

گروه اسنپ



گزارش عملکرد ۱۴۰۳

گزارش عملکرد ۱۴۰۳
گروه اسنپ

به نام خدا

عنوان: مسیر همراهی

گزارش عملکرد سالانه‌ی گروه اسنپ

دوره‌ی ششم - ۱۴۰۳

نام شرکت: گروه اسنپ

نوع شرکت: سهامی خاص

قالب گزارش: اطلاعاتی - آماری

نوع انتشار: چاپی و آنلاین

نسخه: عمومی

تعداد صفحات: ۲۸۴

تاریخ انتشار: مرداد ۱۴۰۴

تهیه و تدوین: روابط عمومی

راههای ارتباطی:

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

تقاطع خیابان مقدس اردبیلی، پلاک ۲

ایمیل: info@sapp.cab

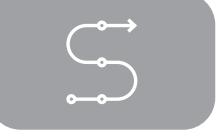
وبسایت: www.sapp.ir



برای مشاهده‌ی نسخه‌ی
آنلاین گزارش عملکرد ۱۴۰۳
گروه اسنپ کد QR را اسکن
کنید.

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

۱۶۳	اسنپ‌پی؛ برای خریدهای پی‌درپی	
۱۸۳	اسنپ‌مارکت؛ خرید روزانه به یک اشاره	
۲۰۳	اسنپ‌تریپ؛ نقشه‌ی راه سفر	
۲۲۹	اسنپ‌شاپ؛ خرید اینترنتی، راحت و قسطی	
۲۴۹	اسنپ‌دکتر؛ برای حال بهتر	
۲۶۳	تیم مرکزی گروه اسنپ؛ هسته‌ی راهبری و حمایت	
۲۷۱	پایان‌نامه	
۲۷۸	واژه‌نامه	

۹	پیش‌گفتار ا مقدمه، تقدیم‌نامه، سخنی با خوانندگان	
۱۵	کارنامه ۱ گروه اسنپ بر مدار زمان	
۱۹	منابع انسانی؛ ما شدن و ماندن	
۳۹	سوپرآپ اسنپ؛ پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها	
۵۹	مسئولیت اجتماعی؛ سهمی از روشنی	
۹۷	اسنپ‌خودرو؛ همسفر همیشه	
۱۳۵	اسنپ‌باکس؛ راهکار ارسال هر بار	
۱۴۹	اسنپ‌فود؛ به میل کاربران	

پیش‌گفتار

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



برای آینده‌ای پایدار

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



إياد القصار ۹ محمود فوز

بنیان‌گذاران گروه اسنپ

سخنی با خوانندگان

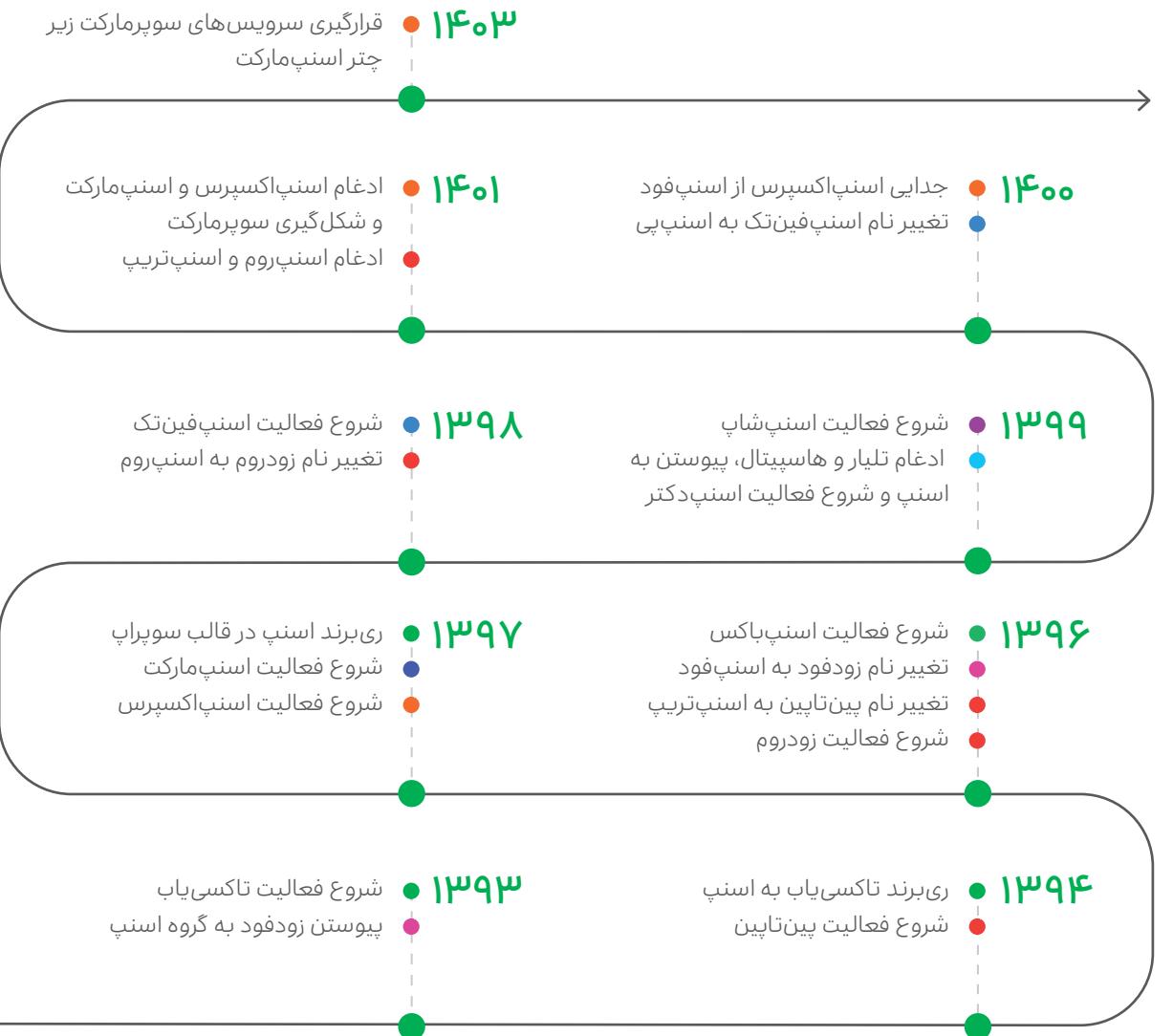
این ششمین سالی است که گزارش عملکرد گروه اسنپ را منتشر می‌کنیم. در این گزارش، عملکرد شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ در ۱۴۰۳ را با نگاهی داده محور بررسی کرده‌ایم. این زمان، بیش از همیشه به ایستادگی و تابآوری نهال‌های نورس در برابر شاخص‌های کلیدی، روندهای تأثیرگذار و تغییرات مهم را به اشتراک گذاشته‌ایم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

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

تقدیم‌نامه

امروز، «دوام آوردن» و «ادامه دادن» دو آزمون دشوار برای کسب‌وکارهاست. در این زمان، بیش از همیشه به ایستادگی و تابآوری نهال‌های نورس در برابر بادهای مخالف نیازمندیم. بی‌شک، اگر چراغی در دل بوران‌ها روشن می‌ماند، به لطف دستانی است که حائل می‌شود و از آن محافظت می‌کند. اگر راهی در مسیر سنگلاخ‌ها هموار می‌شود، به یاری کسانی است که در برابر شکست‌ها و زمین خوردن‌ها از پای نمی‌افتد و همچنان به حرکت ادامه می‌دهند. اگر ریشه‌ای سُرگ می‌شود، به مدد درایت باغبانی است که به بذرهای جوان شجاعت روییدن می‌بخشد. این گزارش پیش‌کشی است به تمام کسب‌وکارهای تازه‌نفس، حامیان و باغبانان‌شان که امید را از پس نامالیمارات زندگی می‌کنند و زنده نگه می‌دارند. به آنانی که چون شمعی در باد می‌سوزند تا روشنی بماند. به آنانی که، در هیاهوی بیم و نومیدی، نور را از تنیده‌ها می‌گذرانند تا به آینده برسانند. به آنانی که در هر کوره‌راهی چراغی به دست می‌گیرند و همچون ستاره‌ی قطبی کورسويی می‌آفريند و راهی تازه می‌گشایند. به آنانی که باور دارند از پس تاريکی دو صد خورشیدهاست و نگاهشان رو به روشنای فرداهاست.

گروه اسنپ بر مدار زمان

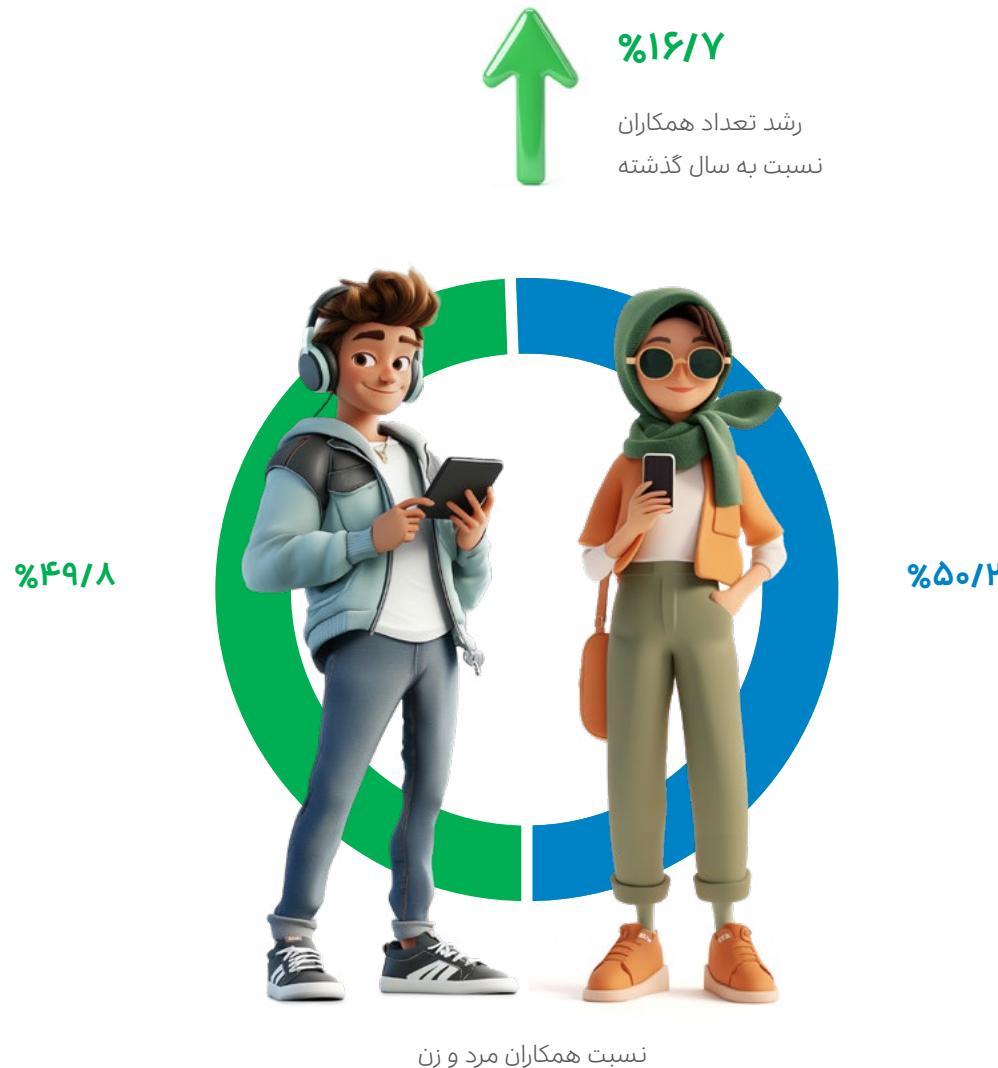




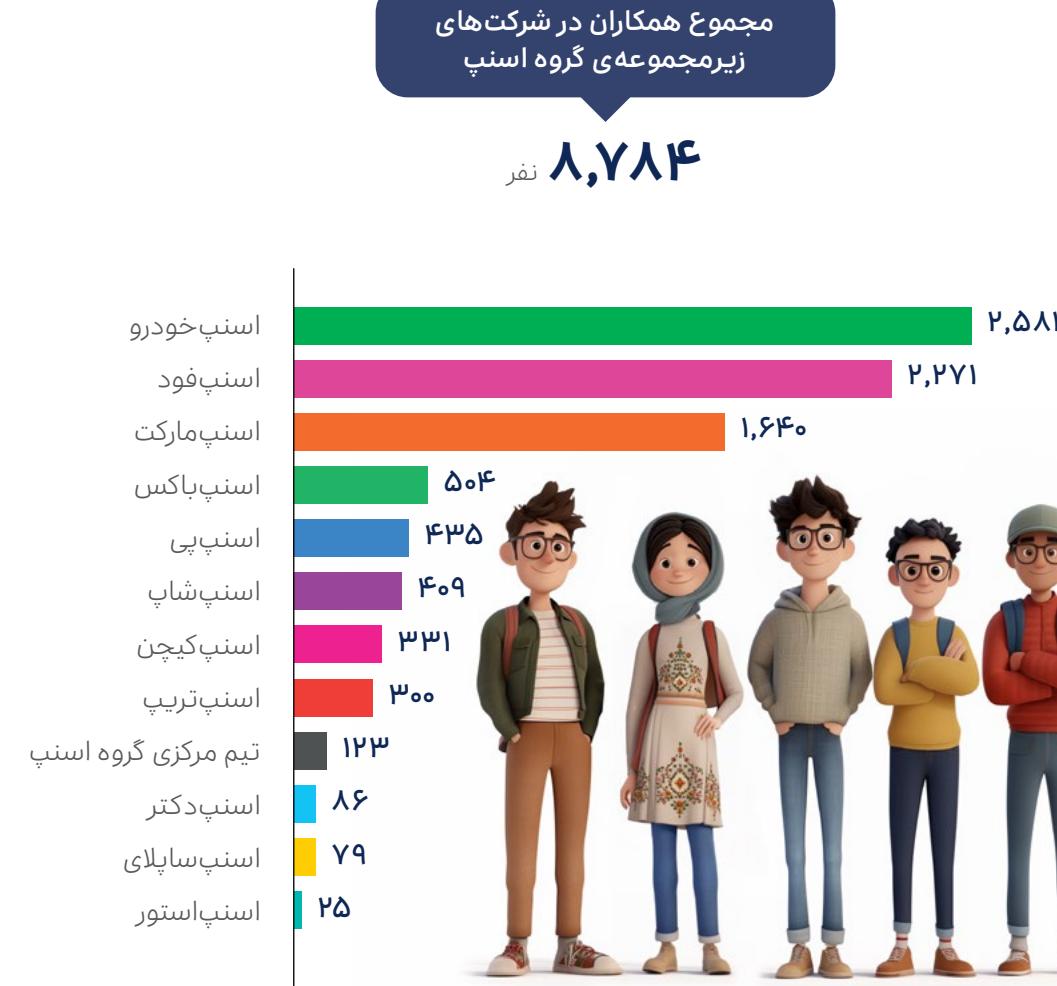


منابع انسانی؛ ما شدن و ماندن

مجموعه‌ی اسنپ با ترکیب متنوعی از نسل‌ها شکل گرفته است و سرمایه‌های انسانی اصلی‌ترین دارایی این سازمان محسوب می‌شوند. در سالی که گذشت، هم‌زمان با رشد مجموعه و پیچیده‌تر شدن مسائل مربوط به آن، سرمایه‌ی انسانی بیش از همیشه مزیت رقابتی گروه اسنپ بود. گردآمدن همکاران نخبه، با تجربه و پُرتلاش، از رشته‌ها و پیشینه‌های گوناگون، امکانی بی‌بدیل برای یادگیری مستمر، حل مسئله و نوآوری فراهم کرده است. در گروه اسنپ، بسیاری از افراد نه فقط برای کار، که برای ماندن و ساختن آمده‌اند؛ برای ایجاد تغییراتی ملموس در زندگی میلیون‌ها نفر. همین تعلق خاطر و باور مشترک به تیم‌ها انسجام و به چشم‌انداز سازمانی عمق بخشیده است. برای شناخت بیشتر این سرمایه‌ی انسانی، در بخش منابع انسانی این گزارش، نگاهی آماری داریم به روند جذب، رشد و تغییرات تیم‌ها؛ داده‌هایی که می‌توانند تصویری عینی از ساختار انسانی گروه اسنپ در سال گذشته ارائه دهند.

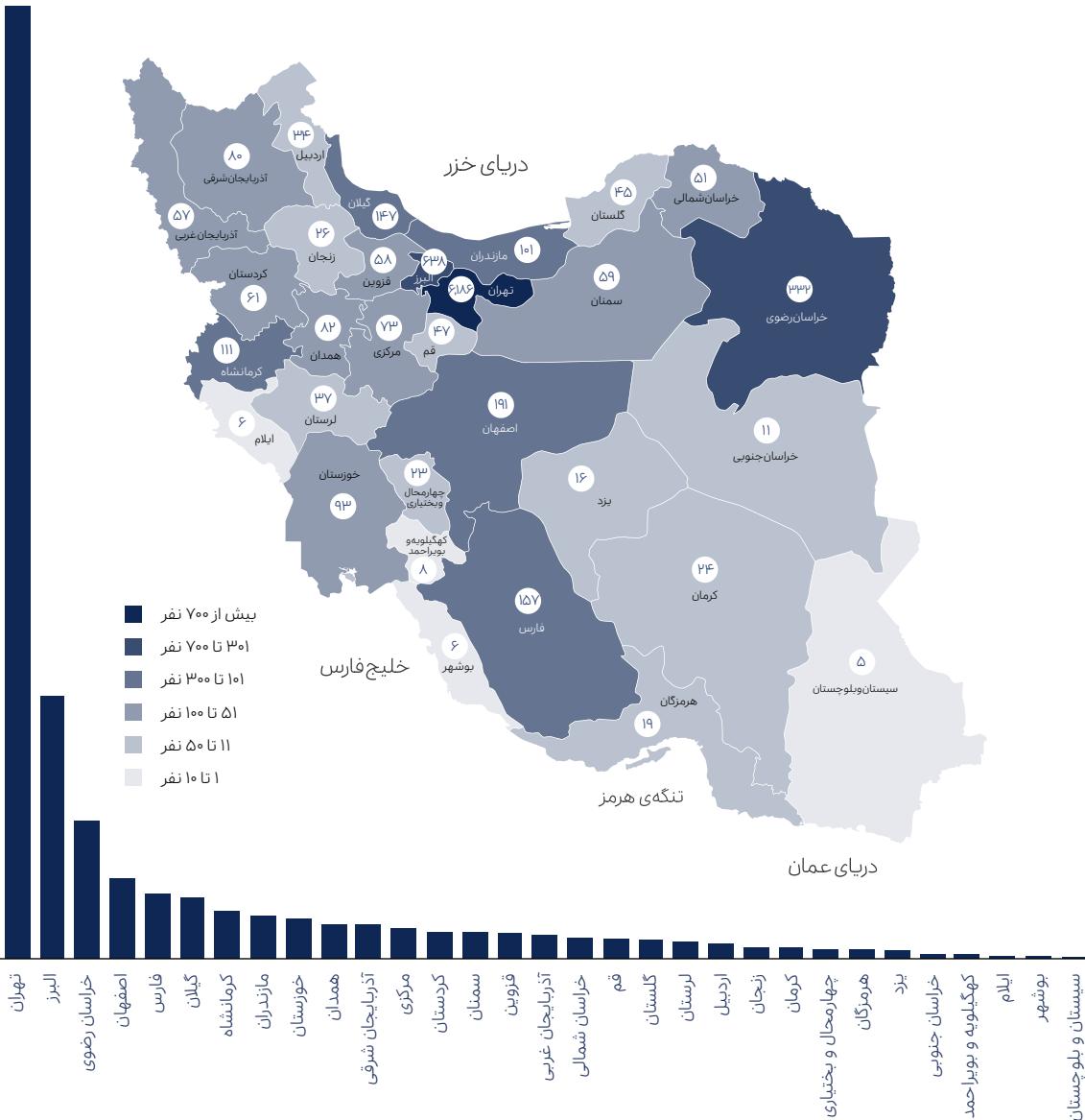


تعداد همکاران زن در گروه اسنپ نسبت به سال گذشته حدود **%۱۶/۱** افزایش یافته است. سال گذشته **۳/۴۷%** از همکاران گروه اسنپ زن بودند.



تعداد همکاران در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ

پراکندگی جغرافیایی همکاران در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ



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

روند ۳ سالهی مهاجرت همکاران به خارج از کشور



مقایسه‌ی آمار مهاجرت همکاران گروه اسنپ در ۳ سال اخیر نشان می‌دهد ۱۱۴۵۱ با ۱۵۹۰ مهاجر بیشترین آمار مهاجرت همکاران این مجموعه در ۳ سال اخیر را داشته است.

منابع انسانی اسنپ خودرو



۲,۵۸۱ نفر

تعداد همکاران

۱,۲۶۲ نفر

همکاران زن

۱,۳۱۹ نفر

همکاران مرد

۶۳ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۳۱ سال

میانگین سنی همکاران

منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ



۱۲۳ نفر

تعداد همکاران

۵۸ نفر

همکاران زن

۶۵ نفر

همکاران مرد

۱۴ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۳۵ سال

میانگین سنی همکاران

منابع انسانی اسنپفود



۲,۲۷۱ نفر

تعداد همکاران

۱,۲۷۸ نفر

همکاران زن

۹۹۳ نفر

همکاران مرد

۱۱۳ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

میانگین سنی همکاران

منابع انسانی اسنپباکس



۵۰۴ نفر

تعداد همکاران

۳۱۳ نفر

همکاران زن

۱۹۱ نفر

همکاران مرد

۹ نفر

مدیران و سرپرستان زن

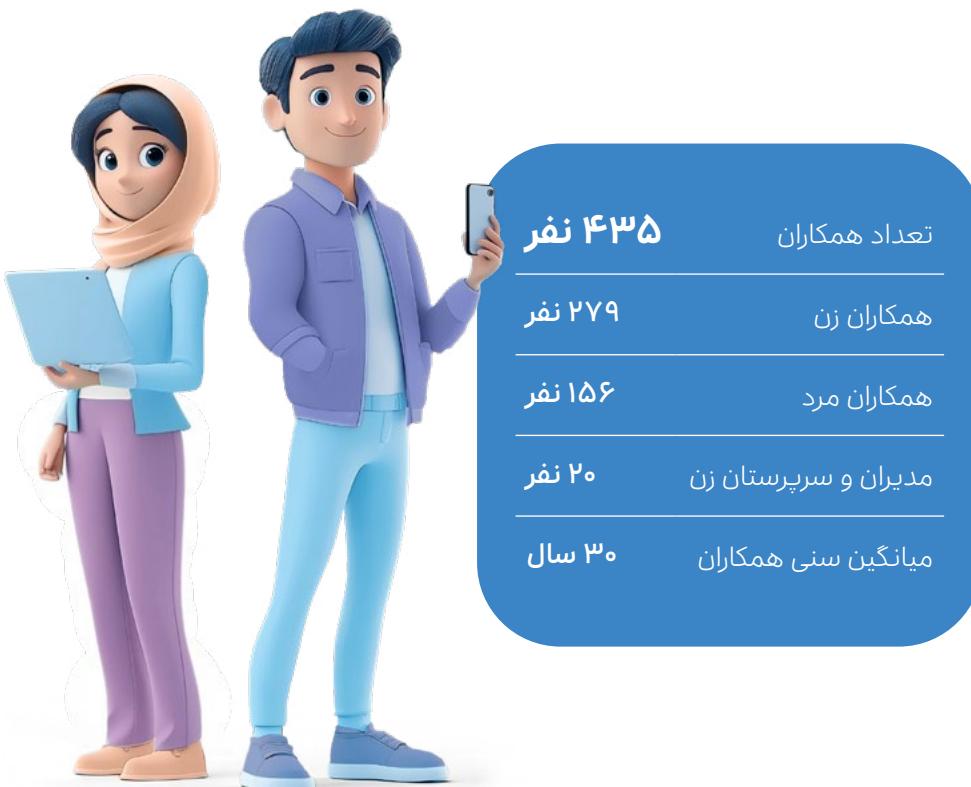
۲۹ سال

میانگین سنی همکاران

منابع انسانی اسنپ‌مارکت



منابع انسانی اسنپ‌پی



منابع انسانی اسنپشاپ



منابع انسانی اسنپتریپ



منابع انسانی اسنپدکتر



۸۶ نفر

تعداد همکاران

۴۶ نفر

همکاران زن

۴۰ نفر

همکاران مرد

۴ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۳۱/۱ سال

میانگین سنی همکاران





سوپراپ اسنپ؛ پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها

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

کاربر

تعداد کل کاربران*
۸۱,۵۳۷,۳۶۸
حساب کاربری



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

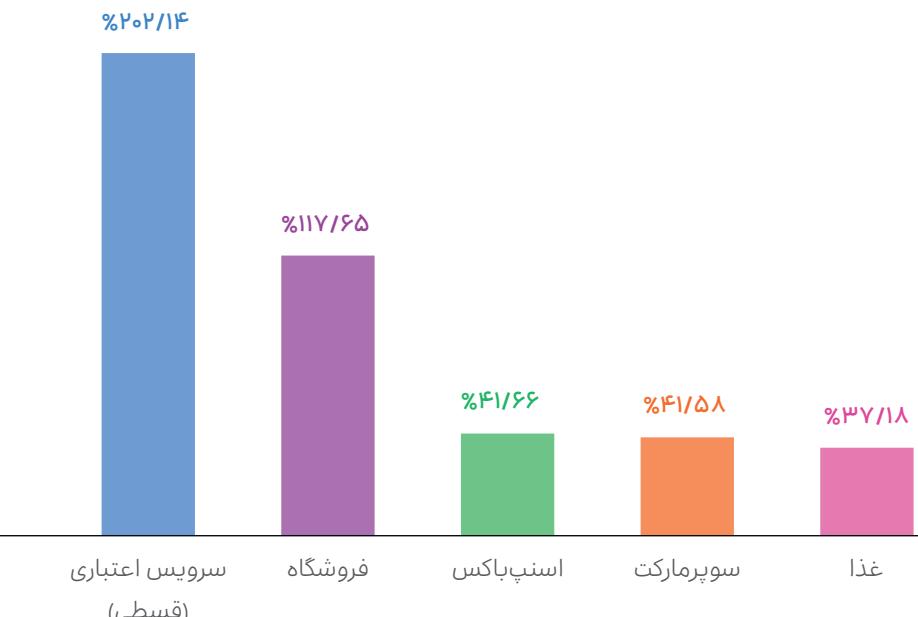
تعداد کاربران اضافه شده
۹,۱۷۳,۰۲۵
حساب کاربری

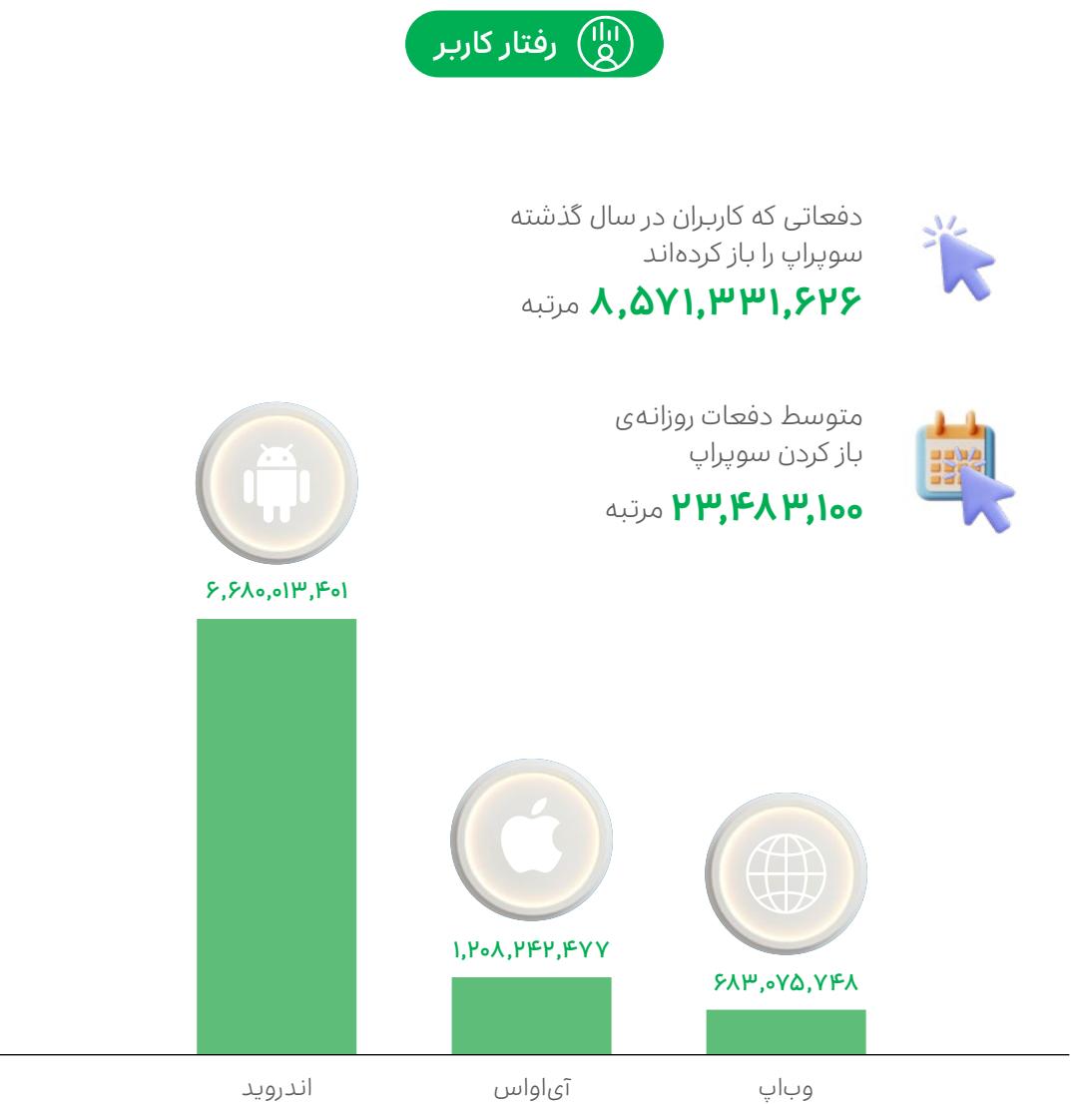


در سوپرآپ اسنپ، تعداد کل کاربران، کاربران فعال و کاربران اضافه شده به معنی تعداد حساب‌های کاربری است. هر حساب کاربری معادل یک فرد نیست؛ افراد می‌توانند چند حساب کاربری مختلف داشته باشند.

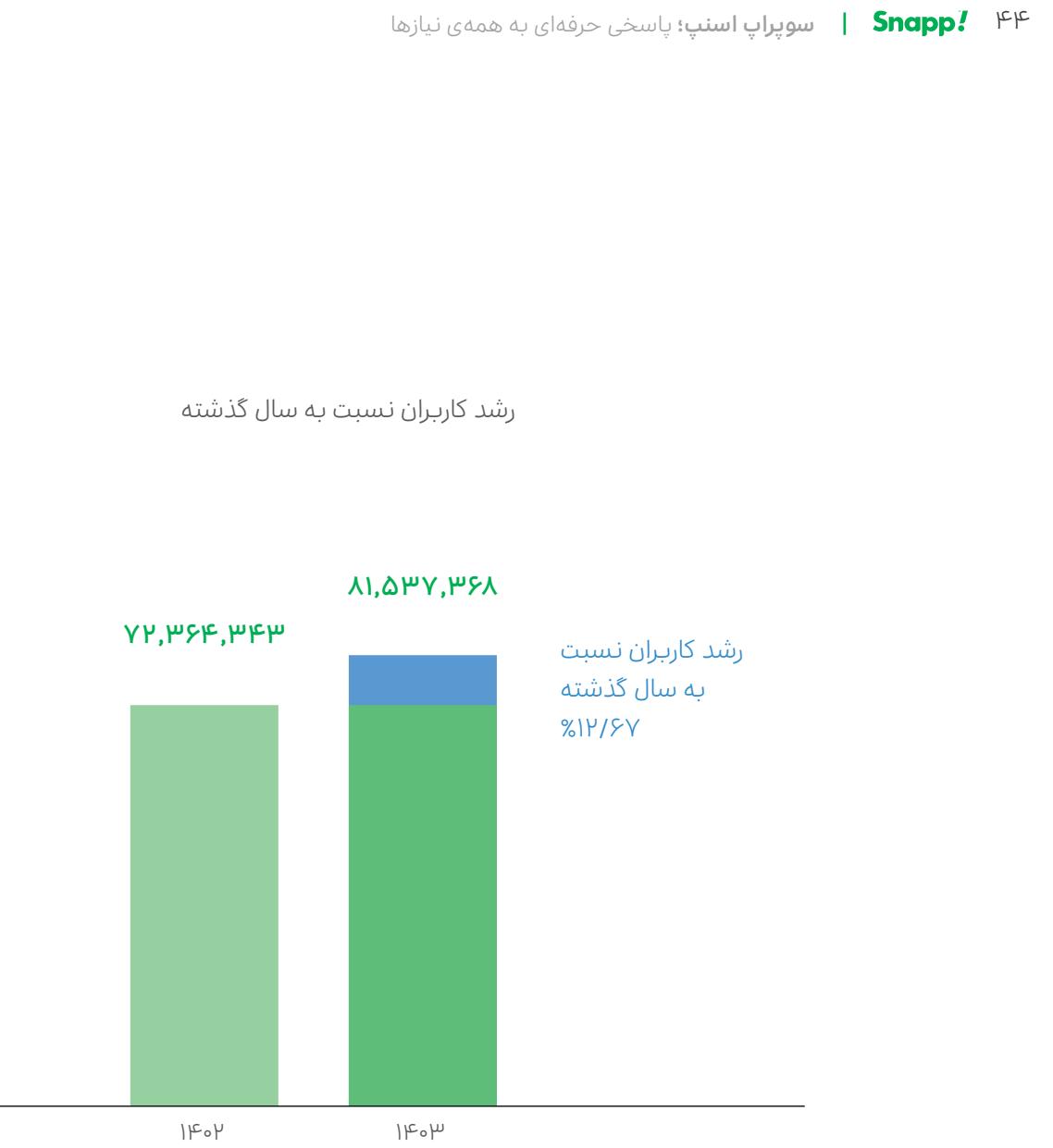
عملکرد

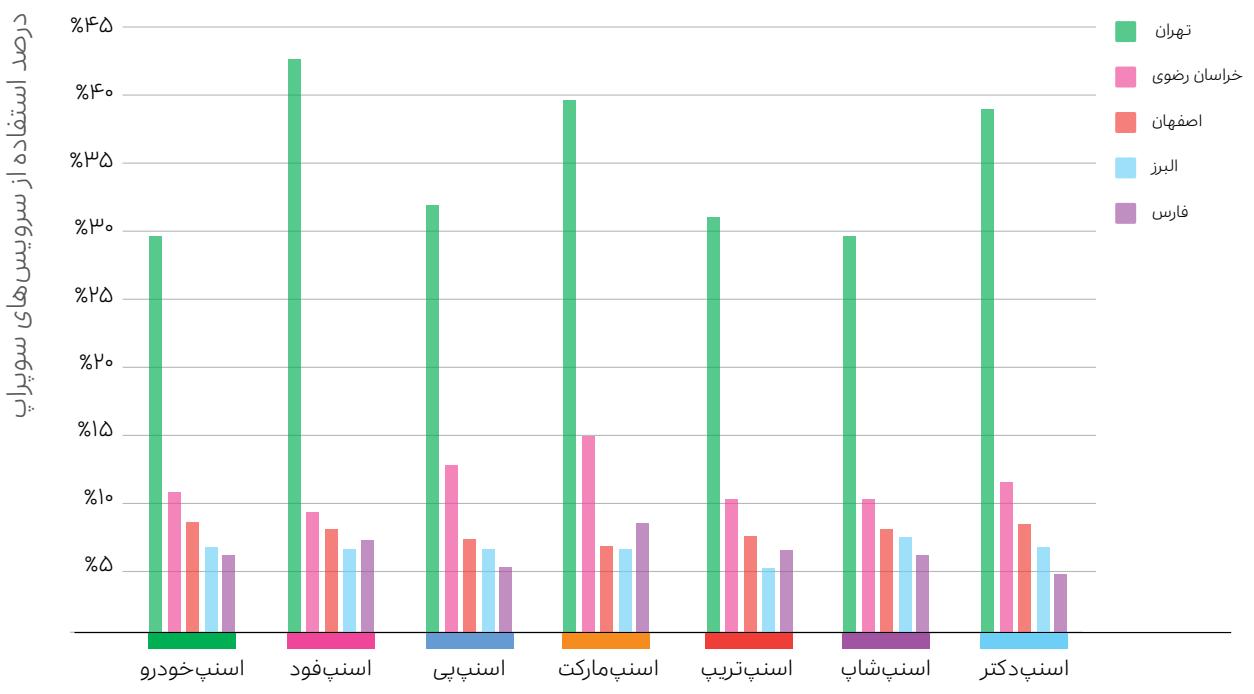
۵ سرویس با بیشترین میزان رشد بر اساس تعداد سفارش موفق در ۱۴۰۳





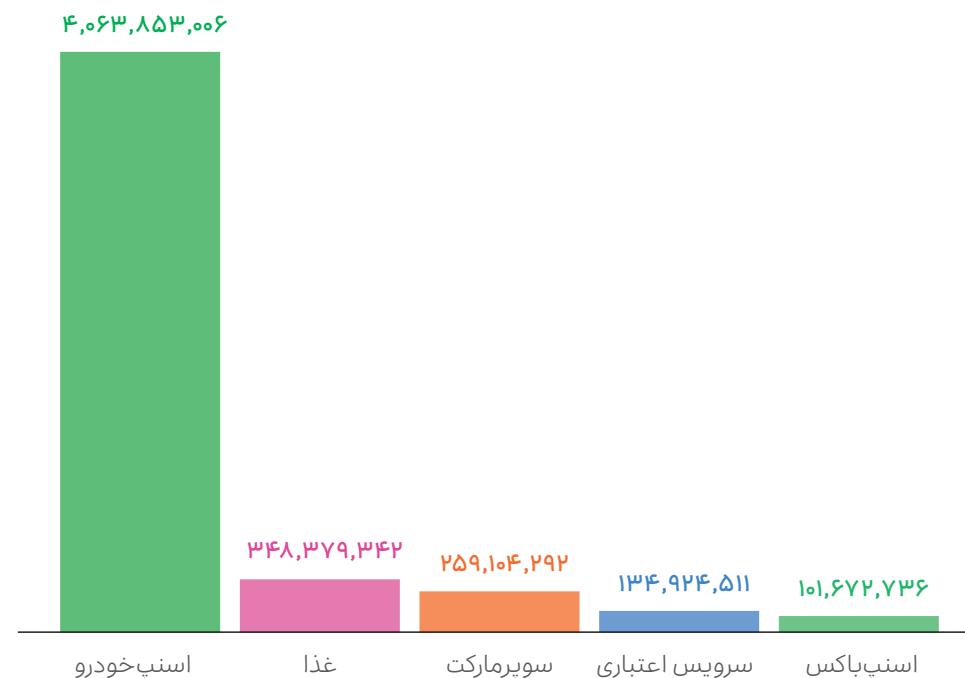
دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپرآپ را باز کردند نسبت به ۱۴۰۲ حدود **%۶۰** افزایش داشته است.





بیشتر کاربران سوپرآپ اسنپ به ترتیب ساکن **تهران، خراسان رضوی و اصفهان** هستند.

۵ سرویس با بیشترین میزان بازدید در ۱۴۰۳




اقدامات عملیاتی
اقدامات عملیاتی اپ
نشان‌های کاربران سوپرآپ

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



نشان هیرکانی به پاس مشارکت‌های نیکوکارانه در اسنپ‌کلاب



نشان دماوند به پاس ۵ سال همراهی با سوپرآپ اسنپ



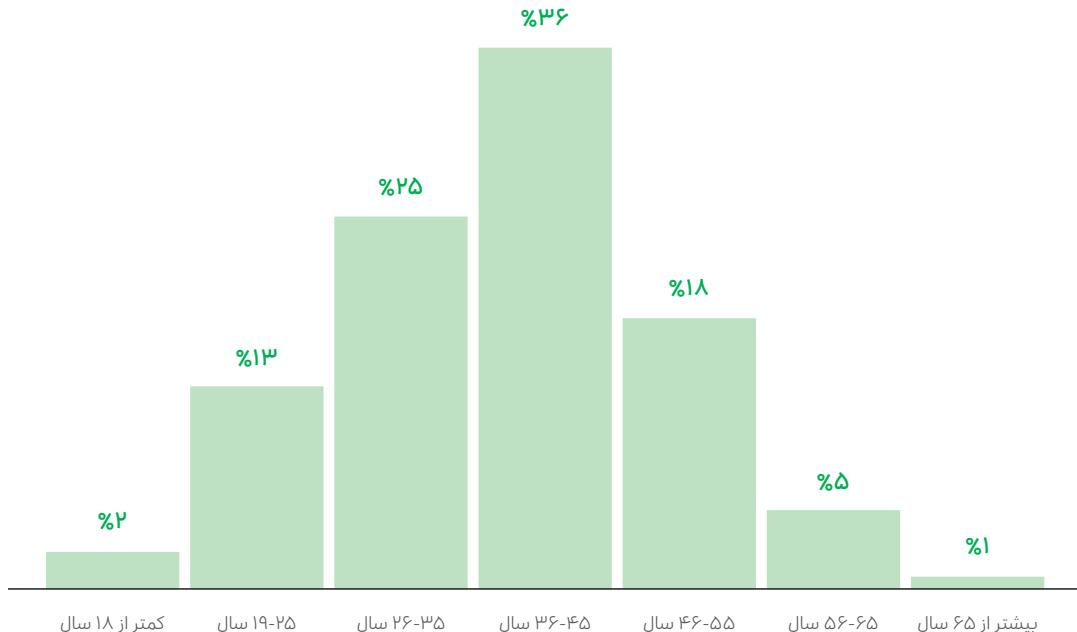
نشان فیروزه به پاس ۶ ماه اشتراک پیوسته‌ی اسنپ‌پرو

کاربران دارای حداقل یک نشان

۱,۰۶۹,۷۶۶ کاربر



نشان کارون به پاس استفاده از سرویس‌های مختلف سوپرآپ

توزیع سنی کاربران فعال سوپرآپ اسنپ


منبع تیم تحقیقات بازار گروه اسنپ

بیشتر کاربران سوپرآپ اسنپ ۳۶ تا ۴۵ ساله هستند.

اقدامات عملیاتی اسنپ‌پرو

pro

خدمات اسنپ‌پرو، به عنوان سرویس اشتراک حرفه‌ای سوپر اسنپ، با گذشت یک سال از آغاز فعالیتش به ۲۹ شهر در سراسر ایران رسیده است. سرویس اشتراک حرفه‌ای سوپر اسنپ امکان برای استفاده از تخفیف‌های ویژه در ۴۶ بخش خودرو، غذا، سوپرمارکت تحویل فوری و پزشک و مشاور است. کاربران اسنپ‌پرو می‌توانند با خرید طرح اشتراک ۱ ماهه، ۳ ماهه و ۶ ماهه هزینه‌ی استفاده از خدمات اسنپ را مدیریت کنند.



مجموع ارزش سود کاربران
۸۶۰,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان



رکورد روزانه‌ی خرید اشتراک
۲۱,۵۴۰ اشتراک



تعداد کل مشترکان
۷۱۰,۰۰۰ مشترک



رونمایی از قابلیت استوری سوپر اپ در تولد ۱۰ سالگی

در تولد ۱۰ سالگی اسنپ از قابلیت «استوری» رونمایی شد. در کمپین ۱۰ روزه‌ی تولد اسنپ، کاربران با این قابلیت جدید رفتار یک سال گذشته‌ی خود را در سوپر اپ مرور و یک شخصیت مناسب با رفتار کاربری‌شان دریافت کردند که می‌توانستند آن را در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک بگذارند. بیش از ۲۳۳ استوری شخصی‌سازی شده برای هر حساب کاربری در صفحه‌ی اصلی سوپر اپ به نمایش درآمد و شخصیت کاربران بر اساس عادات و میزان استفاده‌ی آن‌ها از سوپر اپ مشخص شد.



اشتراک‌گذاری استوری در شبکه‌های اجتماعی
۱۶۱,۷۹۶ مرتبه



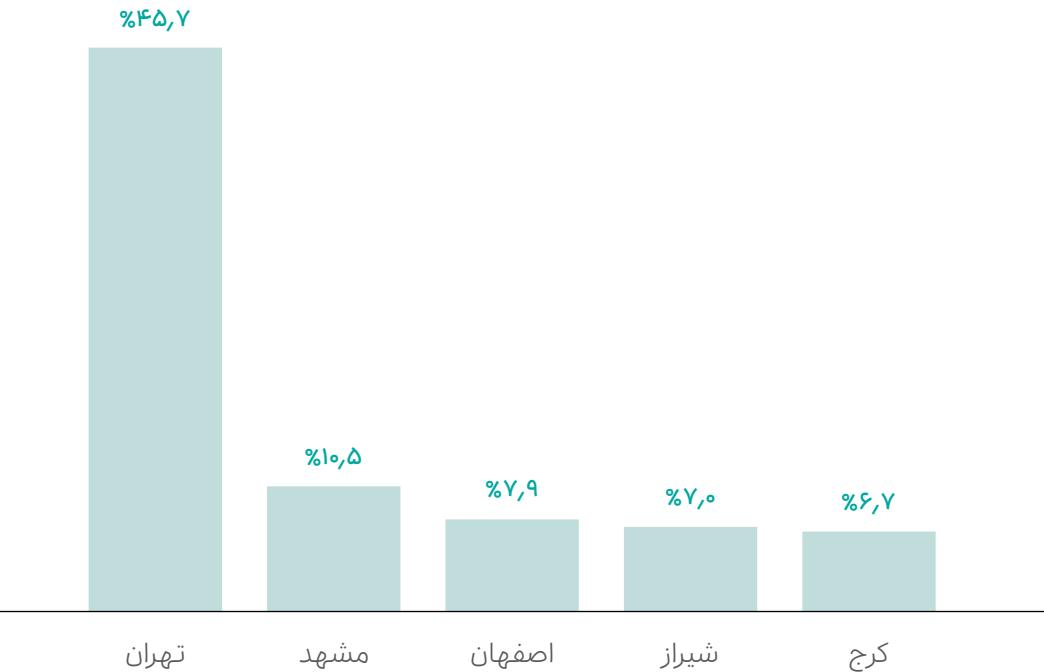
اقدامات عملیاتی اسنپکلاب



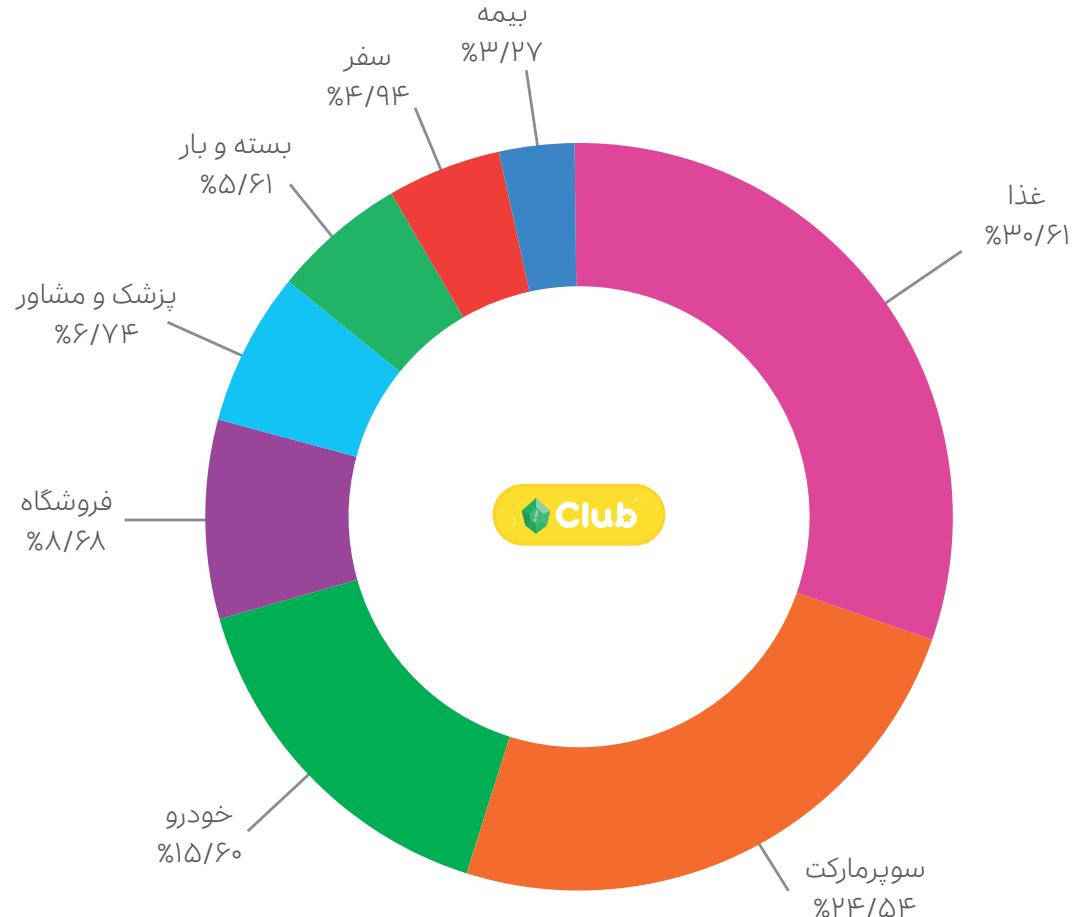
باشگاه مشتریان اسنپ فرصتی برای کاربران وفادار است تا بتوانند، با استفاده از خدمات سوپرآپ و کسب امتیاز پس از هر تراکنش، تخفیف‌ها و بسته‌های پیشنهادی متنوعی دریافت کنند. در اسنپکلاب، در کنار قرعه‌کشی‌های ماهانه، جایزه‌ها و تخفیف‌های سرویس‌های سوپرآپ، امکان مشارکت در طرح‌های نیکوکاری و دریافت کد تخفیف از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



۵ شهر با بیشترین سهم مشترک اسنپپرو



میانگین سهم روزانه‌ی سرویس‌های سوپر اسنپ از تخفیف‌های اسنپ‌کلاب



مهمترین رکوردهای اسنپ‌کلاب







مسئولیت اجتماعی؛ سهمی از روشنی

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

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

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

٪ معافیت‌ها و تخفیف‌ها

معافیت‌ها و تخفیف‌ها | معافیت‌ها

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



مجموع سفرهای دارای معافیت از پرداخت کمیسیون

۲۲,۰۳۷,۶۷۷ سفر



مجموع کاربران راننده‌ی معاف از پرداخت کمیسیون

۲۶,۷۹۵ نفر



مجموع ارزش معافیت از پرداخت کمیسیون

۱۸۲,۹۳۸,۴۲۶,۹۱۶ تومان

دسته‌بندی موضوعی طرح‌های مسئولیت اجتماعی



دسترسی‌پذیری



نیکوکاری



معافیت‌ها و تخفیف‌ها



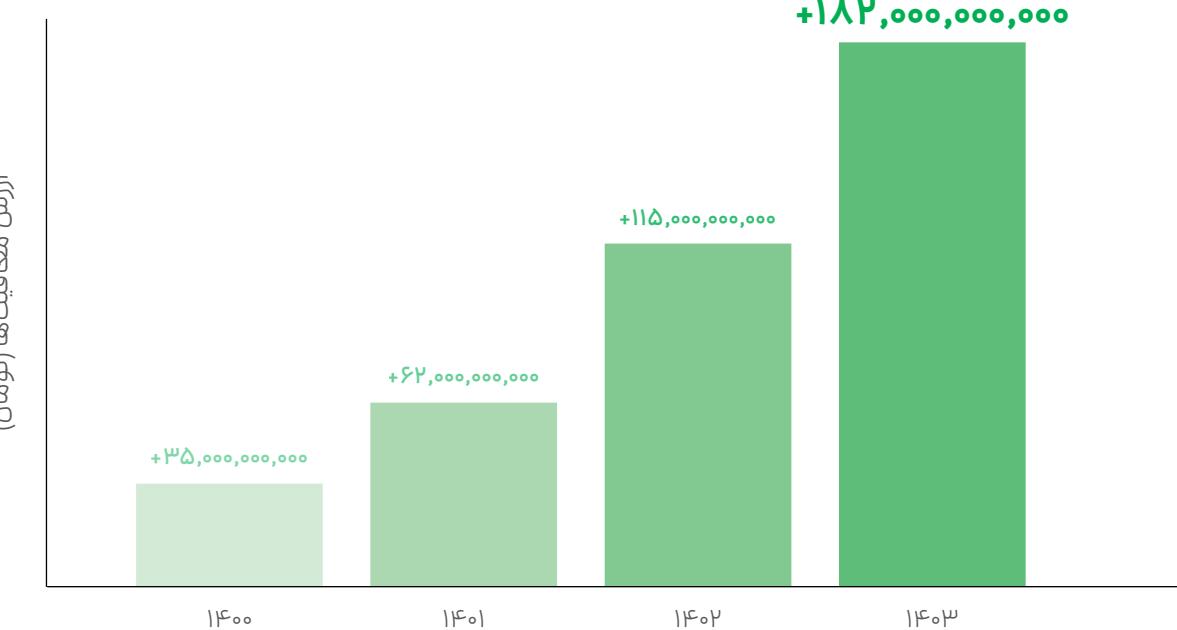
۲۰۰,۰۸۷,۴۸۹,۴۴۶ تومان

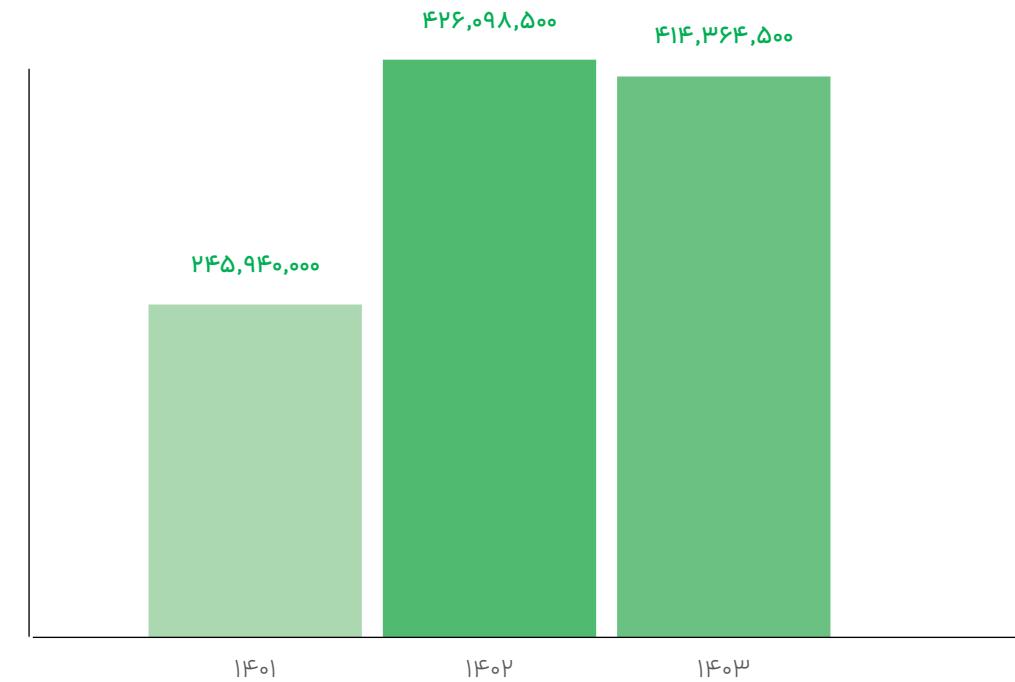
مجموع ارزش اختصاص داده شده به مسئولیت اجتماعی

گروه‌های هدف



ارزش معافیت از کمیسیون کاربران راننده در ۱۴ سال گذشته





روند رشد ارزش تخفیفها

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

معافیت‌ها و تخفیف‌ها | تخفیف‌ها



۴۱۴,۳۶۴,۵۰۰ تومان
مجموع ارزش تخفیف‌ها

۲ تخفیف ویژه‌ی اسنپ‌خودرو به مراکز انتقال خون



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

در روز جهانی اهدای خون

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



تعداد سفرهای انجام شده
۱۲۶ سفر



پایان طرح
۱۴۰۳ خرداد ۲۳



ارزش تخفیف
۲,۶۹۰,۰۰۰ تومان

در طول سال

تخفیف‌های متنوع رفت و برگشت به مراکز اهدای خون در ۳۰ مرکز استان



تعداد سفرهای انجام شده
۲۰۶ سفر



پایان طرح
۱۴۰۳ اسفند



ارزش تخفیف
۶,۲۷۷,۵۰۰ تومان

۱ تخفیف ویژه‌ی اسنپ‌خودرو به مؤسسه‌های نیکوکاری



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



تعداد سفرهای انجام شده
۳۶,۱۷۷ سفر



تعداد مؤسسه‌های نیکوکاری
۶۸ مؤسسه



ارزش تخفیف
۲۵۵,۳۹۷,۰۰۰ تومان





نیکوکاری

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



کاربرانی که اولین مشارکت را در نیکوکاری کلاب داشتند

۸۳,۱۶۷ نفر



مجموع مشارکت کاربران در طرح‌های نیکوکاری کلاب

۸۰۹,۵۸۹ نفر



ارزش کل طرح‌های نیکوکاری کلاب

۳,۱۹۴,۱۷۸,۰۰۰ تومان



کاربران دارای نشان هیرکانی

۱۶۷,۵۵۴ نفر

تحفیف ویژه اسنپ‌پی برای دانشآموزان مناطق کم‌برخوردار



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



پایان طرح
شهریور ۱۴۰۳



ارزش طرح
۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



منشور نیکوکاری اسنپ

معیار انتخاب مؤسسه‌ی نیکوکاری

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



معیار انتخاب طرح

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

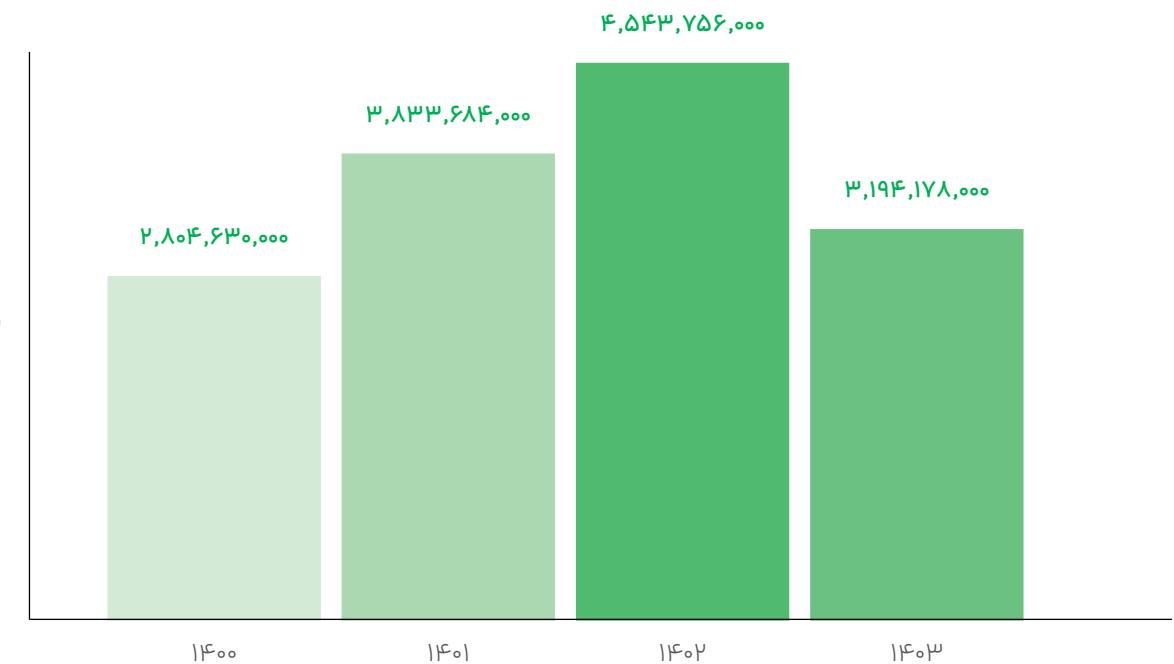


گزارش‌دهی نتایج طرح

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



ارزش طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۴ سال گذشته



۲ حمایت از مهارتآموزی و توان افزایی دختران

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



تعداد مشارکت کاربران
۲۰۰,۰۰۰ مرتبه



پایان طرح
۱۴۰۳ مهر



شروع طرح
۱۴۰۳ تیر
۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۱ مشارکت در توسعه زیرساخت مدارس

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



تعداد مشارکت کاربران
۲۰۰,۰۰۰ مرتبه



پایان طرح
۱۴۰۳ فروردین
۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



شروع طرح
۱۴۰۳ تیر
۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۴ حمایت از توسعه‌ی کسب‌وکارهای محلی

با همکاری سازمان مردم‌نهاد ایفا

موضوع طرح حمایت از توسعه‌ی کسب‌وکارهای محلی

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



تعداد مشارکت کاربران
۲۰۰,۰۰۰



پایان طرح
۱۴۰۳



شروع طرح
آذر ۱۴۰۳
۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۳ آگاهی‌بخشی در مورد سرطان پستان

با همکاری مؤسسه‌ی خیریه‌ی بهنام دهش‌پور

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

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



تعداد مشارکت کاربران
۱۸۷,۵۰۰



پایان طرح
آبان ۱۴۰۳



شروع طرح
مهر ۱۴۰۳
۷۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

نیکوکاری | حمایت اجتماعی

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



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



توان افزایی تسهیل‌گران و سازمان‌های مردم‌نهاد محلی ۵

با همکاری بنیاد توسعه‌ی کارآفرینی زنان و جوانان

موضوع طرح توان افزایی تسهیل‌گران و سازمان‌های مردم‌نهاد محلی

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



تعداد مشارکت کاربران
۲۲,۰۸۹ مرتبه



پایان طرح
۱۴۰۳ اسفند دارد



ارزش طرح
۱۴۴,۱۷۸,۰۰۰ تومان

نگاهی به طرح‌های حمایت اجتماعی

۱ اقداماتی به یاد یک همکار

همچنین گروه اسنپ در نمایشگاه «کار شریف» برای شرکت‌کنندگان فعالیتی تعاملی در نظر گرفت که در آن خانواده‌ی اسنپ در ۱۴۰۵ آبان ۱۴۰۳ رضا فیض‌آزاد، دوست و همکار عزیزش، را از دست داد. اسنپ برای گرامی داشت طرحی برگرفته از نمادهای بصری شرکت‌های زیرمجموعه‌ی این گروه را رنگ‌آمیزی کنند. اسنپ در ازای مشارکت شرکت‌کنندگان، لوازم التحریر و تجهیزات آموزشی برای مدرسه‌ی «رضا فیض‌آزاد» در روستای بلسور علیا تأمین کرد.

در ۱۴۰۳، اسنپ خودرو با همکاری «خیریه‌ی دارالاکرام» و از طریق سامانه‌ی آنلاین «به‌مهریانی» از ۴۰ دانش‌آموز و دانشجوی فاقد سرپرست مؤثر* حمایت کرد تا مسیر تحصیل‌شان با دغدغه‌ی کمتری پیش برود.



پایان طرح
آبان ۱۴۰۳



ارزش طرح
تومان ۸۰,۰۰۰,۰۰۰



سابقه‌ی اقدامات

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



پایان طرح
آبان ۱۴۰۴



ارزش طرح
تومان ۱۸۰,۰۰۰,۰۰۰



پایان طرح
۱۴۰۳



شروع طرح
۱۴۰۳
تعداد همکاران
مراجعه‌کننده
۱۶۰ نفر

اقدامات ویژه‌ی همکاران

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



کمپین آگاهی‌بخشی درباره‌ی سرطان پستان ۲

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



اقدامات ویژه‌ی کاربران راننده

آگاهی‌بخشی در مورد سرطان پستان از طریق کانال‌های اطلاع‌رسانی باشگاه راننگان از جمله رادیو اسنپ



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



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



ارزش طرح بازارچه‌ی خیریه
۸۰,۵۲۰,۰۰۰ تومان



اقدامات ویژه‌ی کاربران مسافر

آگاهی‌بخشی در مورد سرطان پستان از طریق کانال‌های اطلاع‌رسانی اسنپ به کاربران مسافر



۴ تأمین نیازمندی خانواده‌های کم‌برخوردار



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



پایان طرح
۱۴۰۳ فروردین



ارزش طرح
۱۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۳ بورسیه‌ی کاربران راننده‌ی مستعد



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



پایان طرح
۱۴۰۳ بهمن



ارزش طرح
۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۶ فعالیت‌هایی با محوریت آموزش

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



ارزش طرح

+۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۵ کمک به ادامه‌ی تحصیل کودکان کم‌برخوردار

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



پایان طرح

۱۴۰۳ شهریور تومان



ارزش طرح

۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

۸ فعالیت‌هایی با محوریت فرهنگ مصرف مسئولانه



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



ارزش طرح

+1,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



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

۷ فعالیت‌هایی با محوریت توان افزایی



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

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



ارزش طرح

+1,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان


دسترسی‌پذیری
دسترسی‌پذیری اپ کاربران مسافر

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



تعداد کاربران مسافری که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کده‌اند
۹۲,۸۷۹ نفر

راحتی برای همه؛ دسترسی‌پذیری اسنپ‌خودرو برای افراد دارای معلولیت

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


گروه‌های هدف


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

تعداد کل کاربرانی که نوع معلولیت خود را در اپ ثبت کده‌اند
۱۰۹,۴۶۶ نفر

کاربران راننده:

ناشنوا/کم‌شنوا، دارای معلولیت حرکتی

دسترسی‌پذیری اپ کاربران راننده

- امکان تعیین نوع معلولیت کاربر راننده در صفحه‌ی مشخصات کاربری
- غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر راننده‌ی ناشنوا و کم‌شنوا و برقراری ارتباط حین سفر از طریق چت داخل اپ



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

۱۶,۵۸۷ نفر





اسنپ خودرو؛ همسفر همیشه

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

ایستادگی در مسیر بادهای مخالف

در سالی که گذشت، تحولات زیادی در زیست‌بوم فناوری کشور رقم خورد. بسیاری از کسب‌وکارها به دلایل مختلف تصمیم به فروش، تغییر سهامداری و بازنگری در استراتژی‌های خود گرفتند. سیاست‌گذاری‌ها و شرایط اقتصادی بر فعالیت مانیز تأثیرگذار بود، با این حال، به رغم همه‌ی ناهمواری‌ها، گروه اسنپ همچنان در مسیر خود ایستاده است و تلاش کرده‌ایم خدمات باکیفیت و نوآورانه‌ای به کاربران ارائه دهیم. تاب آوری برای ما به معنای یادگیری از هر وضعیت و پیشرفت در شرایط دشوار است. به عنوان یکی از کسب‌وکارهای پیشرو در اقتصاد دیجیتال ایران همچنان رسالت و ماموریت اصلی خود را بهبود ذهنیت متولیان امر نسبت به کسب‌وکارهای نوآور می‌دانیم و به همسو کردن دیدگاه این دستگاه‌ها با ماهیت زیست‌بوم فناوری ادامه می‌دهیم. امیدواریم در ۱۴۰۵ ارزش افزوده‌ی ایجاد شده از سوی کسب‌وکارهای نوآور بیش از پیش مورد توجه قرار بگیرد و با بازنگری در قوانین قدیمی و الزامات فاقد اثربخشی شاهد بروز فرصت‌های جدید برای توسعه‌ی نوآوری و رشد بیشتر اقتصاد دیجیتال کشور باشیم.



محمد خلج

مدیرعامل اسنپ خودرو

نگاهی به حمل و نقل شهری در ایران

۷ تا ۸٪ میانگین سهم بازار تاکسی‌های

اینترنتی از کل سفرهای درون‌شهری
در ۱۰ شهر بزرگ کشور



سهم بازار شیوه‌های مختلف حمل و نقل درون‌شهری در ۱۰ شهر بزرگ کشور

تاکسی‌های اینترنتی ۷ تا ۸٪

سایر روش‌ها ۳ تا ۵٪

تاکسی تلفنی و دربست کمتر از ۳٪

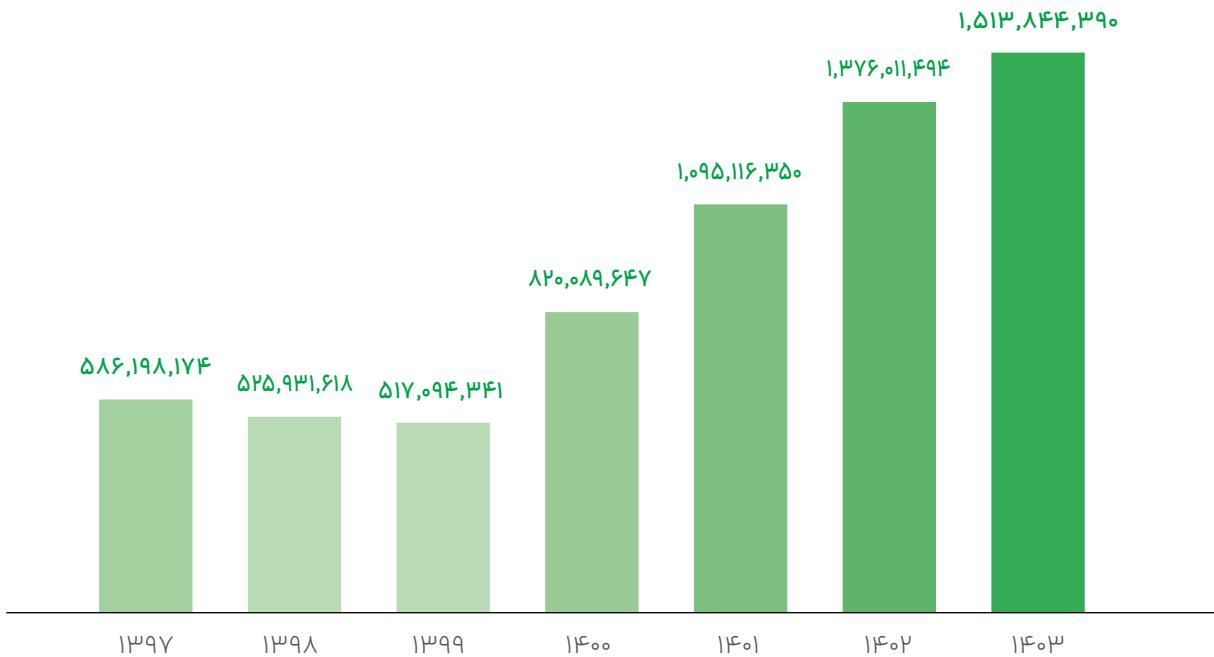
حمل و نقل شخصی
۴۵ تا ۵۰٪

حمل و نقل عمومی
(مترو، اتوبوس، تاکسی)
۳۵ تا ۴۰٪

منبع: تیم تحقیقات بازار گروه اسنپ

عملکرد

تعداد سالانه سفرها در ۷ سال اخیر



مجموع سفرها در سال گذشته*
۱,۵۱۳,۸۴۴,۳۹۰ سفر

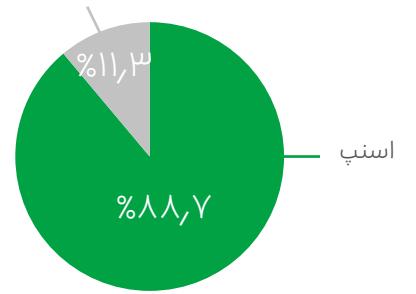
% ۱۰/۰
رشد تعداد سفرها
نسبت به سال گذشته
۱۳۷,۸۳۲,۸۹۶ سفر



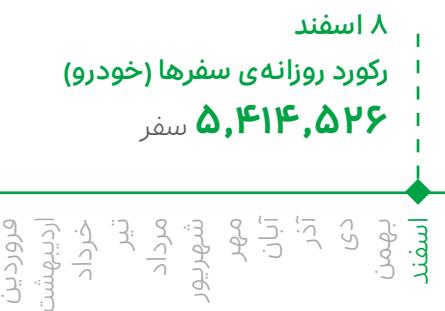
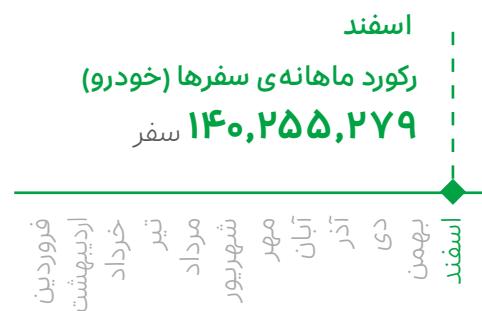
میانگین سهم بازار اسنپ خودرو از بازار تاکسی‌های اینترنتی در ۱۴۰۳



سایر تاکسی‌های اینترنتی



منبع: نیم تحقیقات بازار گروه اسنپ



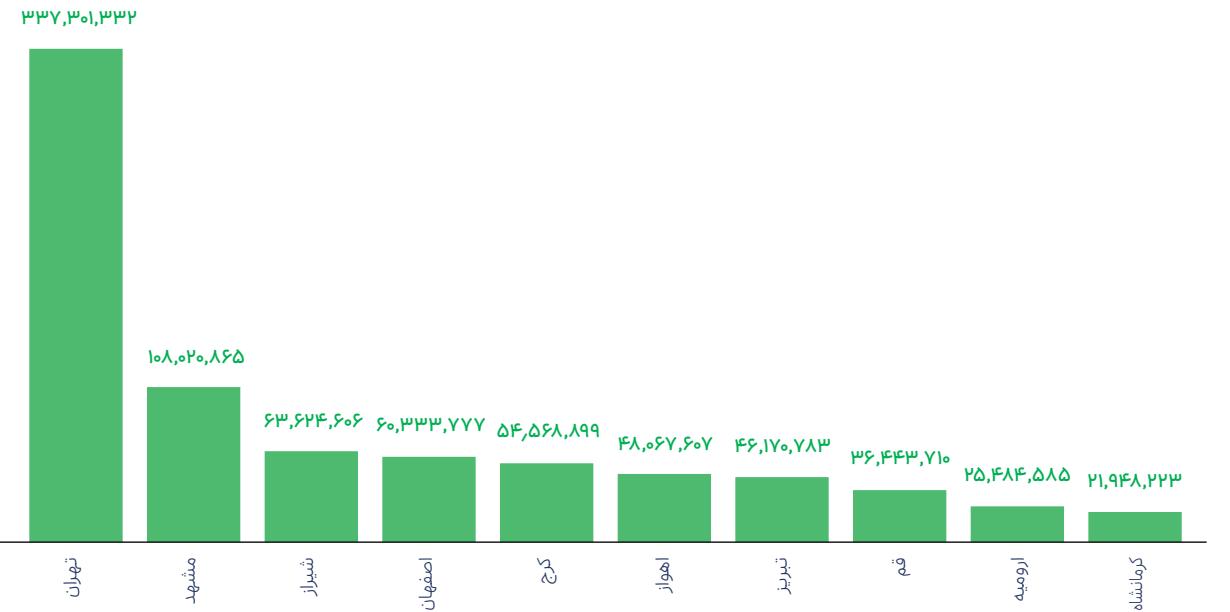
شهرهای محل فعالیت اسنپ

۱۲۴

شهر بزرگ و کوچک

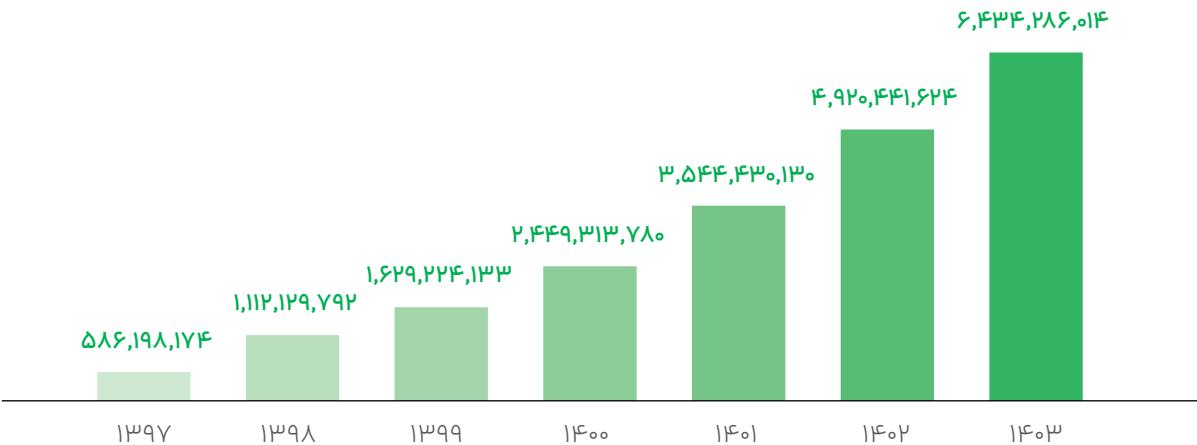


۱۰ شهر دارای بیشترین سفر



◎ شهر **تهران** با ۳۳۷,۳۵۱,۳۳۲ سفر در سال گذشته حدود ۲۲٪ از کل سفرهای درون‌شهری اسنپ را به خود اختصاص داده است. پس از آن شهرهای مشهد و شیراز بیشترین تعداد سفر را دارند.

نمودار تجمعی رشد سفرها در ۷ سال گذشته



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



کاربر مسافر

۸۱,۵۳۷,۳۶۸

حساب کاربری

تعداد کل کاربران مسافر



۳۵,۶۵۷,۹۶۷

حساب کاربری

تعداد کاربران مسافر فعال

کاربر راننده

۷,۴۱۷,۲۳۱

کاربر

تعداد کل کاربران راننده



۳,۶۹۲,۶۵۷

کاربر

تعداد کاربران راننده فعال*

رفتار کاربر

رفتار کاربر ا مسافر



مجموع مسافت طی شده در سفرها
۱۲,۹۷۴,۸۷۴,۹۵۹ کیلومتر

↔ معادل حدود ۲,۸۷۰,۰۰۰ مرتبه رفت و برگشت از شمال به جنوب ایران*



مجموع ساعاتی که کاربران مسافر در اسنپ گذرانده اند
۶۱۴,۰۸۰,۷۲۳ ساعت

↔ معادل حدود ۷۰,۱۰۰ سال

نسبت کاربران راننده‌ی زن و مرد



۱۴/۱۳ کاربران راننده‌ی اسنپ را زنان تشکیل می‌دهند.

رفتار کاربر راننده

میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده

پاره‌وقت*

۱۴,۶۶۷,۱۸۵ تومان

تمام‌وقت*

۴۱,۵۷۹,۵۰۹ تومان

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



متوسط زمان قبول درخواست
سفر از سوی کاربر راننده
۲۴ ثانیه

رفتار کاربر مسافر

پُرسفرترین کاربر مسافر سال*



مجموع مبلغ پرداختی
۱۵۸,۶۹۴,۰۰۰ تومان

تعداد سفرها
۳,۵۴۸ سفر



مسافت طی شده در سفرها
۹,۲۹۱ کیلومتر
معادل حدود ۹ مرتبه
رفتن از اهواز به رشت*



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


 اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ۱ اپ

سرویس «سفر اشتراکی»، به صرفه‌تر و پایدارتر

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


 خوش‌رفتارترین
و.ق. از تهران
۶,۹۹۰ سفر

 ترین‌های سال
فعال‌ترین کاربر
راننده‌ی زن
س.ر. از تهران | ۷,۶۷۹ سفر
۱۳,۶۶۲ سفر

 پُردرآمدترین
ع.ن. از تهران | ۷۴۰,۶۷۶,۵۰۵ تومان


پُردرآمدترین


 خوش‌آهنگ‌ترین
بیشترین سفر با پخش
موزیک رضایت‌بخش
م.ت. از البرز
۵,۸۹۷ سفر

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

آقای ع.ن. از تهران ۲ سال پیاپی عنوان پُردرآمدترین کاربر راننده‌ی اسنپ را به دست آورده است. درآمد او نسبت به سال گذشته ۹/۷٪ افزایش داشته است.

امنیت سفر | آمادگی پیش از سفر

اقدامات عملیاتی

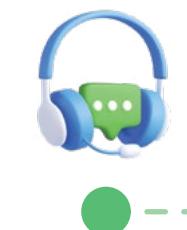
اولین نیاز یک سفر امن همراهی ناوگان امن است. متقاضیان ورود به ناوگان اسنپ، پیش از شروع فعالیت خود به عنوان کاربر راننده،^۳ مرحله‌ی احراز هویت، بررسی سوابق از سوی پلیس اماکن فراجا و آموزش را پشت سر می‌گذارند. احراز هویت ابتدا با بررسی تمام مدارک فرد و خودرو از سوی یک تیم ناظر در اسنپ انجام می‌شود و پس از آن کد ملی فرد برای دریافت تأیید صلاحیت در اختیار پلیس اماکن فراجا قرار می‌گیرد. در این فرایند، پلیس فراجا جرایمی را که برای فعالیت در ناوگان تاکسی‌های اینترنتی نامتناسب شناخته می‌شوند در نظر می‌گیرد و است. هدف از این دسته‌بندی، ارائه‌ی منسجم و شفاف از تمام اجزای ساختاری است که برای پیشگیری و کاهش خطرات احتمالی در سفر تعریف می‌شود. امنیت سفر در اسنپ را می‌توان در^۳ بخش تعریف کرد: «آمادگی پیش از سفر»، «همراهی در سفر» و «پشتیبانی پس از سفر». بخش «آمادگی پیش از سفر» شامل اقداماتی است که برای ایجاد ناوگان امن در نظر گرفته می‌شود. «همراهی در سفر» شامل تمامی ابزارهایی است که به کمک تکنولوژی برای رسیدگی سریع و آسان به مشکلات حین سفر طراحی شده‌اند. «پشتیبانی پس از سفر» معرف ساختارها و روال‌های دریافت بازخورد از کاربران، ترتیب اثر بخشیدن به نظرها و نظارت بر عملکرد کاربران است.



رد صلاحیت شده‌ها
توسط فراجا
۶,۰۱۶ نفر



متقاضیان فعالیت در
ناوگان اسنپ
۹۵۸,۰۷۱ نفر



پشتیبانی پس از سفر



همراهی در سفر



آمادگی پیش از سفر

اقدامات عملیاتی | امنیت سفر

امنیت سفر؛ پشت هر سفر امن

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

دسته‌بندی امنیت سفر



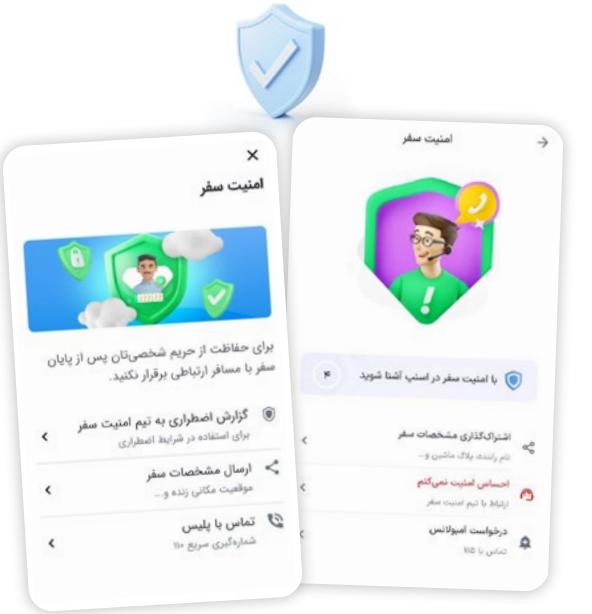
پشتیبانی پس از سفر



همراهی در سفر



آمادگی پیش از سفر



۱ سرویس امنیت سفر

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



متوسط سهم تماس با امنیت سفر از تماس‌های ماهانه‌ی پشتیبانی

%۱/۹۲



مجموع تماس‌های خروجی کارشناسان امنیت سفر با کاربران مسافر و راننده با امنیت سفر

۳۰۹,۸۶۳ تماس



مجموع تماس‌های ورودی کاربران مسافر و راننده با امنیت سفر

۲۵۰,۸۶۹ تماس

امنیت سفر | همراهی در سفر

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



۳۵,۳۱۷ سفر

میزان استفاده‌ی کاربران مسافر از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم»

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

%۷۹ استفاده‌ی غیرمرتبط

%۲۱ استفاده‌ی مرتبط



۴۰,۰۷۳ سفر

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

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

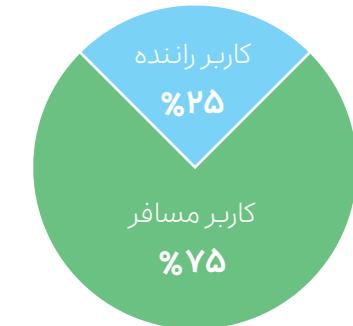
%۸۵ استفاده‌ی غیرمرتبط

%۱۵ استفاده‌ی مرتبط



نمی‌توانم
صحبت کنم

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



امنیت سفر | پشتیبانی پس از سفر

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

۱ پشتیبانی و شکایات

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



پرونده‌های قضایی برخوردار از
حمایت حقوقی اسنپ
۳۵ پرونده



هدایای مختص دلجویی
۷۴۵ هدیه



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



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

۲ انحراف از مسیر

قابلیت «تشخیص انحراف از مسیر» الگوریتم هوشمندی است که می‌تواند طولانی شدن غیرعادی زمان سفر را شناسایی کند. با این هشدار، تیم امنیت اسنپ وضعیت سفر را بررسی می‌کند.

حسابهای کاربری که تا پایان ۱۴۰۳
تماس امن فعال داشتند
۲,۳۳۹,۳۴۹ کاربر



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

۳ تماس امن

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



۱۴ نظارت بر عملکرد کاربران راننده

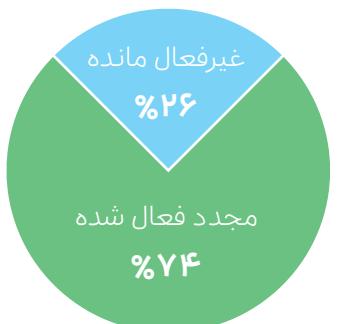
عملکرد کاربران راننده بر مبنای بازخورد و گزارش‌های کاربران مسافر به طور مستمر بررسی می‌شود. در این روند، کاربران راننده ممکن است بر اساس عملکردشان به طور موقت یا دائم غیرفعال شوند. در صورت غیرفعالی موقت، کاربر راننده بر اساس مورد پیش‌آمده به روال‌هایی مثل آموزش مجدد قوانین، انجام تست اعتیاد، آزمون روانشناسی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



کاربران راننده‌ای که به دلیل نداشتن حد نصاب امتیاز به طور موقت غیرفعال شدند

۱۵,۶۲۷ کاربر

وضعیت کاربران راننده‌ی غیرفعال موقت



۱۵ سیستم امتیازدهی دوطرفه

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



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

۱,۱۹۲,۰۹۰ تماس



۱۶ سیستم پیگیری مغایرت کاربر راننده و خودرو

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



کاربران راننده‌ای که به دلیل مغایرت در اطلاعات غیرفعال شدند

۱۱,۲۸۲ کاربر



سفرهای دارای گزارش مغایرت راننده

۴۷۷,۵۸۵ سفر



سفرهای دارای گزارش مغایرت خودرو
۲۱۸,۲۲۴ سفر


اقدامات عملیاتی
| اقدامات عملیاتی | پشتیبانی
مرکز خدمات مشتریان؛ آماده‌ی شنیدن

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



مجموع ساعت‌های مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
۷۵۸,۰۲۸ ساعت



مجموع تماس‌های ورودی و خروجی
۳۲,۴۲۶,۳۶۴ تماس



معدل حدود ۸۶ سال و ۶ ماه



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



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



کاربران راننده‌ای که
غیرفعال دائم شدند
۷,۹۲۰ کاربر



مجموع ارزش آزمون و مشاوره‌ی
روانشناسی کاربران راننده
۱۴,۹۴۴,۱۱۰,۰۰۰ تومان



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



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

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

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



کاربر مسافر

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

کاربر راننده

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



تماس‌های خروجی پشتیبانی

۶,۸۵۱,۹۵۰ تماس

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



تماس‌های ورودی کاربران

۲۵,۵۷۴,۴۱۴ تماس

کاربر راننده %۳۳

کاربر مسافر %۵۷



میانگین زمان مکالمه با کاربران

۱ دقیقه و ۴۳ ثانیه

نسبت تماس‌های پاسخ داده شده

%۹۲/۲



نسبت تیکت پشتیبانی به تیکت امتیازدهی

* ۷۶٪ تیکت امتیازدهی %۲۴٪ تیکت پشتیبانی



مجموع تیکت‌های دریافتی

۱۹,۹۸۷,۱۷۰ تیکت

سهم کاربران از تیکت‌های دریافتی

کاربر راننده %۶۸

کاربر مسافر %۳۲

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ۱ باشگاه رانندگان

باشگاه رانندگان؛ رانندگی و برازندگی

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



شکایات ثبت شده* در پشتیبانی



تیکت

۳,۵۶۷,۱۱۸ تیکت

%۵۴ کاربر مسافر
%۴۶ کاربر راننده

درصد شکایات ثبت شده
نسبت به تعداد سفرها

%۰/۳



۴/۵ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی*



تماس تلفنی

۱,۱۱۲,۹۵۴ تماس

%۷۴ کاربر مسافر
%۲۶ کاربر راننده

میزان شکایات تلفنی کاربران
نسبت به سال گذشته حدود
۵۲ کا هشیان یافته است.

باشگاه رانندگان | اسنپ کارفیکس



سرویس کارفیکس برای سهولت دسترسی کاربران راننده به انواع خدمات خودرویی (روغن موتور، لوازم یدکی خودرو، تایر، کارواش، باطری خودرو و شارژ کولر) با قیمت و تخفیف‌های مناسب ارائه شده است.



میزان صرفه‌جویی در هزینه‌ی کاربران راننده
با دریافت تخفیف‌ها
۲۵۵,۵۶۷,۰۰۰,۰۰۰ تومان



تعداد مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات
کارفیکس
۱,۵۵۷ مرکز

طرح‌های تشویقی

ارزش طرح‌های
تشویقی

+۱۴۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



تحفیف دریافت شده
۲۷۱,۸۹۰,۲۸۵,۰۰۰ تومان



خدمات استفاده شده در باشگاه
رانندگان اسنپ
۸۶۱,۰۰۰ خدمت



ارزش وام‌های اعطاشده به
کاربران راننده
۲۳,۵۶۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

جوایز و مزایای لیگ برتر در هر سطح

سطح کاپیتان

- ۱۴,۰۰۰,۰۰۰ تومان جایزه‌ی نقدی
- به علاوه‌ی تمام جوایز سطح برتر



سطح برتر

- ۱,۰۰۰,۰۰۰ تومان جایزه‌ی نقدی
- ۱۶۰ لیتر کمک‌هزینه‌ی بنزین، به ارزش ۴۸۰,۰۰۰ تومان
- ۱,۰۰۰,۰۰۰ تومان بن خرید از اسنپ‌کارفیکس
- ۴ کارواش رایگان



سطح طلایی

- ۸۰ لیتر کمک‌هزینه‌ی بنزین، به ارزش ۲۴۰,۰۰۰ تومان
- ۵۰۰,۰۰۰ تومان بن خرید از اسنپ‌کارفیکس
- ۲ کارواش رایگان



سطح نقره‌ای

- ۲۰ لیتر کمک‌هزینه‌ی بنزین، به ارزش ۶۰,۰۰۰ تومان
- ۲۵۰,۰۰۰ تومان بن خرید از اسنپ‌کارفیکس



Snapp! Drivers Club

باشگاه رانندگان | اسنپ بیمه



تعداد بیمه‌ی فروخته شده
۷۰,۰۰۰ عدد



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



تعداد خدمات فروخته شده
۱,۸۰۰,۰۰۰ خدمت

باشگاه رانندگان | لیگ

کاربران راننده‌ی اسنپ با توجه به سفرهای وارد لیگ کاربران راننده می‌شوند و در یکی از سطوح کاپیتان، برتر، طلایی، نقره‌ای و سبز قرار می‌گیرند. با ورود به هر کدام از این سطوح‌ها، کاربران راننده از جوایز و مزایایی بیش از تسهیلات معمول باشگاه رانندگان بهره‌مند می‌شوند.



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

کاربران فعال در لیگ

۱,۲۰۰,۰۰۰ نفر در شهر



اسنپباکس؛ راهکار ارسال هر بار

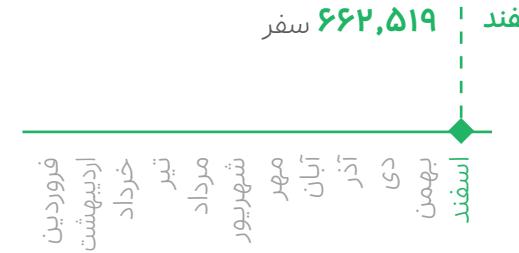
اسنپباکس، سرویس ارسال اسنپ، یک پلتفرم جامع برای ارسال کالا است که به کاربران و کسبوکارها امکانات متنوعی برای ارسال و جابه‌جایی مرسولات ارائه می‌دهد. این خدمات که برای سرعت و سادگی ارسال بار و بسته طراحی شده شامل انواع پیکها (بدون جعبه، با جعبه و پیک اقتصادی)، وانت سبک و سنگین، و خدمات ویژه‌ای اسباب‌کشی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


عملکرد

مجموع رکورد روزانه‌ی سفرها در همه‌ی سرویس‌ها*

۶۶۲,۵۱۹ سفر

۲۷



مجموع سفرها

۱۴۹,۵۱۶,۵۷۵ سفر

%۳۳/۸۶

رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به
سال گذشته


در مسیر تابآوری

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



کسری صادقی‌زاده
مدیرعامل اسنپباکس

 رفتار کاربر

کاربر ا مشتری

مجموع مسافت طی شده
۳۳۷,۱۹۸ کیلومتر

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



کاربر ا راننده

فعال ترین کاربر راننده
۱۶,۲۶۹ سفر | آقای س.ق.



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

 کاربر

کاربر ا مشتری

تعداد کل کاربران مشتری
۳۴,۰۲۰,۱۵۷

حساب کاربری



تعداد کاربران مشتری فعال
۹,۲۰۶,۹۳۱

حساب کاربری

کاربر ا سازمانی

سهم کسب و کارها از کل
کاربران مشتری
۱,۵۳۶,۴۲۵

%۳۹



سهم سفرهای کسب و کارها
از کل سفرها
۶۰,۲۲۲

%۷۹

کاربر ا راننده

تعداد کاربران راننده
۱,۵۳۶,۴۲۵

کاربر



تعداد کاربران راننده فعال
۶۰,۲۲۲

کاربر

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

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


اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | پشتیبانی


مجموع ساعت مکالمه پشتیبانی با کاربران

۲۴۵,۷۱۹

معادل حدود ۲۸ سال



مجموع تماس‌های

ورودی و خروجی

۸,۸۴۰,۹۳۲ تماس

نسبت تماس‌های ورودی کاربران



%۲۳

کاربر مشتری

%۷۷

کاربر راننده

نسبت تماس‌های پاسخ داده شده

%۸۹/۹



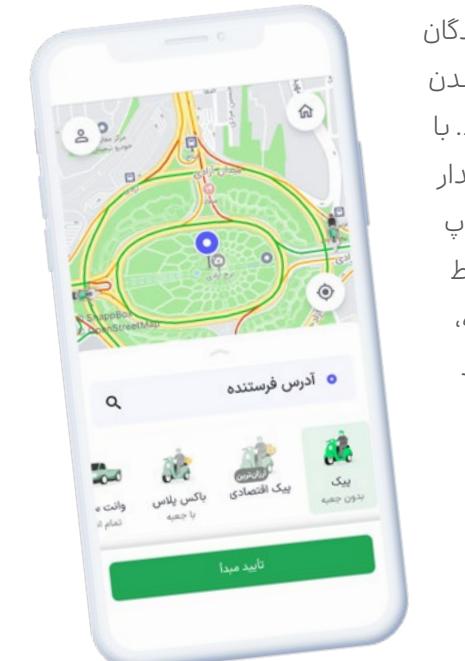
میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی

۵۰ ثانیه

میانگین زمان مکالمه با کاربران

۲ دقیقه و ۶ ثانیه


اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | اپ


اقدامات برای بهبود تجربه کاربری

راه اندازی قابلیت پرداخت آمن

«پرداخت آمن» قابلیتی است که همه کاربران از جمله فروشنده‌ان و صاحبان کسب و کارهای آنلاین می‌توانند از آن برای فروش و رساندن کالا به دست خریداران به شیوه‌ای آمن و مطمئن استفاده کنند. با پرداخت آمن، کاربران می‌توانند کالای مورد نظرشان را برای خریدار ارسال کنند و گیرنده، هنگام دریافت کالا، هزینه‌ی آن را طریق اپ اسنپباکس به فروشنده پرداخت کند. کالای فروخته شده توسط ناوگان اسنپباکس، پس از حصول اطمینان از پرداخت هزینه، به خریدار تحویل داده می‌شود و هزینه‌ی کالا طی روز کاری بعد به حساب بانکی فروشنده واریز خواهد شد.

ایجاد امکان تعیین سقف پوشش بیمه‌ی مرسله بر اساس

ارزش آن در تمام سرویس‌ها

فعال سازی سرویس «وانت ویژه» برای بهبود کیفیت خدمات

وانت در شهر تهران

فعال سازی سرویس «وانت به همراه نیروی کمکی» برای

جایه‌جایی بار در ۱۴ استان

آغاز فعالیت سرویس «کارباکس» (حمل مرسله با سواری)

در ۱۳ شهر

جبران خسارت با بیمه‌ی اسنپباکس

تمام مرسوله‌های 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. اسنپباکس، در صورت صحت مستندات ارائه شده از سوی کاربر، شکایت موردنظر را برای پرداخت خسارت به شرکت صادرکننده‌ی بیمه ارسال می‌کند و جبران خسارت انجام می‌شود.

نسبت سفرهای
خسارت‌دیده در سرویس
اسباب‌کشی به کل سفرها

%۰/۶



مبلغ پرداخت شده از سوی
اسنپباکس بابت جبران خسارت
۹,۱۵۷,۴۱۶,۵۹۱ تومان

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

مجموع تیکت‌ها
۵,۳۷۵,۶۹۴ تیکت



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

کاربر مشتری



اطلاع از وضعیت سفر
بررسی نحوه‌ی پرداخت
درخواست تغییر در وضعیت سفر
پیگیری مسدودی حساب کاربری

کاربر راننده



درصد شکایات ثبت شده
نسبت به تعداد سفرها

%۰/۱۴



۴/۵۵ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی



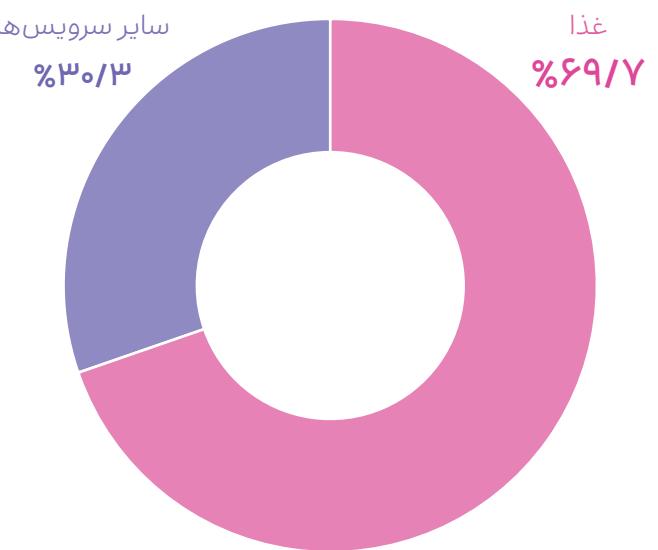


اسنپفود؛ به میل کاربران

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

عملکرد

سهم سفارش کاربران از سرویس‌های اسنپفود



شهرهای محل فعالیت

۱۷۸

شهر بزرگ و کوچک



عهدی دوباره برای تجربه‌ای بهتر

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

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

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



سعید لطفی
مدیرعامل اسنپفود

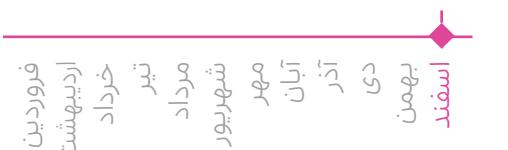


مهراد عبدالرزاق
رئیس هیئت مدیره

 رفتار کاربر

پُرسفارش‌ترین روز

۲ اسفند +۵۰۰,۰۰۰ تراکنش



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



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



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

 کاربر

کاربر راننده

کاربر مشتری

تعداد کاربران راننده فعال

۱۳۴,۰۰۶

کاربر



تعداد کاربران مشتری

۲۶,۸۰۴,۹۷۷

حساب کاربری



تعداد کاربران مشتری فعال

۹,۳۹۶,۵۶۸

حساب کاربری

بزرگ‌ترین سبد خرید در یک سفارش ۲,۲۵۰ قلم	
تعداد	محصول
۴۰۰	چلو خورش قیمه
۴۰۰	چلو خورش قورمه سبزی
۳۰۰	زرشک‌پلو با مرغ
۳۵۰	چلو جوجه کباب
۴۰۰	چلو خورش قیمه سبزه‌منی اقتصادی
۴۰۰	چلو کباب میکس



پُرخراج‌ترین کاربر سال

۱,۸۰۴,۴۶۵,۹۸۶ تومان
۸۶۳ سفارش

گران‌ترین سفارش	
تعداد	محصول
۱۴ عدد	پک اکونومی
۱۳ عدد	پیتزا سوخاری
۱۴ عدد	پیتزا پیرونی
۲۹ عدد	پیتزا فصل بیف سوخاری
۵۰ عدد	سالاد سزار رول پنیری
۳۱ عدد	پک سه ران (شش تک)
۳۱ عدد	پک سه رول پنیری
۴۰ عدد	کمبو پیتزا ۳ نفره
۲۷ عدد	پک ۳ تا ۴ نفره
۵۰ عدد	پک ۴ تا ۶ نفره
۱۰۰ عدد	پک امضا ۶ تا ۸ نفره

۱۹۹,۴۷۷,۶۰۰ تومان مبلغ کل



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



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



محبوب‌ترین سرویس

سلامت و زیبایی



۴/۶۷ از ۵



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

اقدامات عملیاتی اپ
اقدامات عملیاتی اپ


اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

کاربر مشتری

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

کاربر راننده

- استفاده از قابلیت تماس امن
- راه‌اندازی باشگاه جوايز همکاران

کاربر فروشنده

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


۳۰ غذای محبوب


پیتزا آمریکایی



جوچه کباب



کباب

گوجه‌فرنگی

محبوب‌ترین میوه و سبزیجات


باقلوا

محبوب‌ترین شیرینی


تخمه‌ی آفتاب‌گردان

محبوب‌ترین خشکبار


سنگ سنتی

محبوب‌ترین نان


سینه‌ی مرغ بدون استخوان

محبوب‌ترین محصول پروتئینی


کافه لاته

محبوب‌ترین سفارش از کافه



 اقدامات عملیاتی

 اقدامات عملیاتی اپشتیبانی


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



مجموع تماس‌های ورودی و خروجی
۷,۱۸۸,۸۵۴ تماس



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



مجموع تیکت‌ها و چت‌های ثبت شده
۲,۲۸۳,۴۵۲ تیکت و چت



۵ از ۱۴/۶۴

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

 اقدامات عملیاتی

 اقدامات عملیاتی ارسال

درصد تحویل به موقع سفارش‌ها*

%۸۲



 ۴ دقیقه
رساندن سریع‌ترین ارسال



مجموع مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها
۱۸۵,۶۸۳,۹۶۹ کیلومتر

معادل حدود ۱۴,۰۰۰ مرتبه رفت و برگشت از شمال به جنوب ایران 



اسنپپی؛ برای خریدهای پی‌درپی

اسنپپی در ۱۳۹۹ با ارائهٔ سرویس اعتباری برای اولین بار در ایران مدل «الان بخر، بعداً پرداخت کن» را در اختیار کاربران سوپراپ اسنپ قرار داد. در حال حاضر خدمات اسنپپی شامل سرویس اعتبار ماهانه (الان بخر، بعداً پرداخت کن)، سرویس اعتبار اقساطی (۴ قسط)، سرویس اعتبار بانکی، سرویس بیمه (بیمه موبایل، شخص ثالث و بدنه)، سرویس پرداخت مستقیم (پرداخت بدون نیاز به ثبت اطلاعات کارت و رمز دوم) و سرویس خرید اعتباری حضوری (ماهانه و اقساطی) می‌شود. کاربران با استفاده از اعتبار ماهانه اسنپپی می‌توانند از سرویس‌های سوپراپ خرید کنند و هزینه‌ی آن را بعداً پردازند. همچنین کاربران می‌توانند با استفاده از «اعتبار اقساطی» و «اعتبار بانکی» خریدهای متنوعی از فروشگاه‌های طرف قرارداد کرده و هزینه‌ی آن را بعداً پرداخت کنند. خریدهای انجام‌شده با اعتبار اقساطی ارائه شده از سوی اسنپپی به کاربران، در ۴ قسط و بدون دریافت کارمزد یا نیاز به ضامن انجام می‌گیرد و خریدهای انجام‌شده با اعتبار بانکی تا سقف ۷۰ میلیون تومان با امکان بازپرداخت تا ۱۴ ماه صورت می‌پذیرد.


عملکرد

%۲۰۲
رشد مجموع سفارش‌ها با
سرویس اعتبار اقساطی

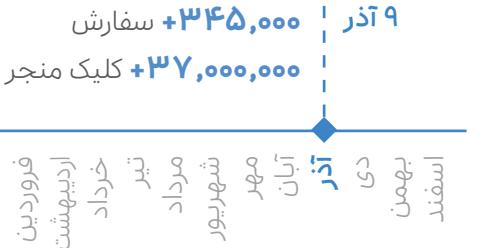


%۲۹۵
رشد مجموع مبلغ سفارش‌ها با
سرویس اعتبار اقساطی



پُربارترین روز اسنپپی

مجموع کلیک روی
فروشگاه‌ها و محصولات
+۲۲,۵۰۰,۰۰۰

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

گذار اسنپپی از ارائه‌ی اعتبار به بازآفرینی تجربه‌ی خرید

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

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



مجید حسامی

مدیرعامل اسنپپی و اسنپبیمه

کاربر ا فروشنده



کاربر

کاربر ا مشتری

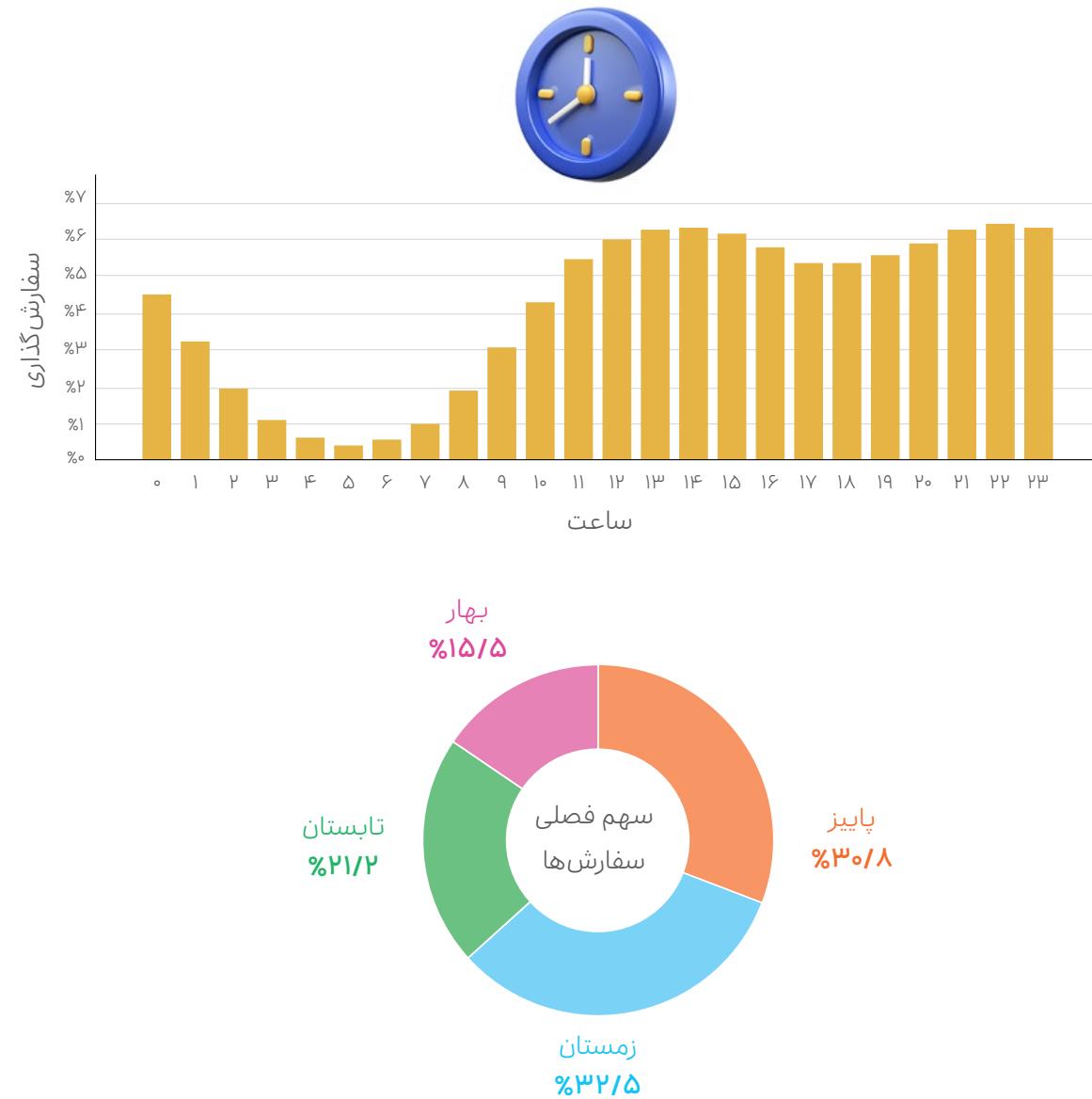
تعداد کل کاربران
+۶,۸۷۰,۰۰۰
کاربر



تعداد کاربران فعال
+۳,۹۰۰,۰۰۰
کاربر

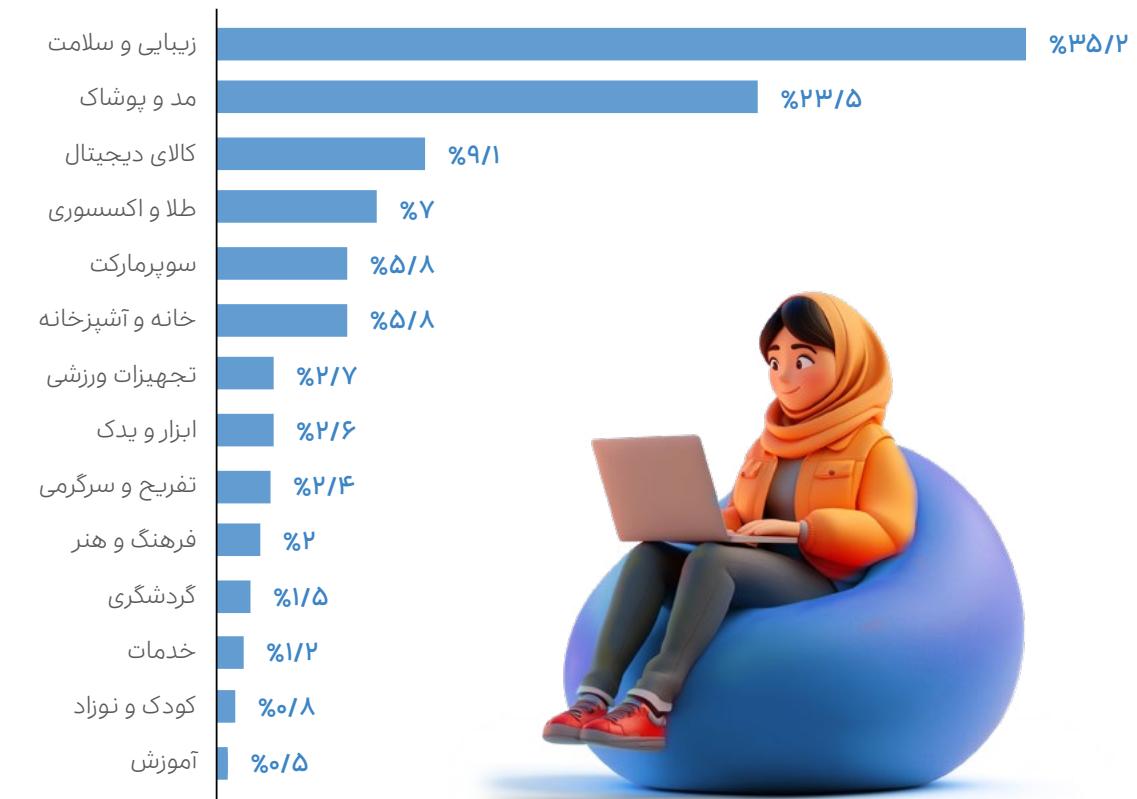
رشد تعداد کاربران اسنپپ در سال‌های اخیر نشان‌دهنده‌ی تمایل بیشتر افراد به استفاده از خدمات اینترنتی امنیتی، اقساطی و وام بانکی است. ^(@)

توزیع ساعت‌های سفارش‌گذاری کاربران در طول شب‌نهروز



رفتار کاربر

سهم هر دسته‌بندی از کل سفارش‌های سرویس اعتبار اقساطی



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



رکورد سفارش ۱ کاربر از سرویس اعتبار
اقساطی در جممه‌ی پُرتخفیف
۲۶۱ سفارش



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



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



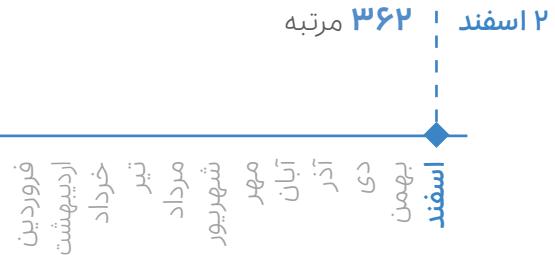
رکورد محصول خریداری شده در ۱ سفارش
۳,۰۰۰ عدد

گاز استریل زرین طب

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



رکورد استفاده‌ی ۱ کاربر از سرویس
اعتباری ماهانه در ۱ روز



رکورد کالای سفارش داده شده از سوی
۱ کاربر از سرویس اعتبار اقساطی

۳,۹۳۸ کالا



رکورد استفاده‌ی ۱ کاربر از
سرویس اعتبار اقساطی
۱۴۰۶ سفارش

اقدامات عملیاتی
اقدامات عملیاتی خدمات

اقداماتی برای توسعه خدمات

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

گرانترین خرید سال با اعتبار اقساطی

۲۸ اسفند | ۱۹۶,۴۴۳ تومان

گردنبند زنجیر پلین

اسفند
بهمن
خرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی

فروردین
اردیبهشت
خرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی

ارزانترین خرید سال با اعتبار اقساطی

۹ آذر | ۲۰۰ تومان (قیمت بعد از تخفیف)

پیج هواگیری ترموموستات پژو ۱۴۰۵

اسفند
بهمن
خرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی

فروردین
اردیبهشت
خرداد
شهریور
مهر
آبان
آذر
دی

۵ کالای دارای بیشترین جستجو


- کیف زنانه
- پلیاستیشن ۵
- کفشهای
- ساعت هوشمند
- طلا

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

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



درصد شکایات ثبت شده نسبت
به سفارش‌های ثبت شده

%۰/۱۳



درصد شکایات حل شده

%۹۷



۴/۶ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپشتیبانی



مجموع ساعت مکالمه
پشتیبانی با کاربران
۱۳۵,۰۰۰ + ساعت

معادل حدود ۱۵ سال ۴ ماه



مجموع تماس‌های
ورودی و خروجی
۴,۶۹۴,۱۷۸ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۲ دقیقه و ۹ ثانیه



مجموع چت‌ها
۲۷۱,۶۶۷ چت

میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۱۴ ثانیه


عملکرد

۳ برابر

رشد اسنپبیمه
نسبت به سال گذشته



رفتار کاربر


بیمه‌ای‌ترین کاربر
خرید **۳۸** بیمه‌نامه
(انواع بیمه‌ها)

جوان‌ترین مشتری اسنپبیمه
۱۳ ساله



مسن‌ترین مشتری اسنپبیمه
۹۴ ساله

اسنپبیمه؛ تضمینی برای آینده و امنیت

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

بیشترین مدل گوشی‌ای که بیمه شده
سامسونگ، اپل و شیائومی



موبایل

شهرهایی که بیمه‌نامه‌ی خودرو برای آن‌ها
ارسال شده است
۷۵۳ شهر



خودرو

شهرهای دارای بیشترین بیمه‌نامه‌ی خودرو
• تهران • مشهد • اصفهان

گران‌ترین سفارش بیمه‌ی ثبت‌شده
خودروی پورشه ماکان

قدیمی‌ترین خودروی بیمه‌شده
شورلت مدل ۱۳۵۹



اسنپ‌مارکت؛ خرید روزانه به یک اشاره

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



سال یکپارچگی و هم‌افزایی

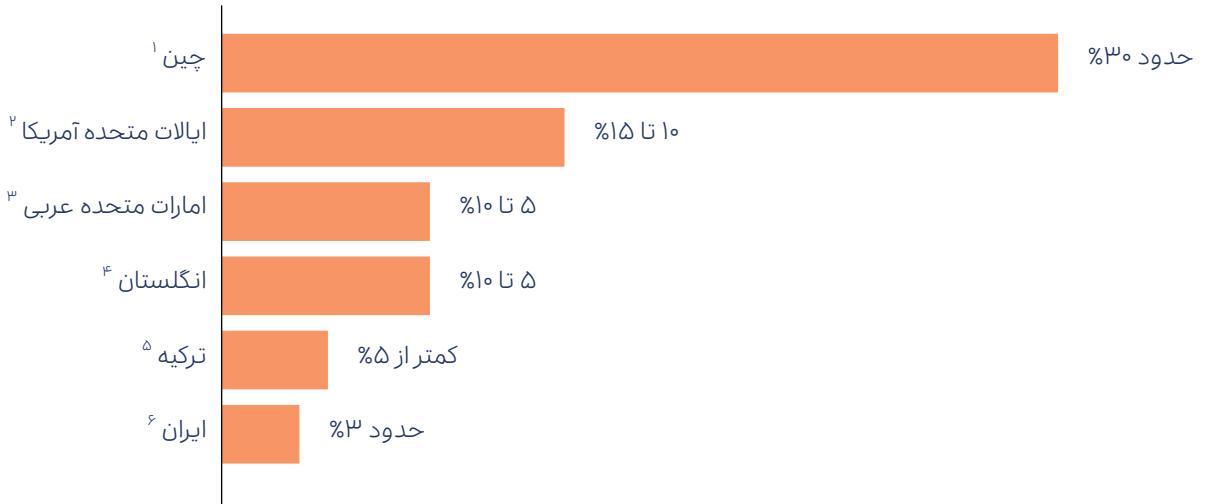
۱۴۰۳ برای ما در اسنپ‌مارکت سالی سرنوشت‌ساز بود و فصلی تازه را آغاز کردیم؛ با تصمیمی استراتژیک، برندهای زیرمجموعه‌مان را زیر یک هویت یکپارچه گردآوردمی‌خواستیم و گامی برای ساخت تجربه‌ای ساده‌تر، هماهنگ‌تر و قدرتمندتر برای کاربران و شرکای تجاری‌مان برداشتیم. این یکپارچگی تنها با هدف برندهسازی نبود؛ با این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



رامین لایقی ^۶ و پویا رستگار

مدیران عامل اسنپ‌مارکت

نمایه‌گذاری سهم خواربارفروشی آنلاین از کل بازار در دنیا



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

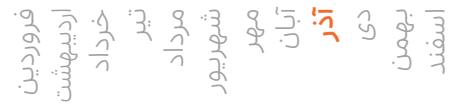
- ۱. گزارش «مکینزی چین» (McKinsey China)، گزارش «استاتیستا» (Statista)
- ۲. افزونه‌ی «ابرلو» (Oberlo)، گزارش «فارای» (FarEye)
- ۳. آژانس «ایدیه» (IDEA) (ZAWYA)
- ۴. گزارش «ایستاتیستا» (Statista)
- ۵. گزارش «استاتیستا» (Statista)
- ۶. گزارش «ریدسیئر» (Redseer)، وبسایت «زاویه» (ZAWYA)

منابع:



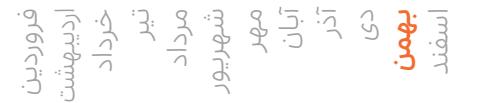
بیشترین تعداد سفارش در یک روز

۹ آذر | +۱۸۰,۰۰۰ سفارش



بیشترین میزان فروش ماهانه

بهمن | +۱,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



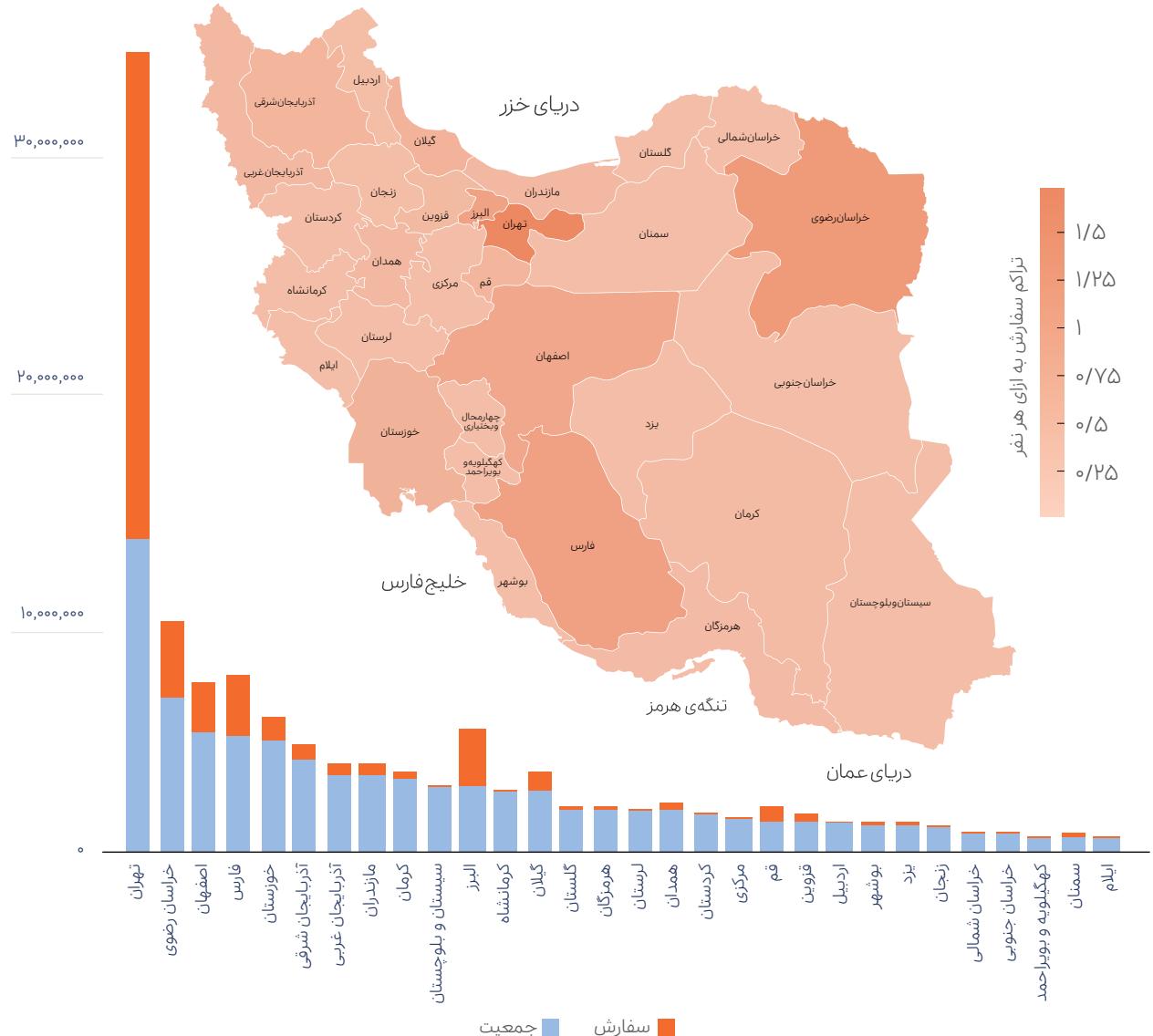
برندهایی با بیشترین رشد فروش ریالی



- پویا پروتئین
- کالین
- خوشبخت
- پمینا
- شف هو
- لایف استار
- فیلفیل
- نوبر سبز
- مکنی

نقشه‌ی فراوانی سفارش‌های اسنپ‌مارکت در استان‌های کشور

۱۲۷ شهر در ۳۱ استان



 رفتار کاربر

 رفتار کاربر ا مشتری

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



تعداد کاربران

۳,۶۱۵

فروشگاه



تعداد فروشگاه‌های جدید

۱,۴۱۲

فروشگاه

تعداد کاربران فعال

۲۸,۵۶۳,۲۴۰

حساب کاربری


 کاربر

 کاربر ا مشتری

محبوب‌ترین دسته‌بندی کالاهای برای کاربران اسنپ‌مارکت



گران‌ترین سبد خرید
۲۴۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان
(سفارش غیرسازمانی)

پُرکالاترین سبد خرید
۱۴۵۷ قلم از ۵۸ نوع کالای مختلف
(سفارش غیرسازمانی)



محصولات دارای بیشترین میزان فروش* (بر اساس مبلغ)



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

حرفه‌ای‌ترین فروشنده

فروشگاه‌های زنجیره‌ای

فروشگاه
دیلی مارکت گلشن
در معالی‌آباد شیراز

دیگر شهرها

سوپرمارکت
دنیز
در شیراز

تهران

سوپرمارکت
دريان‌لند
در منطقه‌ی فرج‌زادی



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

 رفتار کاربر

رفتار کاربر ا فروشنده

۶,۲۳۵,۰۰۰,۰۰۰ + تومان
سوپرمارکتی در تجریش، تهران



رکورد بیشترین درآمد ماهانه‌ی
یک سوپرمارکت



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



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | ارسال


بیشترین مسافت طی شده برای ارسال ۱ سفارش

۱۴۰ کیلومتر

مجموع مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها
۱۰۵,۸۴۱,۲۰۰ کیلومتر

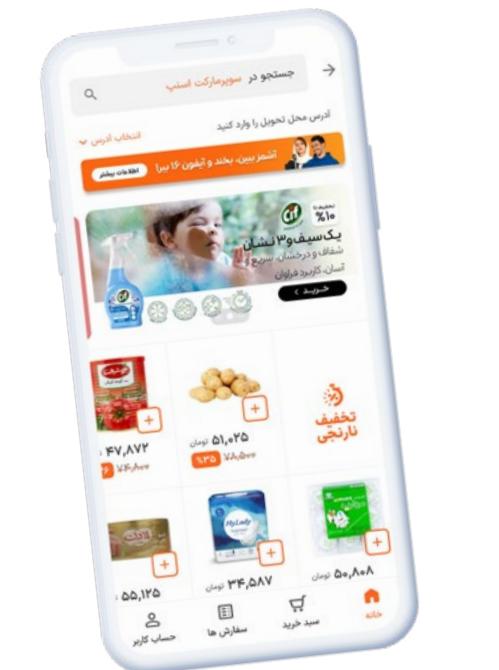
↔️ معادل حدود ۲۳,۰۰۰ مرتبه رفت‌وبرگشت از شمال به جنوب ایران


اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

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



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

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



درصد شکایات ثبت شده نسبت به
تعداد سفارش‌های ثبت شده

۵۰/۰۲



۴۷ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپشتیبانی



مجموع ساعت مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
۱۵۱,۸۱۴ ساعت

↔ معادل حدود ۱۷ سال و ۱۴ ماه



مجموع تماس‌های
ورودی و خروجی
۶,۸۲۷,۲۳۷ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۱ دقیقه و ۳۱ ثانیه



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

میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۳۵ ثانیه



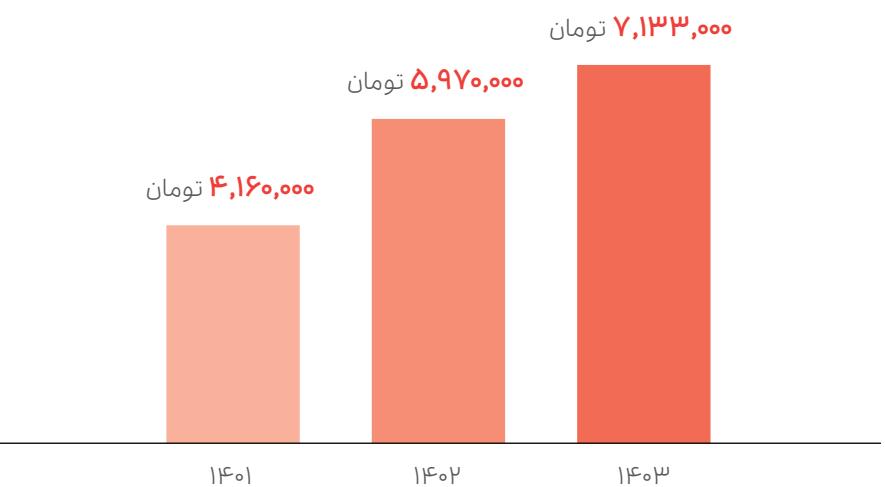
اسنپtrip؛ نقشه‌ی راه سفر

در سال‌های گذشته، اسنپtrip سرویس‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات سفر را در سوپراپ اسنپ قدم به قدم کامل کرده است؛ از خرید بلیت هوایپما، اتوبوس و قطار گرفته تا رزرو هتل و هتل‌آپارتمان و تورهای مسافرتی. در کنار این خدمات، اسنپtrip امکان ویژه‌ای را برای همکاری با شرکت‌ها و آژانس‌ها طراحی کرده است تا بتوانند با استفاده از آن سفرهای سازمانی را آسان‌تر مدیریت کنند. در کنار رشد در بازار آنلاین گردشگری، اسنپtrip تلاش می‌کند با ارائه‌ی تخفیف‌های ویژه و فصلی سفر رفتن را برای کاربران سوپراپ اسنپ اقتصادی‌تر و به صرفه‌تر کند. امکان استفاده از سرویس اعتباری و قابلیت پرداخت ۱۴ قسطه برای خرید بلیت پرواز داخلی و تور یکی از خدمات تازه‌ی این سرویس است. همچنین، با سیستم اطلاع‌رسانی کاهش قیمت پرواز که در ۱۴۰۳ فعال شد، کاربران می‌توانند پیش از نهایی کردن خرید بلیت از گزینه‌های ارزان‌تری که در دسترس قرار می‌گیرد مطلع شوند.

🕒 نگاهی به هزینه‌های گردشگری در ۳ سال اخیر

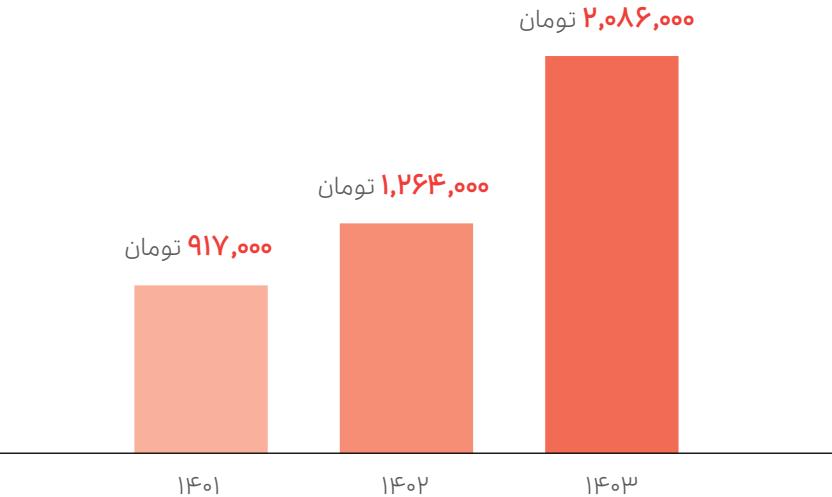

پرواز خارجی

میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی در اسنپتريپ



پرواز داخلی

میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی در اسنپتريپ



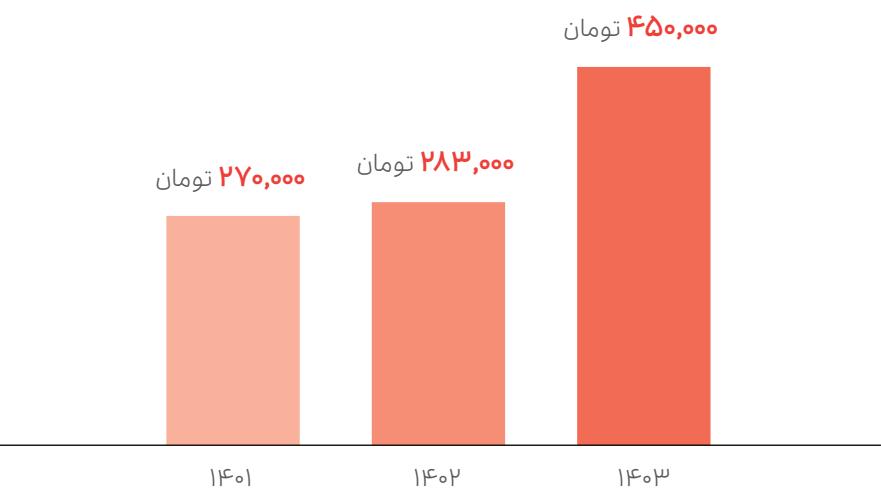
⑧ میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی نسبت به سال گذشته حدود ۱۹٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.

⑧ میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۶۵٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



قطار

میانگین قیمت بلیت قطار داخلی در اسنپتريپ

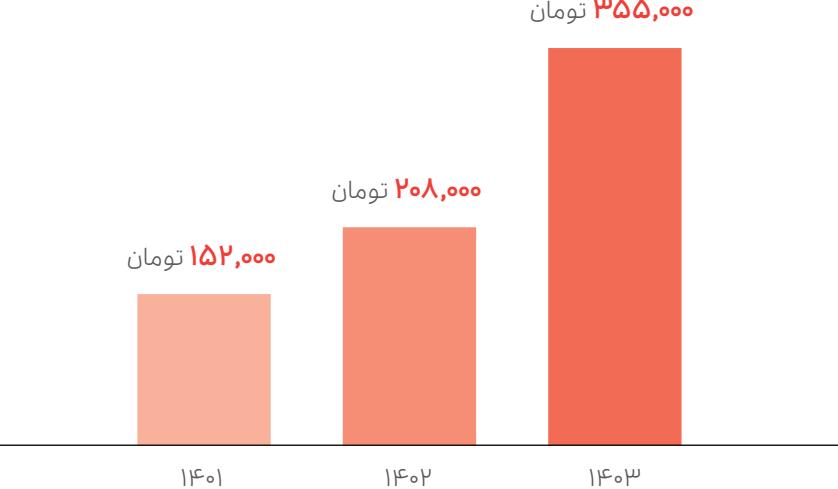


② میانگین قیمت بلیت قطار داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۵۹٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



اتوبوس

میانگین قیمت بلیت اتوبوس داخلی در اسنپتريپ

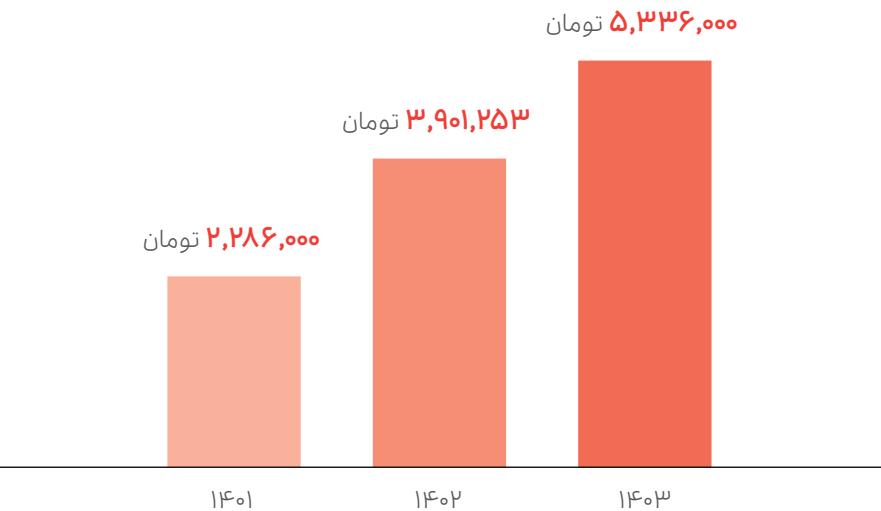


② میانگین قیمت بلیت اتوبوس داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۷۰٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



هتل خارجی

میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل خارجی در اسنپtrip

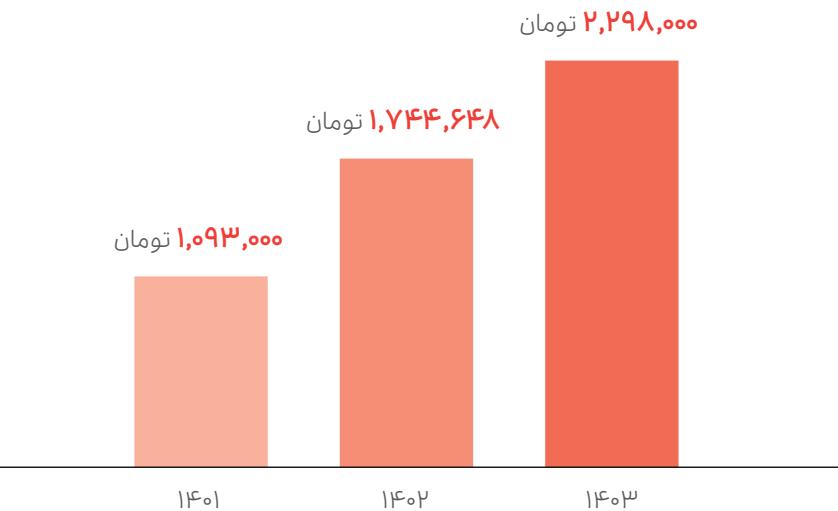


② میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل خارجی نسبت به سال گذشته حدود ۷/۳۶٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.



هتل داخلی

میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل داخلی در اسنپtrip



② میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل داخلی نسبت به سال گذشته حدود ۷/۳۱٪ افزایش داشته است. این افزایش قیمت ناشی از عوامل بیرونی و سیاست‌های کلان قیمت‌گذاری در صنعت گردشگری کشور بوده است.

 **عملکرد**
%۱۶

رشد حجم فروش تمام سرویس‌ها
نسبت به سال گذشته


رکورد ۲۲,۹۷۸ سفارش در یک روز


پُرفروش‌ترین فصل سال
زمستان

این رکورد بیشترین میزان ثبت شده‌ی سفارش
در طول یک روز تاکنون بوده است.

- در ۱۱۴۰ رکورد روزانه، ماهانه و فصلی در ^۳_۳ سرویس هتل داخلی، پرواز خارجی و تور ثبت شده است.

سفر، نیازی بنیادی برای همه

در سالی که گذشت، با همراهی مشتریان وفادارمان، رکوردهای ارزشمندی ثبت کردیم و سهم بازارمان را به طور چشمگیری گسترش دادیم. با نگاهی عمیق‌تر به خواسته‌های مسافران، سرویس تور را تا جایی گسترش دادیم که به سریع‌ترین میزان رشد در بین سرویس‌های اسنپتريپ رسید.

افتخار می‌کنیم که ناممان به عنوان رهبر بازار در صنعت هتلداری شناخته شده است. ما باور داریم که سفر، تفریحی لوکس نیست؛ نیازی بنیادی برای تزییق شادی به زندگی است و در همین راستا، بر سرویس پرداخت قسطی خدمات سفر تمرکز کردیم تا از دغدغه‌ی کاربران برای برنامه‌ریزی مالی سفر، کاسته شود. در مسیرمان، با چالش‌های زیادی مثل قیمت‌گذاری دستوری و محدودیت در عرضه‌ی پرواز داخلی مواجه‌ایم؛ اما همچنان برای تسهیل سفر تلاش می‌کنیم.



آرمان آیت‌الله‌ی ^و
مدیرعامل
بخش هتل و تور



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



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



مجموع تخفیف‌های اهدایی به کاربران پرواز داخلی و خارجی
۱۹,۶۷۶,۲۳۵,۸۹۹ تومان



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



رشد رزرو سازمانی هتل داخلی
٪۱۴



رشد رزرو هتل داخلی
٪۱۷



رشد فروش پرواز داخلی
٪۱۹



رشد فروش پرواز خارجی
٪۱۴



رشد فروش تور (میانگین ماه‌به‌ماه)
٪۱۰



رشد فروش بلیت قطار
٪۱۹

 رفتار کاربر

 رفتار کاربر ا پرواز


بیشترین بلیت پرواز خارجی
خریداری شده توسط ۱ نفر
۵۶۱ بلیت



بیشترین بلیت پرواز داخلی
خریداری شده توسط ۱ نفر
۳۱۳ بلیت



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

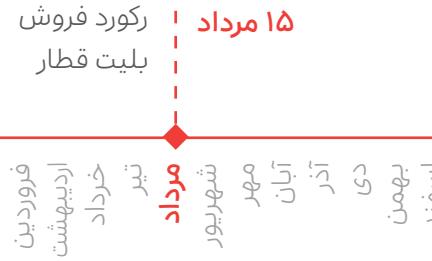
 کاربر

تعداد کل کاربران
۵,۱۷۰,۸۸۹
حساب کاربری



%**۳۰/۵**
افزایش کاربران فعال
نسبت به سال گذشته





- ۵ مقصد محبوب سفر با قطار
- تهران
 - مشهد
 - اصفهان
 - قم
 - بندرعباس
 - یزد

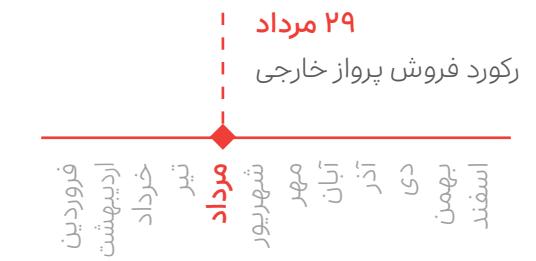
رفتار کاربر اتوبوس



- ۵ مقصد محبوب سفر با اتوبوس
- تهران
 - مشهد
 - اصفهان
 - شیراز
 - مشهد
 - اهواز

رفتار کاربر اقطار

رفتار کاربر ا پرواز



۵ مسیر پُرتردد
(رفت و برگشت)

پرواز خارجی

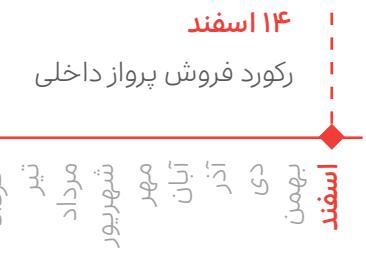
تهران - استانبول

تهران - نجف

تهران - دبی

تبریز - استانبول

تهران - مسقط



پرواز داخلی

تهران - مشهد

تهران - کیش

تهران - شیراز

تهران - اهواز

تهران - تبریز


رکورددار طولانی‌ترین اقامت داخلی

۳۰ شب اقامت در هتل آتیلار بندرعباس
۱۳۴,۲۰۳,۰۰۰ تومان


رکورددار طولانی‌ترین اقامت خارجی

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

رفتار کاربر اهتل


۲ اسفند
رکورد فروش
هتل داخلی

۱۷ فروردین
۱۶ اردیبهشت
۱۵ خرداد
۱۴ تیر
۱۳ بهمن
۱۲ شهریور
۱۱ مهر
۱۰ آبان
۹ آذر
۸ دی

۲۵ شهریور
هتل خارجی

۱۷ فروردین
۱۶ اردیبهشت
۱۵ خرداد
۱۴ تیر
۱۳ بهمن
۱۲ شهریور
۱۱ مهر
۱۰ آبان
۹ آذر
۸ دی

رفتار کاربر اتور

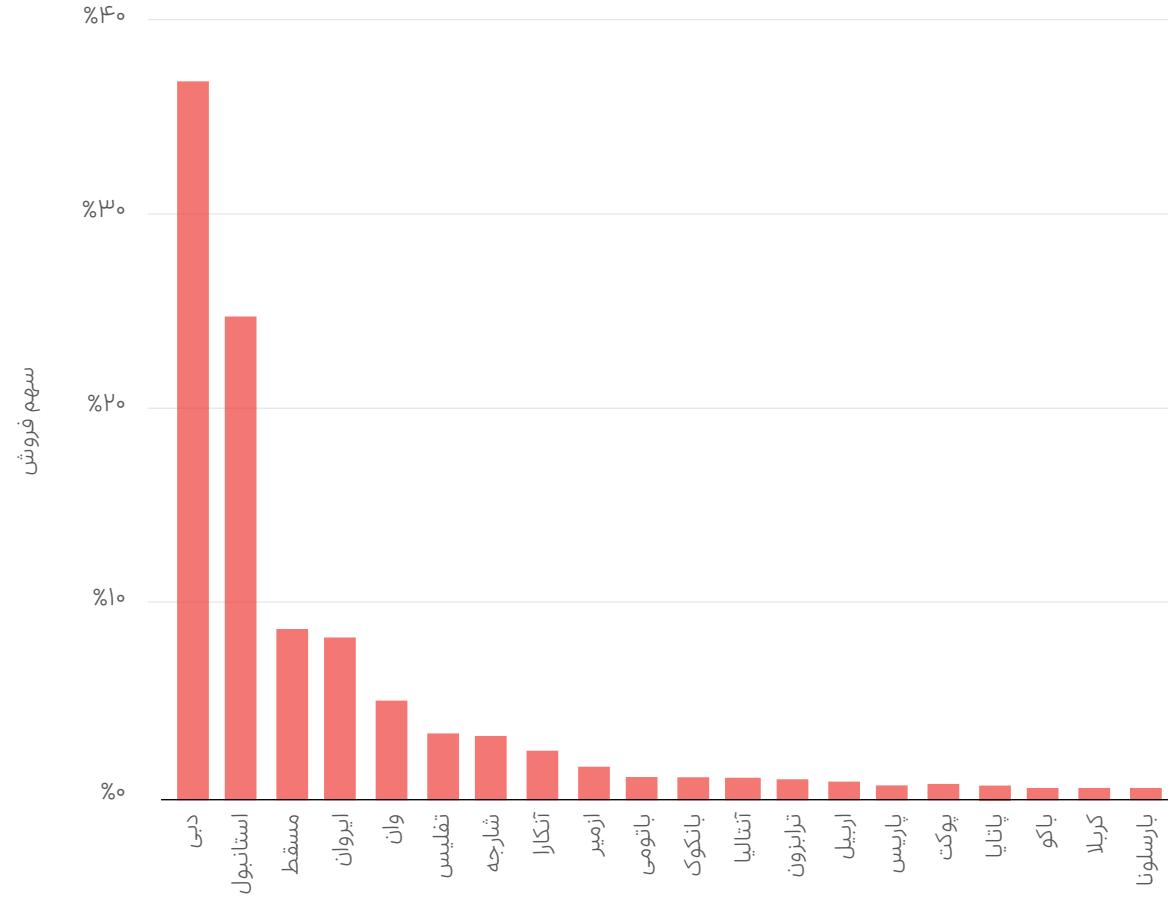

۱۴ اسفند
رکورد فروش
تور داخلی

۱۷ فروردین
۱۶ اردیبهشت
۱۵ خرداد
۱۴ تیر
۱۳ بهمن
۱۲ شهریور
۱۱ مهر
۱۰ آبان
۹ آذر
۸ دی

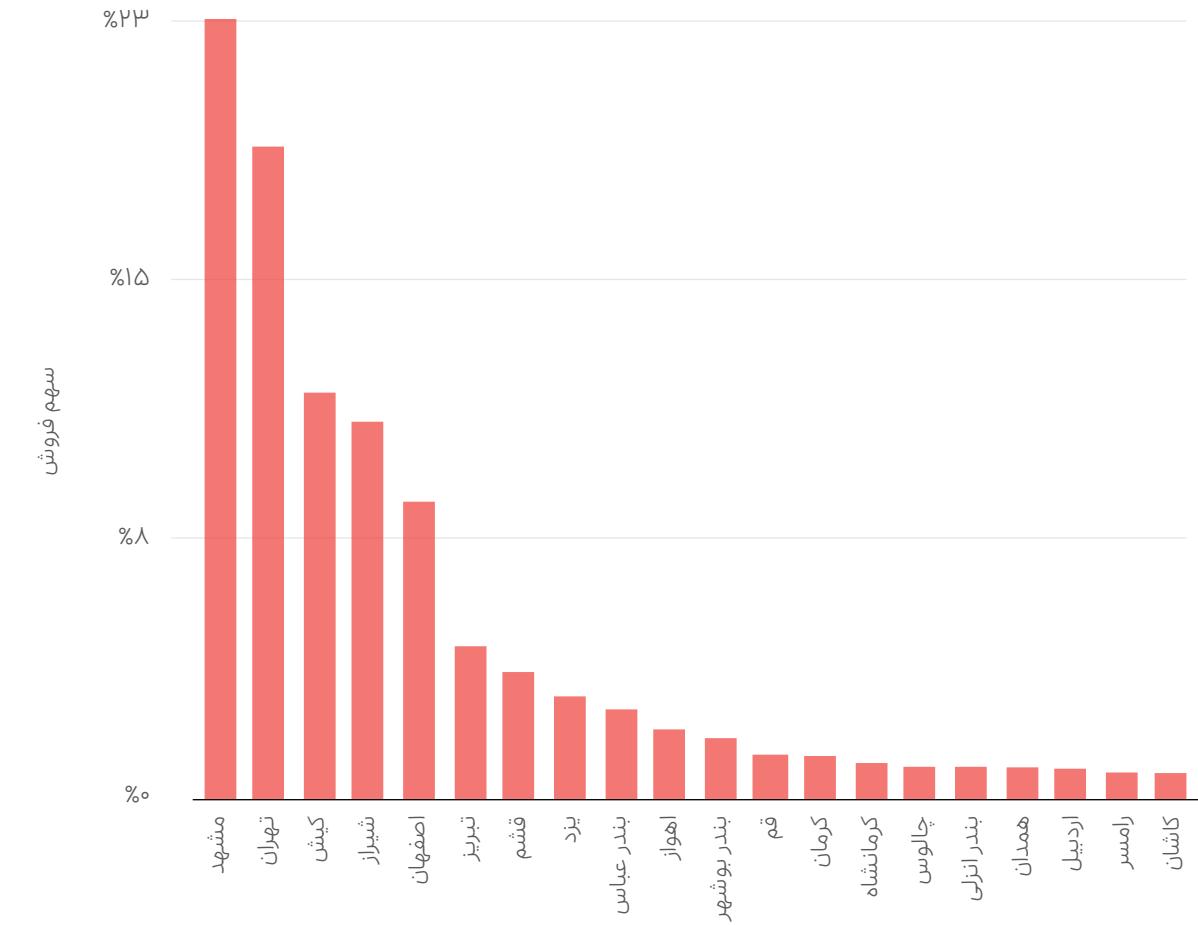
۱۸ اسفند
رکورد فروش
تور خارجی

۱۷ فروردین
۱۶ اردیبهشت
۱۵ خرداد
۱۴ تیر
۱۳ بهمن
۱۲ شهریور
۱۱ مهر
۱۰ آبان
۹ آذر
۸ دی

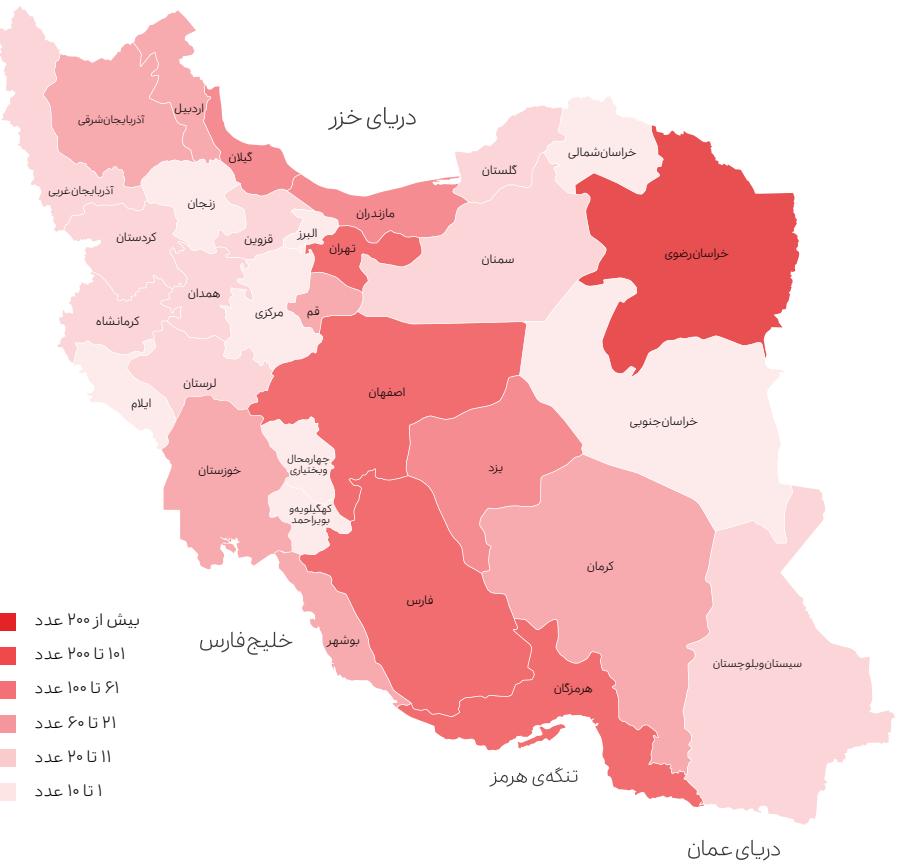
مقاصد خارجی محبوب برای رزرو هتل



مقاصد داخلی محبوب برای رزرو هتل



پراکندگی جغرافیایی هتل‌های فعال اسنپتريپ در ایران



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

⚙️ اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه‌ی کاربری

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




 اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپشتیبانی



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



مجموع تماس‌ها
۱,۰۵۲,۱۵۶ تماس



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



درصد شکایات ثبت شده
نسبت به سفارش‌های
ثبت شده
۵۰/۵۸%



۱۴/۱۴۵
میزان رضایت کاربران از پشتیبانی



اسنپشاپ؛ خرید اینترنتی، راحت و قسطی

مأموریت اصلی اسنپشاپ امکان خرید آنلاین محصولات مختلف با امکان مقایسه و انتخاب بهترین قیمت در شهر و سریع‌ترین زمان ارسال است. در حال حاضر، در فروشگاه اسنپ، طیف وسیعی از محصولات را می‌توانید در دسته‌بندی‌های زیبایی و سلامت، فرهنگ و هنر، دیجیتال، مد و پوشак، لوازم خودرو و ابزارآلات، ورزش و سفر، مادر و کودک و خانه و آشپزخانه خریداری کنید. قابلیت‌های مختلف اسنپشاپ شامل امکان پرداخت قسطی (۱۴ قسط)، امکان ارسال سریع (زیر ۳ ساعت)، امکان ارسال عادی، ارسال رایگان به ازای مبلغ مشخصی از خرید و امکان ارسال فردا است که در سال گذشته با هدف صرفه‌جویی در هزینه‌ی ارسال برای کاربران فعال شد. امکان مرجع کردن محصولات در صورت عدم رضایت در بازه‌ی زمانی مشخص، امکان ثبت‌نظر و امتیازدهی به فروشنده‌گان و باخبر شدن از تخفیف‌ها و پیشنهادهای ویژه‌ی فروشگاه‌ها از دیگر خدمات این فروشگاه آنلاین است.



در مسیر تثبیت جایگاه دوم بازار رشد

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

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



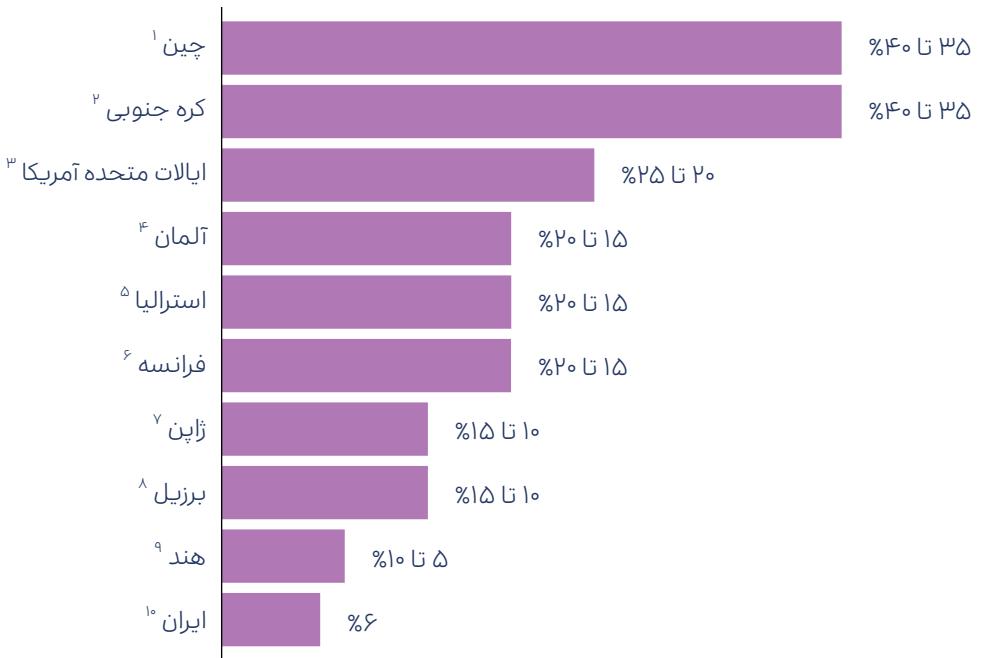
امین سمیعی

مدیرعامل اسنپشاپ



نماینده خرده‌فروشی آنلاین در دنیا

سهم خرده‌فروشی آنلاین از کل بازار



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

منابع:

۱. گزارش «موبیلود» (MobiLoud)

۲. گزارش «موبیلود»

۷. گزارش «ای‌مارکتِر»

۸. گزارش «استاتیستا» (Statista)

۹. گزارش «ای‌مارکتِر» (eMarketer)

۱۰. آننس «ایده» (IDEA)

۳. گزارش «موبیلود»، گزارش «ای‌مارکتِر» (eMarketer)

۴، ۵ و ۶. گزارش شرکت «داده‌پردازی تجارت الکترونیک» (ECDB)

کاربر

کاربر افروشندہ

تعداد کل کاربران

۳۸,۰۸۸
کاربر فروشنده



تعداد کاربران فعال

፭፻፲፯

کاربر فروشنده

کاربر ا مشتری

تعداد کل کاربران

۱,۷۲۰,۷۱۲



تعداد کاربران فعال

۱,۲۶۸,۵۵۶

حساب کاربری

رشد تعداد کاربران
فروشنده

۲۲,۸۷۹



عملکرد

%132

رشد فروش کل اقلام

%۲۳

رشد تنوع کالائی



پرسفارش ترین روز سال

جمعه ۹ آذر
حراجمعه

۱۵/۲ برابر رشد نسبت به حراج معمه‌ی اول بازدید ۳,۰۰۰,۰۰۰

اسفند	بهمن	دی	آستانه	مهر	شهریور	مهرداد	تیر	اردیبهشت	خرداد	سروزد
-------	------	----	--------	-----	--------	--------	-----	----------	-------	-------

محصولات دارای بیشترین شاخص تقاضا*



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

رفتار کاربر

۵ کالای دارای بیشترین جستجو



- هدفون
- اسپیکر
- کفش
- ساعت
- طلا

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

محبوب‌ترین دسته‌بندی کالاهَا

براساس میزان فروش

دیجیتال

خانه و آشپزخانه

مد و پوشاک

براساس تعداد سفارش

آرایشی و بهداشتی

خانه و آشپزخانه

دیجیتال



آیفون ۱۴
مدل پرو
ZAA
دو سیم کارت ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت
گیگابایت و رم ۸ گیگابایت

گران‌ترین سبد خرید
۲۱ بهمن | ۱۸۶,۰۰۰,۰۰۰ تومان

سپند
سپند
دریافت
دریافت
دریافت
دریافت
دریافت
دریافت

محصولات دارای بیشترین میزان فروش*

گوشی موبایل شیائومی ردمی نوت ۱۳، دو سیم کارت، ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت

سکه‌ی گرمی طلا ۱۸ عیار پارسیان امین زر

گوشی آیفون ۱۴، دو سیم کارت، ظرفیت ۱۲۸ گیگابایت

گوشی موبایل سامسونگ گلکسی S24 اولترا، دو سیم کارت، ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت

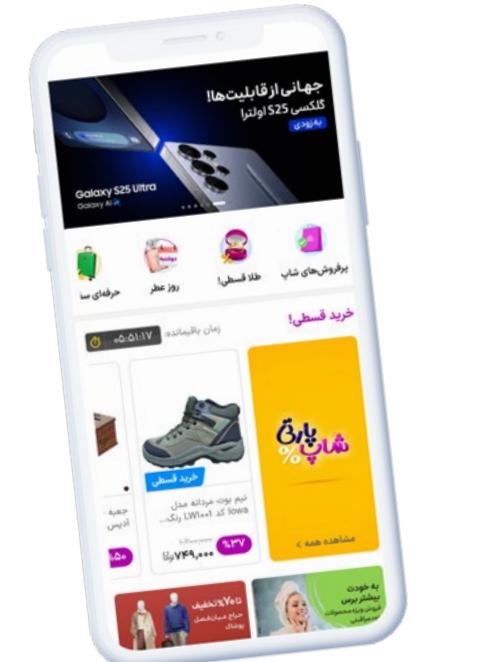
گوشی موبایل سامسونگ گلکسی A55، دو سیم کارت، ظرفیت ۲۵۶ گیگابایت



اقدامات عملیاتی
اقدامات عملیاتی خدمات

اقداماتی برای توسعه خدمات

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

اقدامات عملیاتی
اقدامات عملیاتی اپ

اقداماتی برای بهبود تجربه کاربری

- افزایش ۵ برابری سرعت عملکرد پلتفرم


اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپشتیبانی

مجموع ساعت مکالمه
پشتیبانی با کاربران
۷۲,۰۹۸ ساعت
معادل حدود ۸ سال و ۳ ماه



مجموع تماس‌های
ورودی و خروجی
۱,۴۲۹,۸۸۵ تماس



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۲ دقیقه و **۱۷** ثانیه



مجموع تیکت‌ها و چت‌ها
۵۶,۷۱۹ تیکت و چت

میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۱ دقیقه و **۵۰** ثانیه


اقدامات عملیاتی ارسال

**درصد تحویل به موقع
سفارش‌ها**
%۸۱

۴ دقیقه و ۴۰ ثانیه
رکورد سریع‌ترین
ارسال



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

اقداماتی برای بهبود ارسال سفارش‌ها

- افزایش ظرفیت عملیاتی انبارش محصولات از ۱۴,۰۰۰ به ۴۰,۰۰۰ محصول در روز

- اضافه شدن مراکز دریافت اقلام خریداری شده از فروشگاه‌ها (با این اقدام ۶۰٪ سفارش‌ها در فاصله‌ی کمتر از ۳ کیلومتر از فروشنده‌گان به فروشگاه اسنپ تحویل داده می‌شود.)

- اضافه شدن امکان «ارسال فردا» با هزینه‌ی کمتر

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

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



درصد شکایات ثبت شده نسبت
به سفارش‌های ثبت شده



٪۰/۳۶



۱۴/۵

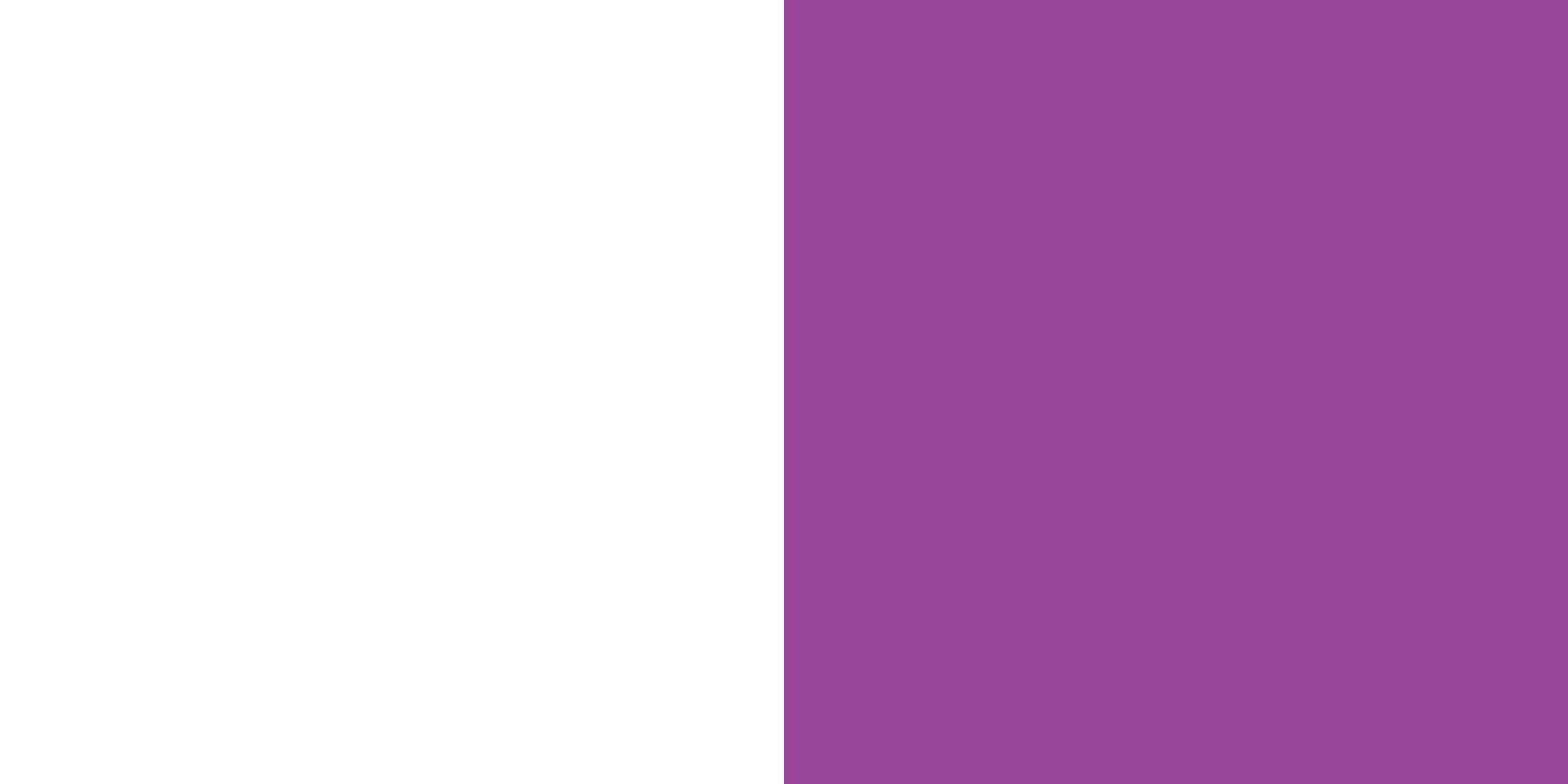
میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

لطفاً از اینجا
باشید

لطفاً از اینجا
باشید

لطفاً از اینجا
باشید

لطفاً از اینجا
باشید





اسنپدکتر؛ برای حال بهتر

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

عملکرد



رشد درخواست‌های ثبت‌شده در سرویس مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی

%۳۶/۵۵



رشد سفارش‌های نسخه‌ی الکترونیکی بیمه در سرویس داروخانه

%۲۵/۵۳



رشد تعداد مشاوره‌های متنی در سرویس روانشناسی و پزشکی

%۶۲/۷



رشد درخواست‌های ثبت‌شده در سرویس مشاوره‌ی روانشناسی

%۳۹/۳

سلامت هوشمند، آینده‌ی روش

۱۴۰^۳ را با تمرکز بر توسعه‌ی خدمات هوشمند و همگانی سلامت پشت سر گذاشتیم. در این مسیر تلاش کردیم تکنولوژی را بستری برای توسعه و حفظ سلامت مردم کشور قرار دهیم. قصد داریم در سال پیش رو به تمرکز زدایی خدمات سلامت کمک کنیم و دسترسی به خدمات آنلاین سلامت را، به صرفه و در لحظه، در گوشه گوشه‌ی ایران پهناور برای هموطنان عزیzman فراهم آوریم. همچنین در تلاشیم با اقدامات پیش‌دستانه و بهره‌گیری از هوش مصنوعی در حوزه‌ی سلامت به ترویج فرهنگ پیشگیری به جای درمان کمک کنیم. هدف نهایی ما ارتقای کیفیت زندگی از طریق مداخلات هوشمندانه، تسهیل مسیر درمان و حرکت به سمت نظام سلامت پیشگرانه و هوشمند است. به امید داشتن سهمی در سلامتی هم‌میهنان عزیzman.



امیرحسین جهان‌دیده ۹



مدیران عامل اسنپدکتر

پراکندگی جغرافیایی مراکز خدمات درمانی و آزمایشگاه‌های همکار



استان‌هایی که سرویس داروخانه‌ی اسنپ در آن‌ها فعال است.
منزل در آن‌ها فعال است.

پراکندگی جغرافیایی داروخانه‌های همکار



استان‌هایی که سرویس داروخانه‌ی اسنپ در آن‌ها فعال است.

رفتار کاربر



میزان مشارکت کاربران در
نظردهی به پزشکان و مشاوران

۲۱۲,۷۲۷ ثبت نظر



تخصص دارای بیشترین
درخواست مشاوره‌ی پزشکی

زنان و زایمان



محبوب‌ترین سرویس
اسنپدکتر

سفارش آنلاین دارو



پُردرخواست‌ترین روز مشاوره‌ی روانشناسی در هفته

شنبه‌ها



پُرترکارترین موضوع مشاوره با روانشناس
ازدواج موفق و رابطه‌ی زناشویی پایدار



بزرگ‌ترین سبد خرید در اسفارش از سرویس
فروشگاه لوازم آرایشی و بهداشتی

۱۸,۴۲۰,۰۰۰ تومان



بزرگ‌ترین سبد خرید در
اسفارش از سرویس داروخانه

۱۴۸,۰۸۵,۰۰۰ تومان

کاربر

کاربر ا پزشک و مشاور

کاربر ا درمان جو

تعداد پزشکان (عمومی، متخصص و فوق متخصص)
و روانشناسان ثبت‌نامی
۴,۱۸۸ پزشک و روانشناس



تعداد پزشکان (عمومی، متخصص و فوق متخصص)
و روانشناسان فعال

۱,۷۱۱ پزشک و روانشناس

تعداد کاربران
۱۷,۶۳۵,۰۱۷ حساب کاربری



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

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی ارسال

درصد تحویل به موقع
سفارش‌ها در سرویس
داروخانه

%۹۰



۱۵ دقیقه
رکورد سریع‌ترین
ارسال دارو

بیشترین مسافت طی شده
برای ارسال سفارش
۳۹ کیلومتر



مجموع مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها
۱۴,۷۵۰,۶۴۶ کیلومتر

↔ **معادل** حدود ۳,۷۰۰ مرتبه رفت و برگشت از شمال به جنوب ایران

اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی اپ

اقدامات برای بهبود تجربه‌ی کاربری

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



﴿ اقدامات عملیاتی

﴿ اقدامات عملیاتی اپشتیبانی



مجموع ساعت‌های مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران

۱۳,۲۴۴ ساعت

معادل حدود ۱ سال و ۶ ماه



مجموع تماس‌های ورودی و
خروجی کاربران

۶۳۸,۳۸۰ تماس



شایع‌ترین موضوعات
ارتباط با پشتیبانی



مجموع تیکت‌ها و چت‌ها

۵۷,۳۵۷ تیکت و چت



۴ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی

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



تیم مرکزی گروه اسنپ؛ هسته‌ی راهبری و حمایت

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



حسابداری

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



گزارشگری مالی

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



خزانه‌داری

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



بخش مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

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

زمینه‌ی فعالیت‌های بخش مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

مدیریت ریسک و حسابرسی داخلی

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



مدیریت منابع سازمان (ERP)

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



امور مالیاتی و بیمه‌ای

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



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



تنظيم و تهیی قراردادها و
تفاهمنامه‌ها و ارائه‌ی مشاوره‌ی
حقوقی در تمام مسائل شرکتی



سیاست‌گذاری و تعیین راهنما و
دستورالعمل‌های داخلی



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



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



پیگیری پرونده‌های حقوقی و پاسخ به
استعلام‌ها و مکاتبات قضایی

پایاننامه

پایاننامه



روایتی مستند از یک حرکت جمعی

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

گردآوری این گزارش حاصل همکاری نزدیک واحدهای مختلف سازمان بود؛ تلاش گروهی که با وسوس و دقت انجام شد تا بازتابی دقیق و مستند از عملکرد یک مجموعه‌ی ۸,۷۸۱^{۱۴} نفره ارائه دهد. در این گزارش به ثبت آن‌چه گذشت پرداختیم و کوشیدیم روایت قابل اتقایی از عملکردی ارائه دهیم که بر ۳ اصل مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و فرهنگ یادگیری استوار شده است.

گزارش‌ها همواره تصویری نسبی از واقعیت به دست می‌دهند. با این حال، کوشیدیم با تکیه بر داده‌های معتبر، نگاه تحلیلی و انسجام روایی قدمی کوچک اما مؤثر در مسیر شفافیت و یادگیری برداریم. این گزارش، حاصل نگاهی به گذشته‌ای نزدیک است؛ گذشته‌ای که اکنون، در سایه‌ی رخدادهای بزرگ‌تر و روزهای پراضطراب^{۱۵}، معنایی تازه یافته است. امیدواریم آن‌چه در این سند گردآمده، همچون نقشه‌ی راه، به درک بهتر دیروز، تصمیمات دقیق‌تر امروز و طراحی واقع‌بینانه‌تر فردا کمک کند؛ فردایی که چشم همه‌ی ما به آن است.



عطیه نوری



مدیر ارشد روابط عمومی گروه اسنپ

واژه‌نامه

واژه‌نامه

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

واژه‌نامه

شکایات ثبت شده

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

میزان رضایت از پشتیبانی

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

همه‌ی سرویس‌ها

مجموع درخواست‌های ارسال ثبت شده در سرویس اسنپ‌باکس، به همراه درخواست‌هایی که از سایر سرویس‌های سوپرآپ دریافت شده و با استفاده از ظرفیت ناوگان اسنپ‌باکس انجام می‌شود.

کاربران سازمانی

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

تحویل به موقع سفارش‌ها

سفارش‌هایی که در زمان اعلام شده یا حداقل ربع نیم ساعت اختلاف به دست کاربران رسیده است.

فروشگاه‌های پذیرنده‌ی خرید آنلاین

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

رفت‌وبرگشت از شمال به جنوب ایران

این مسیر از بندر آستارا تا بندر چابهار در نظر گرفته شده که حدود ۴,۵۷۰ کیلومتر است.

پُرسفرترین کاربر مسافر

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

اهواز به رشت

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

کاربر راننده‌ی تمام وقت

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

کاربر راننده‌ی پاره وقت

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

تیکت پشتیبانی

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

تیکت امتیازدهی

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

کاربر مسافر/مشتری فعال

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

مجموع سفرهای انجام شده در اسنپ خودرو

به مجموع سفرهایی که از طریق سرویس اسنپ خودرو شامل خودرو و خدمات مربوط به سرویس باکس کاربری به معنای تعداد نفرات نیست؛ یک فرد شده، بدون درنظر گرفتن سفرهای تقلبی (fraud)، اطلاق می‌شود.

کاربر راننده‌ی فعال

کاربرانی که در ۱۴۰۳ حداقل ۱ سفر با سرویس‌های اسنپ خودرو داشتند.

نسل زد (Z)

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

کل کاربران

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

فاقد سرپرست مؤثر

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

کالا

به نوع و جنس اطلاق می‌شود.

قلم

به تعدادی از هر کالا اطلاق می‌شود.

محبوب‌ترین دسته‌بندی محصولات بر اساس شاخص تقاضا

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

محبوب‌ترین دسته‌بندی محصولات بر اساس میزان فروش

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

