

أکا

گزارش سال ۱۴۰۲





آغا ز يك تحول

فهرست



سال ۱۴۰۲ سال تحول و رشد برای اُکالا بود. در این سال علاوه بر تجربه رشد با سرمایه‌گذاری گسترده در زیرساخت‌های مقیاس‌پذیر و پایدار در حوزه فناوری و لجستیک، پایه‌های محکمی برای آینده‌ای روشن و موفق بنا نهادیم.

تمرکز اصلی ما در سال گذشته و همینطور امسال بر ارتقای تجربه خوشایند کاربران، پشتیبانی مشتریان و سرعت ارسال سفارش‌ها بوده است. همچنین با ایجاد ارتباطی سازنده و مبتنی بر اعتماد با فروشنده‌گان و تأمین‌کنندگان، خریدی به صرفه را برای مشتریان فراهم کرده و با حذف هزینه ارسال، سبک خرید مشتریان را متحول کردیم.

ما با تکیه بر نیم قرن تجربه گروه صنعتی گلنگ و تیم جوان و متخصص اُکالا، متعهد به تحول بازار آنلاین محصولات سوپرمارکتی به واسطه خلق تجربه منحصر بفرد در خرید راحت برای همه اقشار جامعه هستیم.

گزارش پیش‌رو راوى جزئيات نواوريها و تلاش‌های تیم اُکالا در سال گذشته است. این گزارش تعهدی است به شفافیت ما با ذی‌نفعان و میلیون‌ها کاربری که ما افتخار خدمات رسانی به آن‌ها را داریم؛ مخاطبان و ذی‌نفعانی که اعتماد آن‌ها را باارزش‌ترین سرمایه خود می‌دانیم.



سید مهدی اعتمادی و حامد رضایی‌فرخ

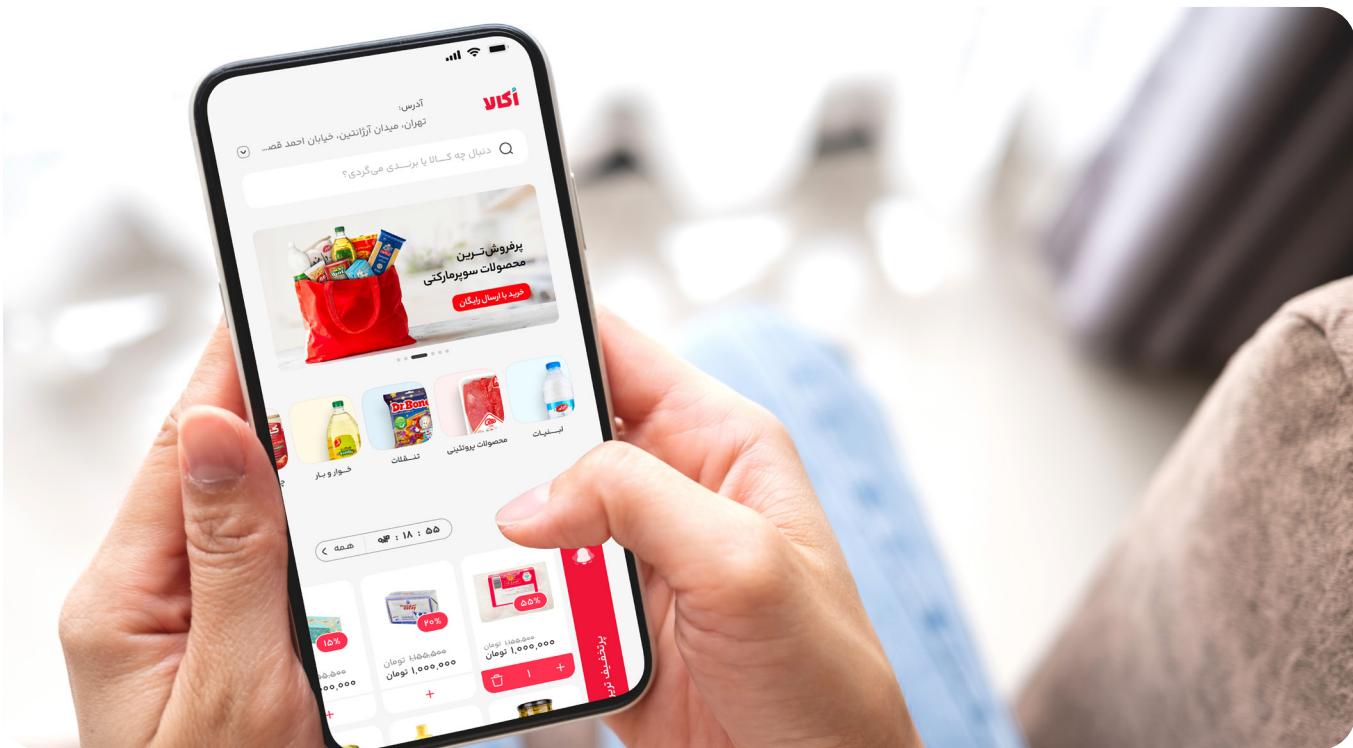
مدیران ارشد اجرایی اُکالا

درباره اکالا

سرعت و ترافیک بالای زندگی مدرن، انسان امروزی را بر آن داشته تا همواره به دنبال سریع‌ترین و هوشمندانه‌ترین راه برای رفع نیازهای خود باشد. تهیه‌ی محصولات سوپرمارکتی یکی از نیازهای روزمره است که به سبب پر تکرار بودنش، هر روز خریداران بیشتری را به سوی استفاده از راهکارهای هوشمند سوق می‌دهد.

پلتفرم خرید سوپرمارکتی اکالا با سرعت بخشیدن به مسیر تأمین نیاز مصرف‌کنندگان این دسته از محصولات، امکان خرید هوشمند، راحت و در عین حال مقرون به صرفه از سوپرمارکت‌ها را فراهم کرده است.

کاربران اکالا می‌توانند به راحتی از سوپرمارکت‌های محلی و زنجیره‌ای اطراف محل سکونت خود خرید کنند و سفارش‌های خود را با ارسال رایگان و فوری، در مقصد مورد نظرشان تحويل بگیرند. این بازارگاه (مارکت‌پلیس) که در سال ۱۳۹۶ آغاز به کار کرده است، امروز بخش مهمی از خانواده‌ی بزرگ گروه صنعتی گلنگ و صنعت کالاهای تند مصرف سوپرمارکتی است و می‌کوشد با رشد و توسعه در اکوسیستم، همواره به روز و پیشرو باشد.



اُکالا در یک نگاه

فصل اول:

اکالا در یک نگاه

۲,۳ + میلیون

سفارش ثبت شده در یک ماه

۱۹ + میلیون

کاربر

%۱۴۷

رشد تعداد مشتریان جدید نسبت به سال گذشته

%۱۱۸

رشد تعداد سفارش‌ها نسبت به سال گذشته

۲۲۳ شهر

تحت پوشش

۱۵۷ + میلیون

بازدید از وبسایت و اپلیکیشن در سال

%۹۷

ارسال موفق سفارش‌ها

۱۸۵۲

سوپرمارکت فعال

شکستن رکورد صنعت

روز ۱۴ اسفند ۱۴۰۲ رکورد خرید آنلاین از سوپرمارکت‌ها شکسته شد.

در یک روز

فروش **۷۵۴ + هزار** قلم کالا

در یک روز

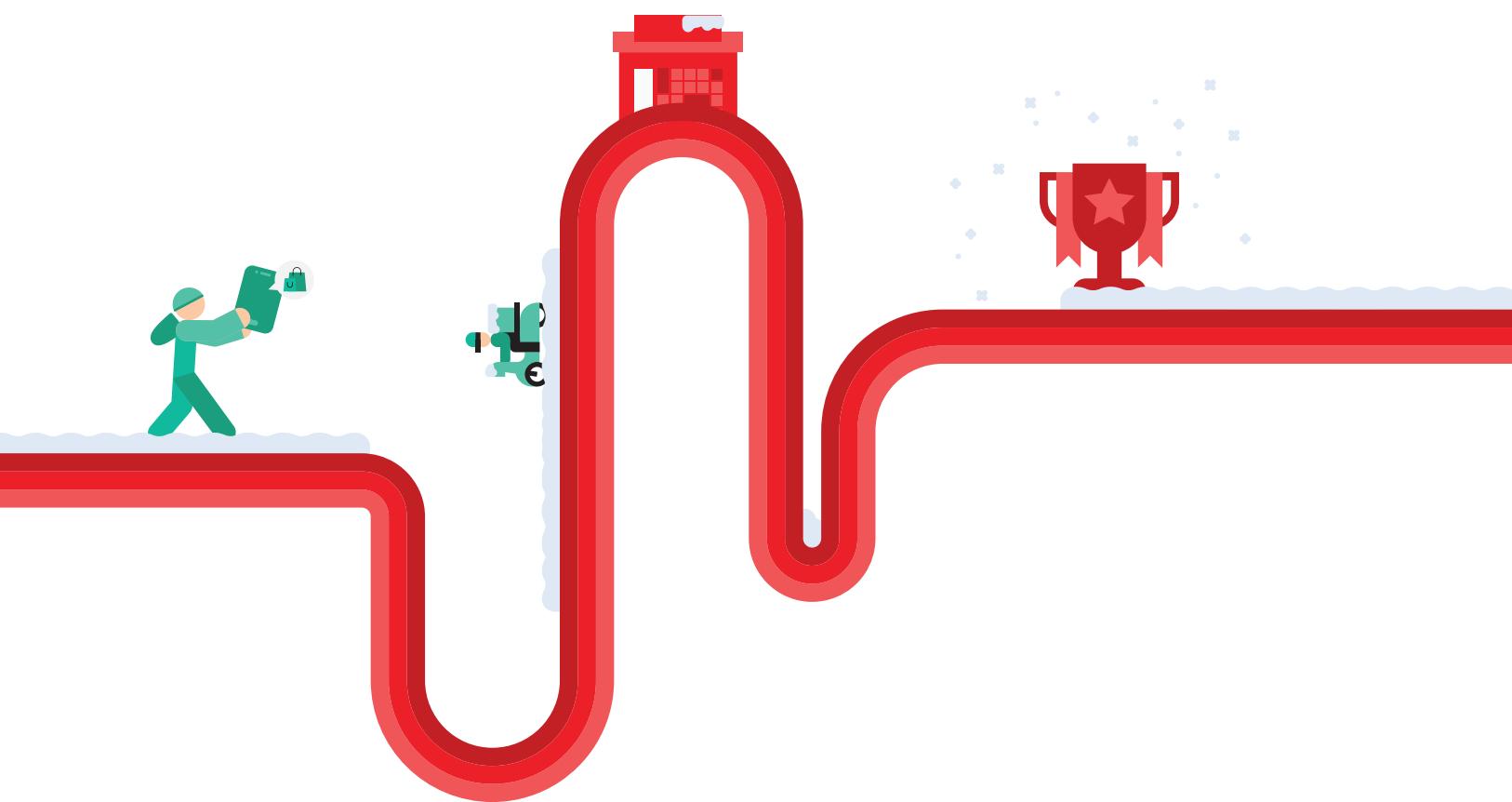
ثبت **۱۲۷ + هزار** سفارش

در یک ساعت

بازدید از وبسایت **۲۰۲ + میلیون**

در یک ساعت

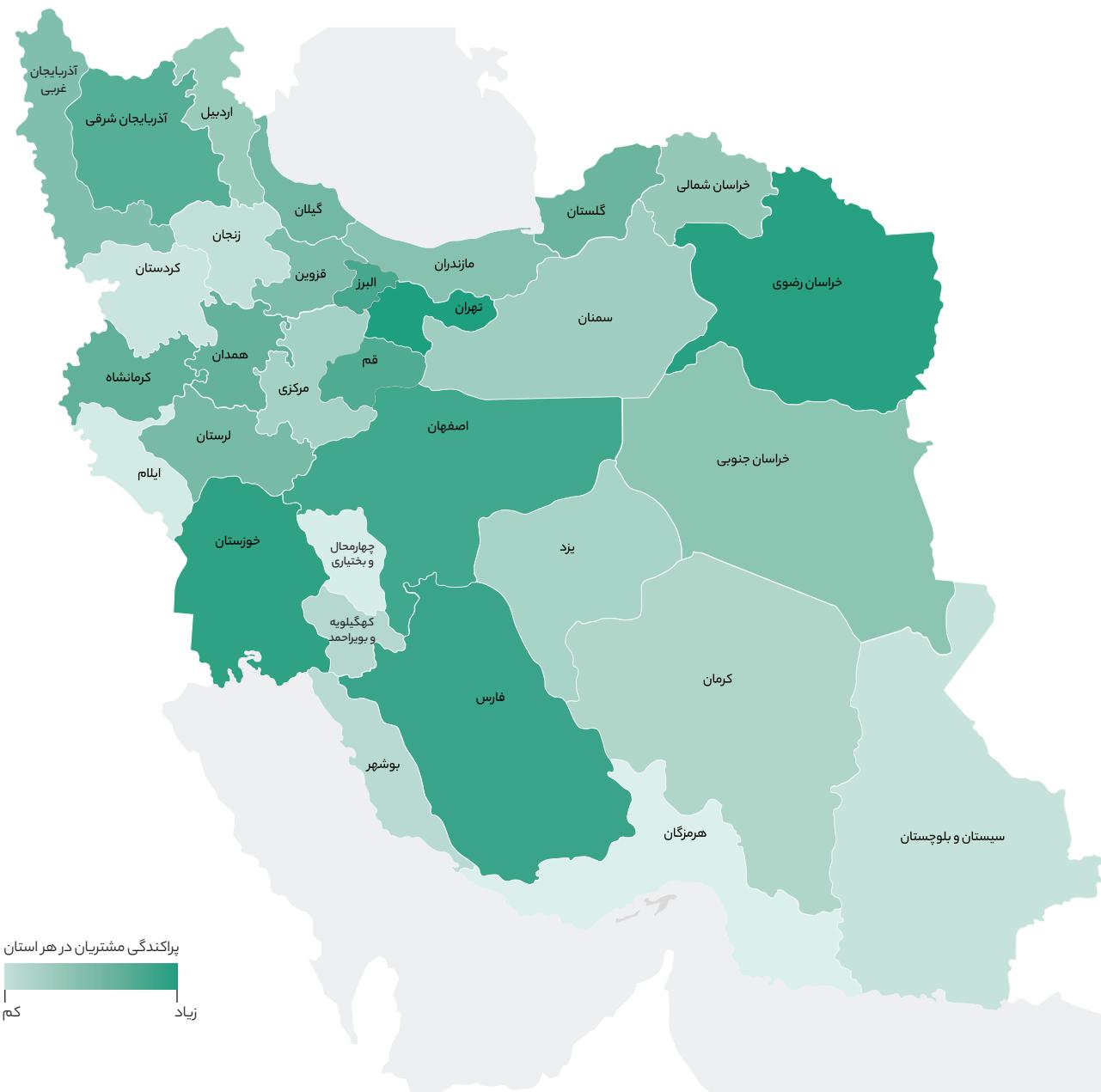
ثبت **۱۱ + هزار** سفارش



مشتریان

فصل دوم:

در کدام استان‌ها از اکالا بیشتر خرید می‌کنند؟



بیشترین میران رشد تعداد سفارش (شهرها)

۹۲٪ اصفهان

۱۲۳٪ شیراز

۱۴۴٪ تهران

صرفه‌جویی در زمان

۳۳+ کیلومتر

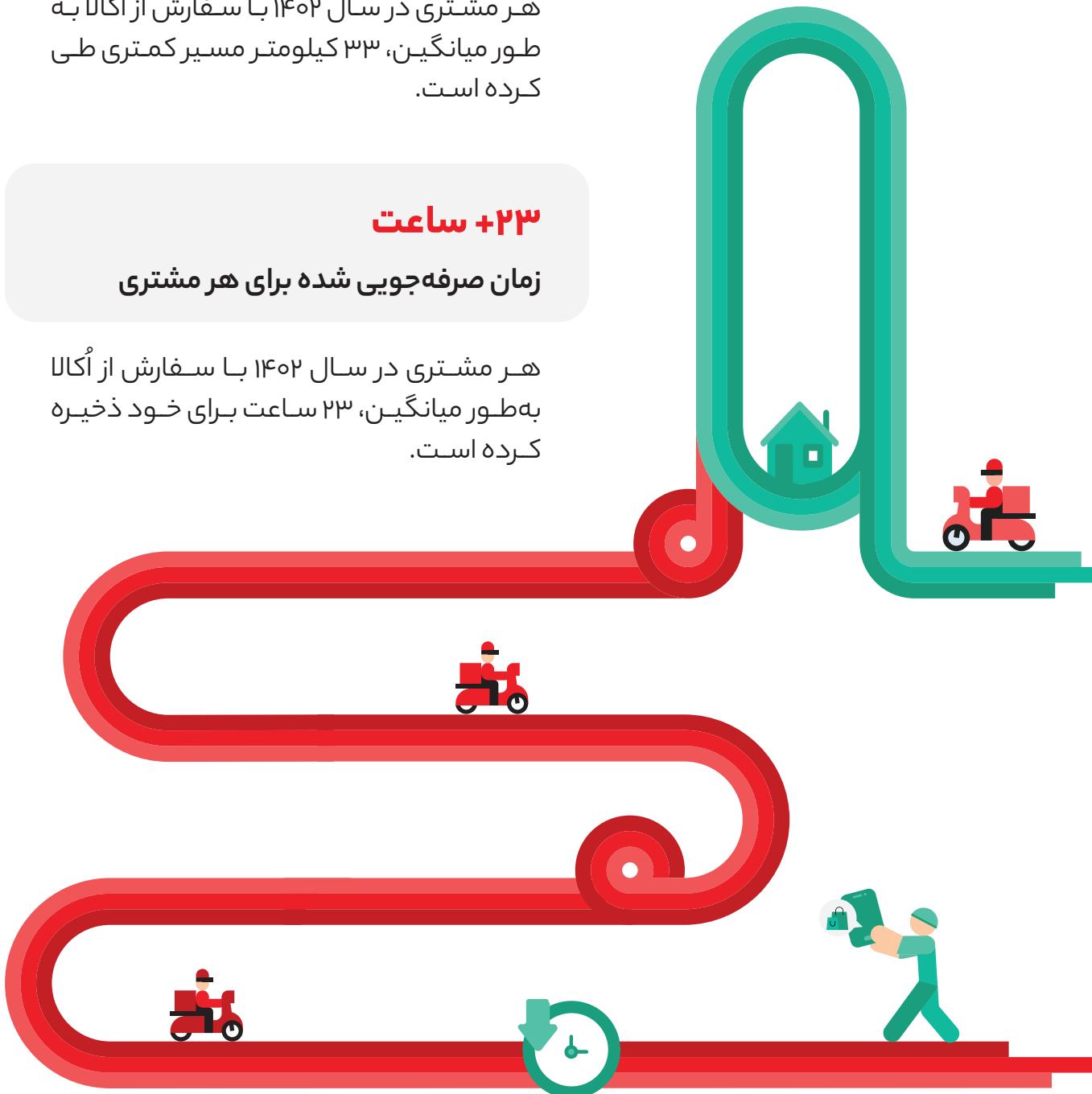
از رفت و آمد هر مشتری کم شد

هر مشتری در سال ۱۴۰۲ با سفارش از اکالا به طور میانگین، ۳۳ کیلومتر مسیر کمتری طی کرده است.

۲۳+ ساعت

زمان صرفه‌جویی شده برای هر مشتری

هر مشتری در سال ۱۴۰۲ با سفارش از اکالا به طور میانگین، ۲۳ ساعت برای خود ذخیره کرده است.



۲۹۱ هزار تومان

تخفیف هر مشتری

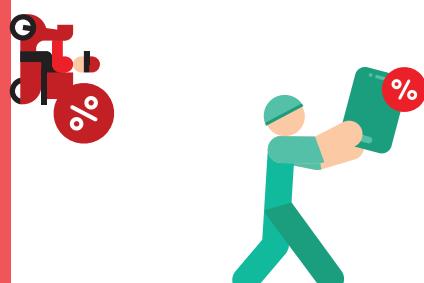
هر مشتری در طی سال ۱۴۰۲ به طور میانگین ۲۹۱ هزار تومان تخفیف از اکالا داشته است.



۱۸۷ هزار تومان

سود هر مشتری از ارسال رایگان

هر مشتری در نیمه دوم سال ۱۴۰۲ توانسته است با استفاده از قابلیت ارسال رایگان سفارش‌ها در اکالا به طور میانگین ۱۸۷ هزار تومان ذخیره کند.



مشتریان وفادار

۶۵٪ خرید مجدد

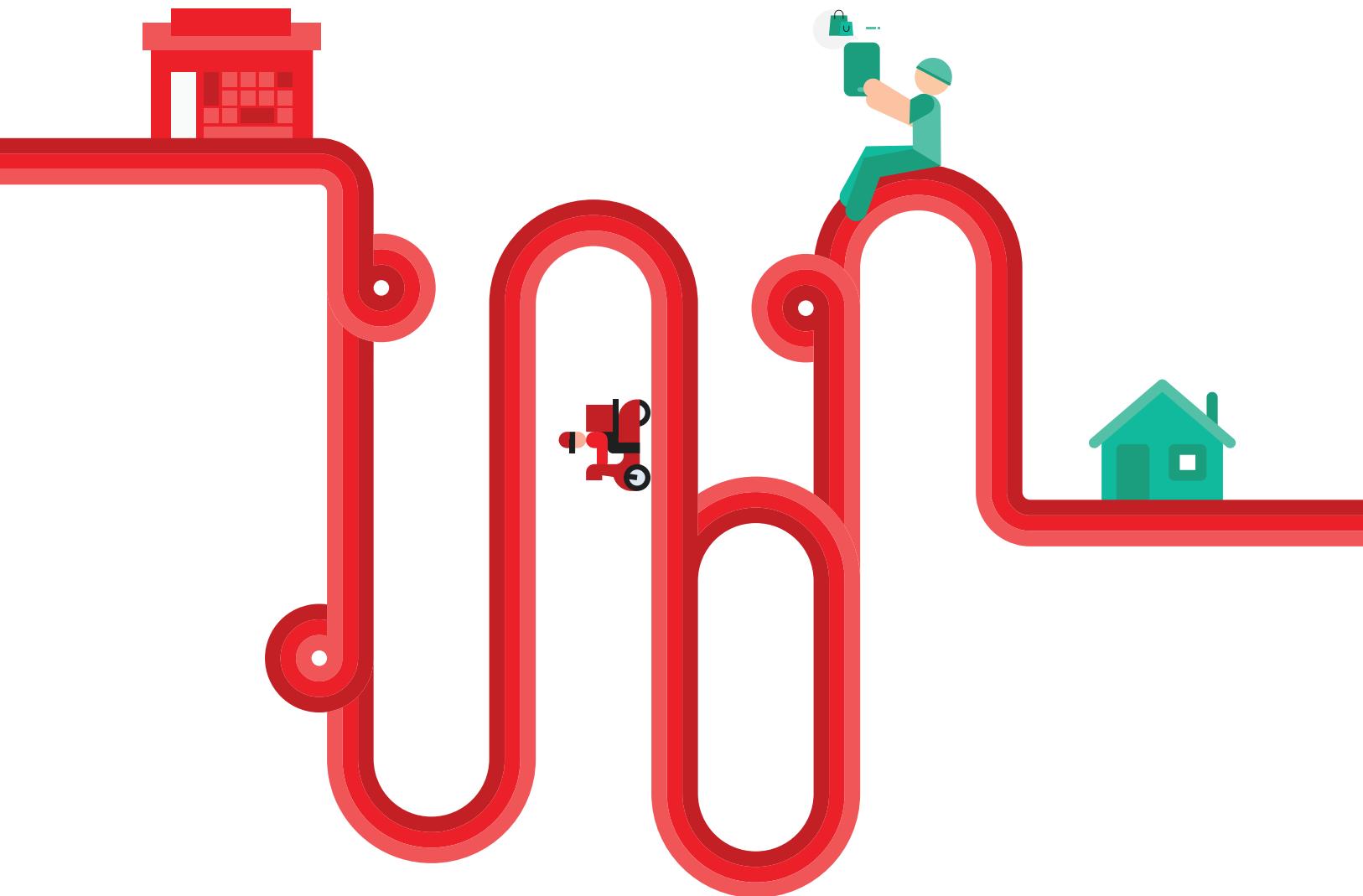
مشتریان جدید

۶۵ درصد از مشتریان بعد از تجربه‌ی خرید اول در سال ۱۴۰۲، دوباره این پلتفرم را انتخاب کردند.

۴۷٪ رشد

در تعداد سفارش‌ها برای هر مشتری

هر یک از مشتریان اکالا در سال ۱۴۰۲ به طور متوسط ۴۷ درصد بیشتر از سال قبل سفارش ثبت کردند.





مشتریان رکورددار در سال ۱۴۰۲

۲۶ + هزار قلم کالا

۸۰۰ + سفارش

آقای ب.م از تهران با رکورد بیشترین تعداد کالای خریداری شده، در مجموع ۲۶ هزار و ۸۳۷ قلم کالا سفارش داده است.

آقای م.م از خرمشهر با رکورد بیشترین تعداد سفارش، در مجموع ۸۳۷ خرید داشته است.

خرید از ۱۵ شهر ایران

۷۳۹ + میلیون تومان خرید

در سال ۱۴۰۲ یکی از مشتریان اُکالا از ۱۵ شهر مختلف در ایران سفارش ثبت کرده است.

آقای م.الف از تهران با رکورد بیشترین مبلغ خرید، در مجموع ۷۳۹ میلیون و ۱۳۵ هزار تومان خرید کرده است.

خرید از ۷۶ سوپرمارکت

آقای س.ک از تهران در سال ۱۴۰۲، از ۷۶ سوپرمارکت مختلف سفارش ثبت کرده است.

فصل سوم:

کالاها و برندها

سهم فروش دسته‌های محصولی

ریالی



۱	لبنیات	%۲۴.۰
۲	خواربار	%۱۷.۸
۳	نظافت منزل	%۱۰.۶
۴	تنقلات	%۹.۸
۵	نوشیدنی‌ها	%۸.۵
۶	چاشنی و ادویه‌جات	%۶.۷
۷	محصولات پروتئینی	%۶.۲
۸	آرایشی و بهداشتی	%۴.۹
۹	کنسرو و غذای آماده	%۴.۵
۱۰	مادر و کودک	%۳.۰
۱۱	صبحانه	%۱.۴
۱۲	خانه و سبک زندگی	%۱.۰
۱۳	آجیل و خشکبار	%۰.۹
۱۴	میوه و سبزیجات	%۰.۶

تعدادی

۱	لبنیات	%۳۷.۶
۲	تنقلات	%۲۴.۸
۳	خواربار	%۱۱.۰
۴	نوشیدنی‌ها	%۹.۵
۵	نظافت منزل	%۷.۸
۶	چاشنی و ادویه‌جات	%۵.۱
۷	آرایشی و بهداشتی	%۴.۸
۸	کنسرو و غذای آماده	%۲.۸
۹	محصولات پروتئینی	%۲.۳
۱۰	صبحانه	%۱.۳
۱۱	خانه و سبک زندگی	%۱.۰
۱۲	مادر و کودک	%۱.۰
۱۳	میوه و سبزیجات	%۰.۶
۱۴	آجیل و خشکبار	%۰.۴

۱۰ مخصوص پُرفروش اکالا

تعدادی

ماکارونی و رشته ۶

کره ۷

بستنی ۸

نوشابه ۹

شوینده لباس ۱۰

چیپس و پفک ۱

بیسکویت، ویفر و کراکر ۲

کیک و کلوچه ۳

شیر ۴

پنیر ۵

ریالی

چیپس و پفک ۶

برنج ۷

نوشابه ۸

ماکارونی و رشته ۹

تخم مرغ ۱۰

پنیر ۱

روغن ۲

ماست ۳

شوینده لباس ۴

شیر ۵

۱۰ بُرند پُرفروش أکالا

تعدادي



مزمز ۶



مینيو ۷



صباح ۸



رامك ۹



نادي ۱۰



چي توز ۱



پگاه ۲



زر ۳



دومينيو ۴



پاك ۵

ريالي



چي توز ۶



پگاه ۱



زر ۷



فاميلا ۲



کاله ۸



اويلا ۳



رامك ۹



صباح ۴



اكتيو ۱۰



پاك ۵

۱۰ کالای پُرفروش اُکا

تعدادی	ریالی
۱	نوشا به خانواده ۱۵۰۰ سی سی کوکا کولا
۲	خامه صبحانه ۲۰۰ گرمی صباح
۳	پنیر سفید درب دار ۴۰۰ گرمی پگاه
۴	اسپاگتی ۱/۲ رشتہ ای ۵۰۰ گرمی زر
۵	اسپاگتی ۱/۲ رشتہ ای ۷۰۰ گرمی زر
۶	شیر کم چرب ۹۴۶ میلی لیتری پگاه
۷	کره حیوانی اسپرید نیم چرب ۵۰ گرمی تاپ
۸	رب گوجه فرنگی ۸۰۰ گرمی رعنا
۹	پنیر سفید ۴۰۰ گرمی رامک
۱۰	کرانچی پنیری بزرگ چی توڑ

پُرفروش‌ترین برند هر گروه محصول

۳

۲

۱



اُبیلا

روغن

۳

۲

۱



آبمیوه



بیسکویت،
ویفر و کراکر



پوشک بچه



دوغ



تن ماهی



دستمال
کاغذی و توالت



چیپس و
پفک



دسرهای آماده



ماکارونی
و رشتہ



شیر



بسنتی



شوینده لباس



پنیر



رب گوجه فرنگی



ماست



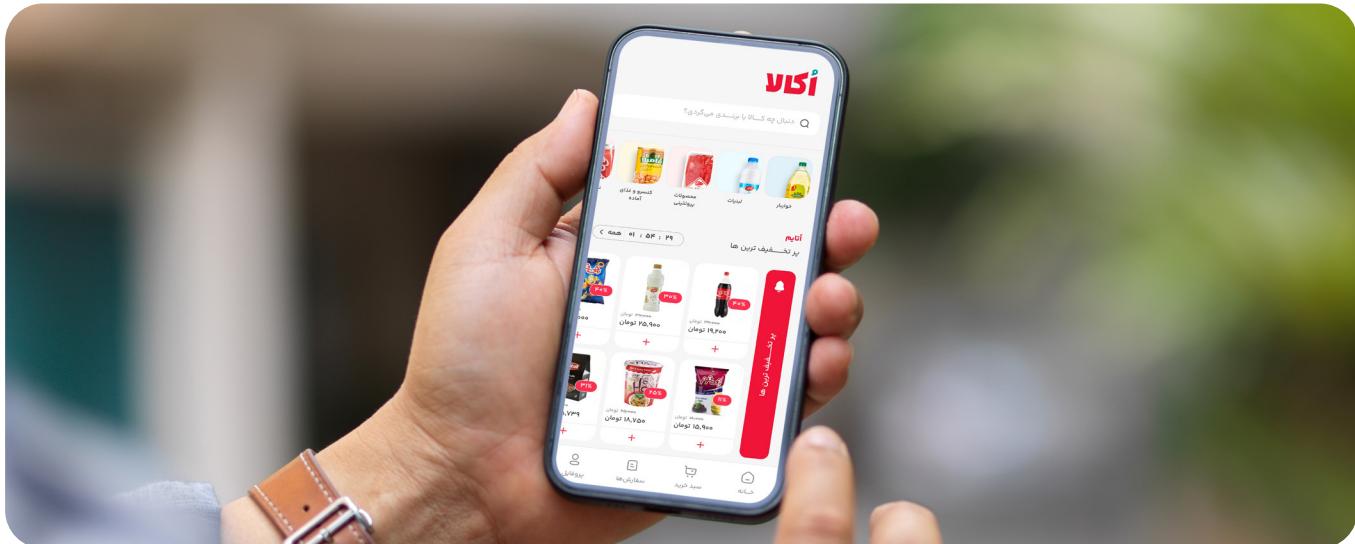
نوار بهداشتی



ماء الشعير و
آبمیوه گازدار

اُتایم؛ فرصتی ویژه برای افزایش فروش

۳۱٪ از مشتریان، خرید خود را از اُتایم شروع می‌کنند.



اُتایم یک ظرفیت مخصوص در پلتفرم اکالا برای ارائه پُرتخیف‌ترین کالاهاست که سهم مهمی در فروش دارد. با این قابلیت مشتریان می‌توانند در به صرفه‌ترین حالت ممکن خرید کنند. همچنین حضور کالا در اُتایم فرصتی ویژه برای افزایش چند ده برابری فروش است.

ویژگی‌های اُتایم:

تضمين افزایش فروش محصول

بیشترین ظرفیت بازدید

قابلیت نمایش کالاهای متنوع
در بازه‌های ۲ ساعته

قابلیت سفارشی‌سازی برای هر
شهر و هر سوپرمارکت

اُتایم؛ فرصتی ویژه برای افزایش فروش

رشد فروش روزانه در اُتایم

دسته بندی

رشد فروش روزانه در اُتایم

دسته بندی

تا ۸۰ برابر

تن ماهی

تا ۱۳۵ برابر

آبمیوه

تا ۴۰ برابر

پنیر

تا ۸۰ برابر

چای

تا ۲۵ برابر

نوشابه

تا ۷۵ برابر

روغن

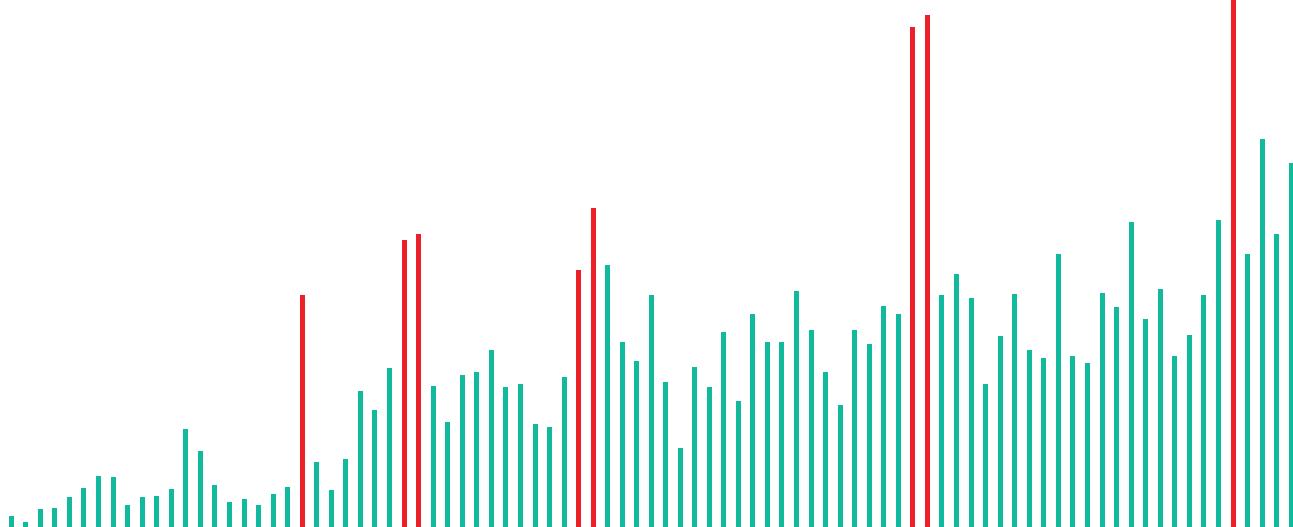
فروش کالا در اُتایم

فروش کالا بدون اُتایم

۲۵ برابر شدن فروش

نسبت به قبل از

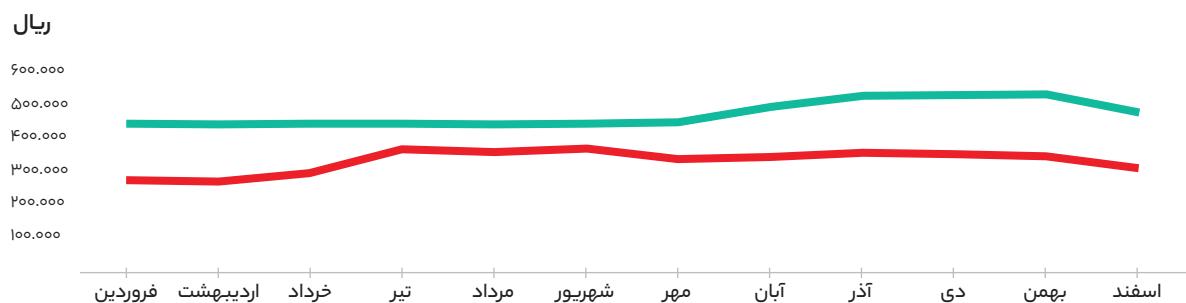
فروش در اُتایم



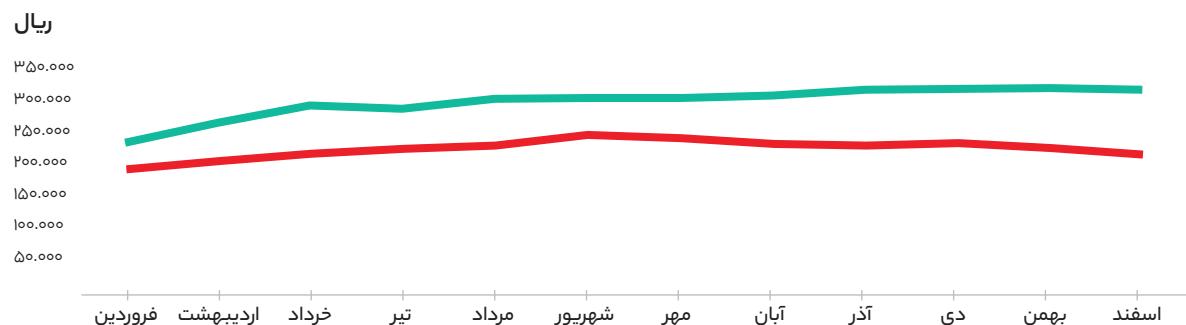
خرید با زیر قیمت مصرف‌کننده

اکالا با ارائه برخی از کالاهای با قیمتی مناسب‌تر از قیمت مصرف‌کننده به حفظ قدرت خرید مشتریان در تمامی ماههای سال ۱۴۰۲ کمک کرده است.

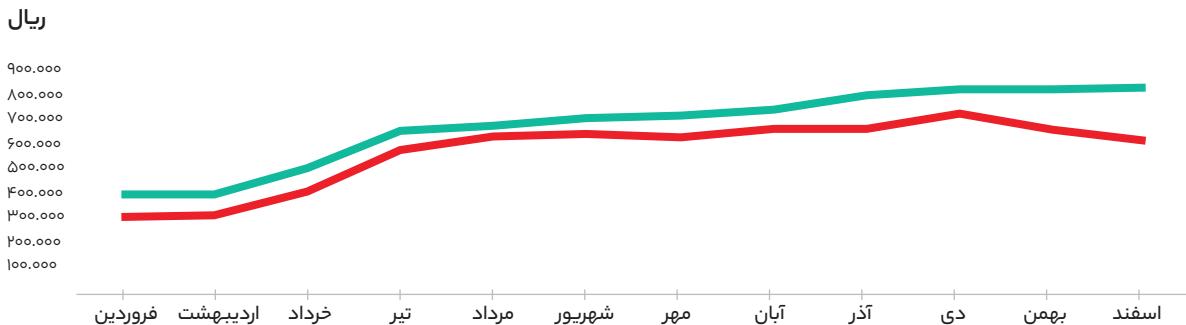
رب گوجه فرنگی | میانگین قیمت مصرف‌کننده | میانگین قیمت اکالا



نوشابه | میانگین قیمت مصرف‌کننده | میانگین قیمت اکالا



تن ماهی | میانگین قیمت مصرف‌کننده | میانگین قیمت اکالا



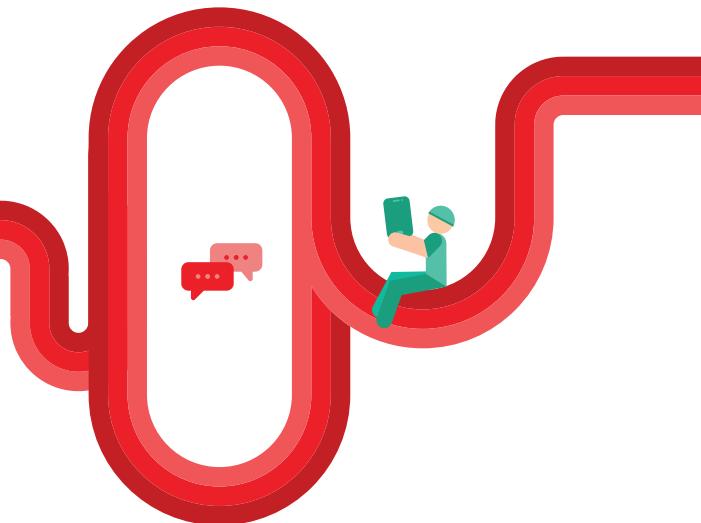
قیمت نوشابه در طول سال ۱۴۰۲ حدود ۳۷ درصد افزایش داشت، اما میانگین رشد قیمت این محصول در پلتفرم اکالا ۱۲ درصد بوده است.

اکالا رنک: رتبه‌بندی کالاهای سوپرمارکتی

اکالا رنک یک بستر اختصاصی در پلتفرم اکالا برای مشارکت کاربران در سنجش رضایت و به اشتراک‌گذاری تجربه مثبت و منفی از مصرف کالاهای مختلف است. همه کاربران می‌توانند در رتبه‌بندی مردمی کالاهای سوپرمارکتی شرکت کنند تا مشتریان تجربه خرید آگاهانه‌تری داشته باشند.

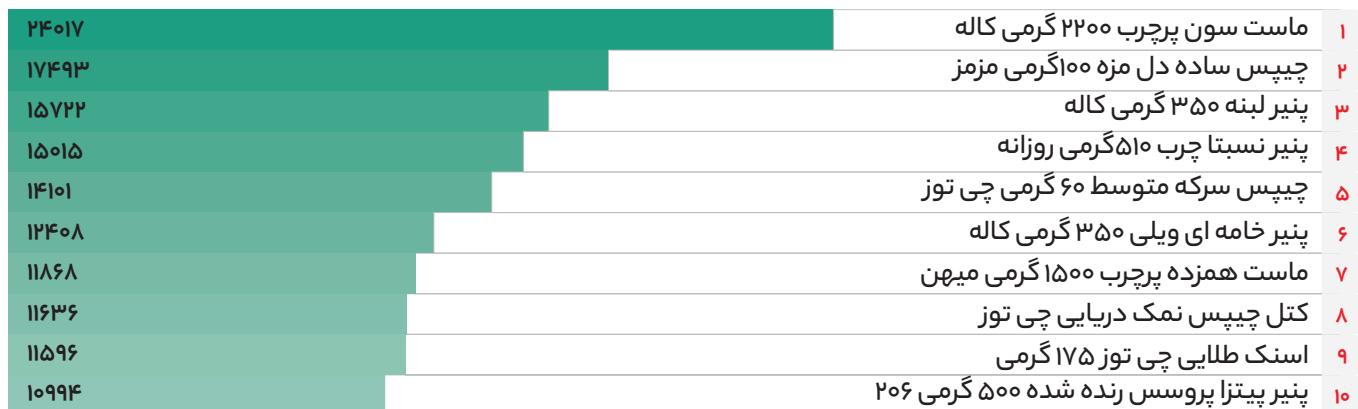
۴+ میلیون رای

تا امروز ۹۰۷،۰۸۳ رأی در اکالا رنک ثبت شده است.



تعداد آرا

۱۰ کالای محبوب بر اساس آرای کاربران در اکالا رنک



اکالا رنک از سال ۱۳۹۸ با هدف کمک به انتخاب بهترین محصولات سوپرمارکتی از نظر قیمت، کیفیت و طعم راه‌اندازی شده است.

اکالا در کنار برندها



دستاوردها:

- ۷۹۰٪ رشد فروش شامپو بدن گلرنگ
- ۳۶۱٪ رشد فروش آبمیوه میماس
- ۳۲۲٪ رشد فروش روغن مایع رونا
- ۱۳۶٪ رشد فروش مایع لباسشویی سافتلن

در سال ۱۴۰۲، کمپین‌های مختلف اجراشده در اکالا به شکلی چشمگیر برندها را تحت تأثیر قرار داده است. کمپین ۳۶۰ درجه شهر تهران، در دو فاز با مشارکت برندهایی همچون رونا، سافتلن، میماس و گلرنگ برگزار شد. این کمپین باعث تقویت فروش و دیده‌شدن بیشتر برندها در بازار شده است. افزایش چند برابری فروش برای این برندها یکی از مهم‌ترین دستاوردهای این کمپین بود.

عملیات

فصل چهارم:

ظرفیت‌های لجستیکی اکالا

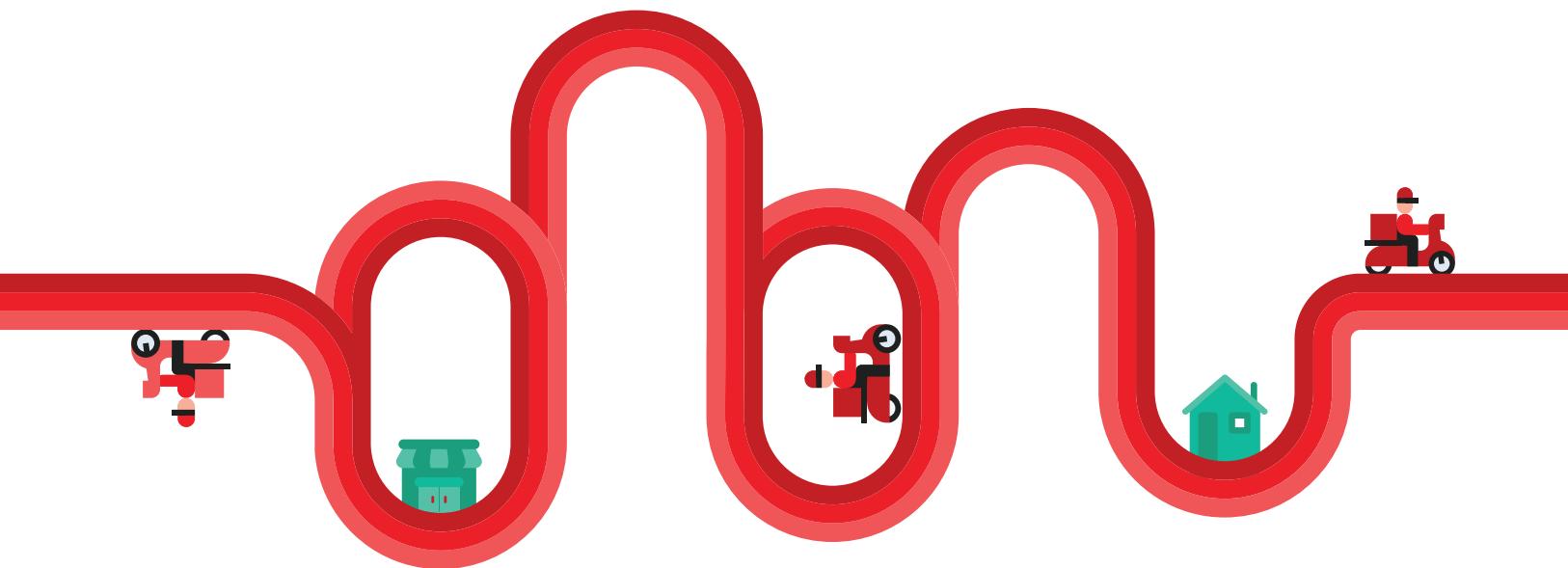
افزایش سرعت عمل و کیفیت در ارسال سفارش‌ها نیازمند توسعه در زیرساخت‌های لجستیکی و فنی بوده است. اکالا در سال ۱۴۰۲ در شاخص‌های مختلف به دستاوردهایی رسید که نتیجه آن بهبود تجربه خریداران بوده است.

۲۴+ هزار سفیر

۹۷٪ ارسال موفق سفارش‌ها

۷۲٪ ارسال زیر ۳۵ دقیقه سفارش‌ها

۱۸۹٪ رشد در تعداد سفارش‌های ارسال فوری (On Demand)





کمتر از ۱ ساعت

رسیدگی به شکایات

درصد ۷۸ از مشتریانی که با واحد پشتیبانی اکالا تماس گرفته‌اند در کمتر از ۱ ساعت به شکایتشان رسیدگی شد.

کمتر از ۴۵ ثانیه

در انتظار پاسخ گویی

درصد ۸۰ از مشتریان کمتر از ۴۵ ثانیه در انتظار برقراری ارتباط با پشتیبانی بودند.

۱ دقیقه و ۱ ثانیه

میانگین زمان هر مکالمه

میانگین زمان هر مکالمه میان مشتریان و واحد پشتیبانی ۱ دقیقه و ۱ ثانیه است.

۴.۶

رضایت ۴.۶ از ۵ مشتریان

میانگین رضایت مشتریان از پشتیبانی ۴/۶ از ۵ بوده است.

۱۰۹ % رشد

رفع مشکل در اولین تماس

شاخص رفع مشکل در اولین تماس (FCR) در سال ۱۴۰۲ با رشد ۱۰۹٪ درصدی نسبت به سال قبل به ۸۲ درصد رسید.

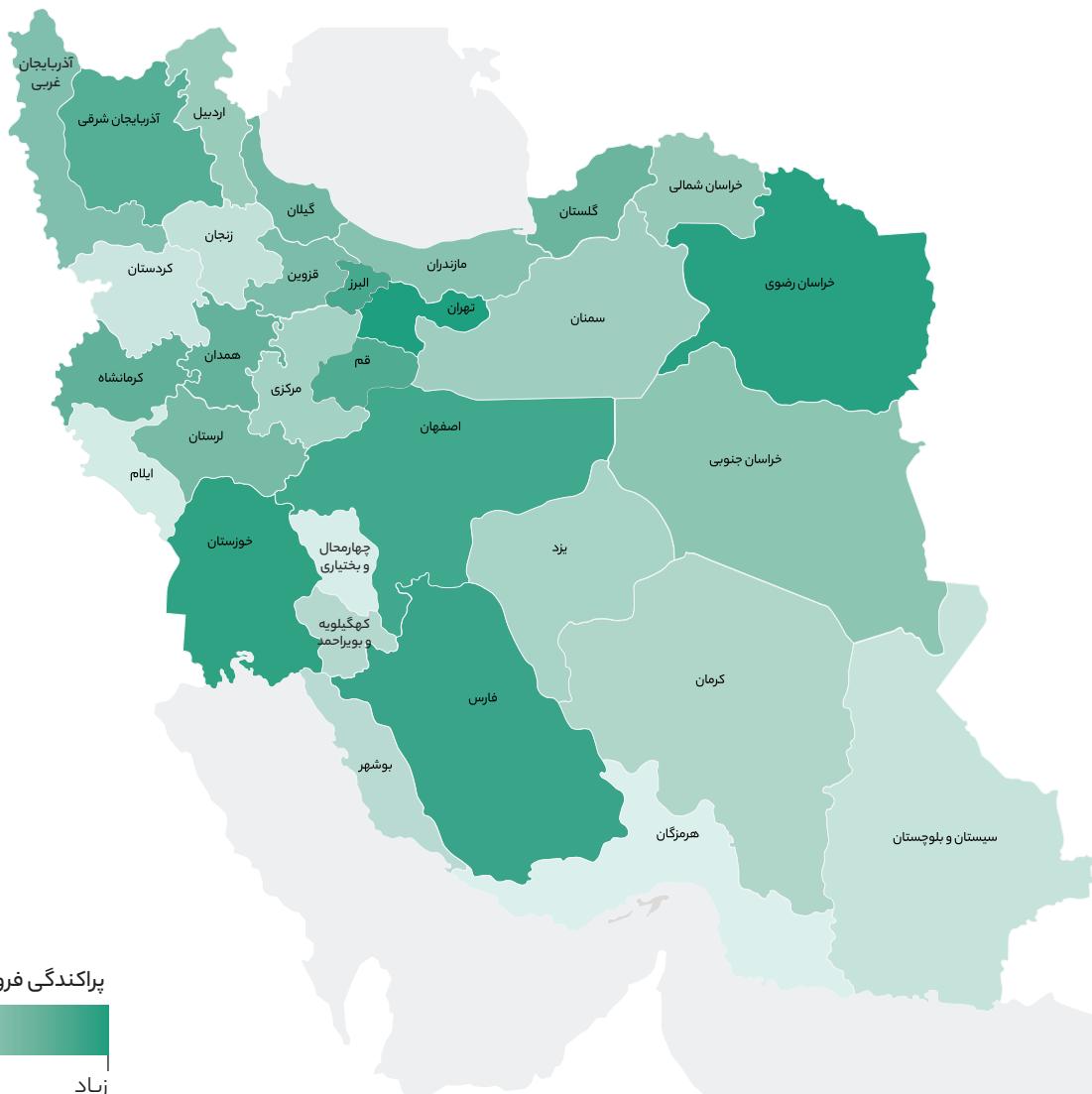
فرصت فروش، سهولت خرید

رشد ۲۶٪ تعداد فروشگاهها

فعال در ۲۲۳ شهر ایران

تعداد فروشگاه‌های پلتفرم اکالا در سال ۱۴۰۲ با رشد ۲۶ درصدی به ۱۸۵۲ فروشگاه رسیده است.

اکالا با فعالیت در ۲۲۳ شهر ایران، گستردگی‌ترین پوشش را در میان پلتفرم‌های خرید آنلاین محصولات سوپرمارکتی ارائه می‌دهد. این پوشش دهی وسیع، امکان خرید اقلام اساسی را برای مشتریان بیشتری فراهم کرده است.



امکان خرید از فروشگاههای متنوع

پاران دریان

افق ۵۹۷

سوپرمارکت

اُمارکت

گندم

أبیزینس

نانوایی



رشد ۳۴ برابری

تعداد سوپرمارکتها م محلی

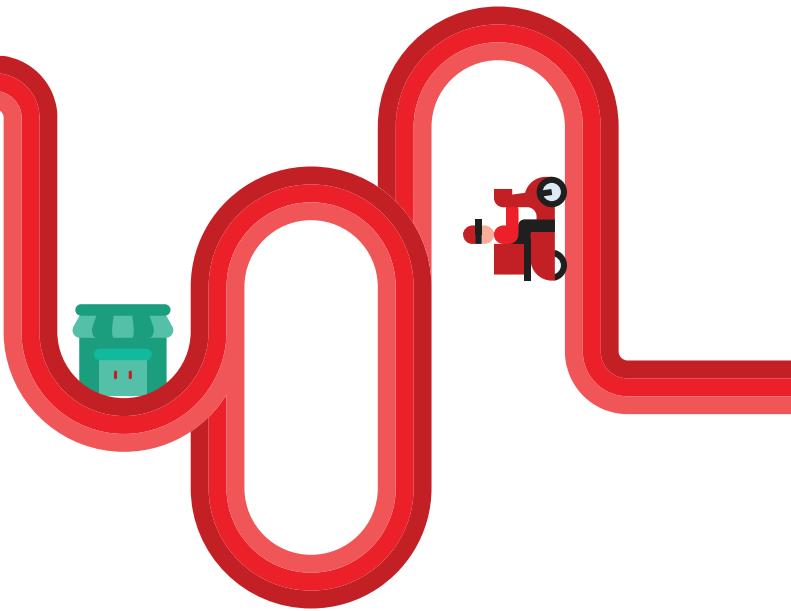
۱۰۹٪ رشد

تعداد فروشگاههای تهران

نانوایی

عضو جدید سال ۱۴۰۲

با اضافه شدن ۱۸۳ نانوایی در شهر تهران به پلتفرم اُکالا، امکان تهیه انواع نان تازه برای مشتریان فراهم شده است.



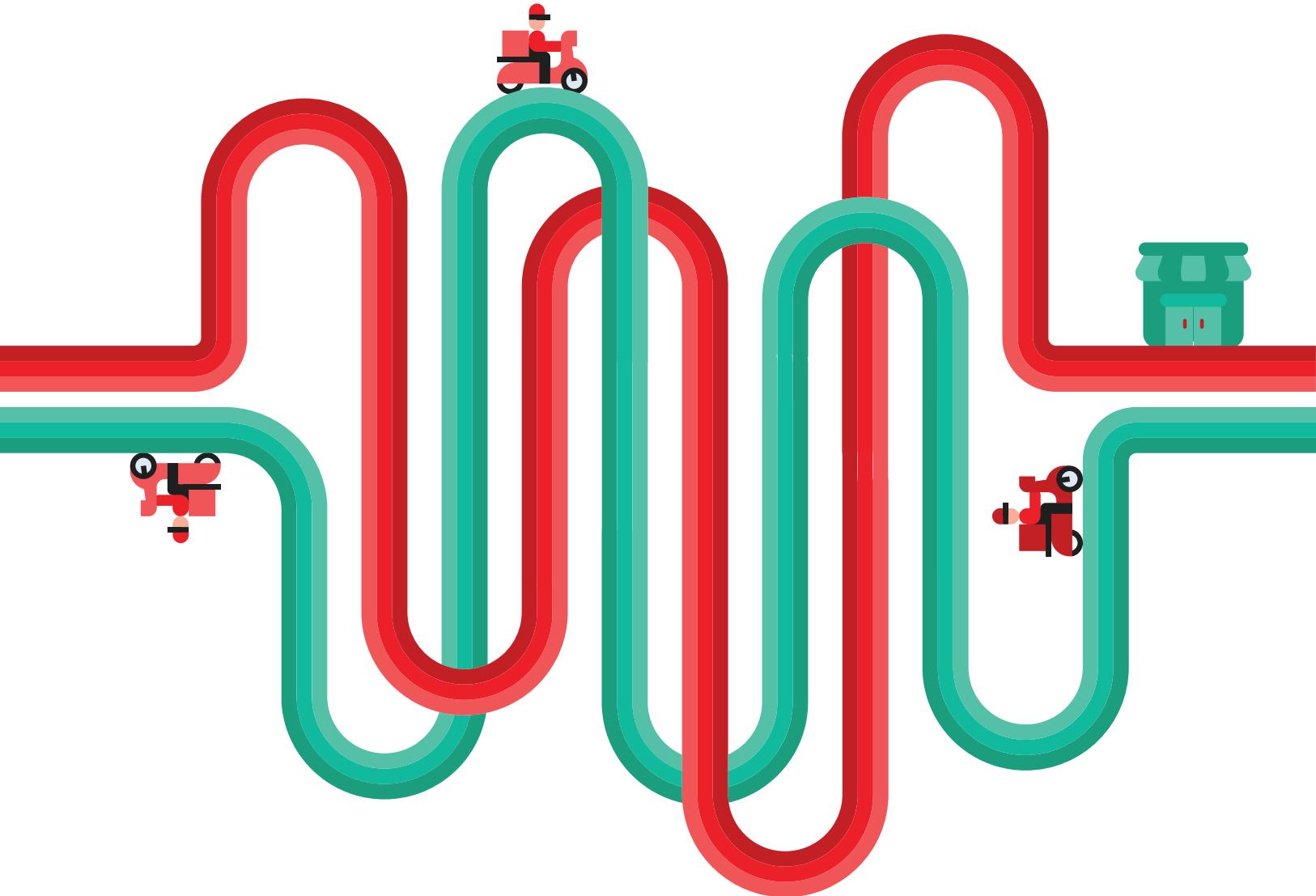
پُرفروش‌ترین سوپرمارکت‌ها

۳ ۸۸۶ سفارش در ۲۴ ساعت در تهران

۱ ۱۱۳۸ سفارش در ۲۴ ساعت در تهران

۴ ۸۷۹ سفارش در ۲۴ ساعت در تهران

۲ ۹۵۶ سفارش در ۲۴ ساعت در تهران

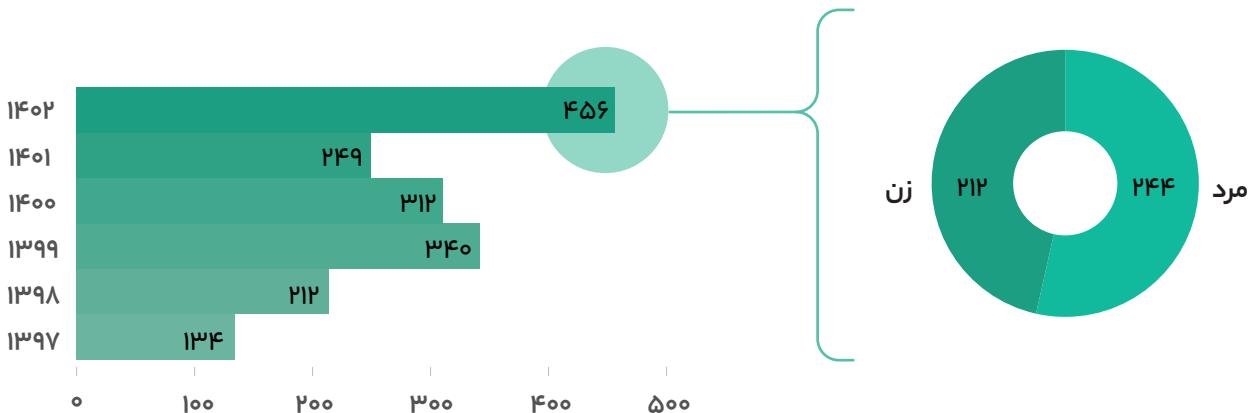


سرمایه انسانی

فصل پنجم:

رشد تعداد همکاران

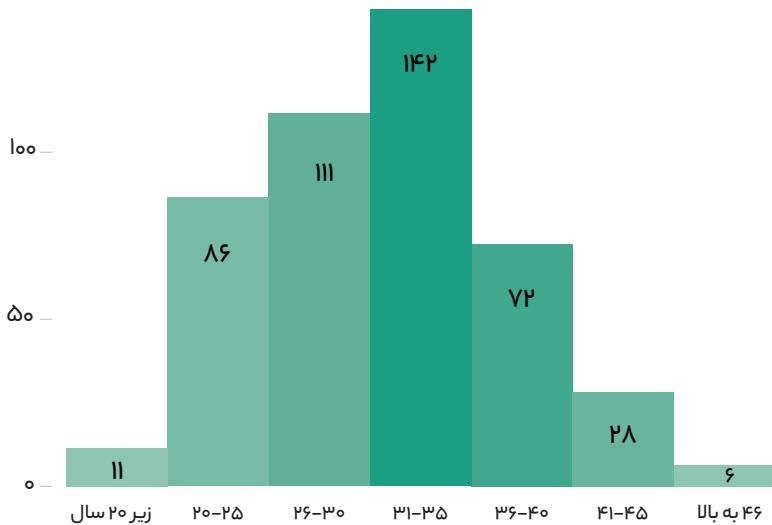
تعداد همکاران اکالا از ۲۴۹ نفر در سال ۱۴۰۱ به ۴۵۶ نفر در سال ۱۴۰۲ رسیده است.



تنوع سنی همکاران

میانگین سنی همکاران اکالا که شامل مدیران هم می‌شود، نمایانگر آن است که اکثر مدیران در بازه‌ی سنی ۳۱ تا ۳۵ سال هستند.

۱۵۰



سن جوان ترین همکار
۱۹ سال

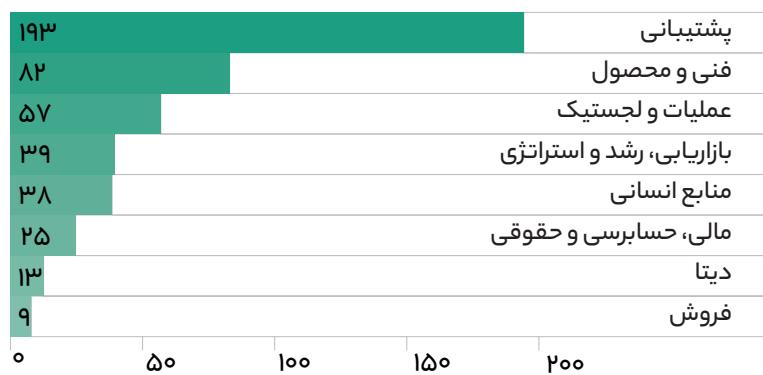
میانگین سنی همکاران
۳۱ سال



تنوع شغلی

بیش از ۴۳ درصد از همکاران اکالا در بخش پشتیبانی مشتریان مشغول به کار هستند و پس از آن به ترتیب واحدهای مدیریت فروشنده‌گان و فنی بیشترین جمیعت را دارند. این نشان دهنده اهمیت و اولویت تأمین نیازهای مشتریان از یک سو و فروشنده‌گان از سوی دیگر است.

تنوع شغلی در اکالا



تعداد مدیران آقا و خانم





قدردان شماییم

این گزارش، ثمره پشتکار همه کسانی است که از اولین روزهای تأسیس اُکالا با تلاش‌های بی وقفه و اشتیاقی به یاد ماندنی ما را در این مسیر ۷ ساله همراهی کرده‌اند.
به شما افتخار می‌کنیم و قدردان حمایت‌ها و اعتمادتان هستیم.

اُکالا



