

گروه اسنپ
گزارش عملکرد <۱۴۵۱>
<<مسیر همراهی>>



Snapp!TM

بِهِنَّا خُدَا

فهرست

۹۸	اسنپ باکس؛ امنیت و سرعت در جابه‌جایی	۷۴	اسنپ خودرو؛ پیشتاز در حمل و نقل	۲۸	سوپر اسنپ؛ محصولی برای تمام نیازها	۹	منابع انسانی؛ نقش آفرینان گروه اسنپ	۷	تقدیم‌نامه	۶	سخنی با خوانندگان
----	---	----	------------------------------------	----	---------------------------------------	---	--	---	------------	---	-------------------

۱۸۶	اسنپدکتر؛ تیم مرکزی گروه اسنپ
۱۷۴	یکبیمارستان آنلاین
۱۵۵	اسنپتریپ؛ انتخاب اول سفراز مبدا تامقصد
۱۴۰	اسنپپی؛ الان بخر، بعداً پرداخت کن
۱۲۸	سوپرمارکت اسنپ؛ سبد خرید فوری و ارزان
۱۱۳	اسنپفود؛ تجربه‌ی آسان سفارش غذا



یک سال دیگر گذشت و وارد نهمین سال حضورمان در ایران شدیم. امروز بیش از همیشه می‌دانیم که هیچ دستاوردهای بالاتر از استعدادهای بی‌نظیری که در کنار خود داریم نیست. خانواده‌ی ۶,۵۶۱ نفری گروه اسنپ دست به دست هم دادند و با همراهی میلیون‌ها راننده، موتورسوار، پزشک، هتل‌دار، فروشنده، صاحب رستوران، سوپرمارکت و داروخانه تلاش کردند تا در هر شرایطی بهترین خدمات آنلاین ممکن را به مردم ایران ارائه دهند. اکنون که عملکرد خود را می‌براییم آینده هدف‌گذاری می‌کنیم، به خوبی می‌دانیم که این مسیر سخت بدون هم‌دلی این تیم بی‌نظیر ممکن نبود. سالی که گذشت برای همه‌ی ما آزمون تابآوری بود و متعهدانه تلاش کردیم پاسخگوی اعتماد کاربرانمان باشیم.

إياد القصار و محمود فوز، بنيان گزاران و مدير عاملان گروه اسنپ

سخنی با خوانندگان

سال ۱۴۰۵، به واسطهٔ اختلالات شبکه‌ی اینترنت و مخابرات، سالی پرچالش برای اکوسیستم فناوری ایران بود؛ به‌ویژه برای استارتاپ‌های کوچک و کسب‌وکارهای خانگی که بر بستر شبکه‌های اجتماعی فعالیت می‌کردند؛ به‌طوری که بسیاری از آن‌ها ناچار به اتمام فعالیت خود شدند.

در این میان، برای ما هم ارائهٔ خدمات مناسب با نیاز کاربران و ایجاد شرایطی برای حفظ همکاران آسان نبود. با وجود تمام دشواری‌ها، این سال به پایان رسید و به فصل گزارش سالانه‌ی گروه اسنپ و مرور عملکرد زیرمجموعه‌های آن رسیدیم.

این گزارش، روایت یک سال تلاش گروه اسنپ برای پاسخگویی هرچه بهتر به تقاضای کاربران و انعکاسی از تعهد ما به شفافیت در انتشار داده‌ها در اکوسیستم استارتاپ ایران است. گزارش پیش رو به روال سال‌های گذشته، داده‌محور است؛ به این امید که تکمیل‌کننده‌ی بخشی از تصویر پازل اکوسیستم فناوری ایران باشد و مبنای تحلیل‌های خُرد و کلان کارشناسان این حوزه قرار بگیرد؛ پازلی از جایگاه اسنپ در اقتصاد دیجیتال و بازارهای مختلف گرفته تا الگوی مصرف بیش از ۶۰ میلیون کاربر سوپر اپ در ۲۷۸ شهر بزرگ و کوچک.

در این گزارش، در کنار مرور عملکردمان در سال گذشته، نیمنگاهی به دورنمای اسنپ داریم. امید که روزهای پیش رو فرصت رشد و بالندگی و تحقق رویاهای همه‌ی ما را فراهم کند.

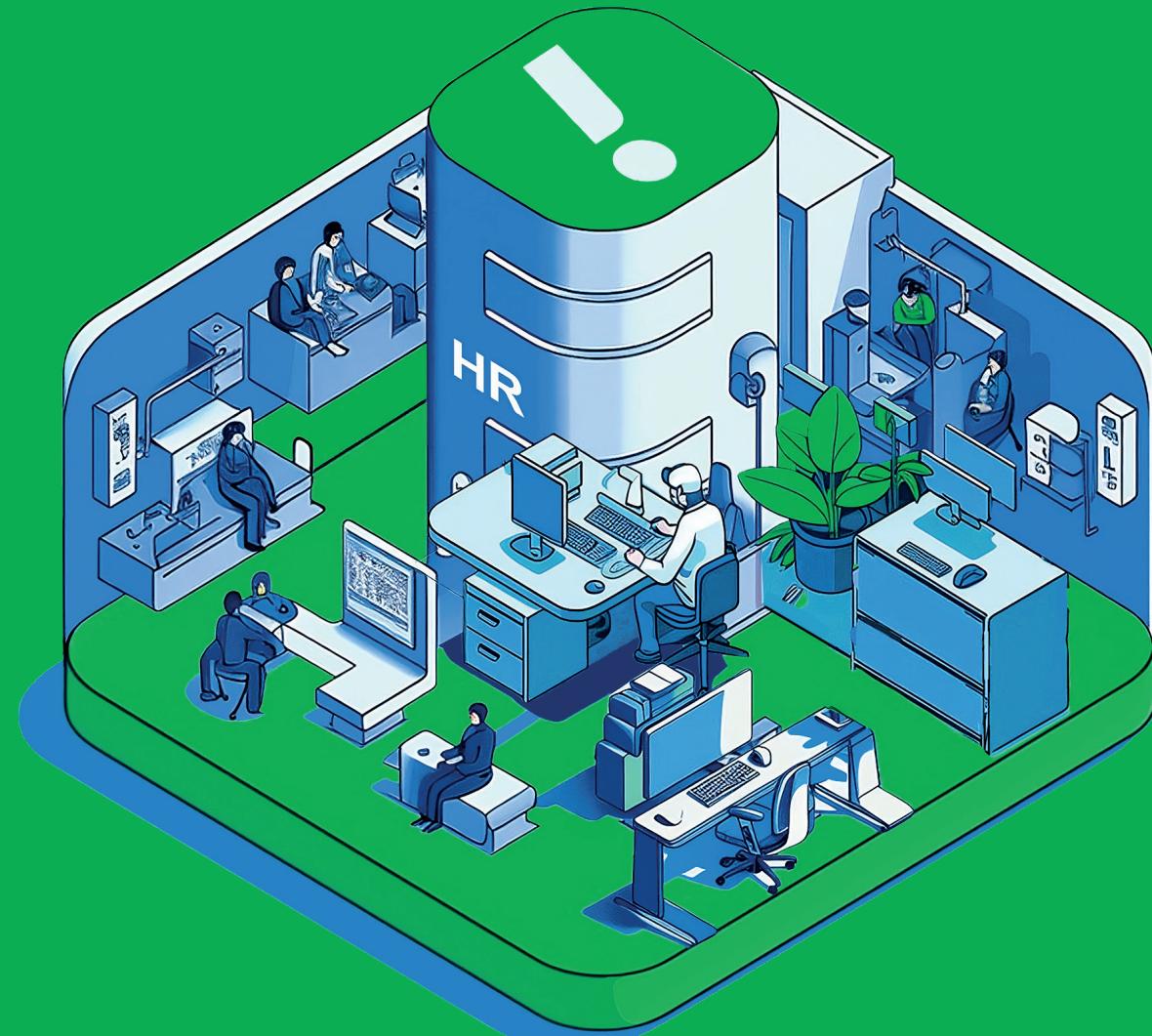
تقدیم‌نامه

* * *

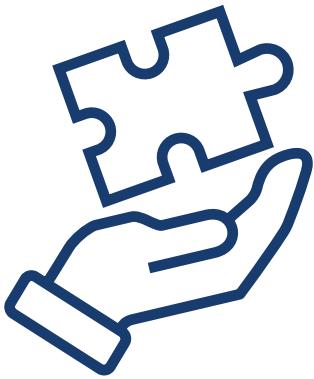
یاد رضا فیضآزاد را با به خاطرسپردن تمام دلیستگی‌ها، رویاهای آرزوهایش به نیکی در جمع مان زنده و روش نگه می‌داریم. تلخی غم از دست دادن او را از یاد نخواهیم برد و تلاش می‌کنیم سنگینی بار این اندوه را به اراده‌ای راسخ برای تمرین جدی‌تر مسئولیت‌پذیری تبدیل کنیم. به پاسداشت ارزشمندترین دارایی گروه اسنپ و به یاد ابدی رضای عزیز، گزارش امسال گروه اسنپ را با بخش منابع انسانی آغاز می‌کنیم.



این گزارش، با یاد رضا فیضآزاد، پیش‌کشی است به تمام کسانی که واقعیت فقدان را زندگی کردند. خانواده‌ی اسنپ در پاییز ۱۴۰۵، رضا فیضآزاد، دوست و همکار عزیزش، را از دست داد. رضا، سرشار از شور زندگی و خلاقیت، با میل بی‌حد و حصرش به آموختن، الهام‌بخش همه‌ی کسانی بود که طی دو سال حضورش در اسنپ کنارش بودند. از دست دادن رضا برای ما یادآور این حقیقت بود که خوب زیستن در کنار هم قواعد بسیاری دارد و جای خالی او در جمع ماتجسم دردنگ این واقعیت است که برخی از نقص‌ها گاه می‌توانند فجایع جبران‌ناپذیری را رقم بزنند.



منابع انسانی: نقش آفرینان گروه اسنپ



در ۹ سال گذشته همگام با رشد و توسعه‌ی سوپرآپ، مسیرهای شغلی جدیدی در گروه اسنپ ایجاد شد و جمیعت منابع انسانی شاغل در گروه اسنپ رشد فزاینده‌ای داشت. در حال حاضر ۶,۵۶۱ همکار خلاق و زبده در رشد و توسعه‌ی سوپرآپ اسنپ نقش دارند و تیم منابع انسانی با تدوین راهکارهای مختلف تلاش می‌کند بسترهای برای حفظ و نگهداری این ترکیب متنوع نسلی فراهم کند. بازنگری در روندهای توسعه، ارزیابی و مدیریت عملکرد منابع انسانی بر بستر تکنولوژی، با استفاده از ابزارها و راهکارهای فناوری محور، از جمله مهمترین زمینه‌های فعالیت واحد منابع انسانی در سال گذشته بوده است. علاوه بر این، پس از حادثه‌ی ناگوار از دست دادن یک همکار، تیم منابع انسانی ماموریت مهم دیگری هم برعهده گرفت که در این گزارش مرور می‌کنیم.



به یاد رضا



رضا در حادثه‌ای به غایت تلخ از میان مارفت، امانام و یاد او همواره در قلب و ذهن ماروشن خواهد بود. تابه امروز تلاش کردیم با اقداماتی هرچند کوچک، یاد این رفیق عزیز را زنده نگه داریم:

- ما متعهد شدیم که اعضای خانواده‌ی رضا فیض آزاد را تا همیشه از اعضای خانواده‌ی اسنپ بدانیم و از آن‌ها حمایت مادی و معنوی کنیم.
- رضا فیض آزاد از عاشقان کتاب و کتابخوانی بود؛ برای روشن‌ماندن نام و یادش، با کمک اسنپ‌ها، کتاب‌های مورد علاقه‌ی رضا را به صورت کتاب صوتی درآورديم و به دست همکارانش رسانديم.
- رضای عزیز عاشق آموزش و کودکان بود. به نامش و به یاد او در حال ساخت مدرسه‌ای در شهر خوی هستیم.

در این مسیر، محل ساختمان مرکزی گروه اسنپ تغییر کرد و بیشینه کردن ملاحظات و اقدامات ايمني و ايجاد واحد HSE در اولويت کار منابع انساني قرار گرفت.

تعداد کل کارمندان شرکت‌های زیر مجموعه‌ی گروه اسنپ

۱۶۵,۶ نفر





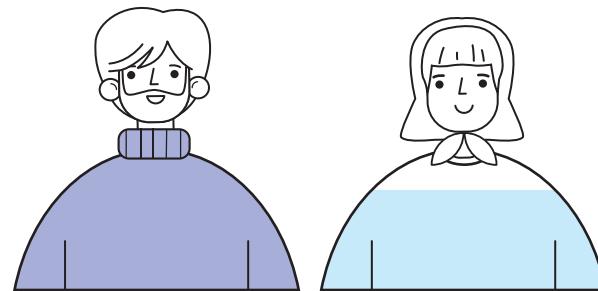
۸۴۶ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان
در تمامی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ



% ۱۴

درصد رشد کارمندان نسبت به ۱۴۰۰



درصد کارمندان زن و مرد

HR
گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۰

۱۴

۳,۷۴۴ نفر

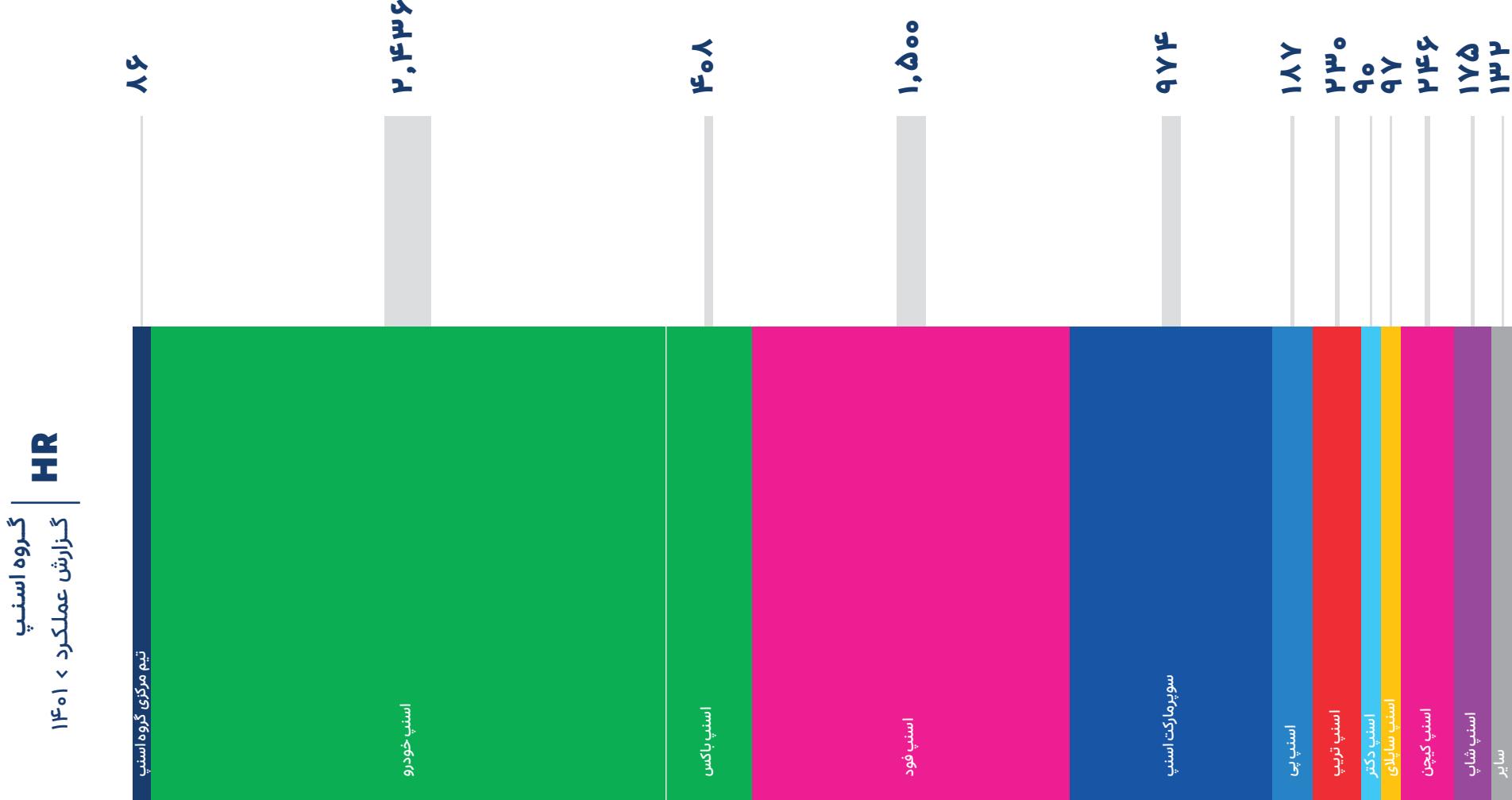
مجموع کارمندان عملیات

۱,۷۱۲ نفر

مجموع کارمندان غیرعملیات

۱,۱۵۵ نفر

مجموع کارمندان تکنولوژی



تعداد کل کارمندان شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ ۱۶۵,۶۶ نفر

پراکندگی جغرافیایی کارمندان در تمامی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ





شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ بالغ بر ۱۵۰ مدیر و متخصص توانمند منابع انسانی را در خود جای داده‌اند که مسئولیت جذب، توسعه و حفظ با ارزش‌ترین دارایی‌های گروه اسنپ را بر عهده دارند. در این میان بخش منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ خدمات متنوعی شامل جذب و استخدام، حقوق و مزايا، توسعه منابع انسانی، ارتباطات و اطلاع رسانی‌های داخلی، ایجاد برنده کارفرمایی، برنامه‌های ایمنی و HSE و خدمات محیط کار را متناسب با نیاز شرکت‌های گروه اسنپ ارائه می‌دهد. ما در تیم مرکزی سعی می‌کنیم برنامه‌هایی را در سطح گروه طراحی و اجرا کنیم که چالش مشترک تمام شرکت‌های گروه است. منابع انسانی از مهم‌ترین ارکان یک سازمان برای تضمین رشد و توسعه‌ی پایدار است و برای آن با کمک همکاران منابع انسانی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ تلاش می‌کنیم فرهنگ نوآوری و یادگیری را در اینجا تمرين کنیم.

بهنام نجاری، معاون منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ

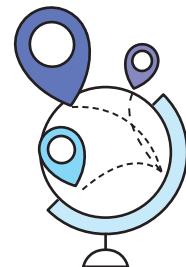
منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ

HR
گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۱

۱۷

۲ نفر

میزان مهاجرت کارمندان به
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱



تعداد مدیران و سرپرستان
زن

۹ نفر



درصد کارمندان زن و مرد

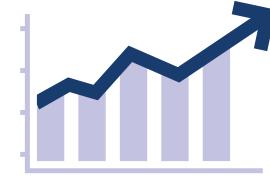


۵۳٪ زن

۴۷٪ مرد

۸۶ نفر

تعداد کارمندان



۱۸ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



۳۴ ساله

جوان‌ترین همکار
شادی شراهی

۳۳ سال

میانگین سنی کارمندان

منابع انسانی اسنپ خودرو

HR
گروهه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰

۱۸

۶۰ % مرد

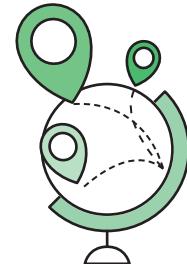


۴۵ نفر

۴۰ % زن



تعداد مدیران و سرپرستان
زن

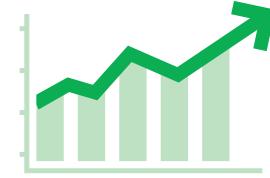


۹۶ نفر

میزان مهاجرت کارمندان به
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۲,۴۳۶ نفر

تعداد کارمندان



خالص افزایش تعداد کارمندان ۵۷۳ نفر



۱۸ ساله

جوان‌ترین همکار
ستاره مزین

۲۹ سال

میانگین سنی کارمندان



حادثه‌ی ناگواری که در آبان ماه در دفتر مرکزی اسنپ رخ داد، بزرگترین چالش تیم منابع انسانی در سال ۱۴۰۱ بود. در روزهای تلخ پس از حادثه، تیم منابع انسانی تلاش کرد با ایجاد فضایی برای بیان عواطف و احساسات کارمندان و پاسخگویی مدیران و مسئولان به سوالات آن‌ها و پیگیری وظایف اسنپ در قبال خانواده‌ی رضا فیض‌آزاد، روزهای تلخ پس از حادثه را پشت سر بگذارد. در مراحل بعد اقدامات کلی‌تر در جهت ارزیابی و اصلاح روندهای داخلی آغاز شد که همچنان ادامه دارد.

علی قاسم خانی، معاون منابع انسانی اسنپ

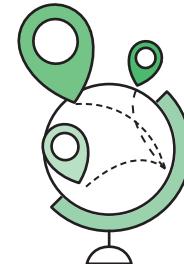
منابع انسانی اسپ باکس

HR | گروه اسنپ گزارش عملکرد > ۱۵۰

10

۱۲ نفر

٩ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به خارج از کشور در سال ۱۴۵۰

مود % ٤٩,٥ زن % ٥٠,٥

تعداد مدیران و سرپرستان زن



درصد کارمندان زن و مرد

٤٥人 نفر

تعداد کارمندان



عنوان

خلاصه افزایش تعداد کارمندان



۱۸ ساله

جوان ترین همکار هنگامه فصیحی نائینی

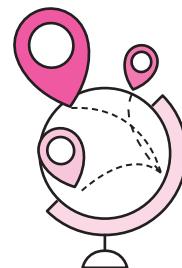
سال ۲۷

منابع انسانی اسنپ فود

گروهه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰

۲۱

۲۴ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

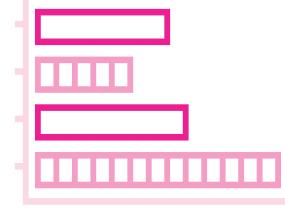
۴۸ % مرد

۵۲ % زن

تعداد مدیران و سرپرستان
زن



درصد کارمندان زن و مرد



۱,۵۰۰ نفر

تعداد کارمندان



۱۹ ساله

جوان‌ترین همکار
احسان علی‌حسینی

۲۹ سال

میانگین سنی کارمندان

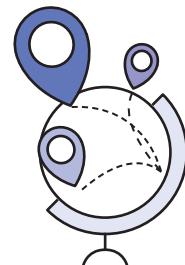
منابع انسانی سوپرمارکت اسنپ

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۱

۲۲

۱۲ نفر

میزان مهاجرت کارمندان به
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱



۱۸ نفر

تعداد مدیران و سرپرستان
زن

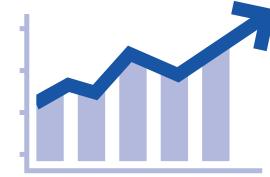
۶۱٪ مرد



درصد کارمندان زن و مرد

۹۷۴ نفر

تعداد کارمندان



۱۵ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



۱۸ ساله

جوان‌ترین همکار
پوریا رنجبر

۳۸ سال

میانگین سنی کارمندان

منابع انسانی اسنپ پی

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۱

HR

درصد کارمندان زن و مرد



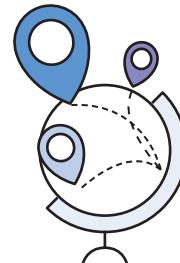
۳۹٪ مرد



۶۱٪ زن

تعداد مدیران و سرپرستان
زن

۹ نفر



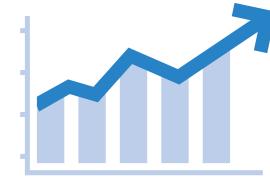
میزان مهاجرت کارمندان به
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۲۳

۶ نفر

۱۸۷ نفر

تعداد کارمندان



۸۶ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



۱۹ ساله

جوان‌ترین همکار
ثمين زارييان جهرمي

۳۹ سال

ميانگين سنی کارمندان

منابع انسانی اسنپ تریپ



منابع انسانی اسنپ دکتر

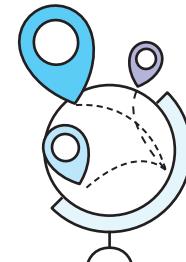
گروهه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۱

۲۵

۱ نفر

میزان مهاجرت کارمندان به
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

تعداد مدیران و سرپرستان
زن



۵۳٪ مرد

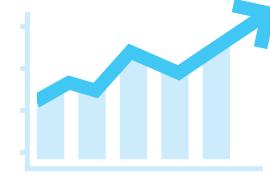


۴۷٪ زن

درصد کارمندان زن و مرد

۹۰ نفر

تعداد کارمندان



۱۵ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



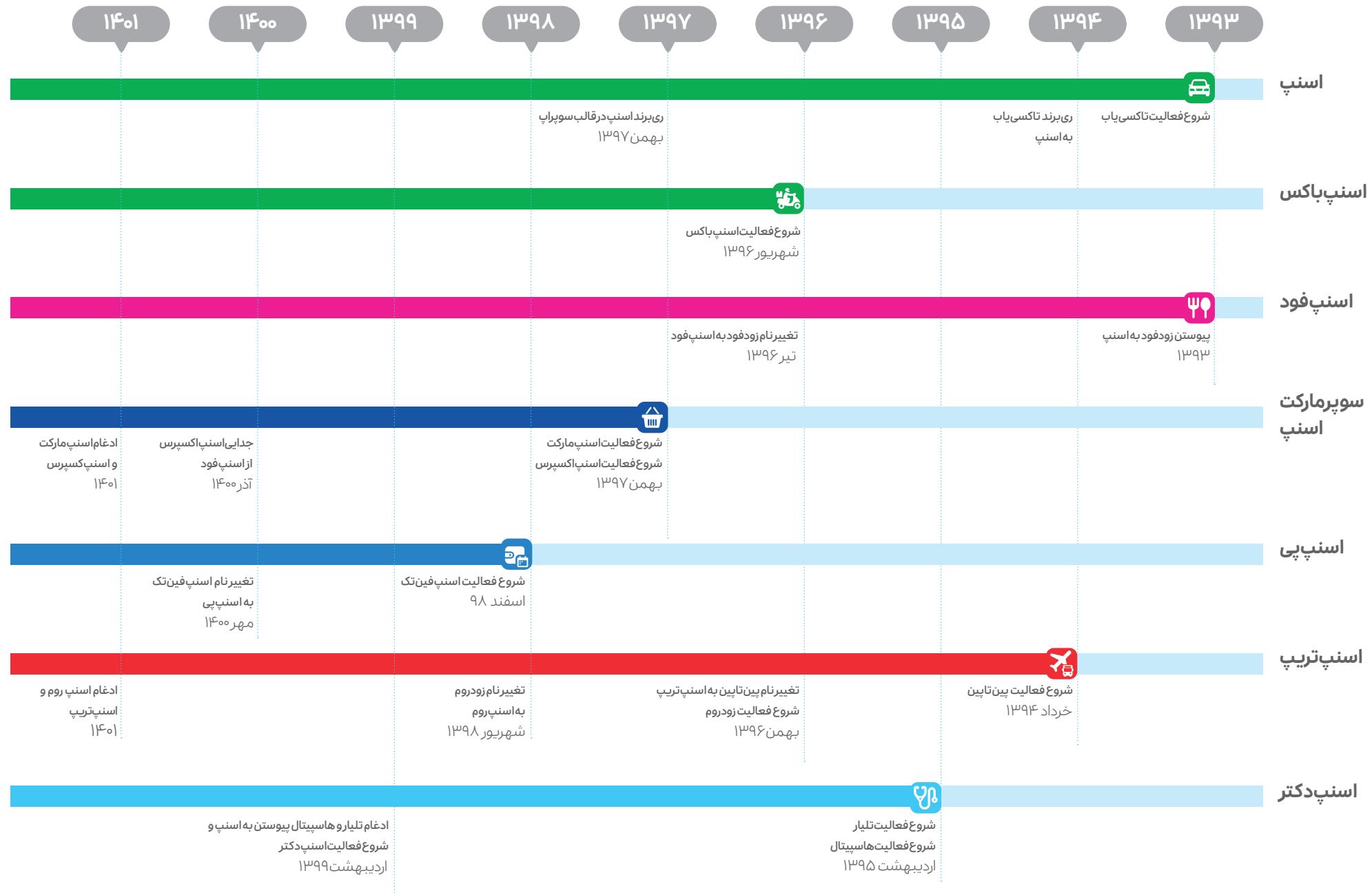
۱۹ ساله

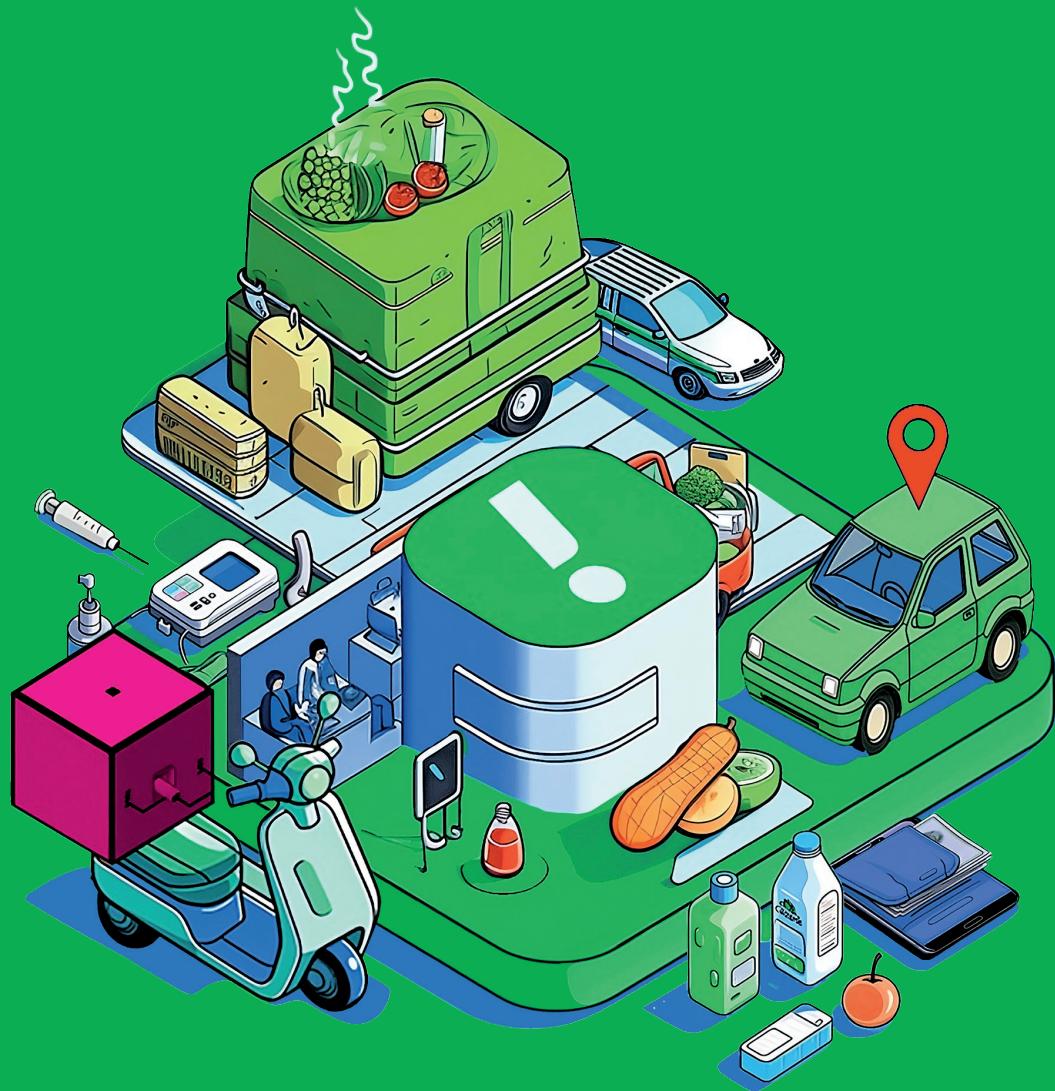
جوان‌ترین همکار
ارسلان نیکپور | دیبا خوشبین

۳۸ سال

میانگین سنی کارمندان

گروہ اسٹپ برمدار زمان





سوپر اپ اسنپ: محصولی برای تمام نیازها



سوپر اپ اسنپ پس از گذشت چهار سال، به یک اکوسیستم کوچکتر در دل اکوسیستم فناوری ایران تبدیل شده است. مأموریت یک سوپر اپ ساده‌کردن زندگی روزمره با ارائه خدمات در یک پلتفرم یکپارچه است و با تنوع فعلی سرویس‌های اسنپ می‌توان گفت به این هدف نزدیک شده‌ایم؛ از حمل و نقل شهری و ارسال بسته و خدمات گردشگری و پزشکی و درمانی گرفته تا خرید پوشак و لوازم خانگی و سفارش از رستوران‌ها و کافه‌ها و سوپرمارکت‌ها با روش‌های پرداخت اعتباری و اقساطی، همه در قالب یک اپلیکیشن ارائه می‌شوند. در سال ۱۴۰۰ توسعه‌ی سرویس‌ها و زیرساخت‌ها و تجربه‌ی کاربری بهتر برای تمامی اقشار جامعه از اهداف اصلی سوپر اپ بود و هم‌زمان به تعهد خود برای ارائه خدمات با کیفیت و قابل اعتماد به کاربران پاییند ماند.



سوپراپ‌ها بر محور نیازهای پر تکرار کاربران بنا می‌شوند و الگوی توسعه‌ی آن‌ها متناسب با خواست و نیاز بازار شکل می‌گیرد. یکی از علل محبوبیت و رشد سوپراپ‌ها به شیوه‌ی توسعه‌ی کسب‌وکار و بازاریابی برمی‌گردد، چراکه مطالعه‌ی موردنی رفتار فردی کاربران و گرایش‌های جمعی بر بستر سوپراپ به صورت همزمان امکان‌پذیر است. در سطح فردی می‌توانیم رفتار یک کاربر را در محدوده‌ی سوپراپ بررسی کنیم و با توجه به مجموعه‌ی عظیمی از داده‌های دیگر کاربران، می‌توانیم با پیش‌بینی‌های بهتر و دقیق‌تر مسیر توسعه را طراحی کنیم.

میثم ملاشریفی، معاون بازاریابی تیم مرکزی گروه اسنپ

تعداد کل کاربران سوپر اپ اسنپ

٦٢,٣٩٤,٩٧١ کاربر

٥٢,١٣٧,٦٣٥ کاربر

تعداد کاربران جدید

Snapp!

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ٢٠١٤

میلیون

٦٦,٠٠٠,٠٠٠
٥١,٠٠٠,٠٠٠
٥٦,٠٠٠,٠٠٠
٥١,٠٠٠,٠٠٠
٤٦,٠٠٠,٠٠٠
٤١,٠٠٠,٠٠٠
٣٦,٠٠٠,٠٠٠



% ١٩,٤

درصد رشد کاربران نسبت به سال قبل

دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپراپلیکیشن اسنپ را باز کردند

۳۳۱,۸۱۱,۸۸۳
مرتبه ۴



۵۷۱,۷۹۰,۳۲۹
مرتبه



۸۲,۱۰۳,۵۶۷
مرتبه



۳,۵۷۷,۹۱۷,۹۸۷
مرتبه



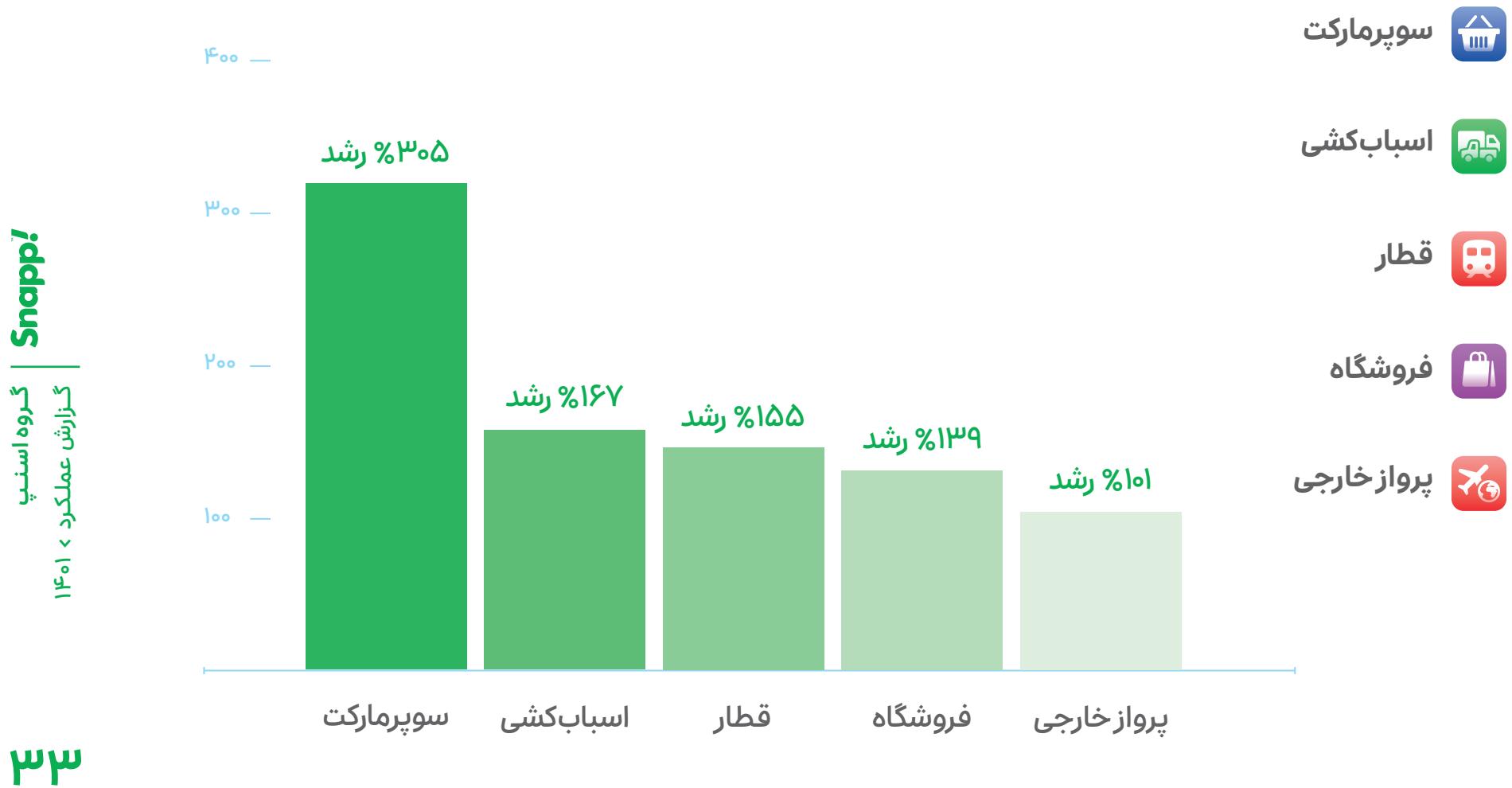
متوجه دفعاتی که کاربران اپلیکیشن اسنپ را روزانه باز کردند

۱۱,۵۹۴,۰۰۵
مرتبه

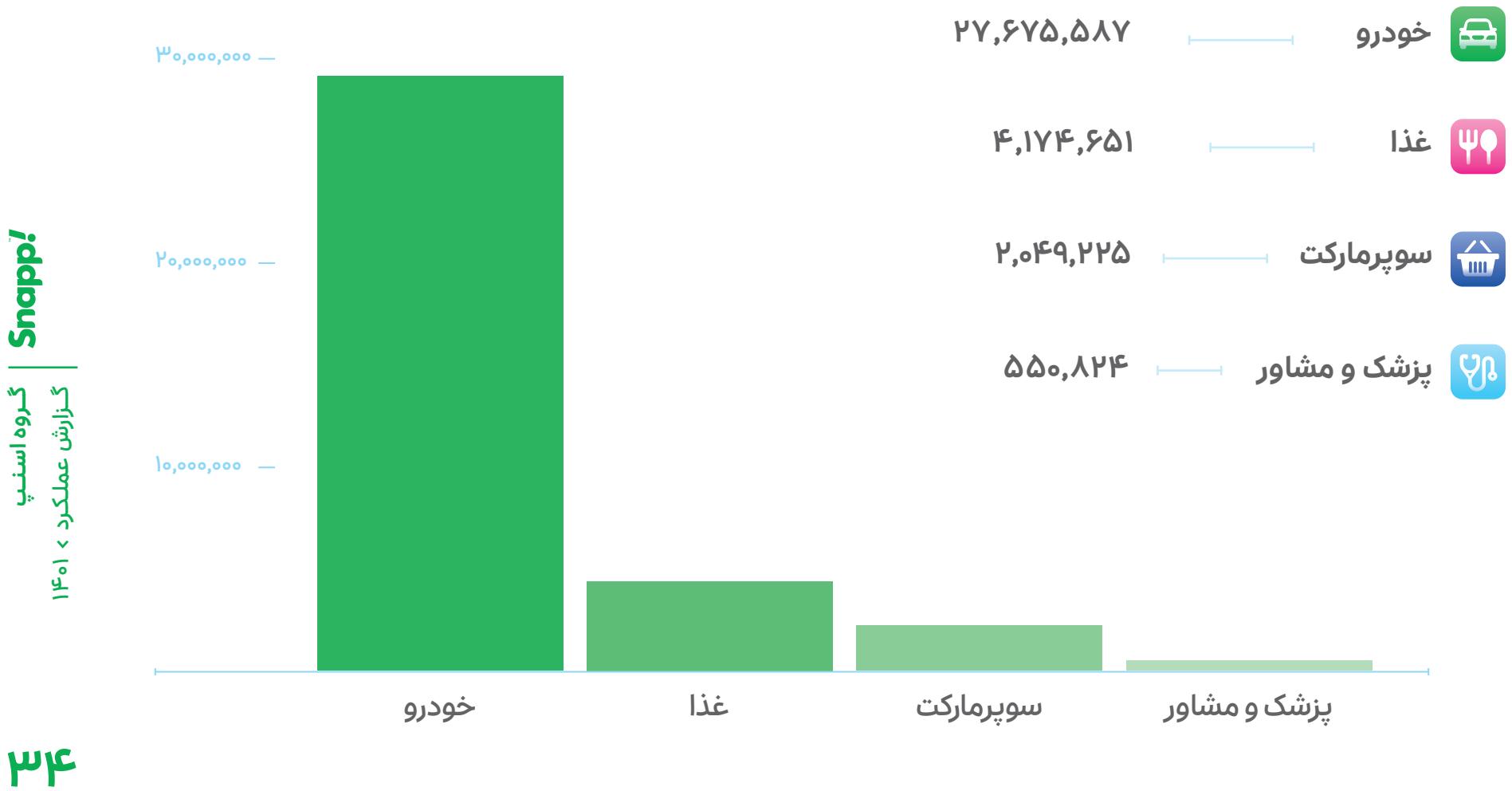
سرویس‌های سوپر اپلیکیشن اسنپ

غذا		خودرو	
داروخانه		پرواز	
پزشک و مشاور		قطار	
سرویس اعتباری		اتوبوس	
سوپرمارکت تخفیف بیشتر		هتل	
سوپرمارکت تحويل فوری		فروشگاه	
		ثبت نام رانندگان	

۵ سرویس سوپراپ اسنپ با بیشترین میزان رشد



۱۴ سرویس محبوبی که بیشترین کاربر را در سال ۱۴۰۱ داشتند





در یک سوپر اپلیکیشن پویا مثل اسنپ، تدوین یک استراتژی منسجم برای توسعه و توانمندسازی سرویس‌های مختلف برای همکاری با طرف‌های تجاری حیاتی است. ماتلاش می‌کنیم اکوسیستمی را پرورش دهیم که در آن سرویس‌ها و کسب‌وکارهای مختلف در عین استقلال، با تعریف یک چشم‌انداز واحد برای توسعه و رشد همسو شوند. با وجود تفاوت ماهیت سرویس‌های مختلف سوپر اپ، در سه سال گذشته به صورت متمرکزتر تلاش کردیم با تدوین این چشم‌انداز و رویکرد مشترک در استراتژی توسعه و ایجاد همافزاگی بیشتر راه را برای رشد مضاعف همه‌ی کسب‌وکارها هموار کنیم و ثابت کنیم که وقتی نقاط قوت فردی و جمعی ما همگرا می‌شوند، امکان‌های نامحدودی در بستر سوپر اپ ایجاد می‌شود. ترکیب نوآوری، کارایی و توسعه‌ی پایدار، سوپر اپلیکیشن اسنپ را در مسیر رسیدن به دستاوردهای بزرگ هدایت خواهد کرد.

علی قاضی، معاون عملیات اسنپ و معاون توسعه و فروش تیم مرکزی گروه اسنپ

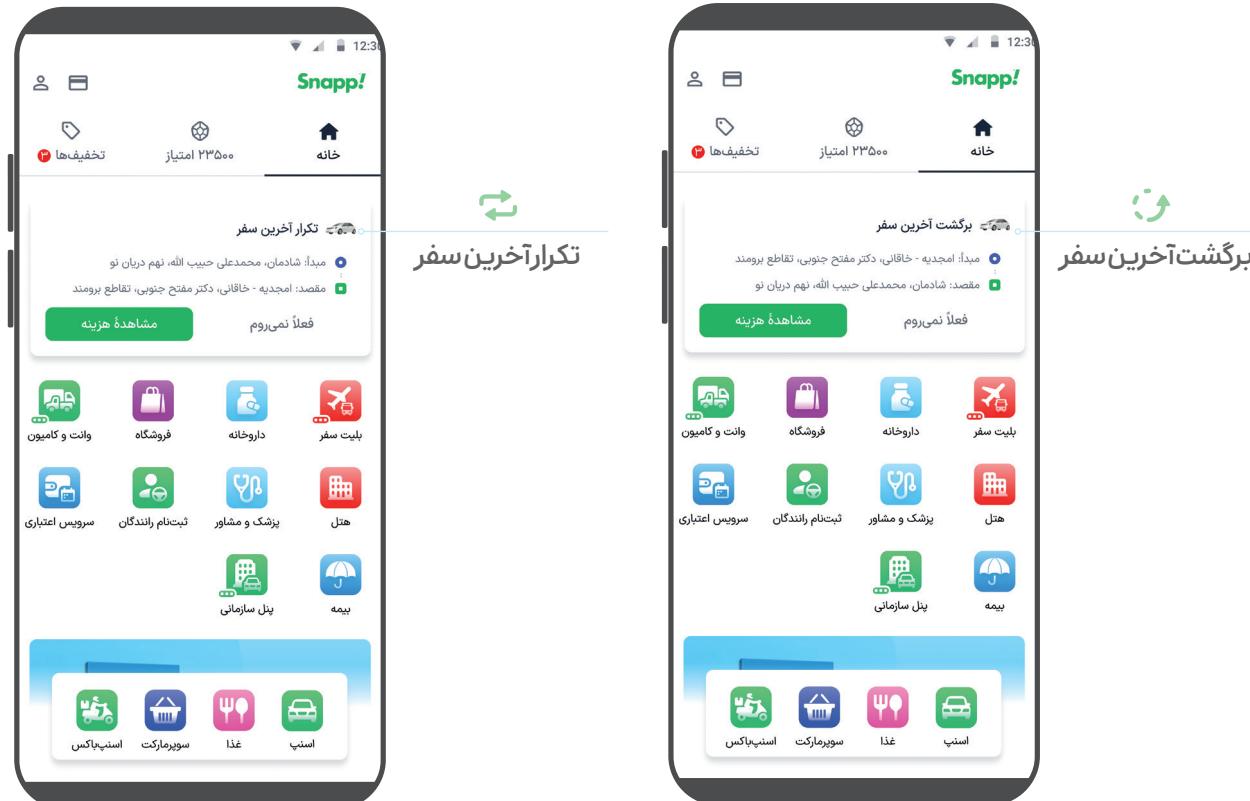


بازطراحی صفحه‌ی اصلی سوپرآپ و اسنپ خودرو

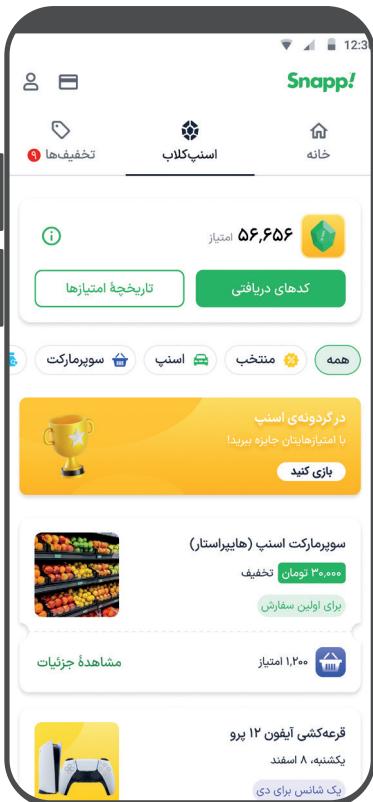
در نسخه‌ی اندروید، صفحه‌ی اصلی سوپرآپ و اسنپ خودرو برای تجربه‌ی کاربری بهتر دوباره طراحی شدند.

پیشنهاد سفر

این قابلیت براساس موقعیت مکانی کاربر، تکرار سفر قبلی یا بازگشت به مبدأ قبلی را پیشنهاد می‌دهد.



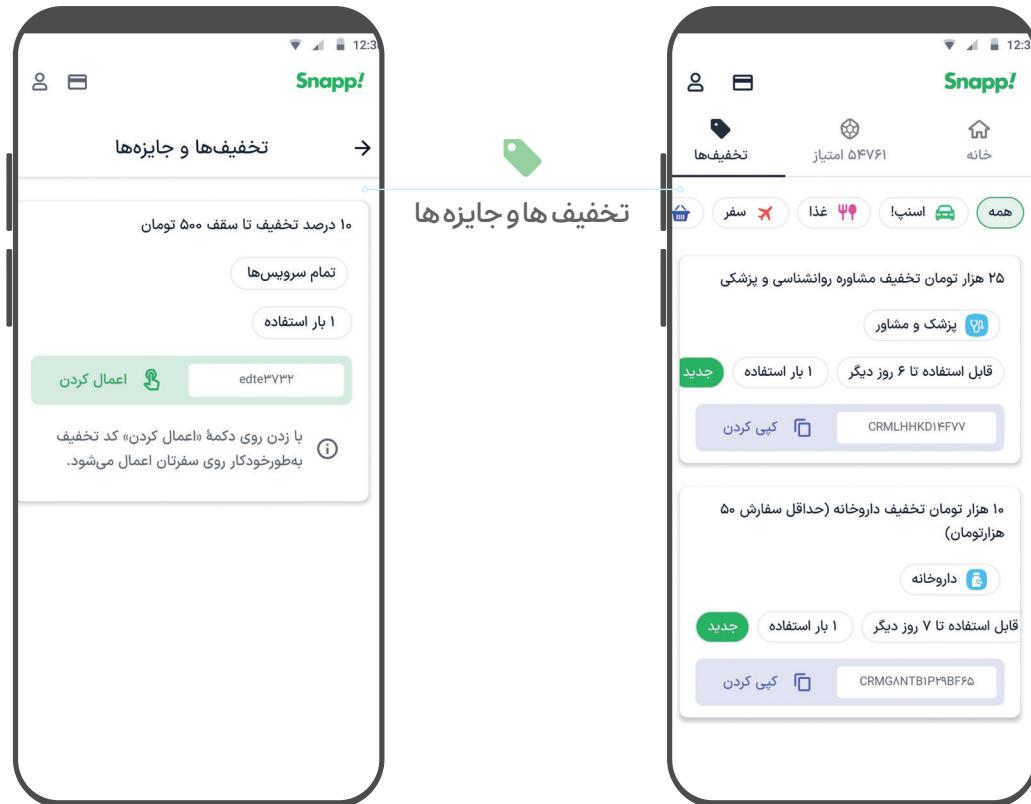
تغییرات اخیر سوپر اپ براساس نتایج تحقیقات تجربه‌ی کاربری و بازخورد کاربران



بازطراحی استپ کلاب

تمامی جزئیات بصری استپ کلاب، از جمله ابعاد دکمه‌ی کال تواکشن (CTA)، بازطراحی شدند.

■ بازطراحی بخش تخفیف‌ها در سوپرآپ و بخش تخفیف‌ها و جایزه‌ها در منوی کناری اسنپ‌خودرو



■ افزودن بخش سفارش‌ها در سوپرآپ اسنپ

با قابلیت جدید سوپرآپ اسنپ، کاربران می‌توانند تمام سفارشات خود را از تمامی سرویس‌ها در صفحه‌ی سوپرآپ مشاهده کنند. این قابلیت در سال ۱۴۰۵ توسعه و منتشر شده است و در سال ۱۴۰۲ به طور کامل برای تمامی کاربران در دسترس خواهد بود. سفارش غذا، سوپرمارکت و فروشگاه از سرویس‌های اولیه‌ی این بخش هستند و به تدریج سایر سرویس‌های اضافه خواهند شد.



مسئولیت اجتماعی: گامی برای زندگی بهتر

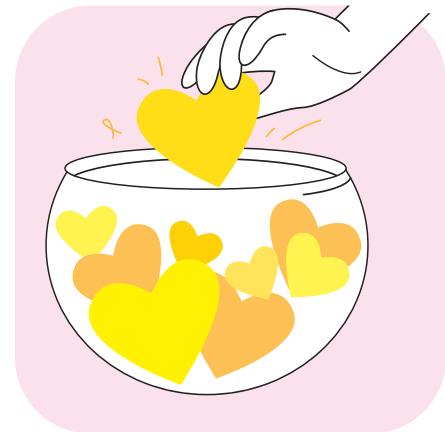


گروه اسنپ در سال گذشته در مسیری که پیشتر برای مسئولیت اجتماعی خود تعریف کرده بود، حرکت کرد. اسنپ در سه بخش اصلی نیکوکاری اسنپ کلاب، معافیت از کمیسیون کاربران راننده‌ی دارای شرایط خاص و تخفیف برای خیریه‌ها و مناسبات‌های ویژه تلاش کرد حضور موثر و مسئولانه‌ای داشته باشد و با همراهی کاربرانش گامی در مسیر زندگی بهتر بردارد. میزان مشارکت کاربران و تخفیف‌ها و معافیت‌های برنامه‌ریزی شده از جمله داده‌های این گزارش هستند که می‌توانند دورنمایی از ظرفیت پژوهه‌های مسئولیت اجتماعی را برای دیگر شرکت‌ها و سازمان‌ها ترسیم کنند.

نیکوکاری اسنپ کلاب

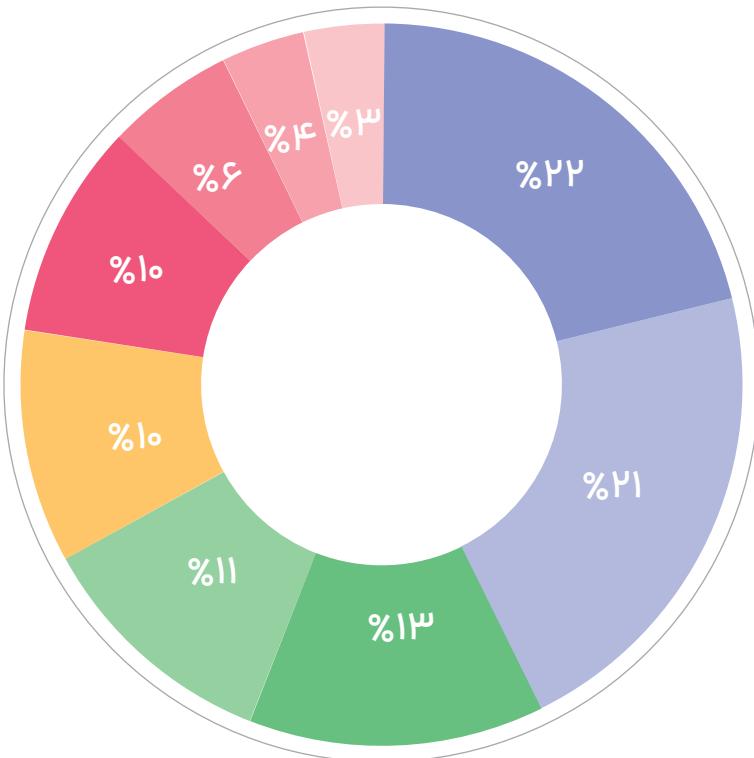
مجموع مشارکت کاربران در ۹ طرح نیکوکاری اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۱

۹۵۸,۴۲۱ مرتبه



اسنپ در بخش نیکوکاری کلاب به ازای هر ۲,۰۰۰ امتیاز مشارکت کاربران ۴,۰۰۰ تومان
به خیریه‌ی موردنظر پرداخت می‌کند.

مجموع مشارکت کاربران در ۹ طرح نیکوکاری اسنپ‌کلاب در سال ۱۴۰۱



- حمایت از کودکان بی‌سرپناه
- حمایت از زنان آسیب‌دیده از خشونت
- تصفیه‌ی آب روستاهای استان سیستان و بلوچستان
- تمامین تجهیزات توانبخشی و پزشکی برای کودکان دارای معلولیت
- کمک به اشتغال مادران کم‌برخوردار
- راهاندازی مرکز مشاوره‌ی آنلاین برای افراد دارای اتیسم
- تجهیز خانه‌های شهرستان دلگان
- تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه‌ی افراد دارای معلولیت
- تمامین هزینه‌های درمان کودکان کم‌برخوردار بستری در بیمارستان

مجموع مبلغ پرداخت شده به خیریه‌ها در سال ۱۴۰۱

۳,۸۳۳,۶۸۴,۰۰۰ تومان

نگاهی به طرح‌های نیکوکاری اسنپ‌کلاب در سال ۱۴۰۱

۱- تأمین هزینه‌های درمان کودکان کم‌برخوردار بستری در بیمارستان



گروه اسنپ
گازرش عملکرد > ۱۴۰۱



با همکاری خیریه‌ی حس مهر

نتیجه‌ی طرح: تأمین هزینه‌های درمان ۱,۱۷۲ کودک

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۳۴,۴۶۸ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۱۳۷,۸۷۲,۰۰۰ تومان

تاریخ پایان

۵اردیبهشت ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۱۰مهر ۱۴۰۰

عنوان

۲- کمک به اشتغال مادران کم برخوردار

با همکاری خیریه‌ی حمایت از کودکان بی‌پناه کمک

نتیجه‌ی طرح: اشتغال‌زایی و توانمندسازی ۱۶۰ نفر از زنان کم برخوردار ساکن در روستاهای اطراف تهران (خاور شهر، محمودآباد و غنی‌آباد) از طریق آموزش تولید و فروش محصولات بافتی

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۹۲,۵۶۸ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۳۶۸,۲۷۲,۰۰۰ تومان



۱۳- تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه افراد دارای معلولیت

با همکاری خیریه‌ی بهشت امام رضا (ع)

نتیجه‌ی طرح: مشارکت در تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه‌ی
افراد دارای معلولیت

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۳۵,۶۵۰ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۱۴۲,۶۰۰,۰۰۰ تومان



گروه اسنپ
کاربران اینستاگرام

تاریخ پایان

۲۸ خرداد ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۶ بهمن ۱۴۰۰

۱۴- حمایت از زنان آسیب دیده از خشونت

با همکاری موسسه‌ی ارتقاء کیفیت زندگی زنان آتنا

نتیجه‌ی طرح: اسکان و ارائه انواع خدمات آموزشی و پژوهشی به اما زن آسیب دیده از خشونت و فرزندان آن‌ها

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۲۵۱,۳۸۵ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۸۰۵,۵۴۰,۰۰۰ تومان



۵- تجهیز خانه‌های شهرستان دلگان

با همکاری خیریه‌ی رهروان وحی

نتیجه‌ی طرح: ساخت ۲۱ سرویس بهداشتی و حمام
برای خانه‌های دلگان

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۵۵,۰۰۰ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۲۲۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



۶- تصفیه‌ی آب روستاهای استان سیستان و بلوچستان

با همکاری موسسه‌ی نیکان ماموت

نتیجه‌ی طرح: خرید ۶ دستگاه تصفیه‌ی آب برای شهرستان‌های بمپور، هیرمند، هامون و نیمروز استان سیستان و بلوچستان و تهیه‌ی آب آشامیدنی سالم برای بیش از ۱۵۰,۰۰۰ نفر از ساکنین روستا

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۱۲۶,۷۴۵ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۵۰۶,۹۸۰,۰۰۰ تومان



۷- حمایت از کودکان بی سرپناه



با همکاری جمعیت طلوع بی نشان‌ها

نتیجه‌ی طرح (تا پایان ۱۴۰۱): کمک به راه اندازی خانه‌ی امن سرای فراز

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۲۰۷,۲۸۹ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۸۲۹,۱۵۶,۰۰۰ تومان

تاریخ پایان

خرداد ۱۴۰۲

تاریخ شروع

۱۲ مرداد ۱۴۰۱

۸- راه اندازی مرکز مشاوره‌ی آنلاین برای افراد دارای اتیسم

Snapp! | گروه اسنپ
کاربران ۱۴۰۱ | گزارش عملکرد



با همکاری انجمن اتیسم ایران

نتیجه‌ی طرح: راه اندازی مرکز مشاوره‌ی ۲۴ ساعته ویژه‌ی
افراد دارای اتیسم

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۱۰۰,۰۰۰ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

تاریخ پایان

۱۴۰۱ اسفند ۲۹

تاریخ شروع

۱۴۰۱ مرداد ۱۲

۹- تأمین تجهیزات توانبخشی و پزشکی برای کودکان دارای معلولیت



با همکاری خیریه‌ی بچه‌های آسمان

نتیجه‌ی طرح (تا پایان ۱۴۰۱): تجهیز مرکز توانبخشی و پزشکی خیریه‌ی بچه‌های آسمان

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۱۰۵,۸۱۶ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۴۲۳,۲۶۴,۰۰۰ تومان

تاریخ پایان

خرداد ۱۴۰۲

تاریخ شروع

۱۲ آذر ۱۴۰۱

دیگر طرح‌های مسئولیت اجتماعی اسنپ

معافیت از کمیسیون کاربران راننده



تعداد کاربران راننده‌ی معاف از کمیسیون در سال ۱۴۰۱ **۱۸,۰۰۰ + نفر**



تعداد سفرهای انجام شده کاربران راننده‌ی معاف از کمیسیون در سال ۱۴۰۱ **۱۷,۰۰۰,۰۰۰ + سفر**



ارزش معافیت از کمیسیون کاربران در سال ۱۴۰۱ **۶۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان**



Snappi!

گروه اسنپ
کاربری عملکرد > ۱۴۰۱

۵۳

گروه‌های معاف از کمیسیون اسنپ در سال ۱۴۰۵



Snapp!

گروه‌های معمولیتی
کاربران خانواده‌ی شهدا
بیماران مبتلا به ام اس

۵۴

اسنپ در بحران‌هایی مانند حادثه‌ی متروپل آبادان، وقوع سیل در یزد و زلزله در شهرهای خوی و سلماس کاربران راننده‌ی خود را از پرداخت کمیسیون معاف کرد تا، با تسهیل رفت‌وآمد آسیب‌دیدگان، به نوبه‌ی خود در این روزهای سخت در کنار مردم باشد.

افراد دارای معلولیت

جانبازان، خانواده‌ی شهدا

بیماران مبتلا به ام اس



تخفیف‌های ویژه‌ی کاربران مسافر

کد تخفیف موسسات خیریه

در سال گذشته اسنپ برای خیریه‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد ۲۰ درصد تخفیف ویژه در نظر گرفت.



تعداد خیریه‌های این طرح **۱۴۵ موسسه**



تعداد سفرهای انجام شده با **۲۰٪ تخفیف** **۱۴۳,۶۳۵ سفر**



مجموع مبلغ تخفیف داده شده از سوی اسنپ به خیریه‌ها **معادل ۲۴۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان**



کد تخفیف روز اهدای خون

اسنپ در روز جهانی اهدای خون برای تسهیل رفت و آمد کاربران مسافر به مراکز اهدای خون تخفیف ۲۰ درصدی در نظر گرفت.



۱۱۶ نفر

دفعات استفاده از کد تخفیف روز اهدای خون



معادل ۹۴۰,۰۰۰ تومان

مبلغ تخفیف داده شده به مناسبت روز اهدای خون



۲ برابر شدن مبلغ پرداختی اسنپ به خیریه‌ها به مناسبت روز جهانی خیریه

در سال ۱۴۰۱ به مناسبت بزرگداشت روز جهانی خیریه و با هدف ترویج کار خیر و حمایت از خیریه‌ها در روزهای ۱۴ و ۱۵ شهریور میزان پرداخت طرح‌های نیکوکاری دو برابر شد.



Snapp!

گزوه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰۱



تعداد مشارکت کاربران در این دو روز **۱۱,۳۸۳** مرتبه



مجموع مبلغ پرداخت شده **۴۵,۵۳۴,۰۰۰** تومان



همکاری با اکوسیستم فناوری همراهی با زلزله‌زدگان خوی

همزمان با زلزله‌ی خوی، اسنپ تلاش کرد در کنار زلزله‌زدگان باشد و پس از نیازسنجی منطقه، کمک‌های خود را همراه با دیگر شرکت‌های اکوسیستم فناوری کشور به خوی ارسال کرد.



کالای ارسالی برای زلزله‌زدگان خوی

۱۱۵ عدد پتو به ارزش ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

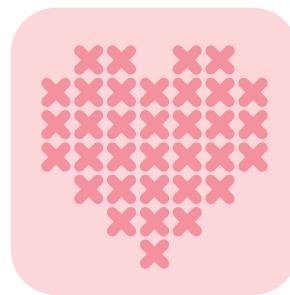


Snappi!

گروه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰

مشارکت در طرح «توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و دشتیاری»

اسنپ به عنوان هدیه‌ی نوروز ۱۴۰۲، با مشارکت در طرح «توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و شهرستان دشتیاری» تلاش کرد در «توان افزایی زنان حاشیه‌نشین چابهار و دشتیاری» از طریق «آموزش هنر سوزندوزی» شریک شود.



۶۰ زن سوزندوز عضو گروه‌های خودیار

جامعه‌ی هدف



۱۲ ماه



۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

هزینه‌ی طرح



Snapp!

گروه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰۱

مسئولیت اجتماعی اسنپ باکس



Snapp!
Box

گروه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰



۲۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

در قالب کد تخفیف برای حمایت از کسب و کارهای کوچک
و کاهش هزینه های ارسال به آن ها تخصیص داده شد.

مسئولیت اجتماعی اسنپفود

ترویج فرهنگ عدم اسراف مواد غذایی

به منظور افزایش آگاهی در مورد اثر اسراف بر محیط زیست و گرسنگی جهانی، بیش از ۳۰۰ محتوا در رسانه‌های مختلف منتشر و با بیش از ۵ تولیدکننده محتوا و بلاگر همکاری مشترک انجام شد.



همکاری مستقیم با افراد دارای معلولیت حرکتی

اسنپفود با همکاری موسسه‌ی نیکوکاری «رعد الغدیر» بخشی از فعالیت‌های تولید محتوا و مرکز تماس خود را برای کمک به اشتغال‌زایی افراد دارای معلولیت حرکتی به صورت برون‌سپاری به مراکز توان بخشی سپرد.

مسئولیت اجتماعی سوپرمارکت اسنپ

■ رمضان؛ سفره‌ی همدلی

سوپرمارکت اسنپ در ماه رمضان ۱۴۰۱، کارزاری به نام «سفره‌ی همدلی» برای حمایت از بیماران پروانه‌ای راه‌اندازی کرد. در این کارزار علاوه بر کمک‌های مردمی، سوپرمارکت اسنپ به طور جداگانه ۱,۰۰۰ بسته‌ی غذایی به خانواده‌های تحت پوشش خانه‌ی ای‌بی اهدا کرد.



Snap!
Market

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱
گزارش اسنپ

تعداد بسته‌های ارسالی ۹۶۰ بسته (۱۳۴ بسته به تهران و ۷۲۶ بسته به سایر شهرها)



مبلغ کمک‌های مردمی ۱۹,۰۰۰,۰۰۰ تومان



کمک‌هزینه‌ی سوپرمارکت اسنپ ۱۶۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



رمضان؛ طلوع بی‌نشان‌ها

ماه رمضان ۱۴۰۳ سوپرمارکت اسنپ با همکاری خیریه‌ی «طلوع بی‌نشان‌ها» با اهدای سبدی از ارزاق ۱,۱۰۰ خانواده‌ی کمبضاعت را در ۹ شهرستان تهران، کرج، قزوین، قم، ارومیه، اصفهان، شیراز، اهواز و یزد همراهی کرد.



Snap!
Market

گروه اسنپ
کارشناسی عملکرد > ۱۴۰۳



ارزش کالاهای اهدایی به خیریه‌ی «جمعیت طلوع بی‌نشان‌ها» ۱۴,۲۲۲,۱۳۹,۱۵۸ تومان



هدايه‌ي نوروزي برای کودکان کم‌برخوردار سیستان و بلوچستان

سوپرماركت اسنپ به عنوان هدايه‌ي نوروزي، هزينه‌ي کالاهای سوپرماركتی مورد نياز تعدادی از کودکان کم‌برخوردار سیستان و بلوچستان را با همکاري موسسه‌ي «کودکان فرشته‌اند» پرداخت کرد.



Snapp!
Market

گروه اسنپ
کارشناسی
عملکرد > ۱۵۰



هزينه‌ي هدايه‌ي نوروزي ۶۴,۵۰۰,۰۰۰ تومان



مسئولیت اجتماعی اسنپ تریپ

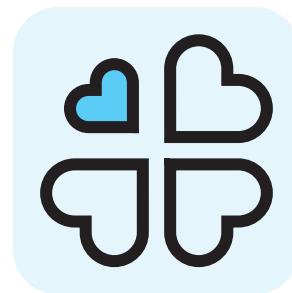


SnappTrip!

از راه اسنپ
در سفر

در اسفند ۱۴۰۰، کمپین مسئولیت اجتماعی اسنپ تریپ با عنوان «کارنیکو کردن از این سفر است» برگزار شد. در این کمپین در صورتی که مسافر کد تخفیف در نظر گرفته شده را در مراحل خرید بلیت هواییما یا رزرو هتل وارد می کرد، علاوه بر تخفیف، معادل همان مبلغ نیز به «بنیاد نیکوکاری فرشته ها» تعلق می گرفت. این مبلغ برای توانمندسازی بیش از ۲۰ زن سرپرست خانوار در شهر ایرانشهر سیستان و بلوچستان به این خیریه اهدا شد.

مسئولیت اجتماعی اسنپ دکتر



سال گذشته، ۸۰ کودک کار تحت پوشش «جمعیت طلوع بی‌نشان‌ها» توسط پزشکان اسنپ دکتر معاينة شدند و تیم پزشکی سیار به این کودکان خدمات نمونه‌گیری و چکاپ پزشکی ارائه داد. نتیجه‌ی آزمایش‌ها توسط پزشکان بررسی و داروهای مورد نیاز تجویز شد.

مسئولیت اجتماعی تیم مرکزی گروه اسنپ



همزمان با طولانی‌ترین شب سال، تیم مرکزی گروه اسنپ با همکاری موسسه‌ی خیریه‌ی «طلوع بی‌نشان‌ها» حدود ۱,۰۰۰ بسته ارزاق آماده و به افراد کم‌برخوردار هدیه کرد. اقلام این بسته‌ها شامل مایحتاج روزانه مانند برنج، روغن، حبوبات، ماکارونی، رب گوجه‌فرنگی و شوینده بود که با اقدام داوطلبانه‌ی همکاران مجموعه‌های مختلف تیم مرکزی گروه اسنپ بسته‌بندی و به نقاط مختلف کشور ارسال شد.



Snappi!

گروه اسنپ
کارشناسی عملکرد > ۱۴۰

مسئولیت اجتماعی در بخش محصول اسنپ

■ دسترس پذیری اپلیکیشن اسنپ خودرو برای افراد دارای معلولیت

اسنپ خودرو در سال گذشته، با هدف ایجاد فرصت برابر برای همه، اپلیکیشن خود را برای افراد دارای معلولیت دسترس پذیر کرد. به این ترتیب، امکاناتی به اپلیکیشن اسنپ اضافه شد که دسترسی کاربران مسافر و راننده‌ی دارای معلولیت را تسهیل و فرصت حضور بیشتر در جامعه را برای آن‌ها فراهم می‌کند.



■ دسترس پذیری اپلیکیشن مسافر

تعیین نوع معلولیت کاربر مسافر در صفحه‌ی مشخصات کاربری



غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربران مسافر ناشنوای



نمایش نوع معلولیت کاربر مسافر به کاربر راننده در صفحه‌ی اطلاعات سفر



دسترس پذیری اپلیکیشن راننده



امکان تعیین نوع معلولیت کاربر راننده در مشخصات کاربری



غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربران راننده‌ی ناشنوا



آموزش تعامل با افراد دارای معلولیت به کاربر راننده

تعداد سفرهای کاربران راننده‌ی دارای معلولیت در سال ۱۴۰۰

۱,۲۵۱,۴۸۴ سفر



تعداد سفرهای کاربران مسافرداری معلولیت در سال ۱۴۰۰

۷۸,۰۹۵ سفر



اسنپ‌کلاب: باشگاه وفاداران



با استقبال کاربران سوپرپ اسنپ از بخش باشگاه مشتریان، تیم اسنپ‌کلاب با همکاری شرکای تجاری مختلف، تنوع بیشتری در تخفیف‌ها و بسته‌های پیشنهادی خود فراهم کرد تا کاربران بتوانند حق انتخاب بیشتری برای استفاده از امتیازهایشان داشته باشند. اسنپ‌کلاب با ۱۵۰ هزار تراکنش روزانه در سال ۱۴۰۰ در کنار تخفیف برای سرویس‌های سوپرپ، تخفیف‌هایی برای دوره‌های آموزشی، پلتفرم‌های تماشای فیلم و سریال، خرید از رستوران‌ها و فروشگاه‌ها و کافه‌ها را ارائه کرد.

مجموع امتیازهای دریافت شده از کاربران اسنپ کلاب



۳۵۰,۸۶۷,۴۰۸,۷۳۱ امتیاز دریافتی

مجموع امتیازهای مصرف شده کاربران اسنپ کلاب



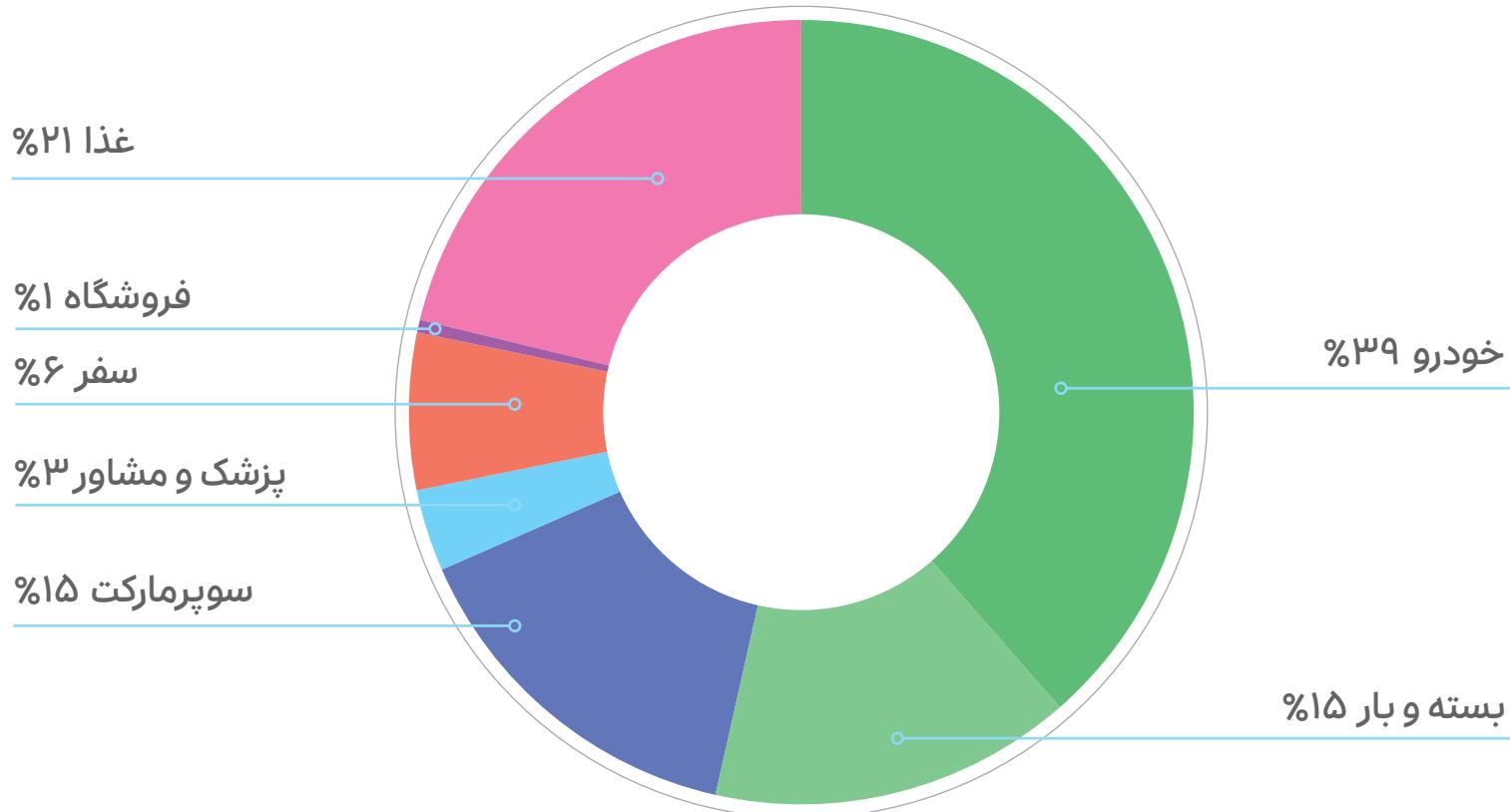
۲۱۹,۴۷۶,۸۷۱,۹۶۳ امتیاز مصرف شده

مجموع کدهای دریافت شده از اسنپ کلاب



۱۴۰,۹۵۳,۵۶۸ کد

میانگین سهم روزانه سرویس‌ها از تخفیف‌های اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۰

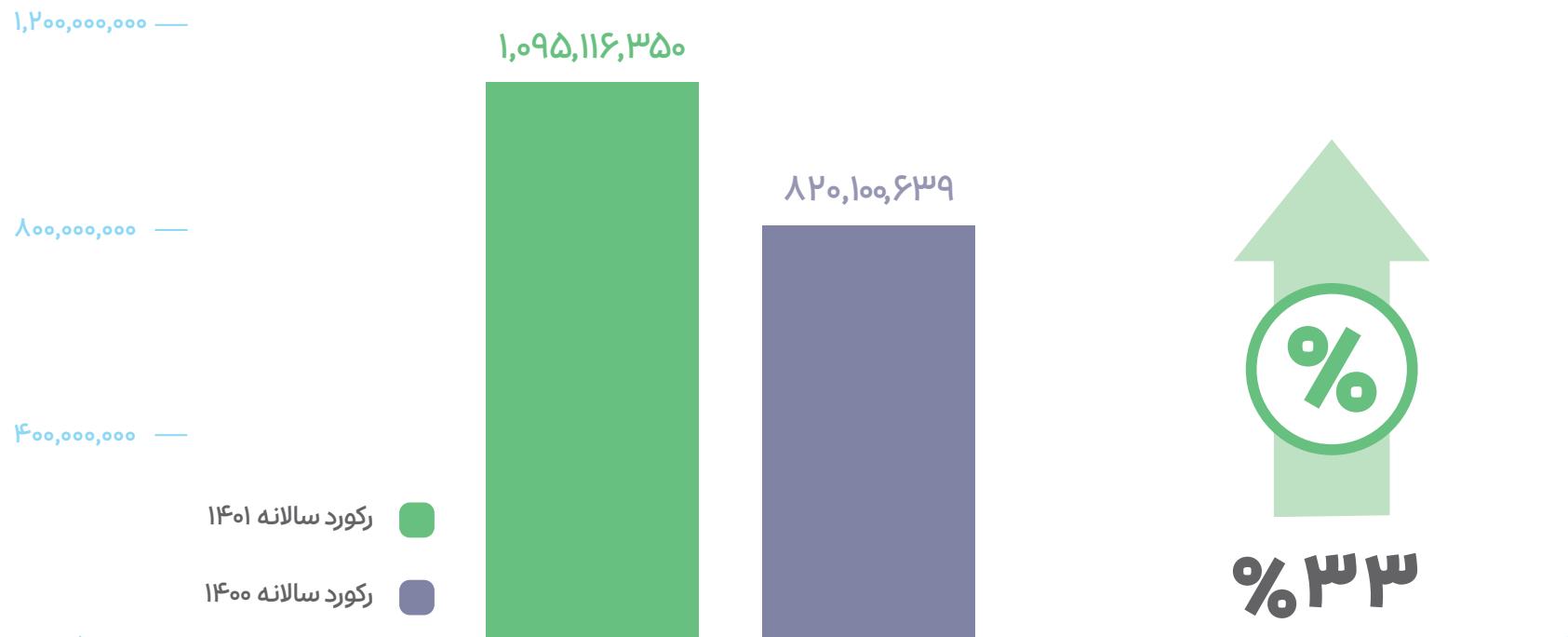




اسنپ خودرو؛ پیشتواز در حمل و نقل



سرویس خودروی اسنپ به بخش جدایی ناپذیر سیستم حمل و نقل در ایران تبدیل شده است و حالا پس از ۹ سال فعالیت، به پشتونهای اعتماد و همراهی کاربرانش با رکورد بیش از چهار میلیون سفر در یک روز همچنان بیش از ۹۰ درصد از سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی را در اختیار دارد. در ۱۴۰۰ به صورت متمرکز تلاش کردیم راهکارهایی برای بهبود عملکرد اپلیکیشن و خدمات ایجاد کنیم تا نواقص احتمالی روند سرویس دهی به کاربران را برطرف کند. توسعه‌ی ابزارهای امنیت سفر و دسترس‌پذیری اپلیکیشن برای گروه‌های مختلف از خواسته‌های اصلی کاربران سرویس خودرو بود که در سال گذشته انجام شد. در آینده به پشتونهای تیم خلاق و حرفه‌ای اسنپ تلاش خواهیم کرد کیفیت سفرهای این پلتفرم را افزایش دهیم.



YA

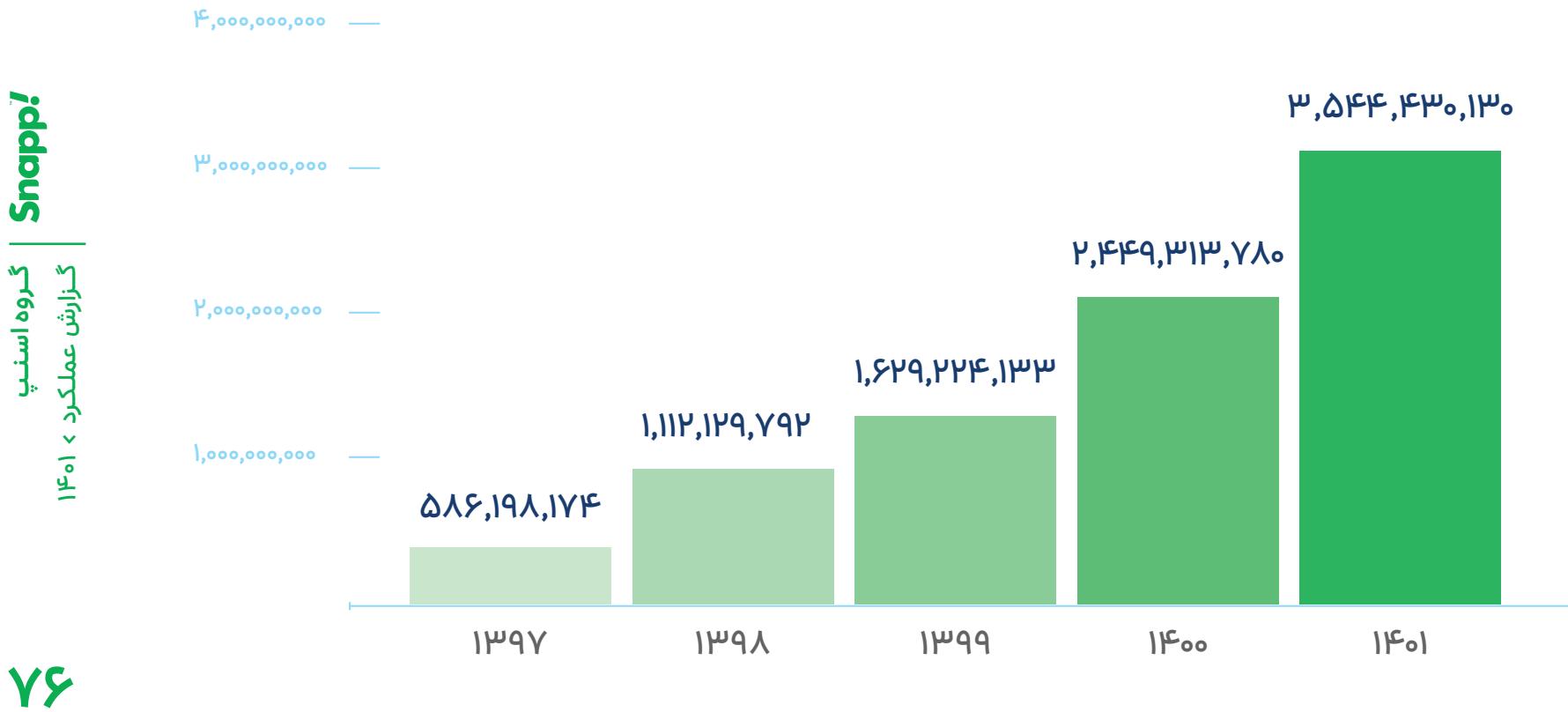
رشد تعداد سفرها در سال ۱۴۵۰ نسبت به سال ۱۴۰۰

رشد رکورد نسبت به سال قبل

مجموع سفرهای انجام شده در ۱۴۰۰

۳۵۰,۱۱۶,۰۹۵ سفر

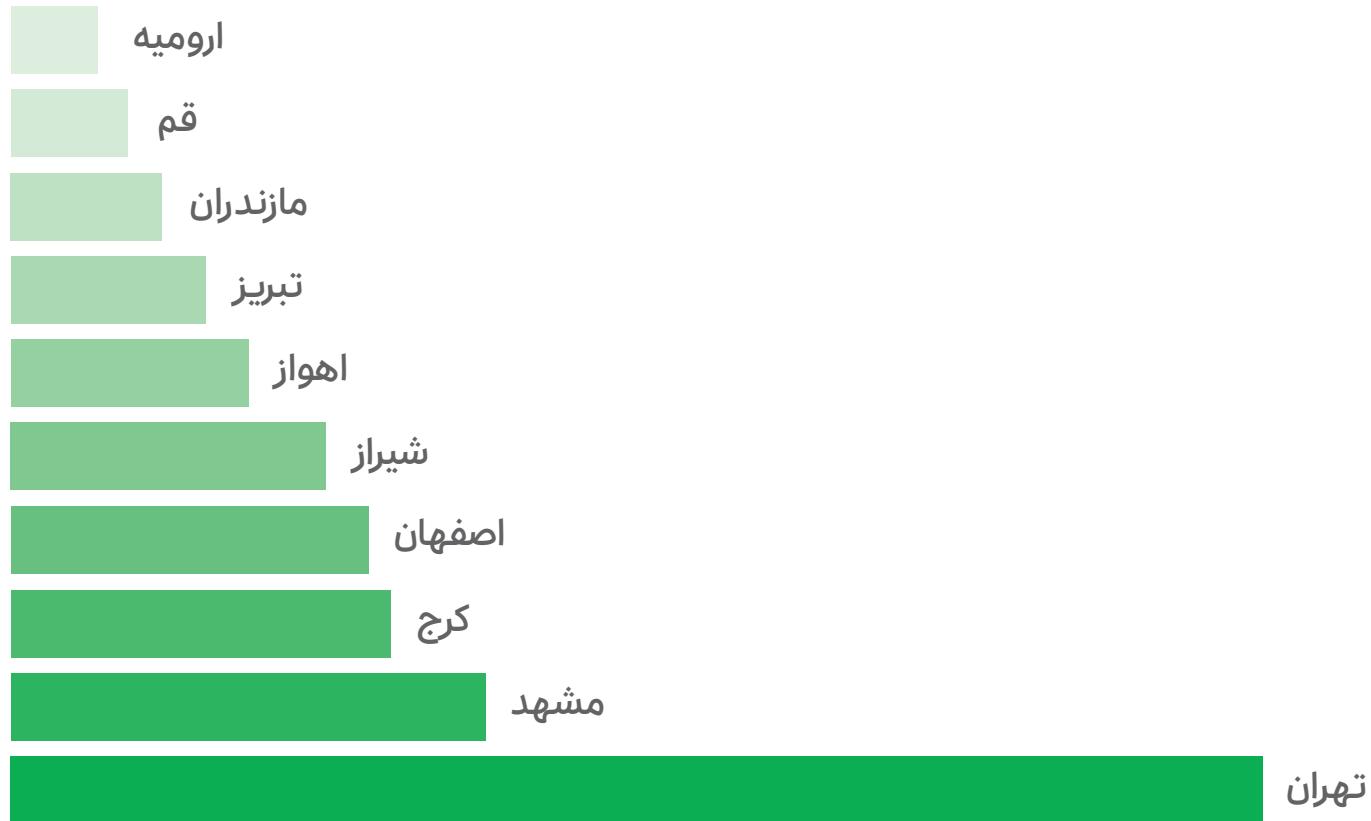
نمودار تجمعی رشد سفرهای اسنپ در ۵ سال گذشته



تعداد شهرهایی که اسنپ در آنها فعال است

۳۷۸ شهر

شهرهای دارای بیشترین تعداد سفر



مجموع ساعاتی که کاربران در اسنپ گذرانده‌اند ۱۴۲۵,۱۶۴,۱۹۲ ساعت



متوسط زمان قبول درخواست سفر ۲۳ ثانیه



مجموع مسافتی که کاربران با اسنپ طی کردند ۹,۶۹۴,۴۹۸,۳۶۹ کیلومتر



۱۵۰,۵۶۷ نفر

رانندگان زن

۴,۳۷۹,۹۷۹ نفر

رانندگان مرد

پرسفرترين کاربر



تعداد کل سفرها ۳,۵۰۶ سفر



مجموع مسافت سفرها ۱۴,۹۱۲ کیلومتر



جمع مبلغ سفرها ۳۸,۶۱۱,۰۰۰ تومان





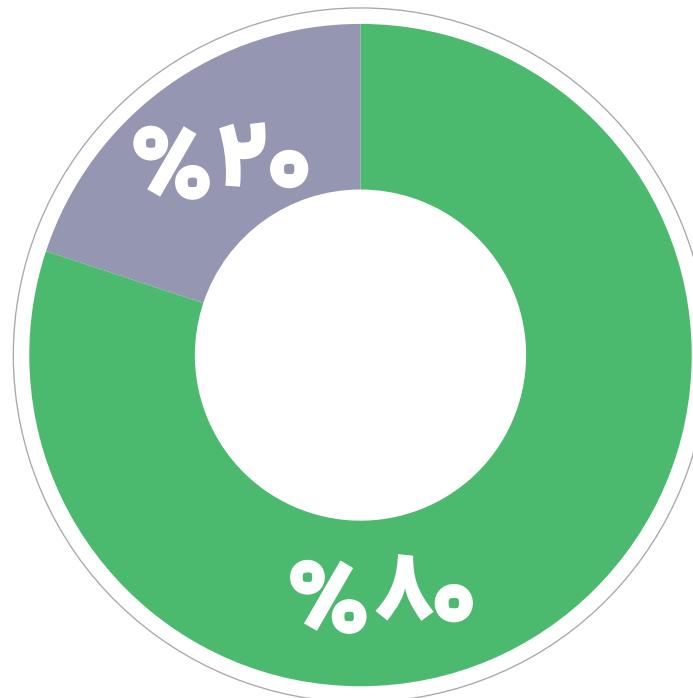
کسبوکارهای پیشرو با مشکلات زیادی دست به گریبان اند. به ویژه آنکه دولت و بخش مهمی از قانون‌گذاران و سیاست‌گذاران معتقدند که وضع موجود مطلوب است و از همین رو از تغییر و نوآوری پرهیز می‌کنند. این مقاومت‌ها همواره بر سر راه فعالیت ما وجود داشته و دارد. بنابراین تعامل با دستگاه‌های حاکمیت و تغییر ذهنیت آنها در مدیریت سازمان‌های نوآور و فناورانه در اولویت قرار دارد. در حال حاضر، با توجه به سختگیری‌هایی که در زمینه قوانین بیمه و مالیات وجود دارد بسیاری از ایده‌ها و نوآوری‌ها در کشور پیش از آنکه فرصت عرضه پیدا کنند از میان می‌روند. رسالت شرکت‌های بزرگ بر عهده گرفتن این سدشکنی است تا فرصت برای نوآوری‌های دیگر نیز فراهم شود. امروز بازنگری در قوانین مالیاتی و بیمه و همسان‌سازی این قوانین با نیازهای کسبوکارهای نوین تاثیر مستقیم بر بقا و تداوم فعالیت کسبوکارهای حوزه‌ی فناوری دارد. پُر واضح است که دستیابی به اهداف تعیین شده برای اقتصاد دیجیتال، به عنوان یکی از مهمترین بخش‌های اقتصادی کشور، مستلزم استقرار رویکرد حمایتی فرآگیر و گسترش از سوی دولتمردان و تصمیم‌گیران است.

محمد خلچ، مدیرعامل اسنپ

لغو سفر در اسنپ

مجموع کل سفرهای لغو شده‌ی اسنپ در سال ۱۴۰۰

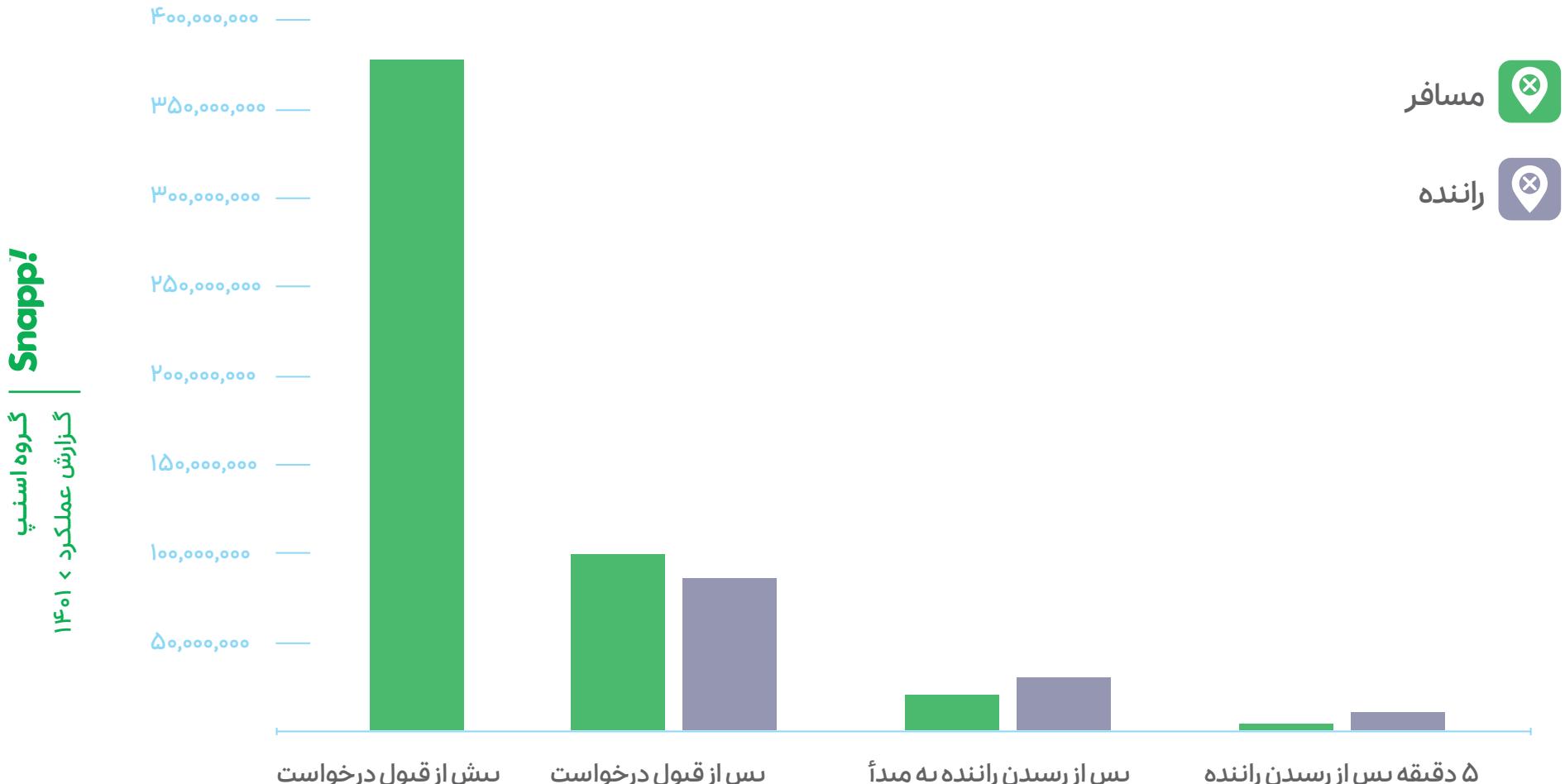
۶۲۶,۵۲۹,۷۵۸



- مسافر
- راننده

نسبت لغو سفر کاربر مسافر به کاربر راننده

تعداد سفرهای لغو شدهٔ کاربران راننده و مسافر در مراحل مختلف سفر



مرکز خدمات مشتریان: همراه همیشگی کاربران



با پیشرفت و توسعه‌ی سامانه‌های هوشمند حمل و نقل، کیفیت ارائه‌ی خدمات مشتریان برای شرکت‌هایی که به دنبال کسب مزیت رقابتی هستند، بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است. تیم پشتیبانی اسنپ نیز همواره به دنبال راهکارهایی برای بالا بردن کیفیت خدمات مشتریان بوده است. به باور این تیم، هر تعاملی با کاربران فرصتی برای ایجاد اعتماد و وفاداری است. مرور عملکرد این تیم در سال گذشته تلاش برای رسیدن به این هدف را نشان می‌دهد.

۳۱۴,۹۷۱,۸۱۸

تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌های پاسخ داده شده



۸۸۲ نفر

تعداد کارکنان پشتیبانی اسنپ‌خودرو



افزایش نیرو نسبت به سال ۱۴۰۰



% ۴۲

۶۰۰ کاربر به طور همزمان می‌توانند با پشتیبانی اسنپ‌خودرو تماس بگیرند.



مجموع ساعت مکالمه‌ی کاربران با پشتیبانی

۶۳۵,۱۴۲۳ ساعت (حدود ۷۳ سال)



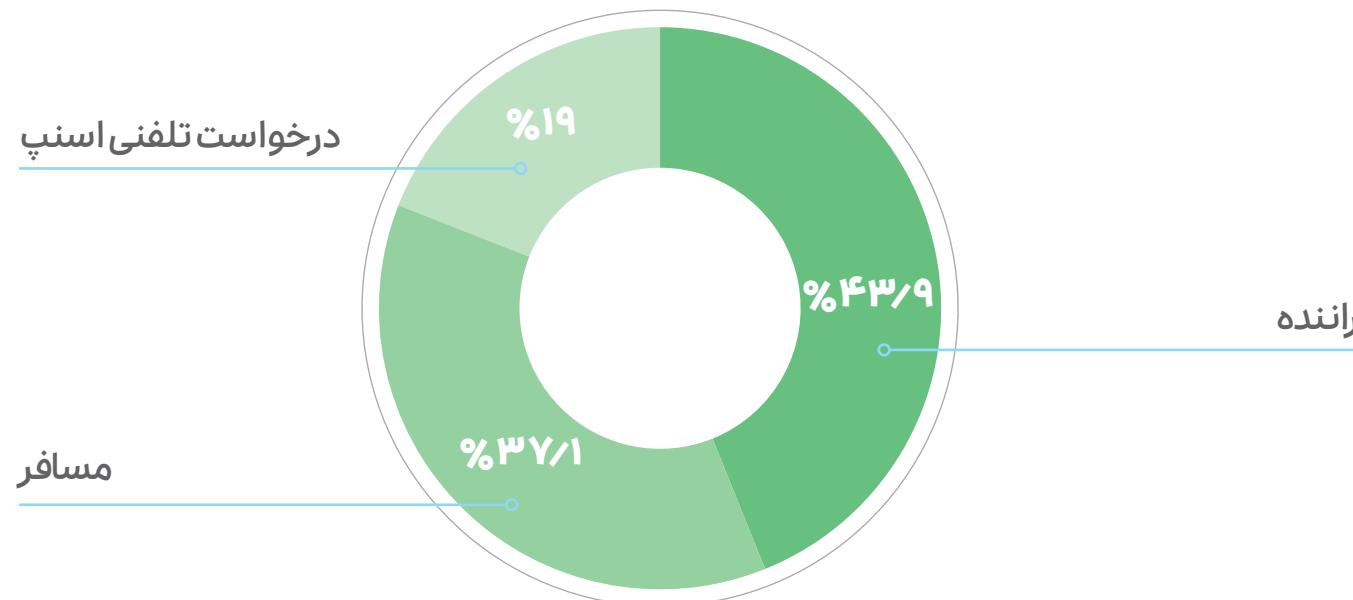
تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی اسنپ خودرو

۱,۱۵۶,۷۹۹ شکایت



۳/۵٪ از شکایات حاد بوده که با پیگیری مستمر به جلب رضایت منجر شده است.

فراوانی تماس‌های ورودی از کاربران مسافر و راننده



تعداد تیکت دریافتی از کاربران مسافر و راننده

۱۲,۴۱۷,۸۱۳ تیکت

امنیت سفر



اسنپ به منظور تامین امنیت کاربران از سرویسی به نام «امنیت سفر» بهره می‌برد. تضمین امنیت سفر برای کاربران راننده و مسافر به کمک راهکارهای فناوری محوریکی از نقاط تمرکز اسنپ در سال‌های اخیر بوده است. طراحی و توسعه‌ی قابلیت امنیت سفر که راه ارتباطی سریع و مستقیم برای گزارش شرایط اضطراری در سفر است، به بستری برای توسعه‌ی راهکارها و قابلیت‌های جدیدتر و به روزتر تبدیل شده که به مرور توسط تیم امنیت سفر و پشتیبانی در اسنپ ارائه خواهد شد. تلاش و پشتیبانی شبانه‌روزی بخش‌های مربوط به امنیت سفر مبتنی بر پیشگیری از بروز موارد حاد در سفر و کنترل، نظارت و پیگیری موارد احتمالی است.

تیم حقوقی اسنپ: حامی کاربران



تیم حقوقی اسنپ همواره حمایت از حقوق کاربراند و مسافر را در دستور کار دارد. در صورتی که هنگام استفاده از اپلیکیشن اسنپ حقی از کاربری ضایع شود این تیم از طریق مشاوره‌ی حقوقی و در صورت نیاز در اختیار دادن وکیل از آن کاربر حمایت می‌کند.

در سال ۱۴۰۵ در ۱۱۴ مورد حمایت قضایی از کاربرانی که در زمان استفاده از اسنپ آسیب دیدند و دچار مشکلات حقوقی شدند به عمل آمده است.

تیم امنیت سفر متشكل از ۲۲ نفر است که به صورت ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته فعالیت می‌کند. این تیم در همکاری مستمر با تیم حقوقی اسنپ پشتیبانی از کاربران را انجام می‌دهند.

ماهانه ۷۰۰,۰۰۰ تماس با پشتیبانی اسنپ گرفته شده است.



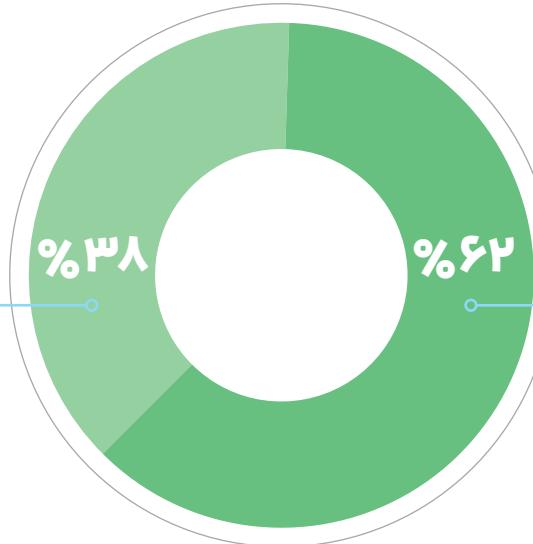
۱۴,۰۰۰ تماس مربوط به موضوعات حاد بوده است.



۱۱۳,۳۸۲ مورد از تماس‌ها با بخش امنیت سفر بوده است.



مبدأ تماس‌ها با امنیت سفر



کاربران راننده

کاربران مسافر

۹۹/۹٪ از سفرهای اسنپ بدون هیچ مشکل مرتبط با امنیت سفر به پایان می‌رسد.





هدف ما در مرکز خدمات مشتریان حفظ رضایت کاربران بوده و هست و تمام تلاش خود را برای انجام سفری امن و راحت می‌کنیم. در سال گذشته شاهد رشد ۴۰ درصدی تماس‌های ورودی و ۷۵ درصدی تیکت‌ها بودیم و توانستیم پاسخگوی تمام دغدغه‌های کاربران اسنپ باشیم. در حال حاضر اعضای تیم خدمات مشتریان از ۱۲۵ درصد مرد و ۱۴۸ درصد زن تشکیل شده است و ۱۵۰ درصد از کل افراد تیم در سایر استان‌ها فعالیت می‌کنند. همکاران ما در تیم پشتیبانی از اسفند ماه سال ۱۳۹۸ با شیوع کرونا تا کنون به صورت دورکاری فعالیت می‌کنند که برای اسنپ تجربه‌ی موفقی محسوب می‌شود. همچنین همکاران ما ۲۴ ساعته در حال خدمت‌رسانی به تمام کاربران هستند.

نسیم عطایی، مدیر ارشد مرکز تماس اسنپ

باشگاه رانندگان: همراه همیشگی کاربران راننده



موفقیت اسنپ در عرصه‌ی حمل و نقل و امداد رسانی و فاداری کاربران راننده است و باشگاه رانندگان بازتاب تعهد ما به حمایت و پشتیبانی از این گروه کاربران. در باشگاه رانندگان مزايا و فرصت‌های انحصاری برای رانندگان طراحی شده است تا تجربه‌ی کار در اسنپ را برای آن‌ها متمایز و جذاب کند. تیم باشگاه رانندگان بر مبنای نیازها و بازخوردهای کاربران خدمات خودرویی، درمانی، رفاهی، آموزشی و تفریحی ارائه می‌کند که در این بخش عملکرد یک‌ساله‌ی این تیم را در ارائه‌ی این خدمات مرور می‌کنیم.

میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده‌ی اسنپ



تمام وقت ۱۶,۰۰۰,۰۰۰ تومان 

پاره وقت ۱۴,۵۰۰,۰۰۰ تومان 

ترین‌های ناوگان اسنپ

بیشترین درآمد (ع.ن. از تهران)

۸,۹۹۳ سفر در سال | ۴۰۹,۵۶۴,۵۰۰ تومان درآمد



فعال ترین (س.ح از ایلام)

بیشترین تعداد سفر ۱۷,۵۹۵ سفر



شب روتین (ج.ف از تهران)

بیشترین تعداد سفر بین ساعت ۹ شب تا ۴ صبح ۵,۱۳۱ سفر



درخشنان ترین و محترم ترین (د.ر از تبریز)

بیشترین تعداد سفر با رفتار محترمانه و خودروی تمیز و خوشبو ۳,۲۵۸ سفر





باشگاه رانندگان اسنپ به عنوان بزرگترین باشگاه وفاداری سیستم حمل و نقل کشور در سال گذشته بیشترین میزان خدمات و تسهیلات را ویژهی کاربران رانندهی اسنپ و خانوادههای این عزیزان ارائه کرده است. باشگاه رانندگان با ارائهی خدمات متنوع و کاربردی همواره تاثیر بسزایی در صرفه جویی هزینههای کاربران راننده داشته و توانسته به محبوبیت بالایی بین کاربران دست یابد. با افتخار اعلام میکنیم سایت جدید باشگاه رانندگان به نشانی club.snapp.ir بهینه شده برای گوشی همراه با نسخه PWA جهت سهولت استفادهی کاربران رانندهی اسنپ و کاربران راننده و موتور سوار اسنپ باکس در ماههای پایانی سال ۱۴۰۰ ارونمایی شد.

حسین هزارجرibi، معاون عملیات اسنپ و معاون توسعه تیم مرکزی گروه اسنپ

خدمات باشگاه رانندگان در سال ۱۴۰۱



خدمات آموزشی
و تفریحی



خدمات درمانی



خدمات رفاهی



خدمات خودرویی

تعداد استفاده کنندگان از خدمات باشگاه رانندگان اسنپ

۶۸۵,۰۰۰ + کاربر راننده

۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان تخفیف دریافت کردند

مجموع طرح های تشویقی و تخفیف های باشگاه رانندگان

۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان تخفیف در تمامی خدمات

آزمون روانشناصی ویژه‌ی کاربران راننده

اسنپ در همکاری با اسنپ دکتر از سال ۱۴۰۰ برای اولین بار در کشور اقدام به طراحی تست روانشناصی ویژه‌ی کاربران راننده کرد. هدف از این سنجش، توانمندسازی روانشناختی کاربران راننده است.

این آزمون در سال ۱۴۰۱ در ۸ دوره برگزار شده است. ■

این آزمون برای ۳۹,۶۰۰ کاربر راننده ارسال شده است. ■

۸۰ کاربر راننده در فهرست کنترل و بازبینی عملکرد قرار گرفتند. ■

هزینه‌های آزمون روانشناصی ■

هر تست مبلغ ۱۰۰,۰۰۰ تومان و هر مشاوره مبلغ ۴۰,۰۰۰ تومان برای اسنپ هزینه دارد.
این خدمات برای کاربر راننده رایگان است. ■ 

مجموع هزینه‌ی این آزمون‌ها ■

۴,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان ■ 

اسنپ کارفیکس: خدمات خودرویی با بهترین قیمت

با شگاه رانندگان اسنپ، سرویس کارفیکس را برای سهولت دسترسی کاربران راننده به انواع خدمات خودرویی با قیمت و تخفیف‌های مناسب ارائه کرده است.

۱۲۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان صرفه جویی

در هزینه‌ی کاربران راننده بر اساس تخفیف‌های ارائه شده

تعداد مراکز ارائه دهنده خدمات کارفیکس **۲,۶۰۰ مرکز** 

تعداد کاربران عضو کارفیکس **۲,۵۰۰,۰۰۰ کاربر** 

تعداد کاربران استفاده کننده از خدمات کارفیکس **۱۴۰,۰۰۰ کاربر** 



اسنپباکس: امنیت و سرعت در جابه‌جایی



اسنپباکس پس از شش سال فعالیت، مجموعه‌ی گسترده‌ای از خدمات حمل و نقل و ارسال بسته را ارائه می‌کند؛ سفر با موتور، ارسال بسته با موتور، باکس‌پلاس (با جعبه) برای ارسال بسته‌های خاص و وانت سبک و سنگین برای بارهای بزرگتر و سرویس ویژه‌ی اسباب‌کشی. در سال ۱۴۰۵، تیم اسنپباکس با بررسی بازخورد کاربران و نیازهای اساسی‌شان، گسترش خدمات سازمانی برای کسب‌وکارهای بزرگ و کوچک را هدف قرار داد و با توسعه‌ی قابلیت «فروش کالا» در اسنپباکس راهکار جدیدی برای ارتباط میان فروشنده و مشتری ایجاد کرد. علاوه بر این، امنیت هم از شاخص‌های اصلی تمرکز تیم باکس در سال گذشته بود. با اضافه شدن امکان بیمه‌ی مرسوله، کاربران می‌توانند از طریق مشخص کردن محتوای بسته و ارزش تقریبی آن، با اعتماد و اطمینان بیشتر، از سرویس اسنپباکس استفاده کنند.



مجموع سفرهای ناوگان اسنپ باکس

۵۶,۰۰۰,۰۰۰ + سفر

شامل ارسال ۵۵,۰۰۰,۰۰۰ + بسته در کشور



تعداد سفرهای بعد از نیمه شب تا ۶ صبح

۲۰۰,۰۰۰ + سفر



مجموع مسافت طی شده ناوگان اسنپ باکس

۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + کیلومتر

**Snapp!
Box**

گروه اسنپ
کارشناسی عملکرد > ۱۰۰

% ۲۶



۱۰۰



رشد رکورد سالانه‌ی سفرهای سرویس باکس نسبت به سال قبل

رکورد روزانه‌ی سفر در اسنپ باکس

۲۱ اسفند ۱۴۰۰

۳۳۳,۰۰۰ + سفر





تعداد کاربران جدید اسنپ باکس

۳,۰۰۰,۰۰۰ + کاربر

برای اولین بار از یکی از سرویس‌های اسنپ باکس استفاده کردند.



تعداد کل کاربران راننده

۵۷۰,۰۰۰ راننده‌ی موتورسیکلت، وانت و خاور



فعال ترین راننده‌ی اسنپ‌باکس ح.ن از شیراز

انجام ۱۲,۳۱۳ سفر، حدود ۲۵,۰۰۰ کیلومتر



بیشترین تعداد سفر یک کاربر
۲۲,۵۰۰ سفر

درصد کاربرانی که برای ارسال بسته‌های مربوط به کسب و کارشان
از سرویس باکس استفاده کردند



اسباب‌کشی



تعداد کل طبقاتی که در سرویس اسباب‌کشی بارگابه‌جاشده است

٢٦٦,٠٠٠ طبقه (٩٠ برابر ارتفاع بلندترین قله‌ی دنیا یعنی اورست)



تعداد کل وسایل بسیار سنگین جابه‌جاشده در سرویس اسباب‌کشی

٢٢٨,٤٣٩ وسیله‌ی بسیار سنگین



وانت

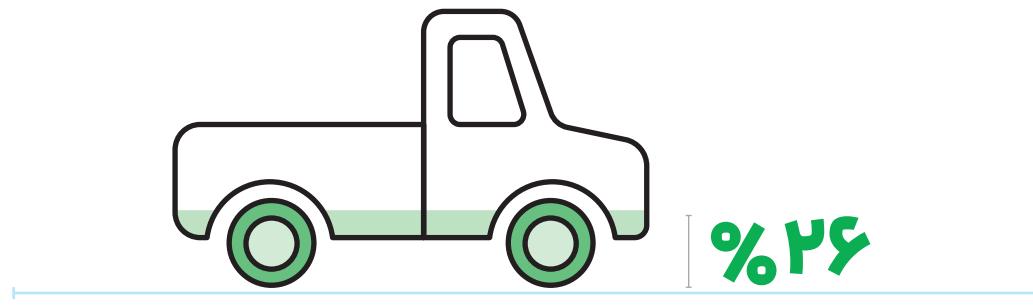


وزن مرسوله‌های جابه‌جا شده بنا و گان وانت و خاور

۲,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ کیلوگرم



درصد کاربرانی که برای ارسال بسته‌های مربوط به کسب و کارشان از سرویس وانت استفاده کرده‌اند.



Snapp!
Box
گروه اسنپ
کاربران
۱۰۴,۳۱۷

۱۰۶



٪۵۳

رشد رکورد سالانه‌ی سفرهای سرویس وانت نسبت به سال قبل

۱۴۳,۱ سفر

پر درخواست‌ترین کاربر در سرویس وانت

اسنپ بایک



تعداد مسافران اسنپ بایک

۱,۰۰۰,۰۰۰ مسافر



رکورد بیشترین سفریک کاربر بایک

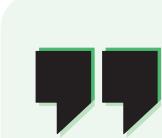
۹۰۰ سفر (۲,۵۰۰ کیلومتر مسافت)



جبران خسارت با بیمه‌ی اسنپ‌باکس



- تمام سفرهای اسنپ‌باکس شامل بیمه‌ی جبران خسارت می‌شوند.
 - در سال ۱۴۰۱، اسنپ‌باکس مبلغ **۱,۹۵۵,۰۰۰,۰۰۰** تومان در قبال خسارت‌های وارد شده در حین انجام سفر پرداخت کرده است.
 - هیچ یک از ۴۳,۰۰۰ خدمتی که سرویس اسباب‌کشی ارائه داده خسارت جدی نداشته است.
- اسنپ‌باکس در سال ۱۴۰۲ در نظر دارد کاربران راننده و مسافر سفرهای اسنپ‌باکس را تحت پوشش بیمه‌ی حوادث قرار دهد.



در طول سالیان گذشته همواره در تلاش بوده‌ایم تا در کنار رشد کسب‌وکار و تنوع بخشی به سرویس‌های موجود، به موارد کیفی نظیر افزایش امنیت ناوگان و سفر، کنترل خطر در زمینه‌ی خسارت‌های واردۀ احتمالی به مرسوله‌ها با استفاده از ابزار بیمه و مسئولیت‌پذیری در قبال مشتریانمان توجه ویژه داشته باشیم.

هرچند حفظ آهنگ رشد، همواره یکی از اولویت‌های اصلی ما در اسنپ‌باکس به شمار می‌رود، با این وجود تلاش می‌کنیم گام‌های تاثیرگذاری در خصوص استاندارد کردن ناوگان از طریق اجرای طرح‌های تسجیل موتورسیکلت و طرح گواهینامه‌ی آسان، افزایش سهم موتورهای برقی در سفرهای روزانه از طریق سرمایه‌گذاری مشترک با شهرداری‌ها، ورود به حوزه‌ی لجستیک سنگین و ترانزیت و نیز پیاده‌سازی انبارداری هوشمند برداریم.

بزرگترین سرمایه و پشتوانه‌ی ما، تیم ارزشمند و افتخارآفرینی است که با انگیزه و اراده‌ی بالا و همدلی و هماهنگی در قالب یک ساختار چابک سازمانی، دستیابی به اهداف اشاره شده را امکان‌پذیر می‌کند.

کسری صادقی‌زاده، مدیر عامل اسنپ‌باکس



در حال حاضر اسنپباکس از بزرگترین شرکت های ارائه دهنده خدمات لجستیک در زمینه حمل و نقل بار و کالا در ایران و یکی از بزرگترین پلتفرم های لجستیک بر بستر اینترنت در خاورمیانه است.

ما در اسنپباکس می کوشیم تا پاسخگوی تمام نیازهای ارسال کنندگان بسته و بار باشیم و باور داریم دستیابی به این هدف با تمرکز بر سه اصل رضایت مشتری، ارائه دی خدماتی امن و مطمئن و تقویت انگیزه همکارانمان میسر می شود.

به همین منظور هدف ما در سال جدید گسترش ناوگان ایمن و قانون مدار، ارائه دی راهکارهای مقرن به صرفه در حمایت از کسب و کارهای کوچک و بهبود تجربه کاربری مشتریان است که با بهره مندی از هم افزایی و ظرفیت های درون سازمانی ممکن خواهد بود.

علی دانیال نقوی، مدیر ارشد اجرایی اسنپباکس

۲۲۴,۲۴۹ ساعت

مجموع ساعت مکالمه‌ی کاربران اسنپ‌باکس با پشتیبانی در سال ۱۴۰۱



%۸۹ درصد تماس‌های موفق



۳۹ ثانیه میانگین زمان انتظار برای پاسخ‌گویی در مرکز پشتیبانی

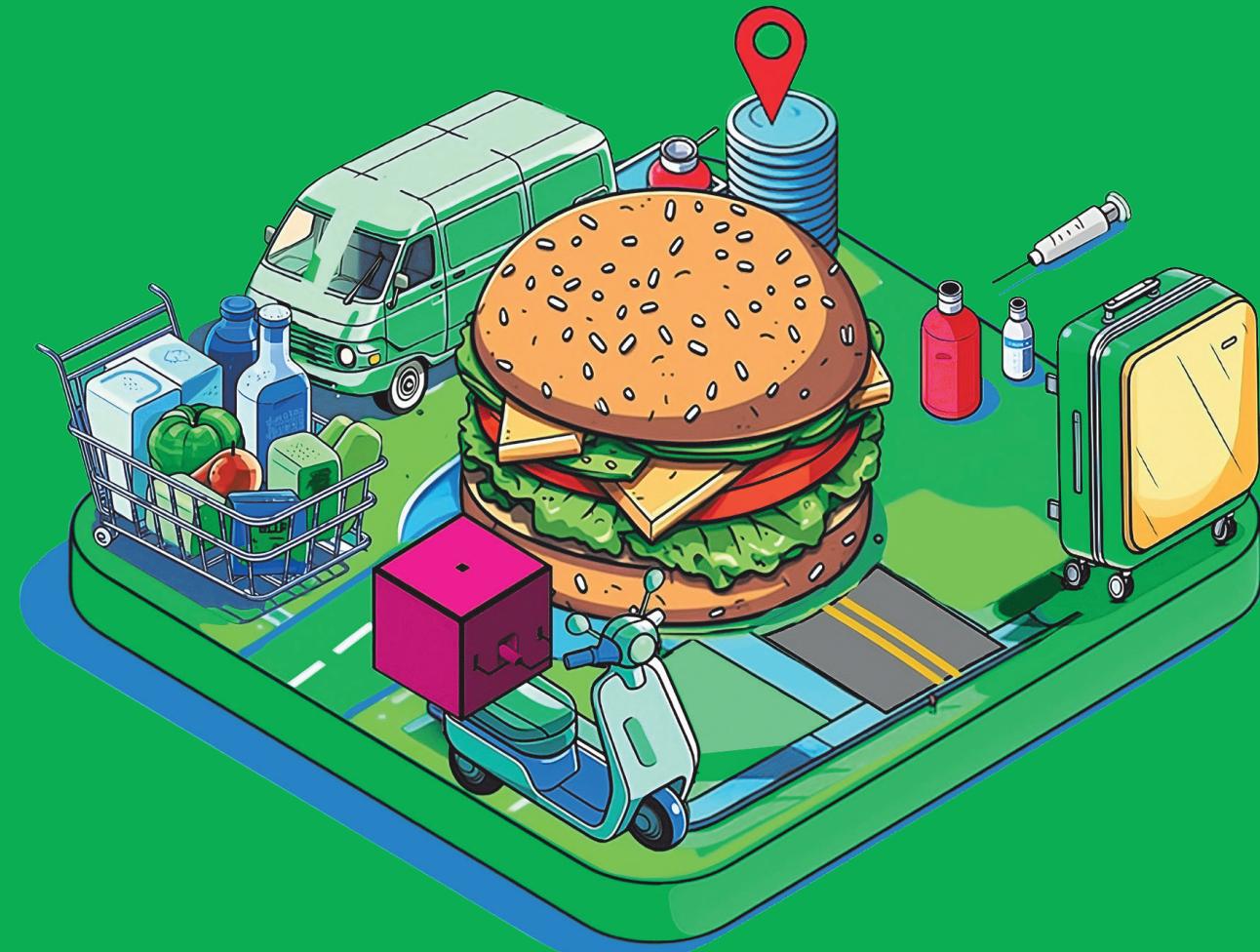
۱۲۸ ثانیه میانگین زمان پاسخ‌گویی به مشکلات کاربران



۲۸۵ نفر تعداد کارمندان پشتیبانی



پشتیبانی اسنپ‌باکس



اسنپ‌فود؛ تجربه‌ی آسان سفارش غذا



اسنپ‌فود، اولین استارتاپی بود که به هسته‌ی اصلی کسب‌وکار اسنپ پیوست و از سال ۹۶ تا امروز، پس از اسنپ‌خودرو، دومین سرویس محبوب و پرکاربرد سوپرآپ اسنپ است. اسنپ‌فود با امکان خرید و پیش‌سفارش از رستوران‌ها، کافه‌ها، نانوایی‌ها، میوه‌فروشی‌ها، شیرینی‌فروشی‌ها در سال ۱۴۰۱، در کنار تقویت سرویس‌های موجود، پنج سرویس جدید از جمله سفارش آنلاین گل و گیاه، سفارش محصولات آرایشی و بهداشتی و سفارش آنلاین ملزومات حیوانات خانگی را به مجموعه‌ی خدمات خود اضافه کرد. همچنین، از نتایج تلاش تیم ۱۵۰۰ نفره‌ی اسنپ‌فود در سال گذشته، آغاز سرویس‌دهی در ۵ شهر جدید است.

سرویس‌های جدید سال ۱۴۰۱



گل



داروخانه



پت‌شاپ



عطاری



لبنیات



تعداد کاربران اسنپ‌فود

۵,۰۰۰,۰۰۰ کاربر



در طول مدت فعالیت اسنپفود افراد زیادی به این خانواده اضافه شده‌اند، از همکاران تا نیروهای پرتلاش شبکه ارسال، تامین‌کنندگان و کاربران که همراهی خود را به ما هدیه کرده‌اند. لبخندها و نگرانی‌های زیادی پشت سر گذاشته شد؛ اما بی‌شک هیچ‌کدام همانند سالی که گذشت تابآوری ما را از جنبه‌های مختلف نیازمند. آموخته‌هایی اندوختیم و بیش از پیش برای امیدوارماندن تلاش کردیم، امیدی که برای زنده نگه داشتن فرصت ساختن در سال جدید به آن نیاز فراوانی داشت.

تمام تلاش ما براین است که خروجی برنامه‌های سال جدید، نزدیکتر شدن هر چه بیشتر خدمات اسنپفود به نیازمندی‌ها و شرایط جاری برای همه ذی‌نفعان باشد. توسعه دسترسی‌پذیری خدمات در بیش از ۶۰ نقطه از کشور در کنار تلاش مستمر برای افزایش کیفیت خدمات در بازارهای موجود، سرفصل تمامی برنامه‌هایی است که برای اجرا آماده کرده‌ایم. صادقانه و صمیمانه امیدواریم که شایسته همراهی تمام کسانی باشیم که به شکل‌های مختلف عضوی از خانواده بزرگ اسنپفود هستند و برای این منظور از هیچ کوششی مضایقه نخواهیم کرد.

مهراد عبدالرزاق، رئیس هیئت مدیره اسنپفود و سعید لطفی، مدیرعامل اسنپفود



محبوب‌ترین سرویس اسنپ‌فود

نانوایی (با ۱۴ امتیاز)



۳۸,۶۷۴,۰۰۰ تومان

گران‌قیمت‌ترین سفارش اسنپ‌فود

آجیل یلداباسته‌بندی کیف دستی چرمی (۳۱ عدد)

آجیل یلداباسته‌بندی جعبه‌ی چرمی (۲ عدد)



پر خرج ترین کاربر سال

۱۵۵ سفارش (به ارزش ۳۰۵,۴۷۶,۶۲۲ تومان)



پر خرید ترین کاربر سال

۱۱۹ سفارش (به ارزش ۱,۴۶۲,۸۳۱ تومان)



بزرگترین سبد خرید در یک سفارش ۵۲۰ آیتم (به ارزش ۲۳,۵۱۴,۷۹۷ تومان)

۱۳۰ پرس چلو جوجه کباب، ماست موسیر و نوشابه

رستوران

۳ غذای محبوب اسنپ فود

کباب (۵۵,۰۰۰ + سفارش روزانه)

پیتزا (۵۰,۰۰۰ + سفارش روزانه)

ساندویچ (۴۰,۰۰۰ + سفارش روزانه)



شیرینی

محبوب‌ترین شیرینی

دانمارکی



میوه

محبوب‌ترین سفارش در بخش میوه و سبزیجات

گوجه‌فرنگی

مقدار میوه‌ی سفارش داده شده

۱۶,۰۰۰ تن میوه





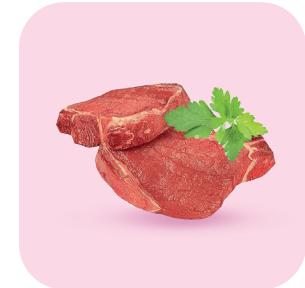
نان

محبوب‌ترین نان

سنگ‌سنگی

تعداد نان سفارش داده شده

۱۳,۰۰۰,۰۰۰ نان



پروتئین

محبوب‌ترین بخش پروتئین

مرغ



در سال ۱۴۰۲، اسنپفود برگسترش خدمات در سرتاسر ایران تمرکز کرده و تلاش خواهد کرد تا سرویس‌های غیر از رستوران، در شهرهای بیشتری در دسترس قرار گیرد. دستیابی به اهداف مختلف تعیین شده، جز با همکاری و همدلی امکان‌پذیر نیست؛ بنابراین در تیم استراتژی تلاش می‌کنیم تا با ارتباطی نزدیک‌تر و برنامه‌ریزی دقیق از تلاش همه تیم‌ها در جهت یک هدف واحد اطمینان حاصل شود.

شیوانعمتی، مدیر ارشد استراتژی اسنپفود

ارسال



تعداد کاربران راننده‌ی فعال در ناوگان اسنپ‌فود ۱۳,۵۰۰ نفر



۱۴ دقیقه

سریع‌ترین ارسال اسنپ‌فود در سال ۱۴۰۱



۳۹۰,۳۶,۴۳,۴۶ کیلومتر

مجموع مسافت طی شده در ناوگان اسنپ‌فود



پشتیبانی



توزیع کارمندان پشتیبانی اسنپ‌فود در سراسر کشور

تهران ۷۲٪ | سایر شهرها ۳۸٪



میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران



۲۷ ثانیه

میانگین زمان انتظار

۱۴۶٪ بهبود نسبت به سال گذشته



۱۲,۰۵۶ تماس (در تاریخ ۲۹ دی ۱۴۰۱)

۵۰ درصد

رکورد تماس با پشتیبانی در یک روز



درصد حل خودکار مشکلات کاربران



۸,۹۱۵,۰۲۷ تماس

۱۵۰,۰۰۰ ساعت

مجموع تماس‌های ورودی و خروجی



مجموع مکالمه‌ی پشتیبانی با کاربران





بیش از چهار سال است که با هدف ارتقای سهولت دریافت خدمات برای کاربران اسنپفود در تیم توسعه‌ی کسب‌وکار در تلاش هستیم. نتیجه‌ی این کوشش‌ها، راه‌اندازی و توسعه‌ی سرویس‌های سفارش نان سنتی، شیرینی، میوه و پرتوئین در سال‌های گذشته و خدمات جدیدی مانند سفارش محصولات زیبایی و سلامت، پت‌شاپ‌ها، گل، عطاری و لب‌نیات در سال اخیر بوده است.

در سال پیش رو بر ارائه‌ی سرویس‌ها در نقاط بیشتری از کشور تمرکز خواهیم داشت؛ به شکلی که خدماتی مانند سفارش نان سنتی و شیرینی در بیش از ۲۰ شهر کشور فعال خواهند شد. در نهایت امیدواریم که بتوانیم کیفیت و سهولت زندگی کاربران را بهبود بخشیم.

عرفان غفاریان، مدیر ارشد توسعه‌ی کسب‌وکار اسنپفود

محصول

اقدامات اسنپ فود برای بهبود تجربه کاربری

- توسعه ی چت آنلاین برای پیگیری سریع تر مشکلات مشتریان
- تعداد مشکلات حل شده کاربران با این قابلیت ۳۶۲,۹۵۸ مورد
- بهبود سرعت لود اپلیکیشن و وب سایت



قابلیت های جدید

- فوداستوری با هدف تولید محتوا و دیده شدن رستوران ها
- ویژگی هدیه ی نقدی
- اضافه کردن امکان تبلیغ برای فروشگاه ها





در سال جدید، به همت با استعدادترین نیروهای جوان و با رویکردی مشتری‌مدار و ارزیابی‌های داده‌محور، گسترش اسنپ‌فود در شهرهای مختلف و ارائه‌ی خدمات جدید با سرعت ادامه خواهد داشت. تمرکز ما برای جاد تجربه کاربری مناسب و اختصاصی برای تمام کاربرانمان در تمام شهرهای تحت پوشش اسنپ‌فود و برای تمام خدمات ارائه شده خواهد بود. در ادامه مسیر سال‌های گذشته تلاش خواهیم کرد تا امکانات مورد نیاز برای همکارانمان در رستوران‌ها و فروشگاه‌های مختلف و ناوگان حمل و نقل را به بهترین شکل ممکن فراهم کنیم.

علیرضا صادقی‌پور، مدیر ارشد فنی اسنپ‌فود



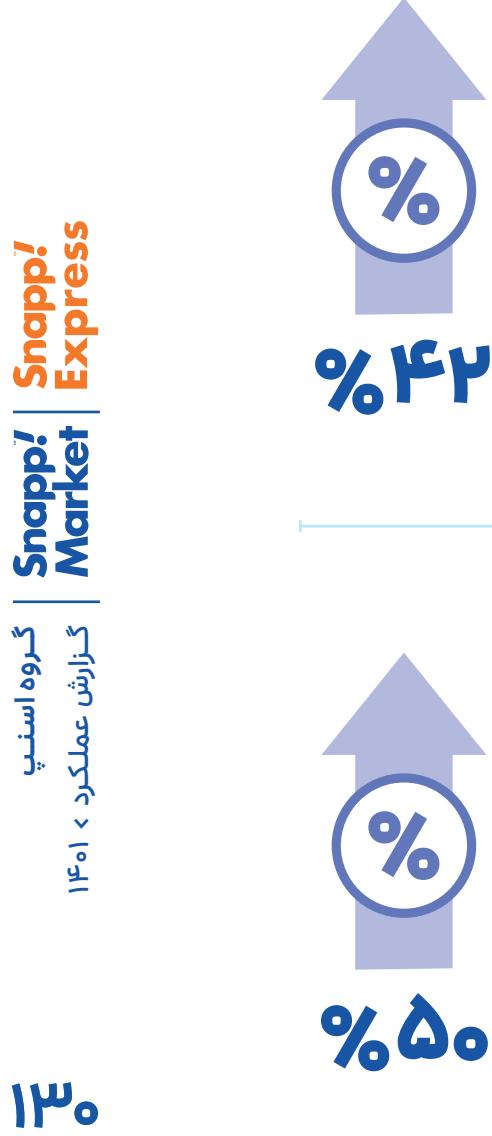
سوپرمارکت اسنپ: سبد خرید فوری و ارزان



این روزها، خرید آنلاین از سوپرمارکتها در زندگی روزمره‌ی بسیاری از ساکنین کلانشهرها به اندازه‌ی درخواست آنلاین خودرو و سفارش آنلاین غذا محبوب شده است. دو قابلیت سوپرمارکت اسنپ، یعنی تحویل فوری (اسنپ‌اکسپرس) برای خرید از سوپرمارکتهاي محلی و زنجيره‌ای و همچنین تخفيف بيشتر (اسنپ‌ماركت) برای خرید از فروشگاه‌های هايپر، در موقعیت‌های مختلف کاربردی هستند؛ گاهی سرعت دریافت خرید برای کاربران مهم است و گاهی خرید به صرفه با تخفيف‌های ويژه که می‌تواند در مدیریت هزینه‌های ماهانه موثر باشد. سوپرمارکت اسنپ هنوز در ابتدای مسیر توسعه قرار دارد و میزان رشد آن در چهار سال اخیر نشان دهنده‌ی ظرفیت بالای این سرویس است. افزایش دقیق در تخمین زمان‌بندی ارسال کالا و تجربه‌ی کاربری بهتره‌نگام خرید آنلاین و پشتیبانی بهینه از اهدافی است که این سرویس در ادامه دنبال خواهد کرد.



۵۴۱,۰۱۹ کالا	رکورد روزانه‌ی اقلام خریداری شده	
۱۵۱,۱۲۴,۸۸۴ کالا	تعداد کل کالاهای فروخته شده	
+۲۰۰,۰۰۰	تنوع کالایی در سوپرمارکت اسنپ	
۲۶,۵۷۵,۰۰۰ تومان	ارزش مادی گرانترین سبد خرید	



درصد رشد تأمین کنندگان نسبت به سال ۱۴۰۰



درصد رشد تعداد کاربران نسبت به سال ۱۴۰۰



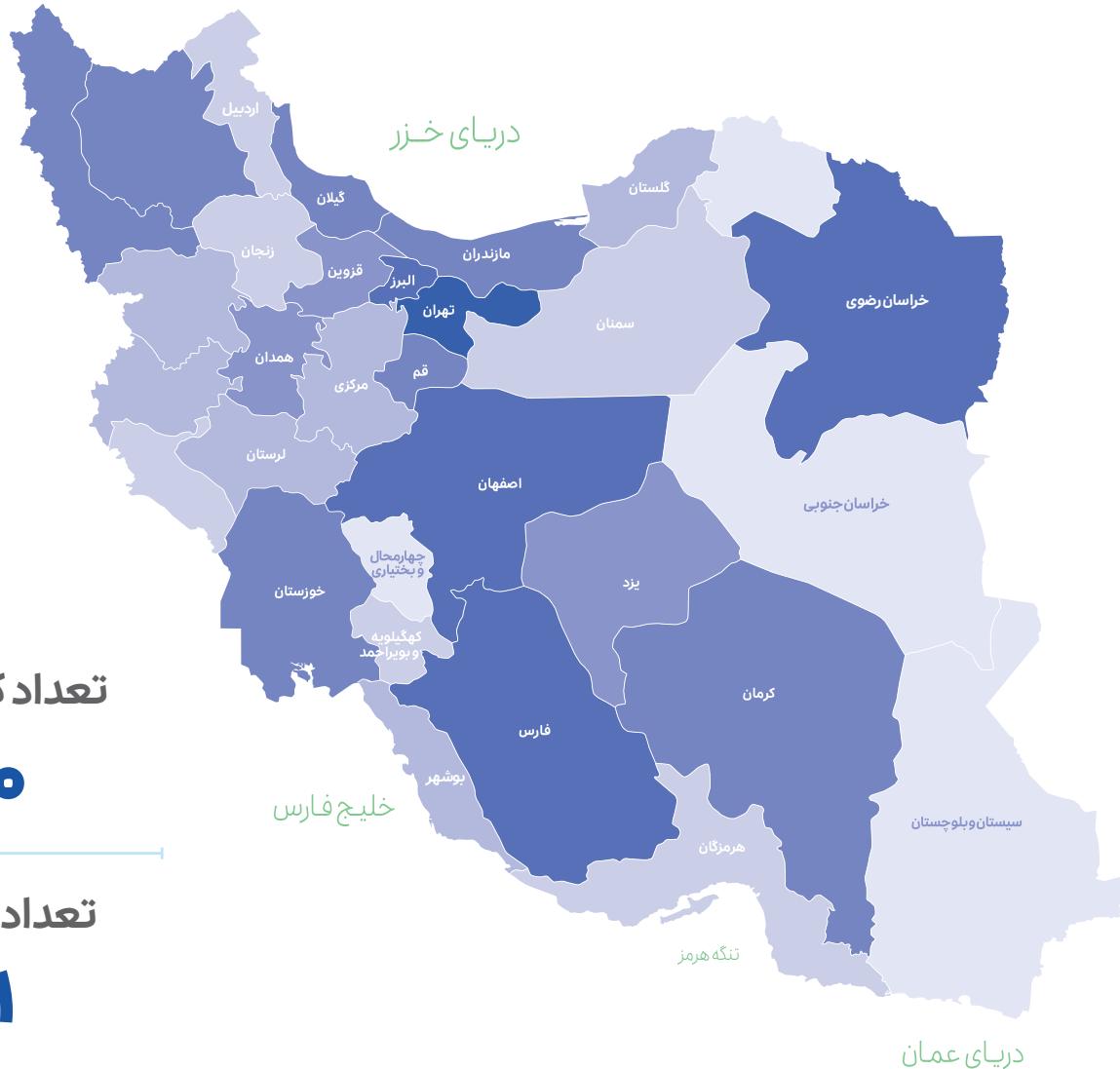
تعداد کل شهرها

۱۲۰

تعداد استان ها

۱۳

پراکندگی جغرافیایی سوپرمارکت اسنپ در ایران





اسنپاکسپرس و اسنپمارکت در کنار هم بیشترین سهم بازار سوپرمارکتی آنلاین کشور را در اختیار دارند. سوپرمارکت آنلاین اسنپ به عنوان رهبر بازار خرید آنلاین محصولات سوپرمارکتی، تلاش می‌کند تاثیرات چشمگیری در بهبود ارائه خدمات به مردم داشته باشد. مهم‌ترین اهداف این مجموعه در سال ۱۴۰۲ افزایش دسترسی‌پذیری با توسعه‌ی جغرافیایی، افزایش اندازه‌ی بازار و ارائه‌ی زنجیره‌ی کاملی از خدمات به بازیگران و مصرفکنندگان این حوزه است.

پویا رستگار و رامین لایقی، مدیران عامل سوپرمارکت اسنپ

ارسال



۷,۵ دقیقه

رکورد سریع ترین ارسال سوپرمارکت



۲۷,۲۲۰,۸۳۵,۸۲۷ متر

کل مسافت طی شده برای ارسال سفارش ها



۳۶,۵ کیلومتر

بیشترین مسافت طی شده برای ارسال کالا



رفتار خرید کاربران



پر خریدترین کاربر سال

۱,۳۰۰ سفارش

تعداد سفارش



۸,۵۵۰

تعداد آیتم خریداری شده



۲۳,۶۱۳

تعداد کالا



مبلغ کل اقلام خریداری شده ۲۸۸,۹۲۲,۴۹۶ تومان



۱۲,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰

۱۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

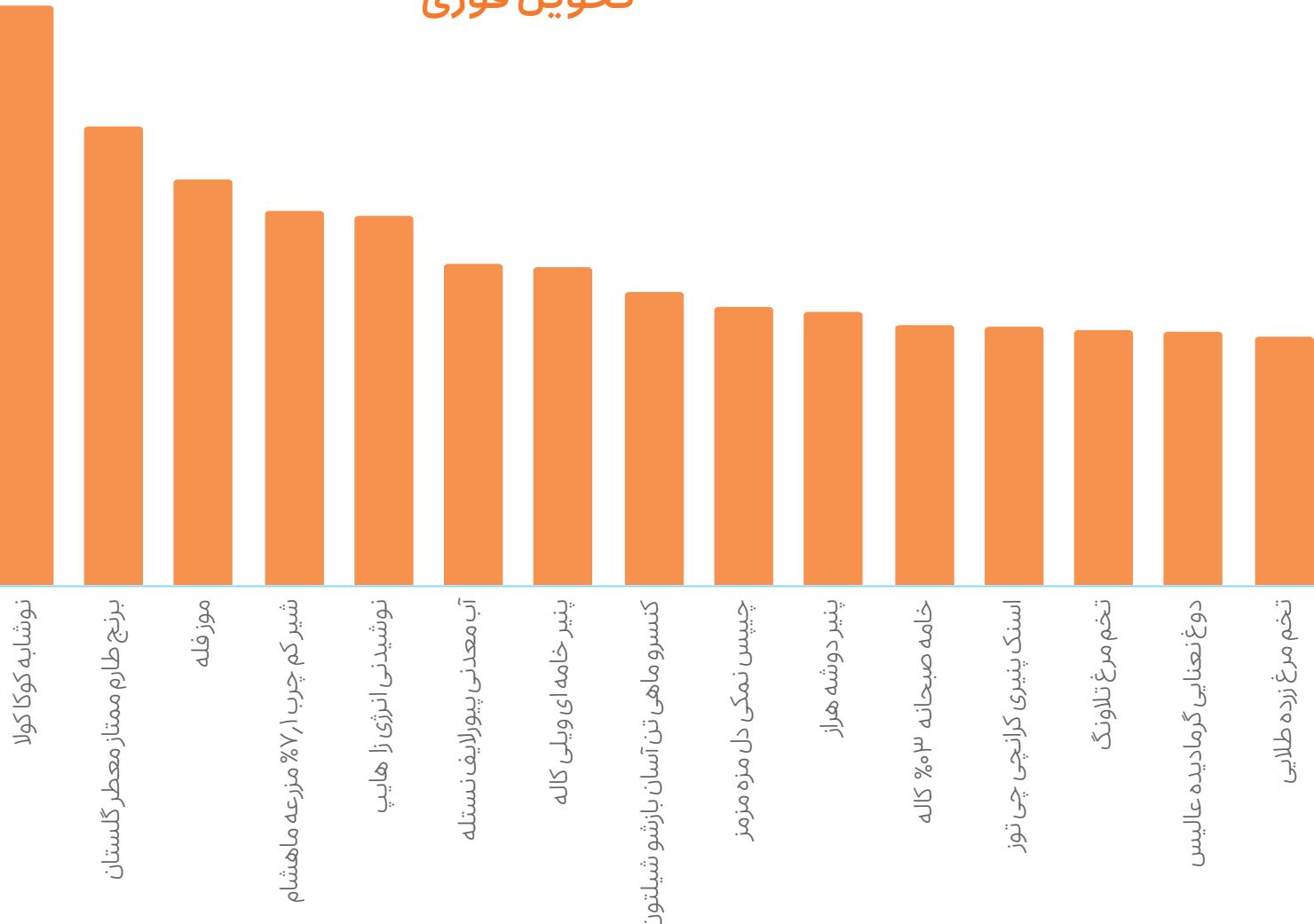
۷۵۰,۰۰۰,۰۰۰

۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰

۲۵۰,۰۰۰,۰۰۰

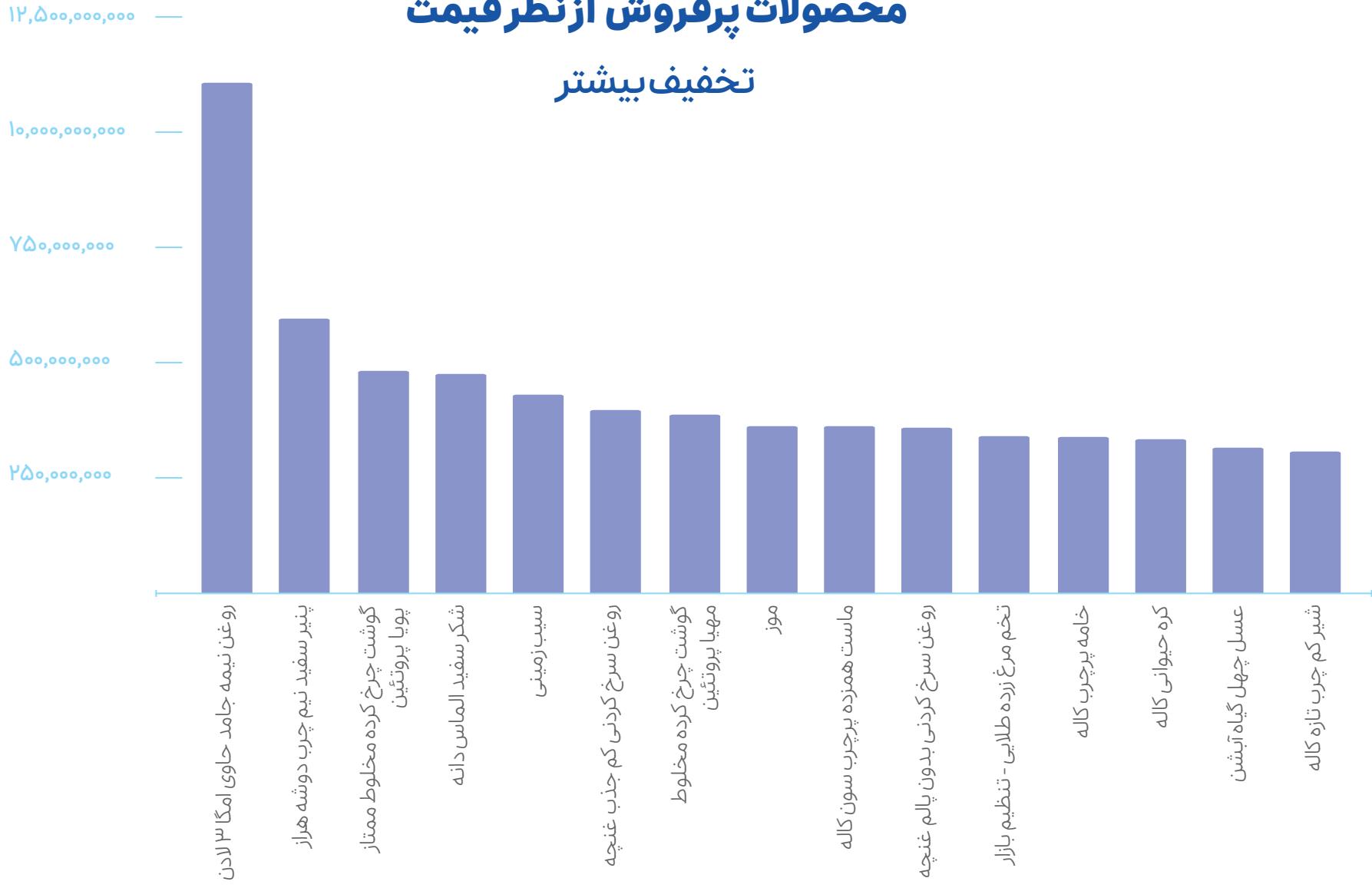
محصولات پر فروش از نظر قیمت

تحویل فوری



۲۰

گروه اسنپ
کزارت عملکرد > ۱۴۱ | Snap!
Market | Snap! Express



پشتیبانی



تعداد کارمندان پشتیبانی

۱۹۵ نفر

۶۹,۱ ثانیه

میانگین زمان انتظار



۸۲,۷ ثانیه

میانگین زمان پاسخگویی

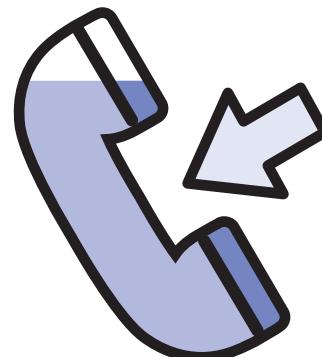


۱,۷۵۹,۵۷۵

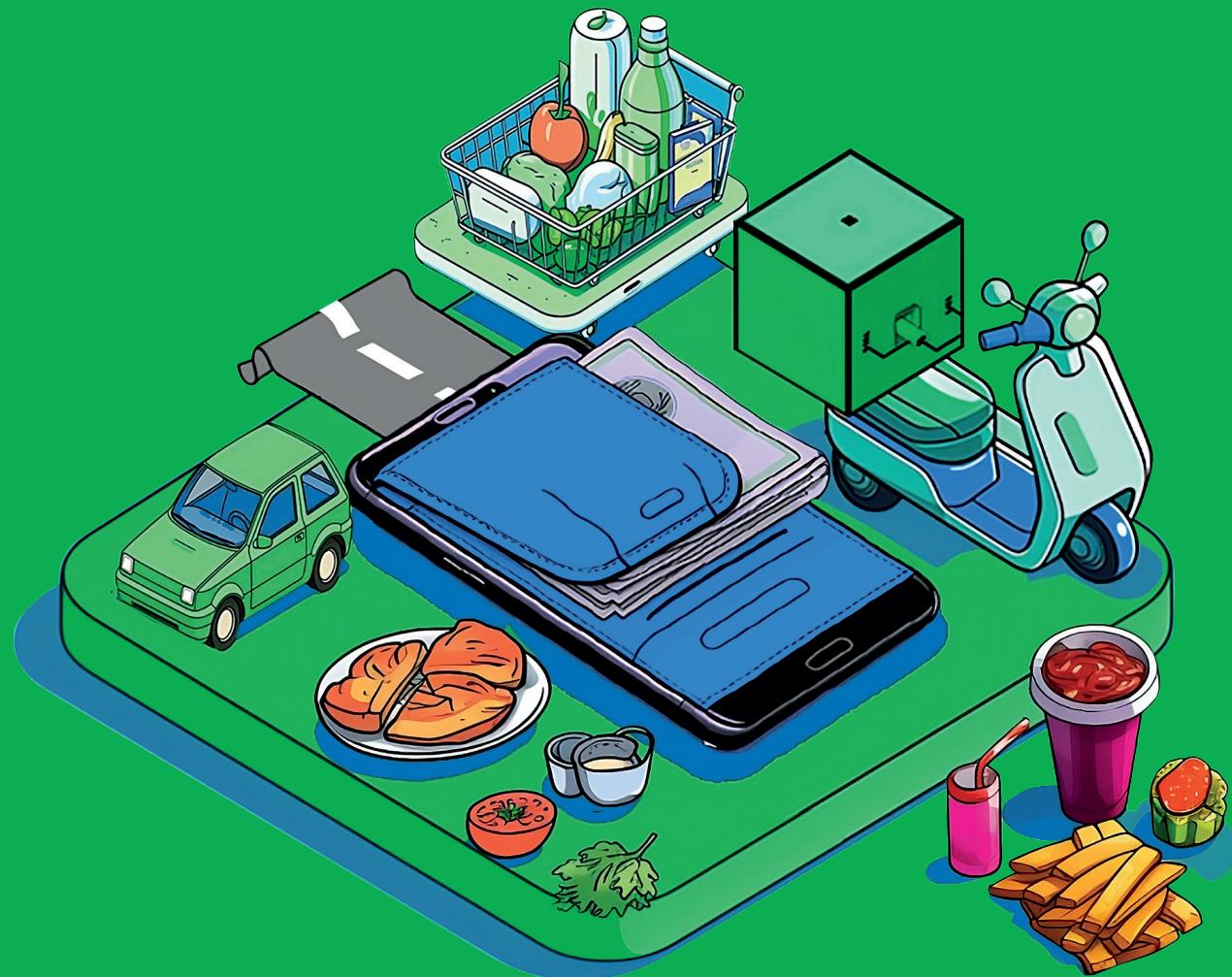
تعداد تماس‌های ورودی موفق



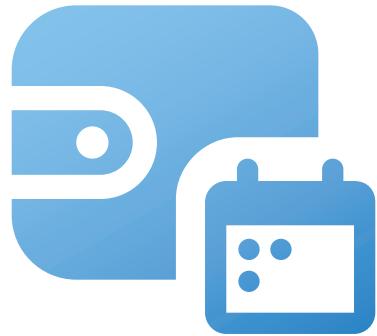
% ۷۹,۲



درصد تماس‌های ورودی موفق

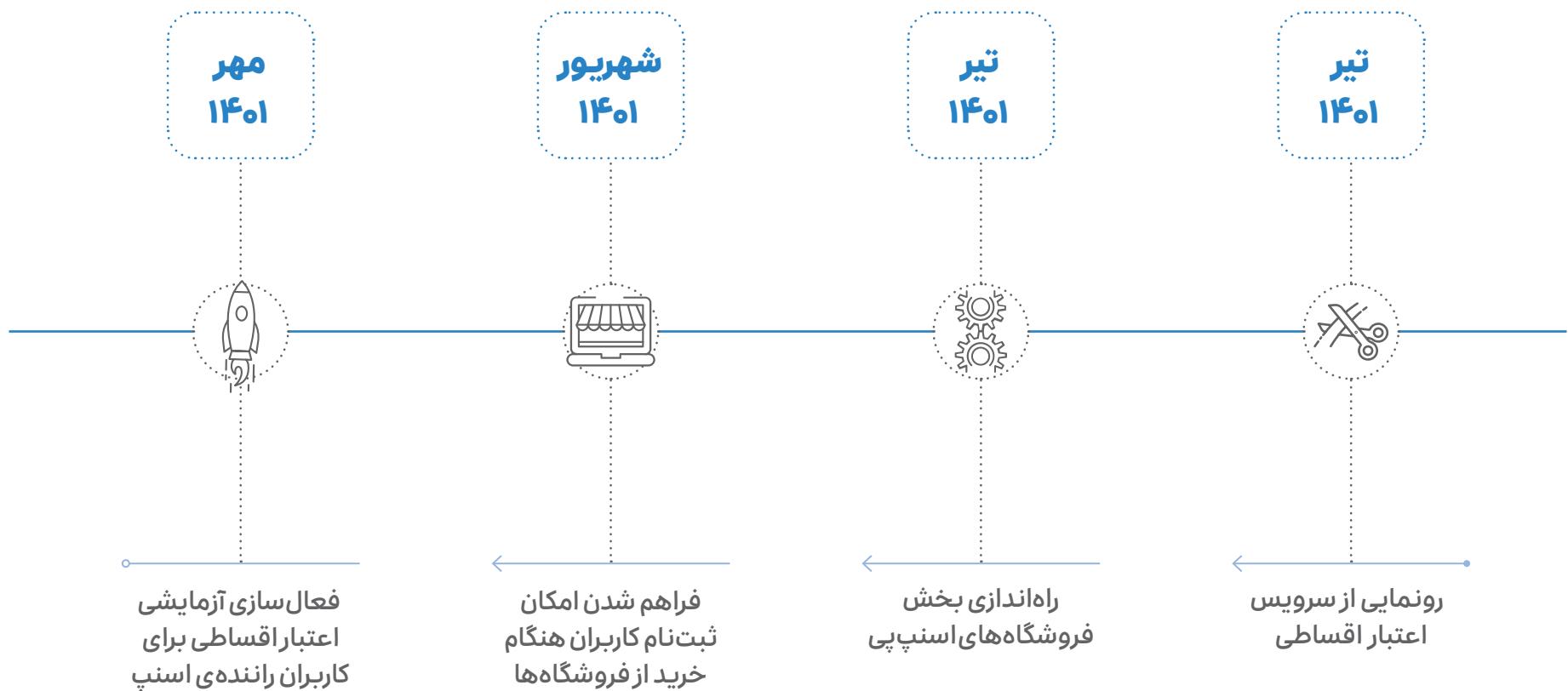


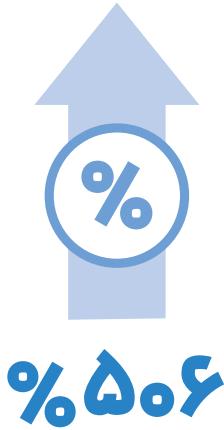
اسنپ‌پی: الان بخر، بعداً پرداخت کن



اسنپ‌پی، بازوی مالی گروه اسنپ و اولین ارائه‌دهنده‌ی **BNPL** (الان بخر، بعداً پرداخت کن) در ایران با نام «سرویس اعتباری» از سال ۹۸ آغاز به کار کرد. سرویس اعتباری اسنپ‌پی در حال حاضر به دو شکل در اختیار کاربران قرار می‌گیرد: سرویس اعتبار ماهانه و سرویس اعتبار اقساطی. با استفاده از اعتبار ماهانه کاربران می‌توانند از محصولات و خدمات مختلف اسنپ از جمله درخواست خودرو، سفارش غذا، خرید سوپرمارکتی و ... استفاده کنند و هزینه‌ی آن را آخر ماه پردازند. سرویس اعتباری اسنپ‌پی تاکنون در اختیار بیش از ۱۲ میلیون کاربر قرار گرفته است و این کاربران می‌توانند تا سقف ۱۵ میلیون تومان اعتبار دریافت کنند. تمرکز اسنپ‌پی در سال ۱۴۰۲ بر توسعه‌ی سرویس اعتباری و ارائه‌ی این سرویس به تعداد بیشتری از کاربران اسنپ خواهد بود.

تایم لاین و قایع مهم اسنپ پی





میزان رشد مبلغ خرید با سرویس انتباری



میزان رشد تعداد کاربران سرویس انتباری



۲۵۷,۵۲۰ سفارش (در ۸ شهریور)

رکورد تعداد تراکنش با سرویس اعتباری



رکورد دفعات استفاده یک کاربر از سرویس اعتباری در یک روز



۸۶ خرید با استفاده از سرویس اعتباری توسط یک کاربر (در ۲۲ اردیبهشت ۱۴۰۱)

۲۶ مرتبه استفاده از اعتبار اقساطی سرویس اعتباری توسط یک کاربر (در ۱۹ اسفند ۱۴۰۱)



ارزان ترین و گران ترین خرید با اعتبار اقساطی

۲۰,۰۰۰ تومان

ارزان ترین

۱۴,۹۷۵,۰۰۰ تومان

گران ترین



میزان رشد سرویس اعتباری اقساطی (رشد نسبت به ماه اول فعالیت)



متوسط رشد ماهانه‌ی مجموع مبلغ استفاده شده (از تیرماه تا انتهای سال ۱۴۰)



متوسط رشد ماهانه‌ی تعداد سفارش‌ها





تعداد فروشگاه‌های پذیرندهٔ اعتبار اقساطی

۳۵۰ + فروشگاه آنلاین در ۱۱ دسته‌بندی مختلف

پیاده‌سازی ۲۰۰ + فروشگاه در اپلیکیشن



رکورد کلیک روزانهٔ کاربران روی فروشگاه‌های در صفحهٔ اصلی اسنپپی

۶۱۸,۱۲۶ کلیک در ۱۹ اسفند

پشتیبانی



تعداد کارمندان پشتیبانی

۶۰ نفر

درصد تماس‌های موفق ۹۶,۵٪ (شش ماهه دوم سال %۹۸,۵)

تعداد تماس‌های ورودی و خروجی موفق ۱,۸۱۵,۰۰۰ تماس



میانگین زمان انتظار ۱۴ ثانیه



میانگین زمان پاسخگویی ۲۰ ثانیه و ۳ دقیقه





سال ۱۴۰۵ به باور بسیاری از متخصصان حوزه‌ی مالی و بانکی سال BNPL بود. در این سال بازیگران بسیاری از جمله بانک‌ها وارد این حوزه شدند و محصولات متنوعی به بازار عرضه کردند. اسنپ‌پی نیز در کنار رشد و توسعه‌ی محصول اولیه‌ی خود (یعنی اعتبار ماهانه) با معرفی سرویس اعتبار اقساطی که متدائل‌ترین نوع BNPL در دنیاست پیش‌تازی اش را در این حوزه حفظ کرد. اعتبار اقساطی به عنوان یک روش پرداخت در صدها فروشگاه اینترنتی معتبر در دسترس ۷,۵ میلیون کاربر اسنپ‌پی قرار گرفت. در سال ۱۴۰۲ تمرکز ما بر توسعه‌ی سرویس‌های BNPL و ایجاد امکان خرید اعتباری با اسنپ‌پی روی تعداد بسیار بیشتری از فروشگاه‌های آنلاین و حضوری است.

مجید حسامی، مدیر عامل اسنپ‌پی و اسنپ‌بیمه

اسنپ بیمه



سرویس بیمه، یکی از حوزه‌های کسب‌وکاری اسنپ‌پی است که در زمینه‌ی فروش انواع بیمه‌نامه و ترکیب خدمات بیمه‌ای با محصولات دیگر اسنپ فعالیت می‌کند. این سرویس که از سال ۹۹ به صورت آزمایشی برای تعدادی از رانندگان اسنپ فعال شد، با اخذ مجوز رسمی کارگزاری برخط بیمه از بیمه مرکزی ابتدا در دسترس همه رانندگان اسنپ قرار گرفت و سپس به سوپر اپلیکیشن اسنپ اضافه شد.

اسنپ بیمه علاوه بر خدمات آنلاین مقایسه و خریداری بیمه خودرو، با همکاری اسنپ باکس، تمامی مرسولات سرویس باکس و وانت در این پلتفرم را به منظور جبران هرگونه خسارت احتمالی در فرایند ارسال و تحویل کالا تحت پوشش بیمه قرارداده است.



کاربران سبز



۳۵٪ کاربران اسنپ بیمه به جای نسخه‌ی کاغذی از نسخه‌ی دیجیتال استفاده کردند.



درصد کاربرانی که برای اولین بار برای خرید بیمه‌ی بدنی اقدام کرده‌اند



۴۸٪



کاربری با ۶ بیمه‌نامه در سال

بیمه‌ای ترین کاربر



(۱۴ بیمه‌نامه‌ی خودرو، ۲ بیمه‌نامه‌ی موتورسیکلت)

پرفروش‌ترین روز سال ۲۸ اسفند



دورترین شهر دریافت‌کننده‌ی بیمه راسک در سیستان و بلوچستان

(۱,۷۰۰ کیلومتر فاصله از دفتر اسنپ بیمه)





با گستردگی کاربران و خدمات گروه اسنپ، فرصت‌های بی‌بديلی برای ارائه‌ی خدمات نوین بیمه‌ای پیش روی ما وجود دارد و امید داریم تجربه‌ی متفاوت ولذت‌بخشی را از بیمه برای کاربران رقم زنیم. با حضور متنوع بازیگران فعال صنعت بیمه، شاهد فضای رقابتی در این صنعت هستیم و به‌این‌ترتیب سال ۱۴۰۲ فرصتی است تا با حضور جدی در بازار بیمه‌ی کشور بتوانیم خدمات و محصولات کمنظیری ارائه کنیم و نقش جدی در رشد ضریب نفوذ بیمه در کشور داشته باشیم.

حسین اولیاء، مدیر ارشد کسب و کار اسنپ بیمه



اسنپ‌تریپ: انتخاب اول سفر از مبدأ تا مقصد



اسنپ‌تریپ از سال ۱۳۹۶ پس از پیوستن به سوپر اپ در بازاری رقابتی فعالیت می‌کند و با ارزش‌های افزوده‌ی خدماتش توانسته در بین رقبا جایگاهی برای خود پیدا کند. اسنپ‌تریپ، سرویس خدمات سفر در سوپر اپ اسنپ، در حال حاضر با تمام ایرلاین‌های داخلی همکاری می‌کند و بیش از ۱۰۰۰ هتل و اقامتگاه فعال در سراسر کشور را در دسترس کاربران قرار می‌دهد. یکی از نقاط تمرکز تیم اسنپ‌تریپ در سال گذشته توسعه‌ی خدمات سازمانی بوده که ظرفیت رشد و توسعه‌ی بالایی نیز در آینده دارد. پنل سازمانی اسنپ‌تریپ راهکاری ساده برای ساماندهی سفرهای کاری است و آژانس‌ها و سازمان‌ها می‌توانند از خدمات و مزایای ویژه‌ی همکاران تجاری آن استفاده کنند، همه‌ی خدمات سفر از خرید بلیت هواییما، قطار و اتوبوس تا رزرو هتل را با تخفیف و شرایط ویژه دریافت کنند و از همه‌ی این مراحل گزارش دقیق و منظم داشته باشند.

۱۵۶
%۹۹
%۱۵۵
%۸۸
%۱۵۶

%۴۷



مهم‌ترین رکوردهای اسنپ‌ترب در سال ۱۴۰۱



- رشد در فروش بلیت پرواز خارجی
- رشد در فروش بلیت اتوبوس
- رشد در فروش بلیت قطار
- رشد در فروش هتل خارجی

رشد فروش اسنپ‌ترب نسبت به ۱۴۰۰





تعداد کل کاربران

۱,۲۰۰,۰۰۰ کاربر



پاییز پر فروش ترین فصل سال ۱۴۰۱ برای اسنپ تریپ



اولین‌های اسنپ‌تربیت در سال ۱۴۰۱

راه‌اندازی سرویس فروش تلفنی



این سرویس از مرداد ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن صدور دو بلیت پرواز مشهد به اصفهان بوده است.

شروع به کار سرویس ویزا



این سرویس از اسفند ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن صدور ویزا برای پنج نفر به مقصد اندونزی بوده است.

شروع به کار فروش CIP



این سرویس از اسفند ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن مربوط به چهار مسافر به مقصد عمان از فرودگاه امام خمینی بوده است.

اولین فروش تور



این سرویس از اسفند ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن تور تهران کیش برای سه مسافر بوده است.

پرواز



تاریخ رکورد فروش بلیت پرواز

۳ بهمن ۱۴۰۱

پرواز داخلی



۲۳ شهریور ۱۴۰۱

پرواز خارجی



میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۹۵



۹۱۷,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۹۵

۷۶۰,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۰

میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۹۵



۱۶۰,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۹۵

۱۰۰,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۰



۲ مسیر پر ترد پرواز داخلی و خارجی کاربران اسنپ تریپ

مشهد به تهران | تهران به مشهد

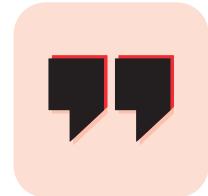
پرواز داخلی



تهران به استانبول | استانبول به تهران

پرواز خارجی





سال ۱۴۰۱، برای همه‌ی ما سخت و پرچالش بود. تیم اسنپتربیپ هم مانند بسیاری از کسب‌وکارها سال گذشته را با چالش‌های متعددی به پایان رساند. چالش‌هایی که ایستادگی، عزم و پشتکارما را امتحان کردند و به ما یاد دادند سختی‌هایی که در مسیر موفقیت از آن‌ها عبور می‌کنیم به اندازه‌ی هدف و مقصد مهم و ارزشمند هستند.

در این سال، با وجود عبور از پاندمی کرونا و آمادگی بازگشت به روزهای رونق بازار گردشگری، سیاست‌های سختگیرانه‌ی سقف قیمت برای بلیت هوایی آنلاین را بهشت کوچک کرد و باعث رشد بازار سیاه و شرایط عجیب فروش بلیت توسط برخی از آژانس‌های سودجو شد. با همه‌ی مشکلات، تیم فوق العاده‌ی اسنپتربیپ ادامه داد و به موفقیت‌های بزرگی از جمله افزایش ۵۵ درصدی فروش بلیت سفر نسبت به سال قبل دست یافت. بانگاهی مثبت، امیدواریم ۱۴۰۲ سالی پر از سفر، موفقیت و از همه مهتر صلح برای همه‌ی ما باشد.

سحر شیشه‌گر، مدیرعامل بخش بلیت اسنپ تربیپ

اتوبوس



۱۴۰۱ بهمن

تاریخ رکورد فروش بلیت اتوبوس



میانگین قیمت بلیت اتوبوس در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱



۱۵۲,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۱

۱۳۰,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۰

اصفهان به تهران

محبوب‌ترین مقصد سفر با اتوبوس



رفتار خرید کاربران



پر خریدترین کاربر سال

۱,۳۰۰ سفارش

تعداد سفارش



۸,۵۵۰

تعداد آیتم خریداری شده



۲۳,۶۱۳

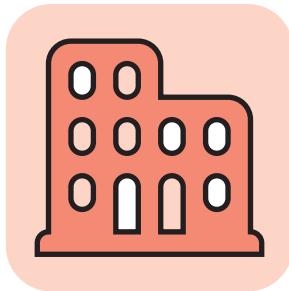
تعداد کالا



مبلغ کل اقلام خریداری شده ۲۸۸,۹۲۲,۴۹۶ تومان



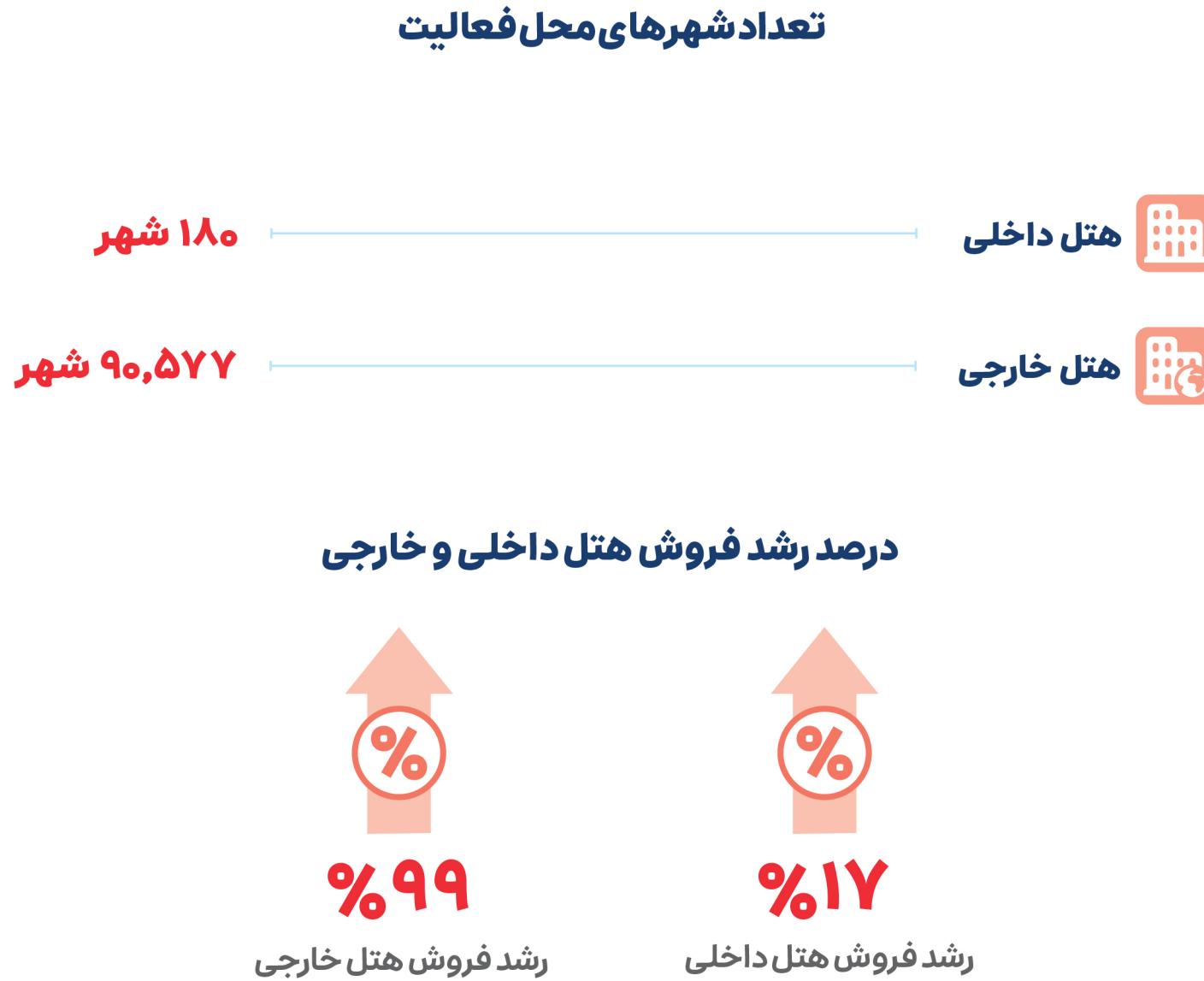
هتل



۵ اردیبهشت ۱۴۰۵

تاریخ رکورد رزرو هتل





میانگین قیمت هتل‌های داخلی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱



۵۸۵,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۰

۱,۰۹۳,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۱

میانگین قیمت هتل‌های خارجی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱

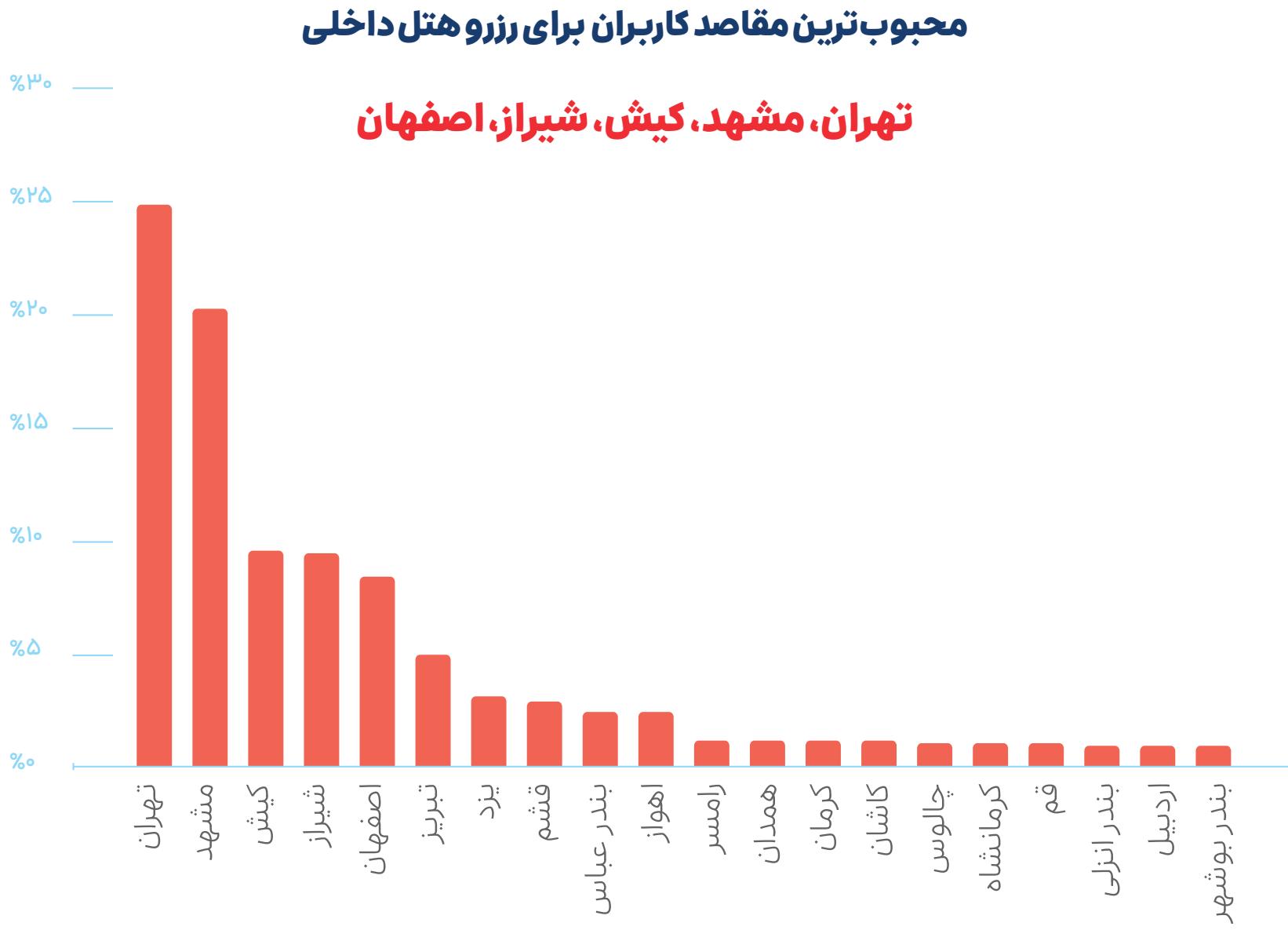


۱,۲۱۷,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۰

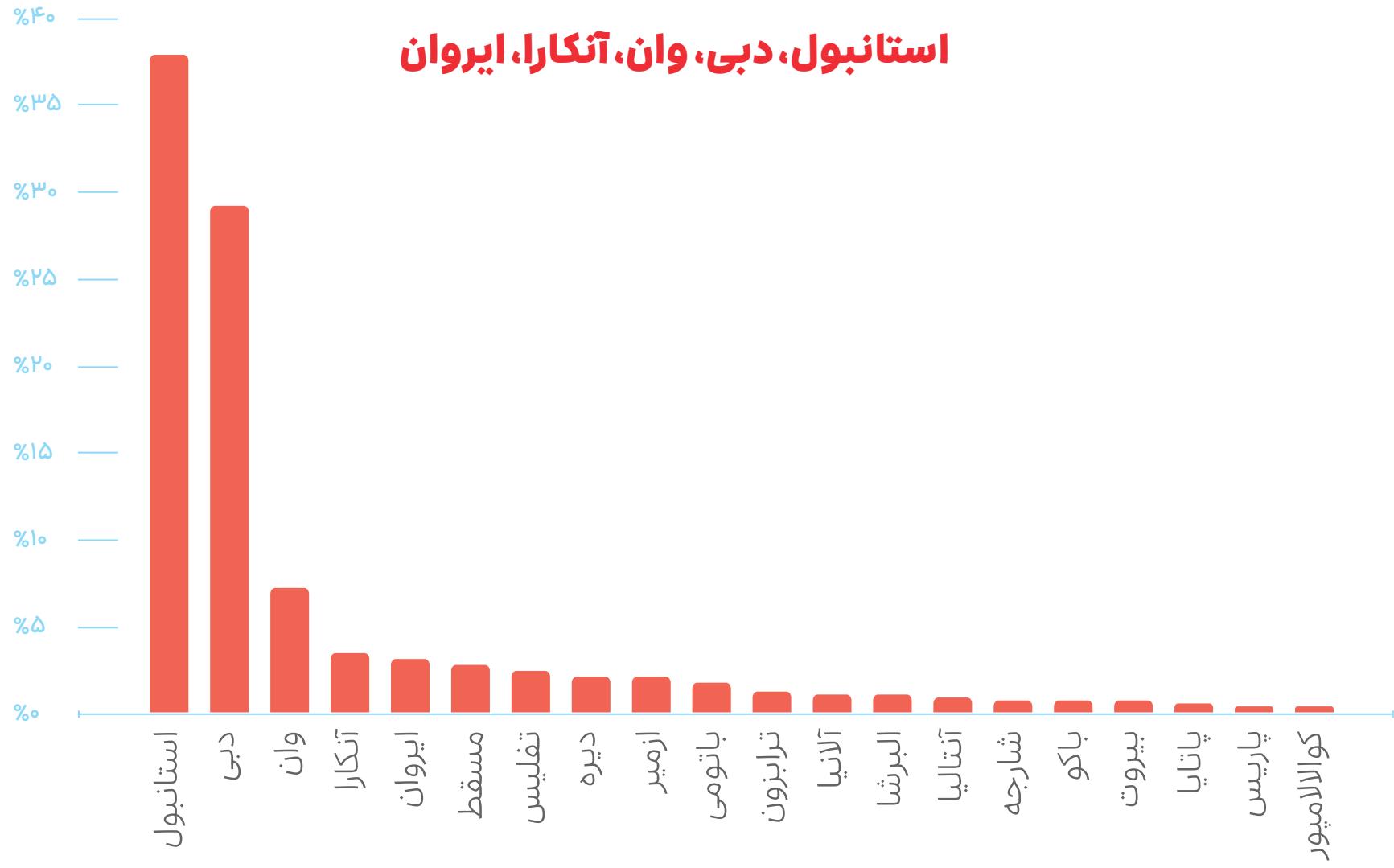
۲,۲۸۶,۰۰۰ تومان

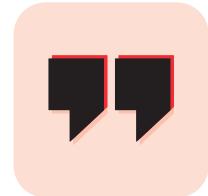
سال ۱۴۰۱



محبوب‌ترین مقاصد کاربران برای رزرو هتل خارجی

استانبول، دبی، وان، آنکارا، ایروان





در سالی که گذشت، با همه‌ی مسائل و مشکلات، یاد گرفتیم تا چه اندازه «ما» و کنار هم بودنمان با ارزش است و شاید همین باعث شد که با وجود سختی‌ها بتوانیم ۴۷ درصد رشد کلی در فروش نسبت به سال قبل داشته باشیم.

سال ۱۴۰۵ برای صنعت گردشگری، به خصوص هتل‌ها بسیار چالش برانگیز و سخت بود؛ چنان‌که میل عمومی جامعه در نیمه‌ی دوم سال به سفر بسیار پایین آمد و نرخ اشغال کلی هتل‌های در این بازه، حدود ۲۰ درصد کاهش پیدا کرد. با این حال، ما امسال اولین‌های با ارزشی را در اسنپ‌تریپ ساختیم. راه‌اندازی سیستم فروش تلفنی، راه‌اندازی سیستم فروش تورو و شروع به کار سرویس ویزا همه به دست تیم خلاق و دوست‌داشتنی اسنپ‌تریپ برای اولین بار انجام شدند.

پایان امسال نیز توانستیم با یک کمپین مسئولیت اجتماعی برای بیش از ۲۰ زن سرپرست خانوار در مناطق محروم سیستان و بلوچستان کسب و کار راه‌اندازی کنیم و نقطه‌ی پایان سال را با یک کار خیر بگذاریم و با دلی روشن به سمت ۱۴۰۷ حرکت کنیم.

صبا مرتضوی، مدیر عامل بخش هتل اسنپ‌تریپ

پشتیبانی



تعداد کارمندان پشتیبانی

۲۴ نفر

مجموع زمان مکالمه

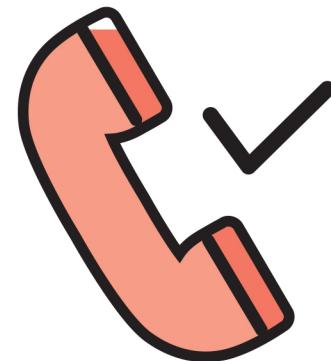


۲۹,۸۴۴ ساعت (معادل ۵۰ ماه)

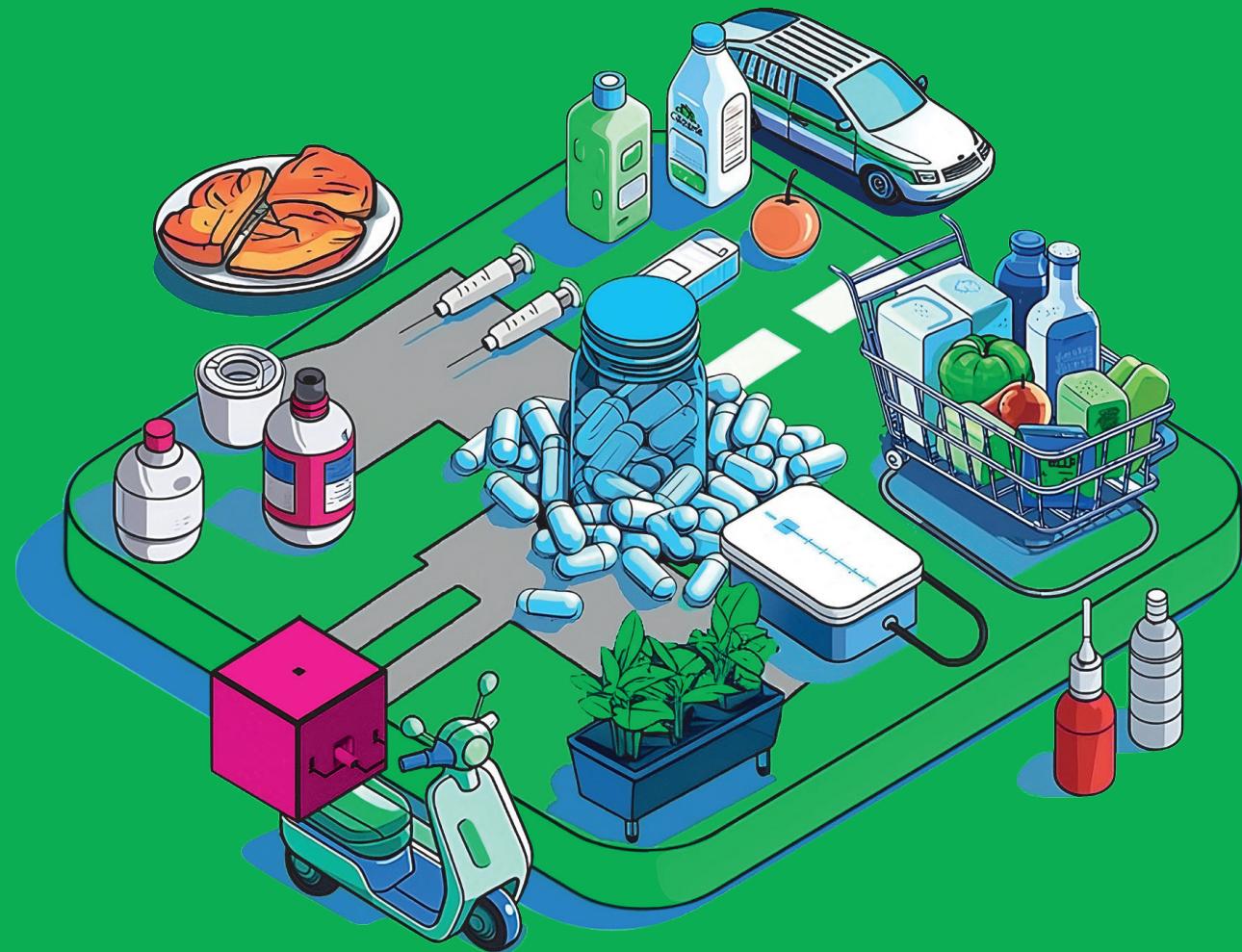
میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی ۳۸ ثانیه



%۹۷,۳



درصد تماس‌های موفق

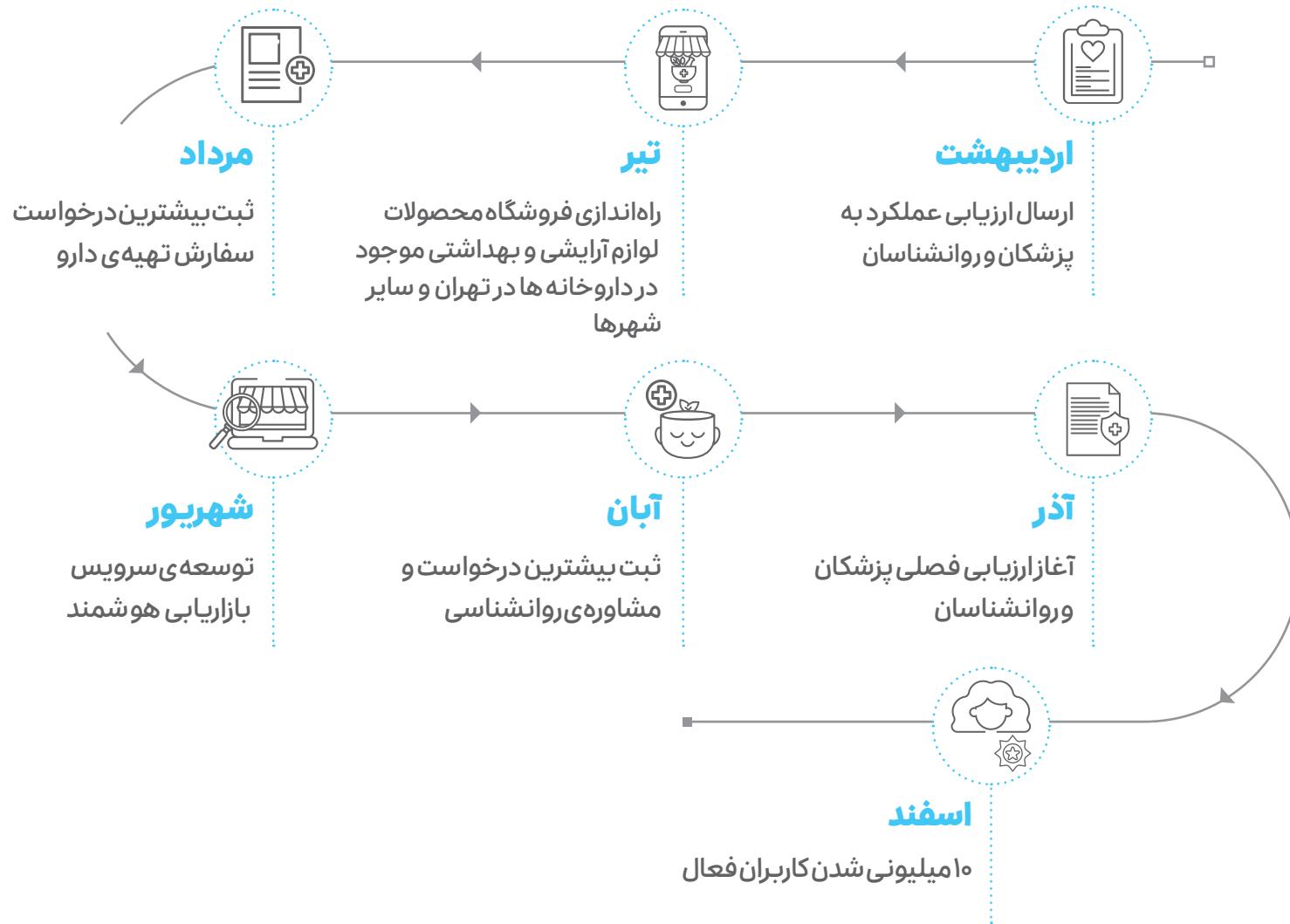


اسنپدکتر؛ یک بیمارستان آنلاین



اسنپدکتر پس از سه سال فعالیت، با بیش از ۱۰ میلیون کاربر فعال در سال گذشته با اقدامات زیرساختی و عملیاتی تلاش کرد کیفیت خدمات رسانی خود را بهبود ببخشد و برای هدف اصلی اش یعنی در دسترس بودن خدمات و محصولات پزشکی راهکارهای جدیدی بر پایه فناوری خلق کند. کاربران با استفاده از سرویس داروخانه تا پیش از این می‌توانستند نسخه‌های فیزیکی و الکترونیکی خود را با تائید مسئول فنی داروخانه به صورت آنلاین تهیه کنند و حالاباً اضافه شدن سرویس «فروشگاه» به سرویس داروخانه، خرید محصولات آرایشی و بهداشتی ساده‌تر شده است. علاوه بر تهیه‌ی نسخه به صورت آنلاین از طریق سرویس داروخانه‌ی اسنپدکتر، مکمل‌های دارویی و محصولات بهداشتی و آرایشی هم در لیست اقلام بخش فروشگاه در دسترس کاربران است.

تایم لاین وقایع مهم اسنپ دکتر در سال ۱۴۰



تعداد کاربران اسنپ دکتر در سال ۱۴۰۰



۱۰,۰۰۰,۰۰۰ کاربر فعال



سرویس‌ها و خدمات مختلف اسنپ‌دکتر

تهیه‌ی آنلاین نسخه‌ی دارو



تسهیل دسترسی کاربران به داروخانه‌های سطح شهر برای تهیه‌ی دارو با نسخه‌ی پزشک یا خرید داروهایی که به ارائه‌ی نسخه نیاز ندارند با تایید مسئول فنی داروخانه.

فروشگاه محصولات لوازم آرایشی و بهداشتی موجود در داروخانه‌ها



مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی



نوبت‌دهی آنلاین مطب



خدمات پزشکی و پرستاری در منزل



آزمایش پزشکی در منزل



خدمات سازمانی، طب کار و آزمایش‌های ادواری



سرویس جدید اسنپ دکتر



فروشگاه محصولات آرایشی و بهداشتی موجود در داروخانه

محبوب ترین سرویس اسنپ دکتر



سرویس داروخانه و فروشگاه لوازم آرایشی و بهداشتی

Snap!
Doctor

گروه اسنپ
کاربران اسنپ دکتر > ۱۰۰ میلیون

۳۳,۸ سال

میانگین رده‌ی سنی کاربران اسنپ دکتر





سال ۱۴۰۱ برای همه سالی پرچالش بود و اسنپدکتر موفق شد یک بار دیگر به کمک تیم خلاق و با انگیزه خود، پایداری در شرایط سخت را تجربه کند. با توجه به مقبولیت سرویس تهیه دارو در منزل و صد البته حساسیت ارائه خدمات در این حوزه، سعی کردیم تمرکز بیشتری روی بهبود شاخص‌های عملکرد این سرویس داشته باشیم تا مسیر را برای ادامه رشد مضاعف آن در سال جدید هموارتر کنیم. اما در زمستان سال قبل موفق شدیم پلتفرم فروش آنلاین محصولات داروخانه‌ای را راه اندازی کنیم که در حال حاضر کاربران می‌توانند فقط در ۶ شهر از این خدمات استفاده کنند. این سرویس در سال ۱۴۰۲ به سرعت در دسترس مردم عزیزمان در سایر شهرها نیز قرار خواهد گرفت. همچنین کسب درآمد از ظرفیت‌های بازاریابی، یکی دیگر از دستاوردهای اسنپدکتر در سال گذشته بود. از اینکه طی چند سال گذشته در هر شرایطی، افتخار خدمت رسانی به مردم عزیز کشورمان را داشته‌ایم به خود می‌باليم و اکنون از همیشه اميدوارتر هستیم تا با توجه به پتانسیلی که در این حوزه وجود دارد، بتوانیم بهترین خدمات را به آن‌ها ارائه کنیم.

نوید آئینه، مدیر ارشد اجرایی اسنپدکتر

خدمات در منزل

محبوب‌ترین درخواست‌ها در بخش خدمات در منزل

در سرویس خدمات در منزل ۶۴٪ متقاضی سرمترایپ و تزریقات بودند.



مشاوره‌ی پزشکی

پزشکان دارای مدرک فوق تخصص



تعداد پزشکان فوق تخصص عضو در اسنپ‌دکتر ۷۷۴ پزشک



تعداد پزشکان فوق تخصص فعال در اسنپ‌دکتر ۲۶۳ پزشک



زنان و زایمان

پرطرفدارترین درخواست مشاوره‌ی پزشکی





اقدامات انجام شده برای حفظ کیفیت مشاوره‌ی پزشکی

- ارزیابی کیفیت مشاوره‌ی پزشکی از طریق تماس پزشکان همراه و ارائه‌ی بازخورد به پزشکان
- ارزیابی مستمر عملکرد مشاوران بر اساس امتیاز و نظردهی کاربران
- ارسال گزارش بازخورد مستمر عملکرد به پزشکان



تأثیرات اقدامات بر روند مشاوره

- افزایش نرخ رضایت کاربران در مشاوره‌ی تلفنی از ۱۴,۶% سtarه در ۱۴۰۵ به ۱۴,۸% سtarه در ۱۴۰۵
- افزایش نرخ رضایت کاربران از مشاوره‌ی متنی از ۳,۴% سtarه در ۱۴۰۵ به ۴,۶% سtarه در ۱۴۰۵

★ کاربران می‌توانند رضایت خود را از مشاوره‌ی متنی و تلفنی با انتخاب یک تاپنج ستاره، روی اپلیکیشن ثبت کنند.



مشاوره با روانشناس

بیشترین موضوع مشاوره **اضطراب و افسردگی**



داروخانه

سریع‌ترین زمان ارسال دارو **۱۱ دقیقه** (از زمان پرداخت هزینه تا زمان تحویل دارو)



در سالی که گذشت، با وجود کاهش آمارهای ابتلا به کرونا، تعداد کاربران اسنپدکتر افزایش پیدا کرد و این برای مانشانهی اعتماد بیشتر ایرانیان است. در همین راستا ما بیش از گذشته بربهبد کیفیت خدمات خود متمرکز شده‌ایم تا بتوانیم در کنار رشد و توسعه‌ی کمی، خدمات پزشکی، درمانی و مشاوره را با بهترین کیفیت به مردم عرضه کنیم. همچنین هدف ما تسهیل دسترسی مردم ایران به خدمات با کیفیت پزشکی است و براین هدف پایبند هستیم. از این‌رو، در سال گذشته با وجود همه چالش‌ها تلاش کردیم تا خدمت‌رسانی به کاربران را با کمترین نقص ادامه دهیم و حتی دسترسی مردم به دارو را در شهرهای بیشتری تسهیل کنیم.

گلرخ داوران، مدیرعامل و همبیانگذار اسنپدکتر

پشتیبانی



۱۴۶ نفر

تعداد کارمندان



۱۲۰ ثانیه

میانگین زمان پاسخگویی



۱۴۵ ثانیه

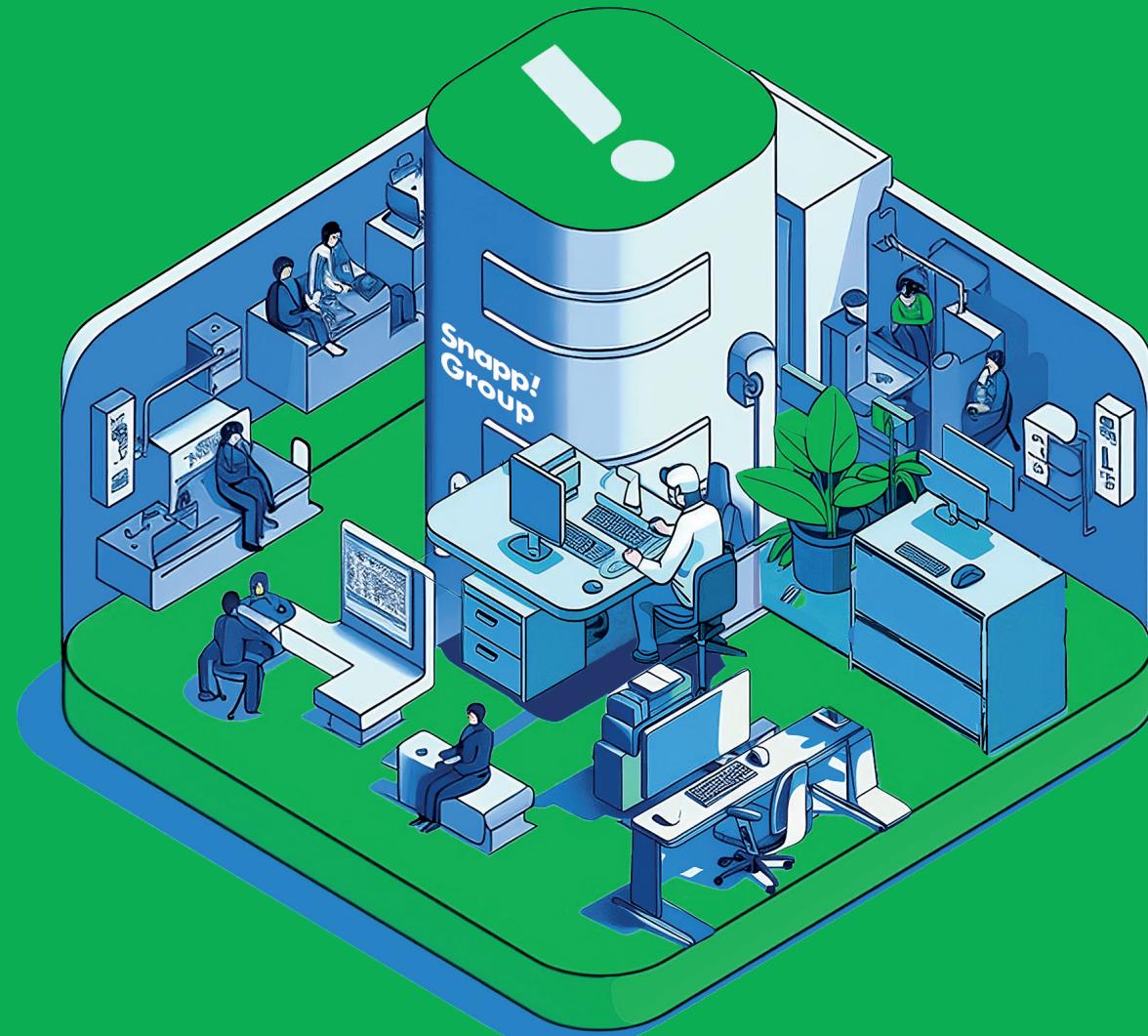
میانگین زمان انتظار



%۹۳

درصد تماس‌های موفق





معرفی تیم مرکزی گروه اسنپ



تیم مرکزی گروه اسنپ از سال ۱۳۹۳ در ایران پا گرفت و از یک سال بعد به طور رسمی فعالیت خود را آغاز کرد. هم افزایی بین زیرمجموعه‌ها، ارائه‌ی حمایت تخصصی و مت مرکز مالی- مدیریتی، کنترل و اداره‌ی سرمایه‌گذاری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در جهت کاهش ریسک و افزایش بازدهی کسب و کارهای زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ و نیز 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 دپارتمان اصلی منابع انسانی، مالی و حقوقی با ۸۶ نفر همکار متخصص و حرفه‌ای فعالیت دارند.

دپارتمان مالی تیم مرکزی گروه اسنپ



استراتژی و مسئولیت دپارتمان مالی گروه اسنپ راهبری، پشتیبانی، مشاوره، کنترل و نظارت بر تمام جنبه‌های مالی شرکت‌های زیرمجموعه با بیش از ۱۵۰ نفر نیروی مالی و حسابداری است.

خدمات دپارتمان مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

تیم ریسک و حسابرسی داخلی



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

تیم ERP



پیاده‌سازی و پشتیبانی راه حلی یکپارچه با دسترسی ایمن و مجاز به داده‌های دقیق، به موقع و قابل اعتماد
برای برنامه‌ریزی منابع سازمان و اتوماتسازی فرآیندهای کسب‌وکار

تیم امور مالیاتی و بیمه‌ای



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

تیم حسابداری



ارائهٔ خدمات حسابداری به شرکت‌های تازه تاسیس و مدیریت هزینه و منابع مشترک شرکت‌های گروه

تیم گزارشگری مالی



تهیه، ارائه و تفسیر گزارش‌های مالی برای تصمیم‌گیری دقیق ترذینفعان، سنجش عملکرد و تسهیل بودجه‌ریزی

تیم خزانه‌داری



مدیریت و تدوین راهبردهای تامین 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



ما در دیپارتمان مالی گروه اسنپ، از همان ابتدای تشکیل گروه، رسالتمن را با توجه به رشد شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه و نیازهای متنوع هر کسب‌وکار در بخش‌های پشتیبانی، نظارت و راهبری مالی تعریف کردیم. برای تحقق این هدف از مشاوره و کمک‌های همکاران در بخش‌های مختلف مالیاتی، گزارشگری مالی، خزانه‌داری، ERP (نرم‌افزار مدیریت منابع سازمان) و حسابرسی داخلی بهره بردیم تا بتوانیم به تمام ذینفعان داخلی و خارجی برای تصمیم‌گیری کمک کنیم و تصویر دقیق‌تری از عملکرد مالی گروه اسنپ ارائه دهیم. در تیم مالی گروه اسنپ ۳۹ همکار متخصص در کنار یکدیگر فعالیت می‌کنند که این مهم را مديون تلاش تمامی این افراد هستیم.

جلال قارایی، معاون مالی تیم مرکزی گروه اسنپ، عضو هیئت مدیره اسنپ، مدیر مالی اسنپ

دپارتمان حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ



دپارتمان حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ به همراه تیم‌های حقوقی مستقر در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ در مجموع متشکل از ۲۰ وکیل و حقوقدان می‌شود. این دپارتمان، با هدف حمایت از مدیران گروه و شرکت‌های زیرمجموعه، آن‌ها را در گام برداشتن در جهت رشد و توسعه‌ی خود از طریق انطباق حداکثری ساختار با قوانین و مقررات حاکم و حل و فصل کلیه‌ی مسائل حقوقی همراهی می‌کند.

مهمترین فعالیت‌های دپارتمان حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ

تهیه و تنظیم سیاست‌ها



مشاوره و همکاری ساختاری برای توسعه‌ی رگولاتوری



تنظیم و تهیه قراردادها و تفاهمنامه‌ها و ارائه‌ی مشاوره‌ی حقوقی در کلیه‌ی مسائل شرکتی



انجام کلیه‌ی امور مربوط به تاسیس شرکت‌ها و تغییرات ساختار و امور ثبت برندها و مالکیت معنوی



پیگیری کلیه‌ی پرونده‌ها و پاسخ به استعلامات و مکاتبات قضایی



پایان‌بندی

بار دیگر راوی تلاش جمعی، بغض‌ها، پیروزی‌ها و شکست‌های نقش‌آفرینان اسنپ بودیم. سالی که گذشت برای ما مرور خودبازی بود. ما به تلاش جمعی و تاثیرقدم‌های کوچک تک‌تک نقش‌آفرینان در رسیدن به فردایی بهتر باور داریم و با مستندسازی یک سال فعالیت‌مان تلاش خواهیم کرد نقش خود را در ثبت و ضبط حافظه‌ی تاریخی اکوسیستم فناوری کشور ایفا کنیم. بازتاب آنچه در یک کسب‌وکار می‌گذرد تمرین خوبی است، تابی‌واهمه از تاویل‌ها و تفسیرها، شفاف باشیم و این شفافیت را به یک فرهنگ سازنده تبدیل کنیم.



عطیه نوری، مدیر ارشد روابط عمومی تیم مرکزی گروه اسنپ

روابط عمومی گروه اسنپ
گزارش عملکرد > ۱۴۰۱ | **Snapp!**
Group

