات سفر در سوپر اپ اسنپ را قدم به قدم کامل کرده است؛ از خرید بلیت هواپیما، اتوبوس و قطار گرفته تا رزرو هتل و هتل آپارتمان و تورهای مسافرتی. در کنار این خدمات، اسنپ تریپ امکان ویژه‌ای را هم 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 گردشگری آنلاین، اسنپ تریپ تلاش می‌کند با ارائه‌ی تخفیف‌های ویژه و فصلی سفر رفتن را برای کاربران سوپر اپ اسنپ اقتصادی‌تر و به صرفه‌تر کند. در همین راستا، در ۱۴۰۲، اسنپ تریپ با توجه به نیازهای کاربران امکان پرداخت اقساطی اقامت در هتل‌های داخلی را برای کاربران فعال کرد تا بتوانند با استفاده از سرویس اعتباری اسنپ پی هزینه‌ی اقامتشان را به صورت اقساطی پرداخت کنند.



مهم‌ترین رکوردهای اسنپ‌تریپ در ۱۴۰۲



اولین‌های ۱۴۰۲



■ اضافه شدن امکان پرداخت اقساطی برای رزرو هتل

■ اضافه کردن سرویس ارزش افزوده برای کاربران اتوبوس (تخفیف‌های ویژه برای اشتراک در سرویس‌های پخش آنلاین فیلم، مطالعه کتاب و ...)

■ راه‌اندازی سرویس اجاره‌ی روزانه‌ی آپارتمان و ویلا

■ راه‌اندازی سامانه‌ی رفاهی برای ارائه‌ی خدمات سفر به کاربران سازمانی

■ ارائه‌ی سرویس تریپ‌کارت (کارت اعتباری سازمانی) به کاربران سازمانی



هزار کوه گَرت سدّ ره شوند، برو



در پایان هر سفر به کوله‌پشتی‌مان که نگاهی بیندازیم چیزهایی را از دست داده‌ایم و چیزهای تازه‌ای را با خود همراه کرده‌ایم. صنعت گردشگری در سال گذشته با سنگلاخ‌هایی قدیمی همچون فرسودگی ناوگان، نرخ نفوذ پایین تکنولوژی در صنعت هتل‌داری و قیمت‌گذاری دستوری دست و پنجه نرم کرد. مشکلاتی تازه‌تر مثل گسترش بازار غیررسمی، کاهش عرضه‌ی بلیت و برخورد سلیقه‌ای با پلتفرم‌های آنلاین عرضه‌ی بلیت هم در مسیرمان سبز شد. در عین حال، شاهدیم که الگوی رفتار سفر به واسطه‌ی تورم در حال دگرگونی است. در این شرایط تلاش کردیم به عنوان رهبر بازار فروش آنلاین هتل داخلی راهکارهای همسو با گردشگری اقتصادی همچون امکان رزرو قسطی در بخش هتل ارائه دهیم. با وجود تمام این چالش‌ها، اما انگیزه‌ی ادامه‌ی سفر به قوت خود پا برجاست. یادگاری ما از این سفر راه‌اندازی سرویس‌های ویزا، تشریفات اختصاصی (CIP) و تور، شکستن رکورد فروش پرواز خارجی و رزرو هتل در زمستان و رشد ۶۵ درصدی فروش بلیت قطار بود. با همین کوله‌بار، سفر اسنپ‌تریپ را به امید توسعه‌ی تأمین و حفظ و رشد سهم بازار در ۱۴۰۳ ادامه می‌دهیم.

صبا مرتضوی

مدیرعامل بخش هتل اسنپ‌تریپ

سحر شیشه‌گر

مدیرعامل بخش بلیت اسنپ‌تریپ

پرواز



تاریخ بیشترین فروش پرواز داخلی و خارجی



پرواز خارجی

۷ شهریور ۱۴۰۲



پرواز داخلی

۱۳ اسفند ۱۴۰۲



۵ مسیر پرتردد (رفت و برگشت)



پرواز خارجی

تهران - استانبول
تهران - دبی
تهران - نجف
تبریز - استانبول
تهران - آنکارا



پرواز داخلی

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

میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی در اسنپ تریپ



میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی در اسنپ تریپ



اتوبوس



۲ بهمن ۱۴۰۲

■ تاریخ رکورد فروش بلیت اتوبوس

میانگین قیمت بلیت اتوبوس



۵ مقصد محبوب سفر با اتوبوس

اهواز مشهد شیراز اصفهان تهران 

قطار



■ تاریخ رکورد فروش بلیت قطار

۱۷ بهمن ۱۴۰۲

میانگین قیمت بلیت قطار



۵ مقصد محبوب سفر با قطار

یزد

بندرعباس

قم

تهران

مشهد

هتل



رکورد رزرو هتل



هتل خارجی

۱۷ بهمن ۱۴۰۲



هتل داخلی

۲۲ بهمن ۱۴۰۲



۲,۵۶۰,۰۰۰ هتل

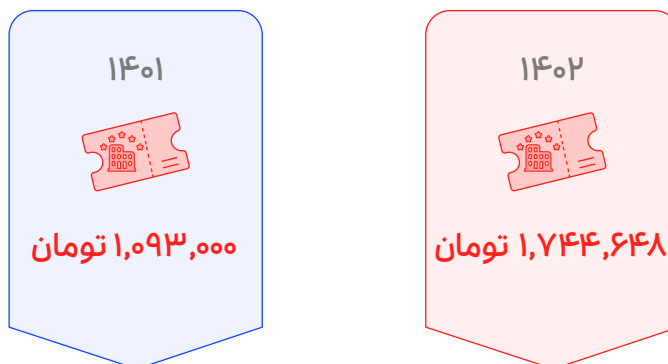
۱۷%



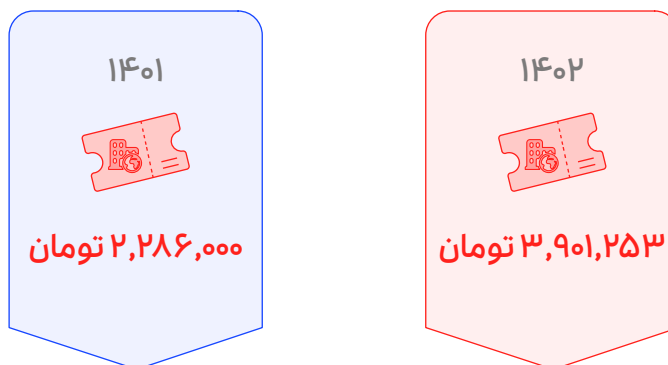
تعداد هتل‌های خارجی فعال در اسنپ‌تریپ

رشد رزرو هتل داخلی

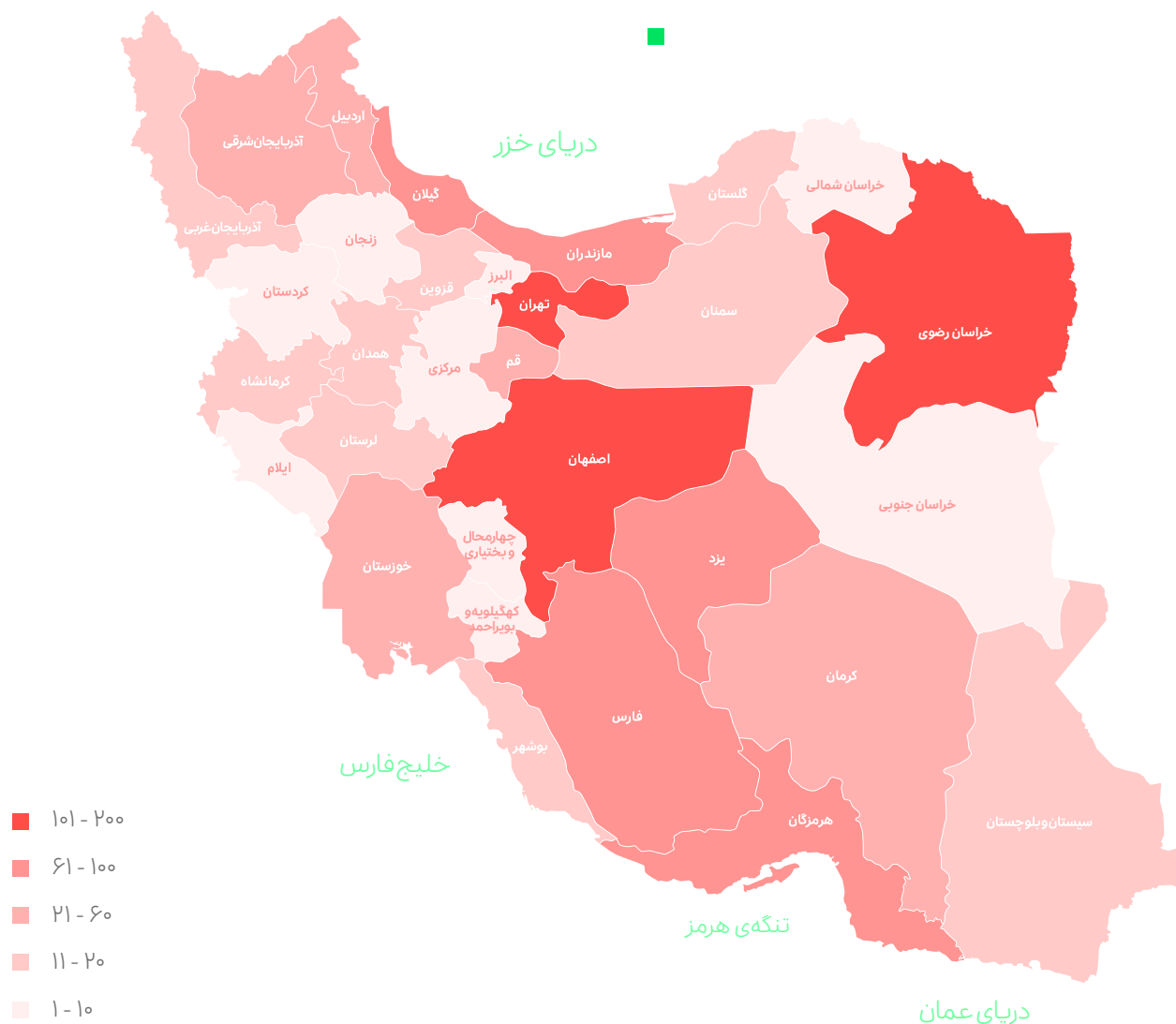
میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل داخلی



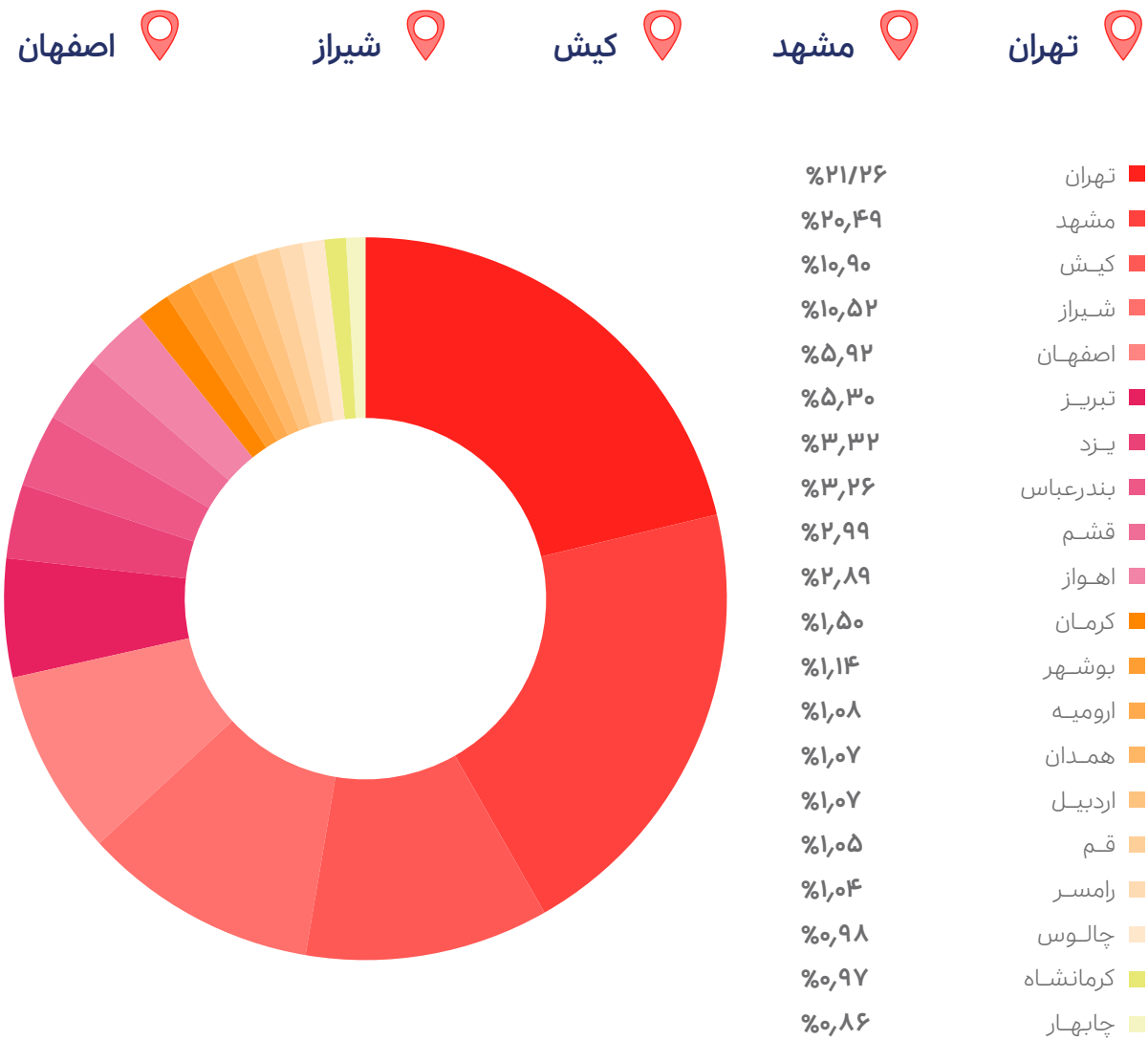
میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل خارجی



پراکندگی هتل‌های فعال اسنپ‌تریپ در ایران

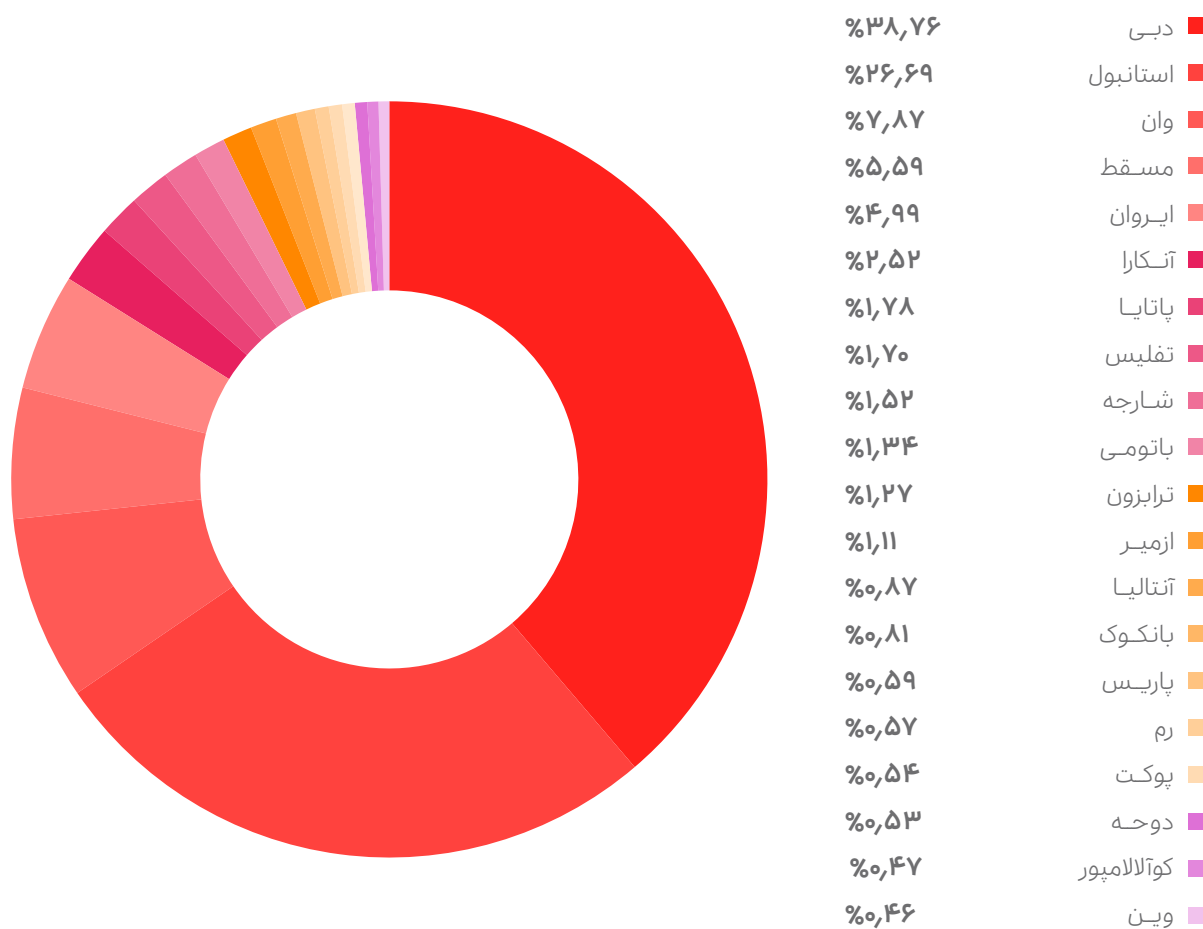


۵ مقصد داخلی محبوب برای رزرو هتل



۵ مقصد خارجی محبوب برای رزرو هتل

دبی  استانبول  وان  مسقط  ایروان 



رکورددار بیشترین اقامت

| داخلی |

با هزینه‌ی ۸۹,۴۶۰,۰۰۰ تومان

با هزینه‌ی ۵۵,۵۰۰,۰۰۰ تومان



■ ۳۰ شب اقامت در هتل گراند کیش

■ ۳۰ شب اقامت در هتل سان رایز کیش

| خارجی |

با هزینه‌ی ۳۵,۷۹۳,۰۰۰ تومان



■ ۱۹ شب اقامت در هتل لمون رزیدنس استانبول

بیشترین تخفیف رزرو هتل

■ رزرو ۳ شب اقامت در هتل داریوش کیش ۱۳,۳۲۰,۰۰۰ تومان تخفیف [معادل ۳۱% تخفیف]

۹,۷۵۵,۲۵۱,۲۶۲ تومان

■ مجموع کل تخفیف‌های اهدایی به کاربران

خدمات سازمانی



معرفی خدمات و سرویس‌های جدید برای کاربران سازمانی

■ امکان رزرو سازمانی هتل خارجی

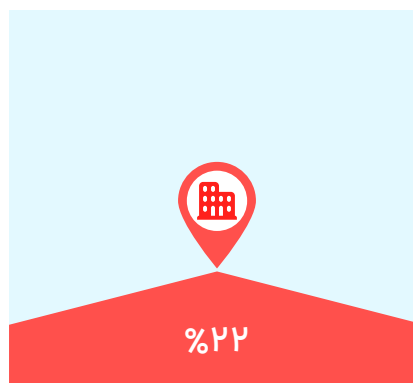
■ امکان خرید پرواز خارجی، قطار و اتوبوس

■ خدمات رزرو تور

■ خدمات رزرو ویلا

■ خدمات ویزا

میزان رشد فروش سازمانی هتل در مقایسه با ۱۴۰۱



پشتیبانی

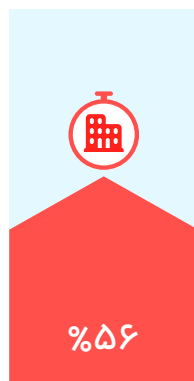


۴۵ ثانیه

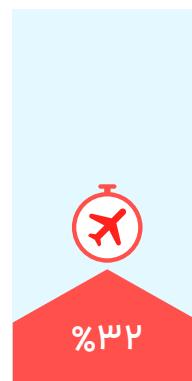
■ میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی

میزان بهبود میانگین زمان استرداد وجه نسبت به ۱۴۰۱

[از زمان اعلام لغو سفر تا زمان واریز وجه]



هتل



پرواز



۴/۲۵ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ تریپ



اسنپ شاپ؛ خرید اینترنتی، راحت و قسطی



فروشگاه اسنپ از ۱۳۹۹ فعالیتش را آغاز کرد و در سال گذشته تغییراتی گسترده در پلتفرم خود برای بهبود تجربه‌ی کاربری ایجاد کرد. هدف اصلی اسنپ شاپ امکان خرید آنلاین محصولات مختلف با بهترین قیمت در شهر و سریع‌ترین زمان ارسال است. در حال حاضر، در فروشگاه اسنپ، طیف وسیعی از محصولات را می‌توانید به صورت آنلاین در ۱۵۰ شهر ایران خریداری کنید؛ از انواع محصولات آرایشی و بهداشتی و محصولات دیجیتال گرفته تا محصولات فرهنگی و هنری، پوشاک و اکسسوری، ابزارآلات، لوازم جانبی و قطعات یدکی خودرو، لوازم ورزشی و اسباب بازی. در ۱۴۰۲، اسنپ شاپ با اضافه کردن امکان خرید قسطی بدون نیاز به ضامن برای همه‌ی کاربرانش امکان خرید محصولات بهتر و باکیفیت‌تر را برای طیف گسترده‌ای از کاربران فراهم کرد. با توجه به رشدی که اسنپ شاپ در ۱۴۰۲ تجربه کرد، می‌توان پیش‌بینی کرد که به زودی به یکی از سرویس‌های محبوب کاربران سوپراپ تبدیل شود.

%۲۲۰

■ رشد فروش کل اقلام در اسنپ شاپ نسبت به ۱۴۰۱

%۲۴۵



■ رشد تأمین‌کنندگان اسنپ شاپ نسبت به ۱۴۰۱

%۲۱۲

■ رشد تعداد کاربران فعال اسنپ شاپ نسبت به ۱۴۰۱

شروع فعالیت پلتفرم جدید فروشگاه اسنپ



۱۰ تیر ۱۴۰۲



معرفی قابلیت‌های مختلف اسنپ‌شاپ



■ امکان پرداخت قسطی (۴ قسط)

■ امکان ارسال سریع (زیر ۳ ساعت) برای کاربران ۳ شهر تهران، اصفهان و مشهد

■ امکان ارسال عادی به بیش از ۱۵۰ شهر کشور

■ قابلیت ارسال رایگان به ازای مبلغ مشخصی از خرید

دسته‌بندی کالاها در اسنپ‌شاپ



فرهنگ و هنر



خانه و آشپزخانه



دیجیتال



زیبایی و سلامت



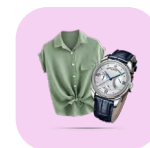
ورزش و سفر



لوازم خودرو و ابزار



مادر و کودک



مد و پوشاک

تولدی دوباره برای اسنپ شاپ



سال گذشته مسیر جدیدی برای اسنپ شاپ باز شد و در قالب پلتفرمی نو فعالیت خود را آغاز کرد. برای همین ۱۴۰۲ را سال تولدی دوباره می‌دانیم. خرید و فروش اینترنتی مفهومی تازه در بازار تجارت الکترونیک ایران محسوب نمی‌شود؛ اما ما با ۲ اولویت اصلی یعنی «بهترین قیمت» و «ارسال سریع» وارد این بازار شدیم. در همین مدت کوتاه، توانستیم رشد چشمگیری در بخش تأمین‌کنندگان و کاربران داشته باشیم. ارائه‌ی امکان خرید اقساطی، افزایش ۹ برابری فروش ریالی در مقایسه با ۱۴۰۱ و ثبت بیش از ۱۰۰,۰۰۰ سفارش در بخش اصلی کمپین حراج‌معه از جمله موفقیت‌های سال گذشته بود. اجرای موفق کمپین حراج‌معه در شرایطی که چند ماه پیشتر از انتقال مان به پلتفرم جدید نمی‌گذشت و همچنین حفظ کیفیت و تجربه کاربری مناسب در عین ارسال سریع چالش‌هایی بودند که در سال گذشته با موفقیت از آن عبور کردیم. امروز اسنپ شاپ در بیش از ۱۵۰ شهر در دسترس هم‌وطنان است و به پشتوانه‌ی خلاقیت و ایده‌های نوی همکاران مان به استقبال آینده می‌رویم.

امین سمیعی

مدیرعامل اسنپ شاپ

ارسال



۶ دقیقه



■ رکورد سریع‌ترین ارسال

۱۵,۶۱۵,۶۲۷,۴۳۰ کیلومتر



■ کل مسافت طی‌شده برای ارسال سفارش‌ها

۱,۵۰۰ کیلومتر

■ بیشترین مسافت طی‌شده برای ارسال ۱ سفارش

پشتیبانی



۳۲٪



■ درصد افزایش همکاران پشتیبانی نسبت به ۱۴۰۱

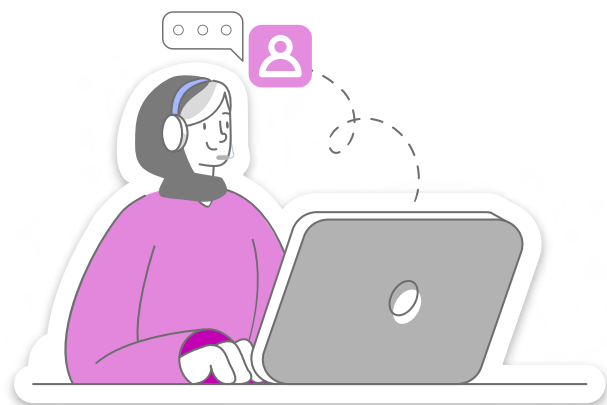
۱,۷۶۹,۵۸۳ تماس

■ تعداد کل تماس‌ها در ۱۴۰۲

۴/۴۳ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از تماس با پشتیبانی





اسنپ دکتر؛ برای حال بهتر



اسنپ دکتر یک بیمارستان آنلاین در دل سوپر اپ اسنپ است. کاربران می‌توانند با خدمات اسنپ دکتر از امکان مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی، سفارش آنلاین دارو، امکان خرید محصولات بهداشتی، آرایشی و کالاهای پزشکی موجود در داروخانه و همین‌طور درخواست ویزیت پزشک و پرستار در منزل و انجام آزمایش در منزل استفاده کنند. اسنپ دکتر برای حفظ کیفیت این خدمات به بازخورد کاربران و مرور دوره‌ای عملکرد همکارانش تکیه دارد. به عنوان نمونه، در ۱۴۰۲، اسنپ دکتر به صورت متمرکز ارزیابی کیفیت مشاوره‌ی پزشکی را در برنامه داشت که از طریق تماس با پزشکان هم‌رده و ارائه‌ی بازخورد به پزشکان، ارزیابی عملکرد پزشکان بر اساس امتیاز و نظردهی کاربران، ارسال گزارش بازخورد مستمر عملکرد به پزشکان و همین‌طور رتبه‌بندی پزشکان بر اساس نظرهای کاربران انجام گرفت.

۱۵,۰۲۲,۴۰۰ کاربر



■ تعداد کل کاربران اسنپ دکتر

۱,۲۱۱,۱۷۰ کاربر فعال



■ تعداد کاربران فعال اسنپ دکتر در ۱۴۰۲

سفارش آنلاین دارو

■ محبوب‌ترین سرویس اسنپ دکتر

رکوردهای ۱۴۰۲



۲۴%



■ رشد سفارش‌های ارسال شده در سرویس تهیه‌ی آنلاین دارو (داروخانه)

۲۶,۱۰۰,۰۰۰ تومان

■ ثبت درخواست بزرگ‌ترین سبد خرید در ۱ سفارش داروخانه

۱۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ثبت درخواست بزرگ‌ترین سبد خرید در ۱ سفارش آرایشی و بهداشتی

۷۲%

■ رشد درخواست‌های ثبت شده در سرویس مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی

۸۹۷%

■ رشد فروش در سرویس فروشگاه محصولات آرایشی و بهداشتی

ساختن مسیری نو با کفش‌های آهنی



قدم گذاشتن به راه‌های پیموده‌نشده و ساختن مسیری تازه را از گروه اسنپ به ارث بردیم و در سال گذشته با ایمان و عزم راسخ تلاش کردیم سختی‌های ساختن را تاب بیاوریم. جنگیدن برای جا انداختن شیوهی درست تنظیم‌گری در حوزه‌ی پلتفرم‌های اینترنتی سلامت‌محور و توزیع دارو هدفی بزرگ بود که تلاش کردیم با برداشتن گام‌های کوچک اما مستمر به سمت آن حرکت کنیم. در عین حال مراقب بودیم که دشواری‌های این مبارزه باعث نشود از بهبود کیفیت خدمات غافل شویم. با کمک کفش‌های آهنی‌ای که به پا داریم، در مسیر افزایش امنیت اطلاعات و به‌روزرسانی قوانین حریم خصوصی کاربران رد پاهای جدیدی از خود به جای گذاشتیم. استقبال شما از خدمات و رشد درخواست مشاوره‌ی پزشکی و روانشناسی دلگرمی ما برای پیمودن این مسیر دشوار بود. در ادامه، با همراهی خانواده‌ی اسنپ‌دکتر و با هدف دسترسی نقاط بیشتری از کشور به سرویس سفارش آنلاین دارو قدم در جاده‌ی ۱۴۰۳ می‌گذاریم.

گلرخ داوران

مدیرعامل اسنپ‌دکتر

مشاوره‌ی پزشکی

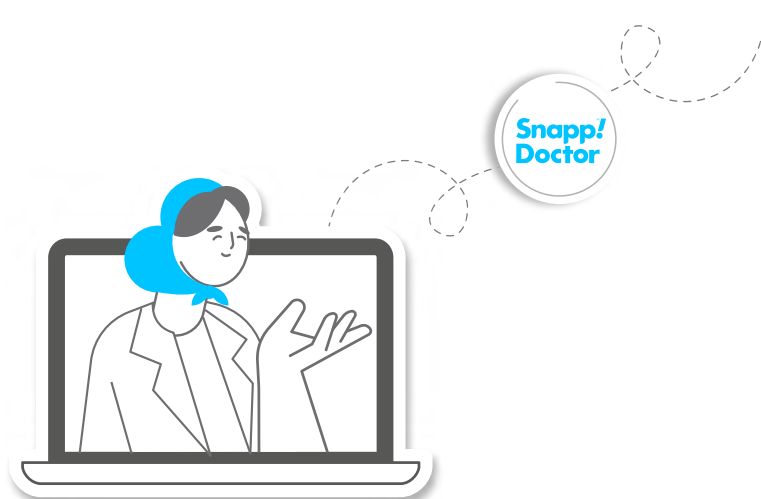


■ تعداد پزشکان ثبت‌نامی در ۱۴۰۲ (عمومی، متخصص و فوق تخصص) ۱,۰۰۳ پزشک

■ تعداد پزشکان فعال در ۱۴۰۲ (عمومی، متخصص و فوق تخصص) ۲,۱۲۰ پزشک

■ تخصص دارای بیشترین درخواست مشاوره‌ی پزشکی زنان و زایمان

■ میزان مشارکت کاربران در نظردهی به پزشکان و مشاوران در ۱۴۰۲ ۲۳۴,۰۰۰ ثبت نظر



مشاوره با روانشناس

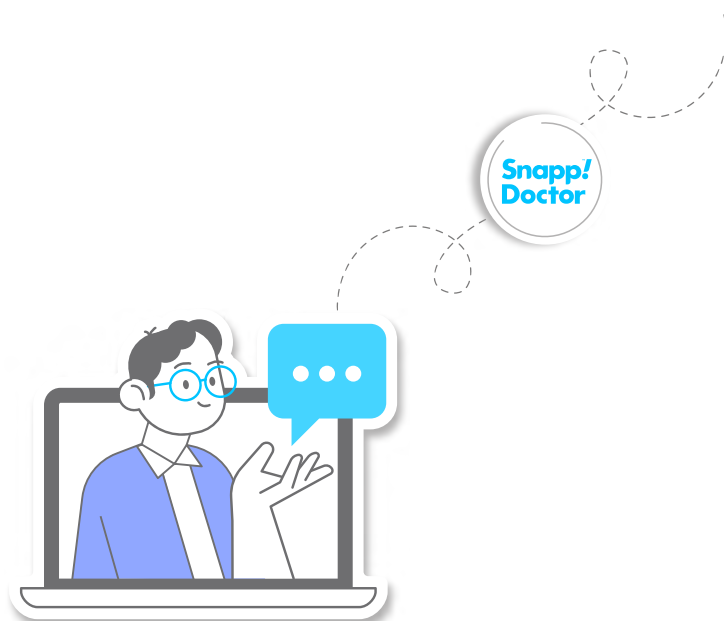


■ بیشترین موضوع مشاوره

مسائل فردی [اضطراب و افسردگی]

■ پُدرخواست‌ترین روز مشاوره‌ی روانشناسی در هفته

یکشنبه‌ها [ساعت ۱۸ تا ۱۹]



اقدامات اسنپ دکتر برای بهبود تجربه ی کاربری



■ رسیدن زمان آماده به کار (Uptime) به بیش از ۹۹٪ و کاهش زمان قطعی سرویس

■ بازطراحی سرویس تهیه آنلاین دارو و بهبود فرآیند ثبت سفارش در سرویس فروشگاه محصولات آرایشی و بهداشتی

■ بهبود سرویس شناسایی سفارش داروهای غیرمجاز و ایجاد محدودیت در سفارش دارو با تعداد بالا به منظور جلوگیری از سوءاستفاده های احتمالی

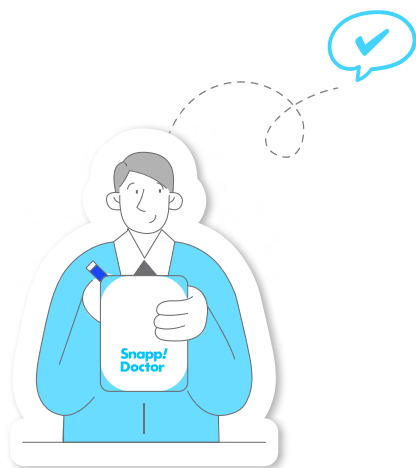
■ بهبود جست و جوی کاربر در اپ

■ بهبود فرآیند اعلام قیمت دارو و پیش فاکتور

■ بهبود فرآیند ثبت آدرس ارسال دارو

■ بهبود کیفیت تماس در سرویس مشاوره ی تلفنی پزشکی و روانشناسی

■ بهبود سرعت اپ و زمان بارگذاری صفحات



ارسال



۱۱ دقیقه و ۴۰ ثانیه

■ رکورد سریع‌ترین ارسال دارو

۴,۹۵۶,۲۱۱/۴۱۵ کیلومتر

■ کل مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها

۲۰ کیلومتر

■ بیشترین مسافت طی شده برای ارسال سفارش



پشتیبانی



۱۱۰,۱۳۴ مورد

■ تعداد موارد بررسی شده از سوی پشتیبانی

۱۰۰٪



■ درصد شکایات پیگیری شده

۵۶۴,۲۸۱ تماس

■ فراوانی تماس‌های ورودی کاربران

۲۱,۶۸۳ ساعت [۳/۳ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی

۲۵۵,۵۰۰ تیکت



■ مجموع تیکت‌های بررسی شده

۴/۶۳ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ‌دکتر

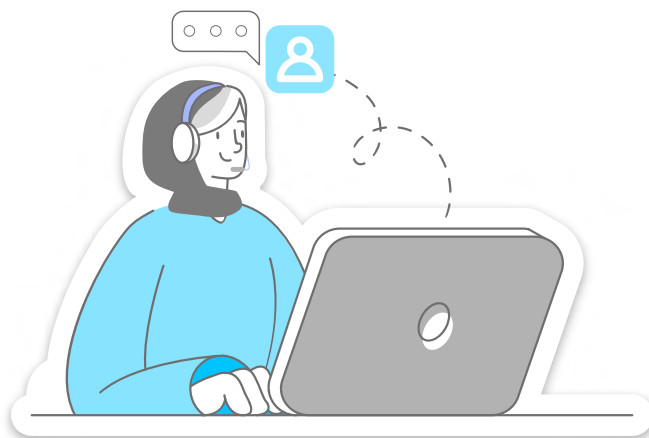
شایع ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



■ پیگیری امور مالی

■ نحوه‌ی استفاده از اپ

■ پیگیری سفارش





تیم مرکزی گروه اسنپ؛ هسته‌ی راهبری و حمایت

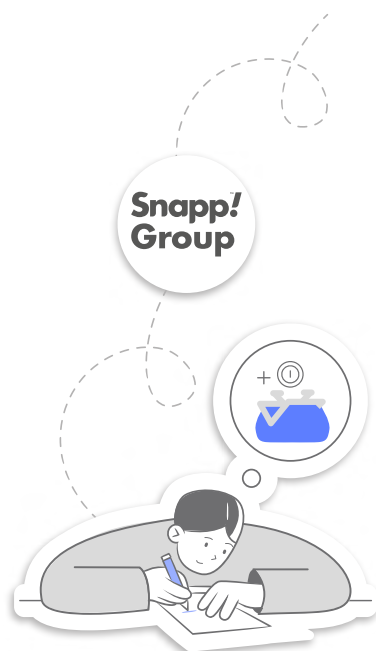


تیم مرکزی گروه اسنپ از ۱۳۹۳ در ایران شکل گرفت و از ۱ سال بعد به‌طور رسمی فعالیت خود را آغاز کرد. هم‌افزایی بین زیرمجموعه‌ها، ارائه‌ی حمایت تخصصی و متمرکز مالی-مدیریتی، کنترل و اداره‌ی سرمایه‌گذاری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در جهت کاهش ریسک و افزایش بازدهی کسب‌وکارهای زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ و حصول اطمینان از رعایت مقررات و قوانین مربوطه توسط شرکت‌های زیرمجموعه از اهداف شکل‌گیری این گروه بوده است. در حال حاضر در تیم مرکزی گروه اسنپ سه بخش اصلی منابع انسانی، مالی و حقوقی با ۱۰۲ 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

■ ریسک و حسابرسی داخلی

ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای و اطمینان بخشی از فرآیندهای کسب و کار و کمک به مدیریت ریسک

■ مدیریت منابع سازمان (ERP)

پیاده‌سازی و پشتیبانی راه‌حلی یکپارچه با دسترسی ایمن و مجاز به داده‌های دقیق برای برنامه‌ریزی منابع سازمان و خودکار کردن فرآیندهای کسب و کار

■ امور مالیاتی و بیمه‌ای

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

■ حسابداری

ارائه‌ی خدمات حسابداری به شرکت‌های تازه تاسیس 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

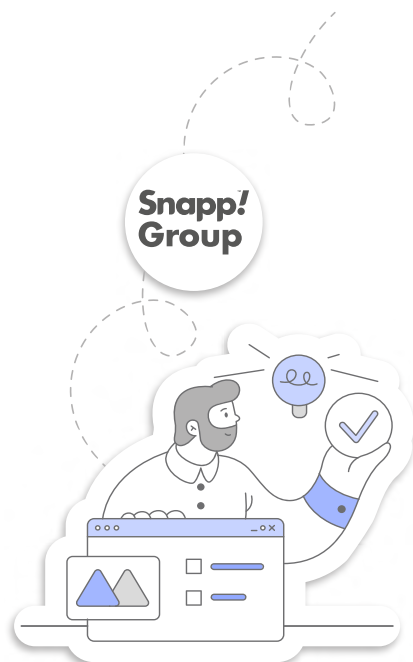
■ خزانه‌داری

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



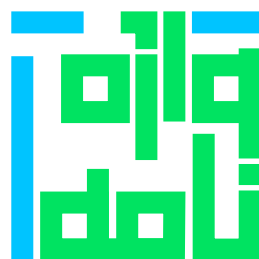
بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه را در جهت رشد و توسعه‌ی خود از طریق انطباق حداکثری ساختار با قوانین و مقررات حاکم و حل و فصل تمام مسائل حقوقی همراهی می‌کند.



زمینه‌ی فعالیت‌های بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ

- تهیه و تنظیم سیاست‌ها
- مشاوره و همکاری ساختاری برای توسعه‌ی تنظیم‌گری قوانین
- تنظیم و تهیه‌ی قراردادها و تفاهم‌نامه‌ها و ارائه‌ی مشاوره‌ی حقوقی در کلیه‌ی مسائل شرکتی
- انجام همه‌ی امور مربوط به تأسیس شرکت‌ها و تغییرات ساختار و امور ثبت برندها و مالکیت معنوی
- پیگیری پرونده‌ها و پاسخ به استعلام‌ها و مکاتبات قضایی





• گزارش معتبر باگ بانتي

گزارش آسیب‌پذیری صحیح که بر اساس قوانین باگ بانتي شامل پاداش نمی‌شود. گزارش‌هایی با سطح آسیب‌پذیری پایین در این دسته قرار می‌گیرند.

• گزارش معتبر مشمول پاداش باگ بانتي

گزارش آسیب‌پذیری صحیح که بر اساس قوانین باگ بانتي شامل دریافت پاداش می‌شود.

• نسل Z (زد)

بر اساس تعریف مؤسسه‌ی بین‌المللی مشاوره‌ی مدیریت «مکینزی اند کامپنی» نسل Z (زد) از متولدین ۱۹۹۶ تا ۲۰۱۰ در نظر گرفته می‌شود.

• کل کاربران

کل کاربران به کاربران ثبت‌نامی از ابتدای فعالیت اسنپ تا پایان ۱۴۰۲ اشاره دارد.

• کاربر فعال

کاربرانی که در ۱۴۰۲ حداقل ۱ سفر یا سفارش از سرویس نام برده داشتند.

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

• کاربرانندهی فعال

کاربرانی که در ۱۴۰۲ حداقل ۱ سفر با سرویس‌های اسنپ‌خودرو داشتند.

• کاربرانندهی تمام‌وقت

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

• کاربرانندهی پاره‌وقت

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

• کالا

به نوع و جنس اطلاق می‌شود.

• قلم

به تعدادی از هر کالا اطلاق می‌شود.

• Uptime

به مدت‌زمان آماده‌به‌کار اپ اطلاق می‌شود.

روابط عمومی
گروه اسنپ

گزارش عملکرد ۱۴۰۲

