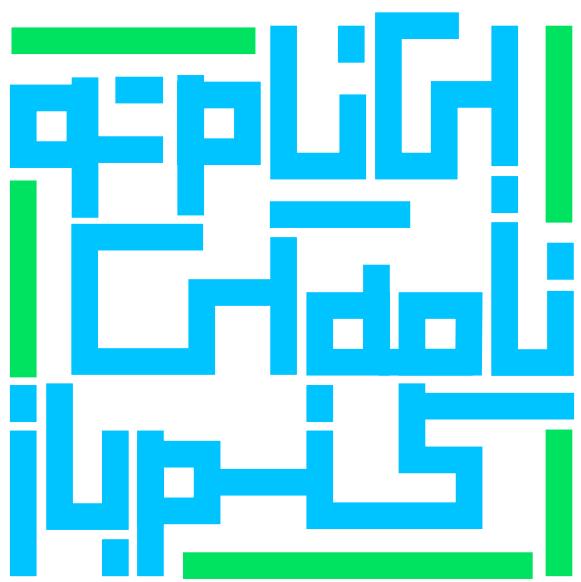


Snapp!TM Group

گزارش عملکرد
۱۴۰۲

«مسیر همراهی»





گروه اسنپ

گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۱۷۳

اسنپ‌تریپ؛
نقشه‌ی راه سفر

۸۵

اسنپ‌خودرو؛
همسفر همیشه

۱۴

پیش‌گفتار

۱۹۰

اسنپ‌شاپ؛
خرید اینترنتی، راحت و قسطی

۱۱۵

اسنپ‌باکس؛
راهکار ارسال هر بار

۹

مسئولیت اجتماعی؛
سهمی از روش‌نی

۱۹۷

اسنپ‌دکتر؛
برای حال بهتر

۱۲۵

اسنپ‌فود؛
به میل کاربران

۱۴۰

امنیت سایبری؛
مسیری پایان ناپذیر

۲۰۸

تیم مرکزی گروه اسنپ؛
هسته‌ی راهبری و حمایت

۱۳۸

سوپرمارکت اسنپ؛
خرید روزانه به یک اشاره

۵۸

منابع انسانی؛
ما شدن و ماندن

۲۱۳

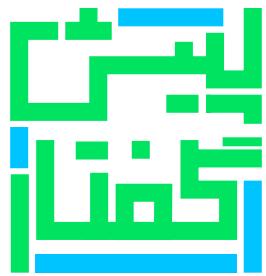
واژه‌نامه

۱۵۴

اسنپ‌پی؛
برای خریدهای پی‌درپی

۷۴

سوپرآپ اسنپ؛
پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها



روشنایی‌های شهر



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

إياد القصار و محمود فوز

بنیان گذاران گروه اسنپ



تقدیم‌نامه



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

سخنی با خوانندگان



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



مسئولیت اجتماعی؛ سهمی از روش‌نی



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

دسته‌بندی موضوعی طرح‌های مسئولیت اجتماعی گروه اسنپ



معافیت‌ها و تخفیف‌ها

۱| معافیت از پرداخت کمیسیون؛ ویژه‌ی کاربران راننده



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، جانبازان، ایثارگران و خانواده‌ی شهداء از ابتدای سال ۱۳۹۶ تا کنون فعال است. علاوه بر این، به صورت دوره‌ای گروه‌های مختلفی از کاربران راننده از پرداخت کمیسیون معاف می‌شوند.



Snapp Group
Annual Report 2023/24

۱۱۵,۱۲۸,۲۰۶,۷۰۰ تومان

■ ارزش کل معافیت از کمیسیون کاربران راننده در ۱۴۰۲

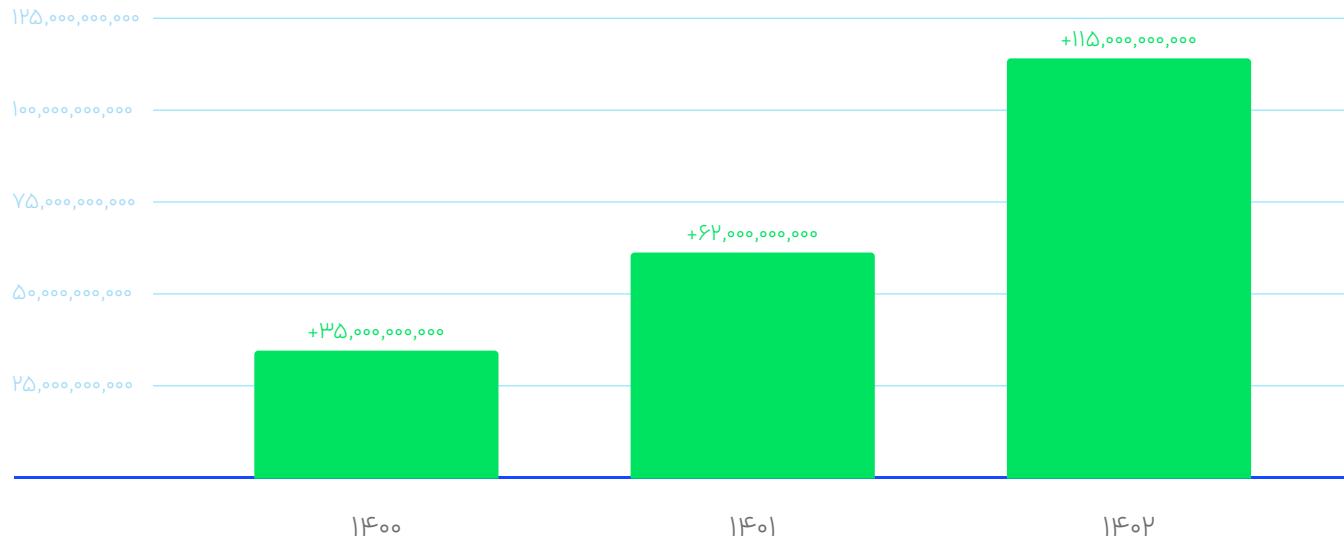
۲۰,۲۴۴ نفر

■ تعداد کل کاربران راننده معاف از کمیسیون در ۱۴۰۲

۲۰,۸۷۸,۲۲۲ سفر

■ تعداد کل سفرهای کاربران راننده معاف از کمیسیون در ۱۴۰۲

رشد ارزش معافیت از کمیسیون کاربران راننده در ۳ سال گذشته



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

گروههای هدف در ۱۴۰۲

■ افراد دارای معلولیت

■ خانواده‌ی شهدا، جانبازان و ایثارگران

■ افراد مبتلا به اماس

با همکاری انجمن اماس ایران

شروع طرح خرداد ۱۴۰۱

پایان طرح اسفند ۱۴۰۲

■ افراد مبتلا به تالاسمی

با همکاری انجمن تالاسمی ایران

شروع طرح بهمن ۱۴۰۲

پایان طرح ادامه دارد

■ کاربران راننده در یک منطقه

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



معافیت‌ها و تخفیف‌ها

▪ تخفیف‌ها؛ ویژه‌ی کاربران مسافر ▶

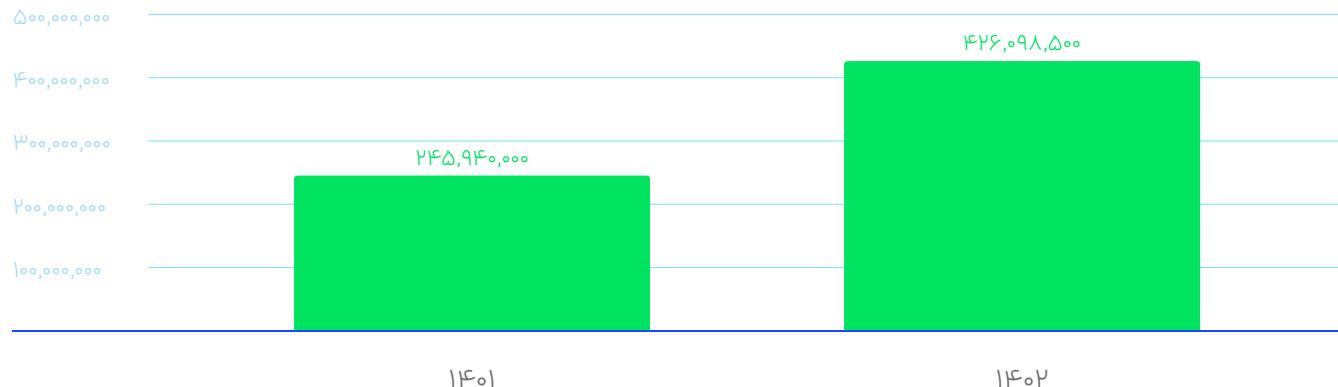


اسنپ خودرو همواره تلاش می‌کند به مناسبت‌های مختلف تخفیف‌های ویژه‌ای را در راستای مسئولیت اجتماعی خود برای کاربران مسافر در نظر بگیرد. در ۱۴۰۲، این بخش شامل تخفیف ویژه‌ی مؤسسات نیکوکاری، سفر درمانی رایگان با اسنپ برای خیریه‌ی پزشکی نوین و تخفیف به مقصد رویدادهای نیکوکاری بوده است.

۱۴۲۶,۰۹۸,۵۰۰ تومان

■ ارزش کل تخفیف‌های ویژه‌ی کاربران مسافر

▪ رشد ارزش تخفیف‌ها؛ ویژه‌ی کاربران مسافر



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

گروههای هدف در ۱۴۰۲

■ تخفیف ویژه مؤسسات نیکوکاری

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

۵۱ مؤسسه

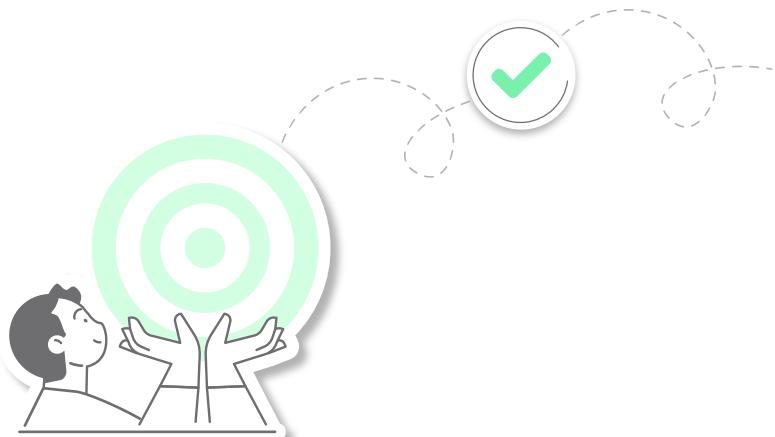
۶۱,۱۳۱ سفر

۳۷۶,۰۶۱,۰۰۰ تومان

■ تعداد مؤسسات نیکوکاری

■ تعداد سفرهای انجام شده

■ ارزش تخفیف



■ سفر درمانی رایگان با اسنپ برای خیریه‌ی پزشکی نوین

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

۵۹۹ سفر

تعداد سفرهای انجام‌شده

۴۷,۷۵۳,۰۰۰ تومان

ارزش تخفیف

پایان طرح: ۲۹ اسفند ۱۴۰۲

شروع طرح: دی ۱۴۰۲

■ تخفیف به مقصد رویدادهای نیکوکاری

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

معافیت‌ها و تخفیف‌ها

■ سایر تخفیف‌ها

■ تخفیف ویژه اسنپدکتر به افراد دارای معلولیت

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

۱۲,۴۸۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش اعتبار

پایان طرح: ادامه دارد

شروع طرح: اسفند ۱۴۰۲



نیکوکاری | نیکوکاری کلاب



برای تسهیل مشارکت کاربران در طرح‌های نیکوکاری، از فروردین ۱۴۰۰ بخش «نیکوکاری» به اسنپ‌کلاب در سوپرایپ اضافه شد.

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



گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

۱۴,۵۴۳,۷۵۶,۰۰۰ تومان

■ ارزش کل طرح های نیکوکاری کلاب در ۱۴۰۲

۱,۱۳۵,۹۳۹ مرتبه

■ مجموع مشارکت کاربران در طرح های نیکوکاری کلاب

۲۴۴,۲۵۵ نفر

■ کاربرانی که در ۱۴۰۲ اولین مشارکت در نیکوکاری را داشتند

■ نیکترین ماه

دی

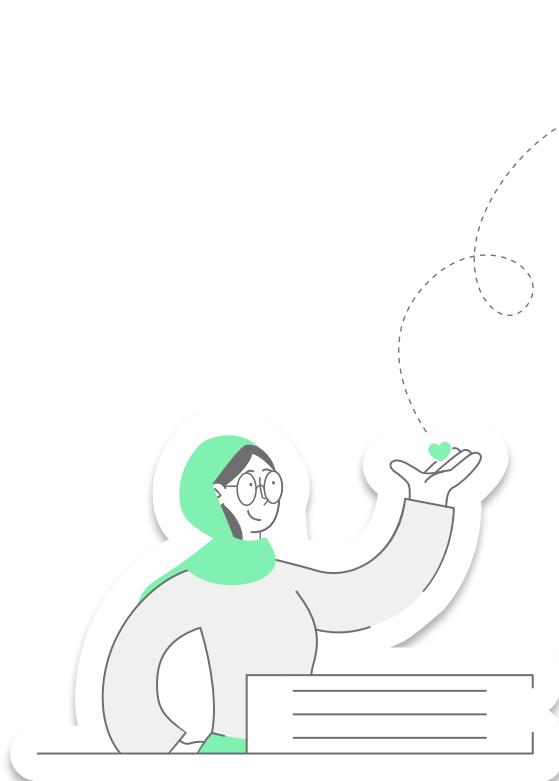
■ نیکترین روز

۱۴ مرداد

■ محبوب ترین طرح نیکوکاری کلاب

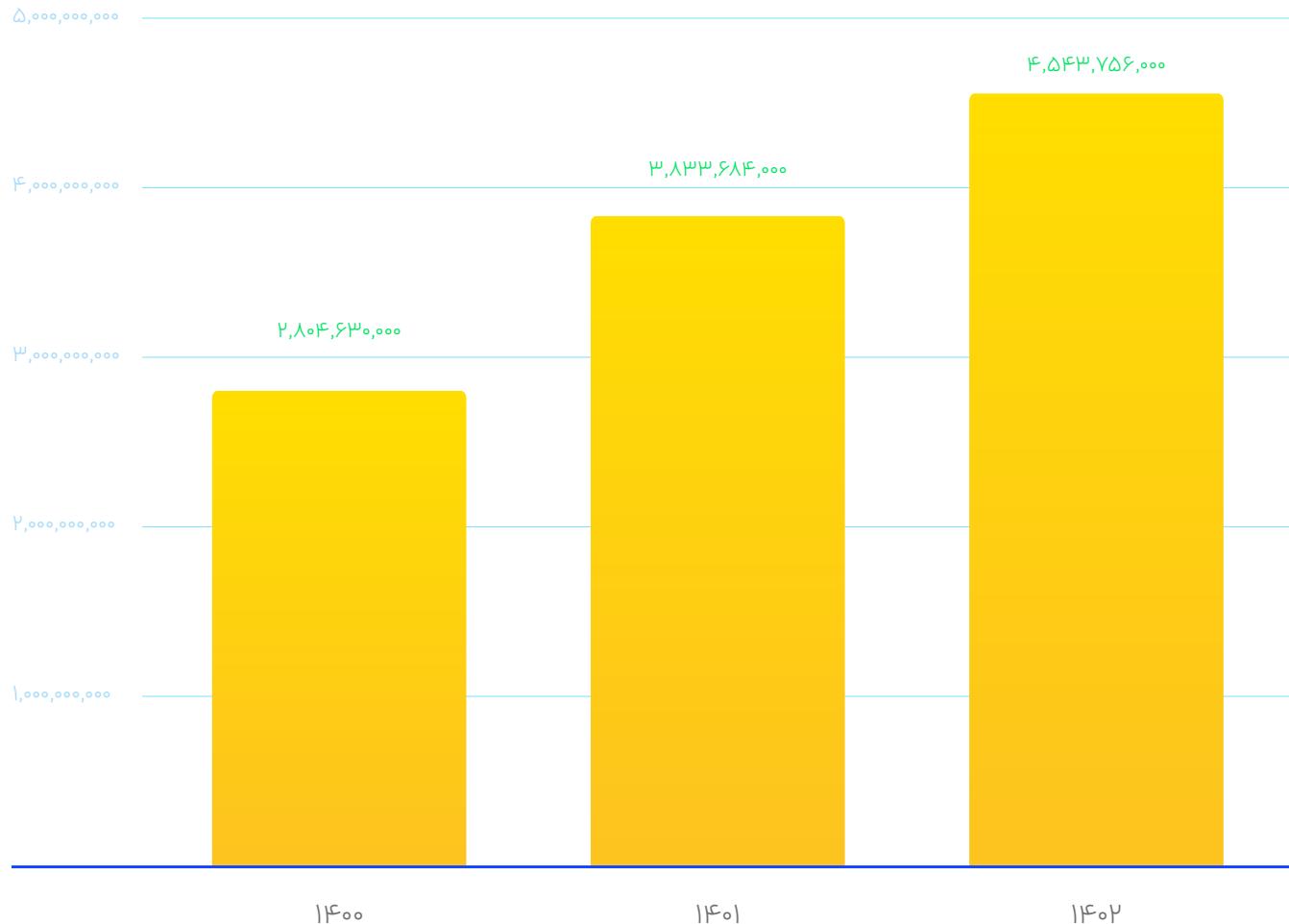
تأمین هزینه هی ثبت و انجام آزمایش HLA

برای درمان کودکان مبتلا به سرطان



Snapp Group
Annual Report 2023/24

رشد ارزش طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۳ سال گذشته



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

نگاهی به طرح‌های نیکوکاری کلاب در ۱۴۰۲

۱. حمایت از کودکان بی‌سرپناه

با همکاری جماعتی طلوع بی‌نشان‌ها



موضوع طرح

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

نتیجه‌ی طرح

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

۲۴۹,۳۵۸ مرتبه

■ تعداد مشارکت کاربران

۹۹۷,۱۴۳۴,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۸ خرداد ۱۴۰۲

شروع طرح: ۱۲ مرداد ۱۴۰۱

۲. حمایت پزشکی و توانبخشی از کودکان دارای معلولیت

با همکاری خیریه‌ی بچه‌های آسمان



موضوع طرح

تأمین تجهیزات توانبخشی و پزشکی برای کودکان دارای معلولیت

نتیجه‌ی طرح

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

۱۹۹,۹۹۸ مرتبه

تعداد مشارکت کاربران

۷۹۹,۹۹۲,۰۰۰ تومان

ارزش طرح

پایان طرح: ۲۹ خرداد ۱۴۰۲

شروع طرح: ۱۲ آذر ۱۴۰۱

۳. حمایت درمانی از کودکان پروانه‌ای

با همکاری خانه‌ی ای‌بی



موضوع طرح

تأمین کمک‌هزینه‌ی دارو و درمان کودکان پروانه‌ای

نتیجه‌ی طرح

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

۲۱۹,۵۴۵ مرتبه

■ تعداد مشارکت کاربران

۸۷۸,۱۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲۱ مرداد ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲۶ فروردین ۱۴۰۲

۱۴. حمایت رفاهی از کودکان و نوجوانان استان سیستان و بلوچستان

با همکاری خیریه‌ی نیکان ماموت



موضوع طرح

مشارکت در ساخت زمین چمن مصنوعی فوتبال

نتیجه‌ی طرح

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

۳۳۶,۱۷۳ مرتبه

■ تعداد مشارکت کاربران

۹۴۱۴,۶۹۲,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲ دی ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲۸ تیر ۱۴۰۲

گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

۵. حمایت از گونه‌ی جانوری در معرض آسیب

با همکاری انجمن پایشگران حامی محیط زیست (پاما)



موضوع طرح

حفظ از گونه‌ی خرس قهوه‌ای

نتیجه‌ی طرح

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

۱۷۱,۴۸۵ مرتبه

■ تعداد مشارکت کاربران

۶۸۵,۹۴۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲۴ آبان ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲ تیر ۱۴۰۲

۶. حمایت درمانی از کودکان مبتلا به سرطان

با همکاری خیریه‌ی محک



موضوع طرح

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

نتیجه‌ی طرح

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

۳۷۷,۴۱۰ مرتبه

■ تعداد مشارکت کاربران

۱,۵۰۹,۶۴۰,۰۰۰ تومنان

■ ارزش طرح

پایان طرح: ۲۷ اسفند ۱۴۰۲

شروع طرح: ۲ دی ۱۴۰۲

گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

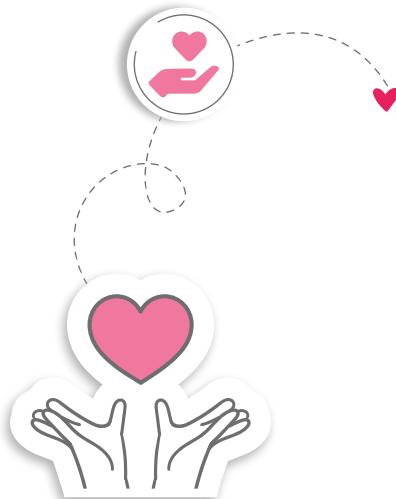
نیکوکاری | حمایت اجتماعی



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

۱۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان

■ ارزش کل طرح‌های حمایت اجتماعی



نگاهی به طرح‌های حمایت اجتماعی در ۱۴۰۲

۱. ساخت یک مدرسه، به یاد یک همکار



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

۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: آبان ۱۴۰۲

شروع طرح: مرداد ۱۴۰۲

گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

۲. بورسیه‌ی کاربران راننده‌ی با استعداد



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

۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش کل بورسیه

۱۴۰۲ افراد بورسیه شده در

حسین رسولی، دارنده‌ی مدال طلای پرتاپ دیسک در مسابقات آسیایی هانگزو
مرتضی محبی، عضو تیم والیبال بزرگسالان عقاب نهادجا

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



در نوروز ۱۴۰۲، **اسنپ‌خودرو** به عنوان هدیه‌ی سازمانی در طرح «توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و شهرستان دشتیاری» در توان افزایی زنان حاشیه‌نشین این منطقه از طریق «آموزش هنر سوزندوزی» مشارکت کرد. در این طرح به ۱۶ زن عضو گروه‌های خودیار آموزش‌های تخصصی اجتماعی و اقتصادی ارائه شد.

۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

پایان طرح: اسفند ۱۴۰۲

شروع طرح: اسفند ۱۴۰۱

گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

۱۴. برگزاری دوره‌ی مهارت‌افزایی در مناطق کم‌برخوردار



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

۱۷۵,۵۰۰,۰۰۰ تومان

■ طرح ارزش

پایان طرح: شهریور ۱۴۰۳

شروع طرح: دی ۱۴۰۲

۵. مشارکت سوپرمارکت اسنپ در تامین نیازمندی خانواده‌های کم‌برخوردار



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

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

+۷,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح

۶. فرهنگ‌سازی اسنپ‌فود در زمینه‌ی مقابله با هدررفت غذا



اسنپ‌فود، با هدف مقابله با هدررفت و اتلاف غذا، پروژه‌ی «غذا زباله نیست» را اجرا کرد. در این کمپین بیش از ۱۰۰ محتوا با همکاری بیش از ۵۰ چهره‌ی تأثیرگذار در شبکه‌های اجتماعی منتشر شد. در این کمپین از ظرفیت‌های تبلیغاتی آفلاین و آنلاین برای ایجاد حساسیت نسبت به موضوع هدررفت غذا در مخاطبان استفاده شد.

۷. مشارکت اسنپ‌باکس در طرح کاهنده‌ی آلودگی هوای اصفهان



اسنپ‌باکس با هدف مشارکت در طرح‌های کاهنده‌ی آلودگی کلان شهر اصفهان ۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان وام بلاعوض برای خرید موتورسیکلت برقی در نظر گرفته است. این وام به متقدیان واجد شرایط برای فعالیت در ناوگان اسنپ‌باکس اعطامی شود.

دسترسی‌پذیری

دسترسی‌پذیری اپ اسنپ‌خودرو برای افراد دارای معلولیت

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



گروه‌های هدف

■ کاربران مسافر نابینا و کمبینا

■ کاربران مسافر و راننده‌ی ناشنوا و کم‌شنوا

■ کاربران مسافر و راننده‌ی دارای معلولیت حرکتی

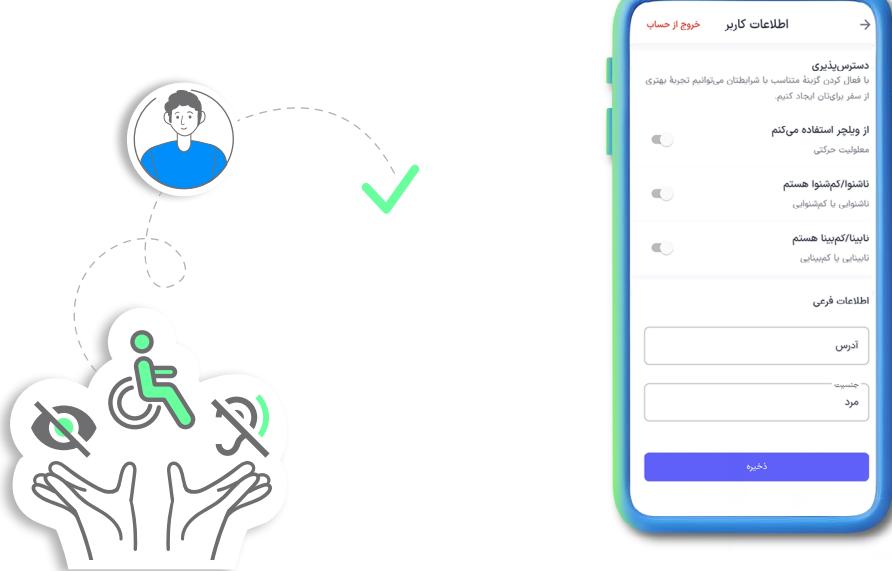
گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

دسترسی‌پذیری اپ کاربران مسافر

■ امکان تعیین نوع معلولیت کاربر مسافر در صفحه‌ی مشخصات کاربری

■ غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر مسافر ناشنوای و کم‌شنوا

■ امکان اتصال به برنامه‌های صفحه‌خوان برای کاربر مسافر نابینا و کمبینا



دسترسی‌پذیری اپ کاربران راننده

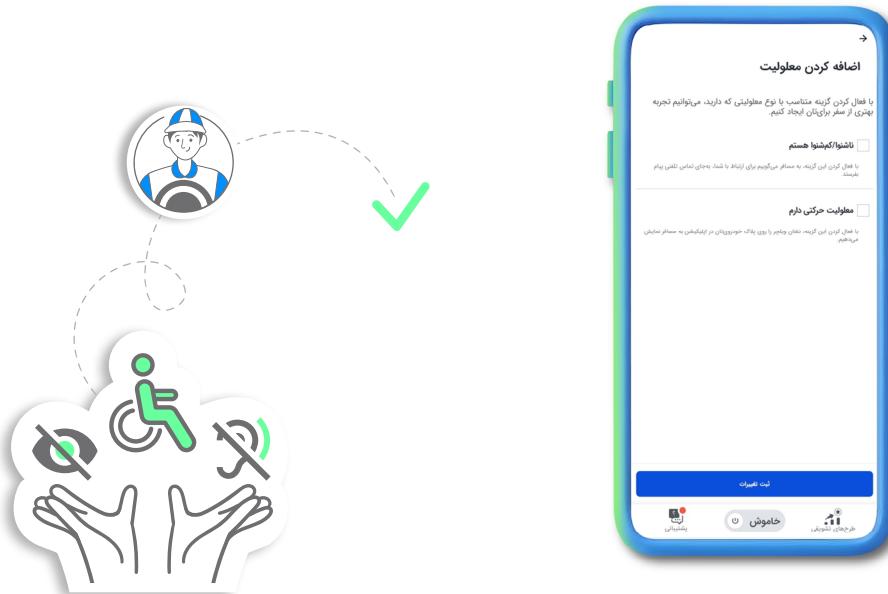


■ امکان تعیین نوع معلولیت کاربر راننده در صفحه‌ی مشخصات کاربری

■ غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربر راننده‌ی ناشنوا و کم‌شنوا

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

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



گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

دسترس‌پذیری اسنپ‌خودرو به روایت اعداد

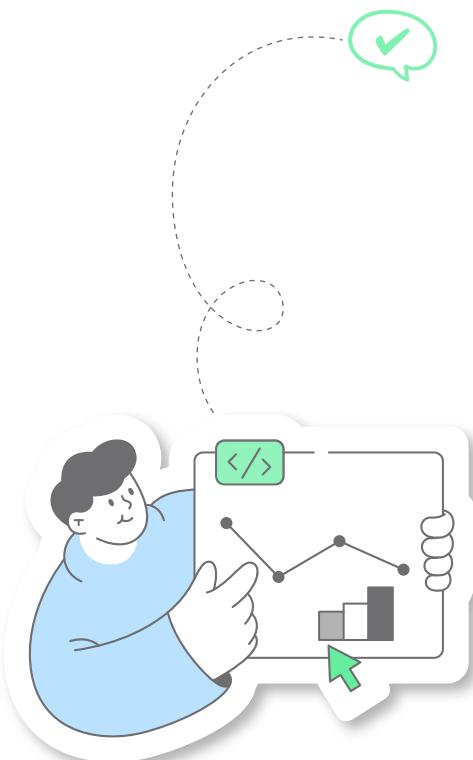


۱۳,۷۷۴ نفر

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

۱۴۵,۵۲۸ نفر

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

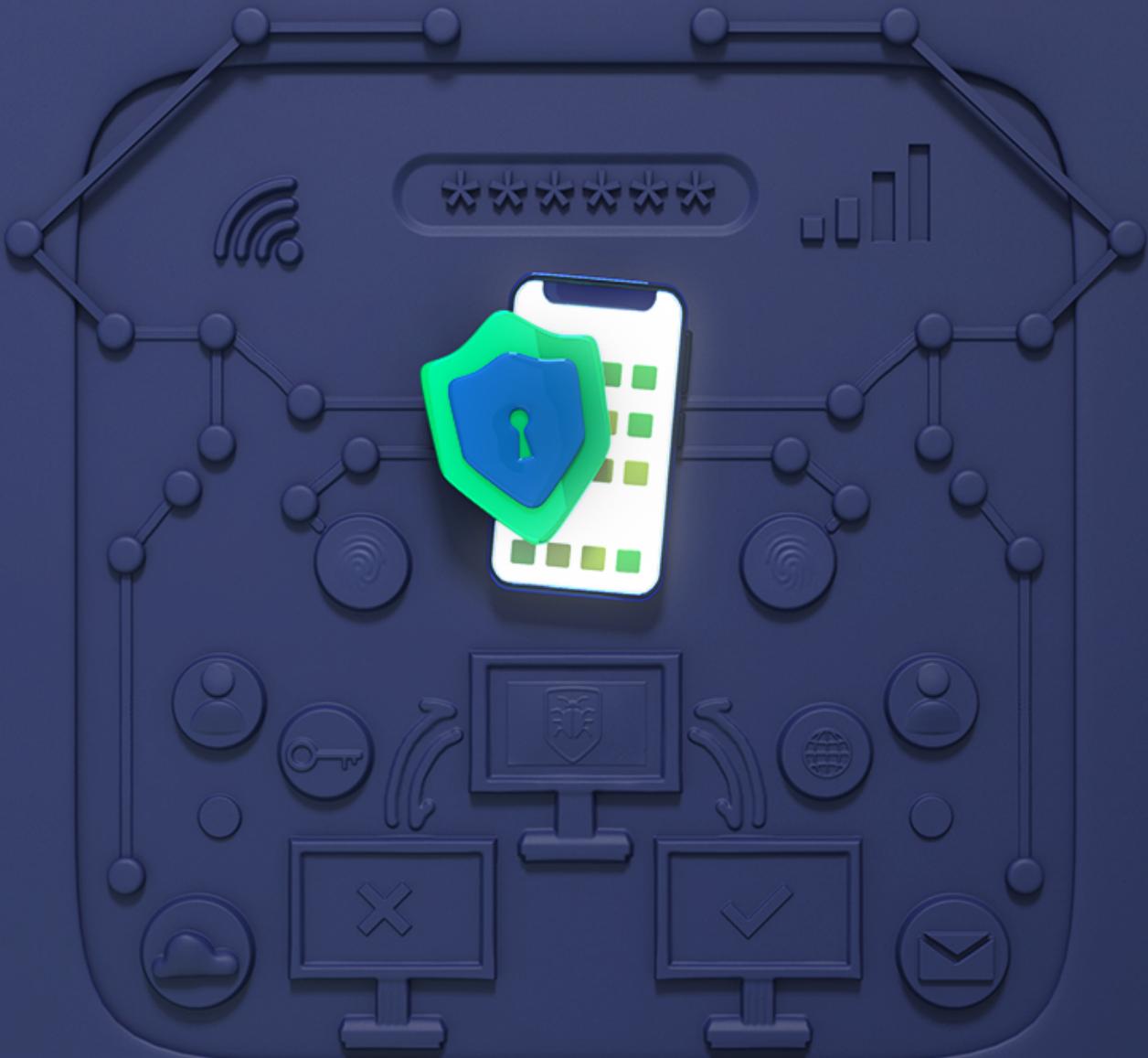


دسترسی‌پذیری اپ اسنپ‌فود برای افراد دارای معلولیت



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





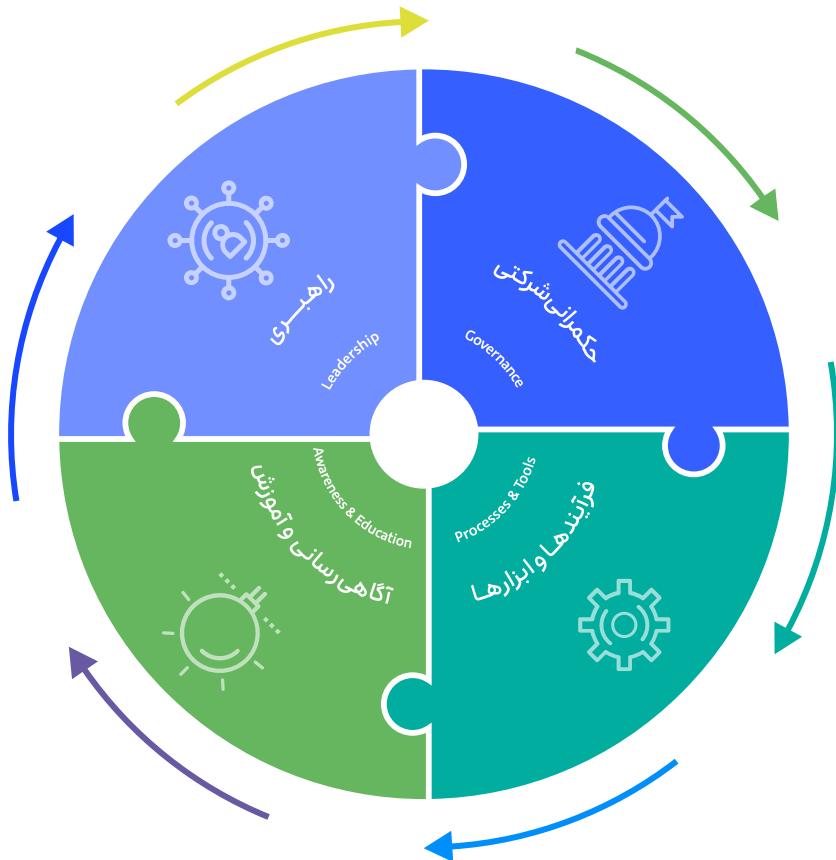
امنیت سایبری: مسیری پایان ناپذیر



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

۱۴ اصل امنیت سایبری

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



۴ اصل امنیت سایبری گروه اسنپ در یک نگاه

■ راهبری

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

■ حکمرانی شرکتی

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

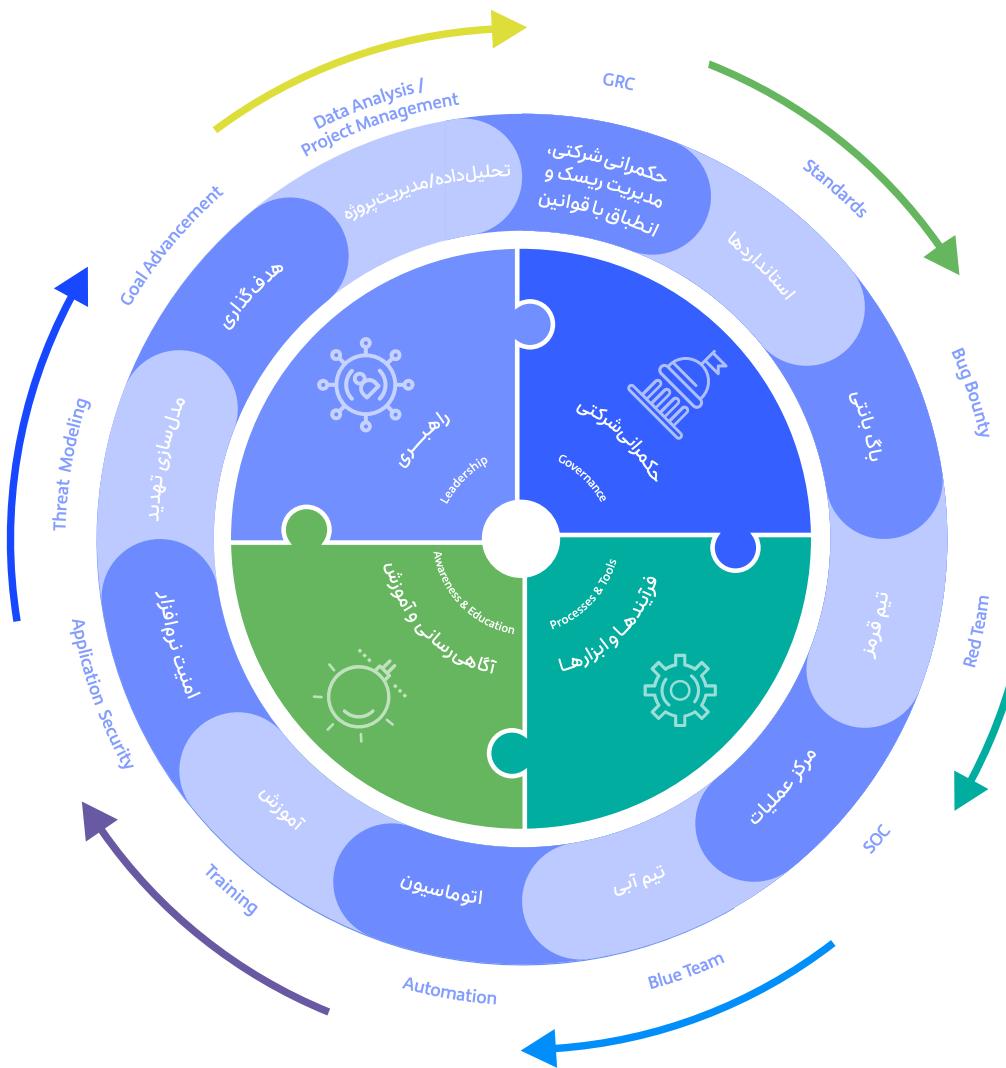
■ فرآیندها و ابزارها

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

■ آگاهی‌رسانی و آموزش

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

سازمان دهی و رهبری در امنیت اطلاعات



اقدامات امنیت سایبری گروه اسنپ در یک نگاه

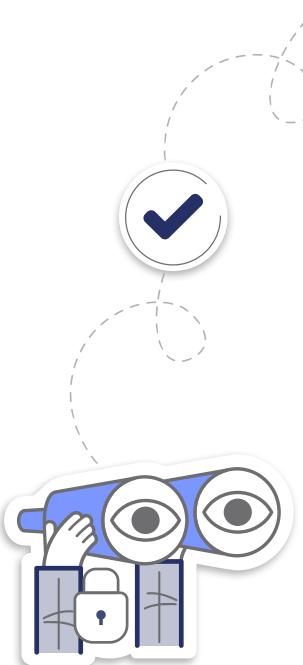


فعالیت ۲۵ متخصص تیم امنیت سایبری گروه اسنپ به حفظ محرمانگی، دسترسی‌پذیری و صحبت‌سنجی سامانه‌های اطلاعاتی، سرویس‌ها و داده‌های شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ معطوف شده است. در ادامه اقدامات این تیم را مرور می‌کنیم.



امنیت داده

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



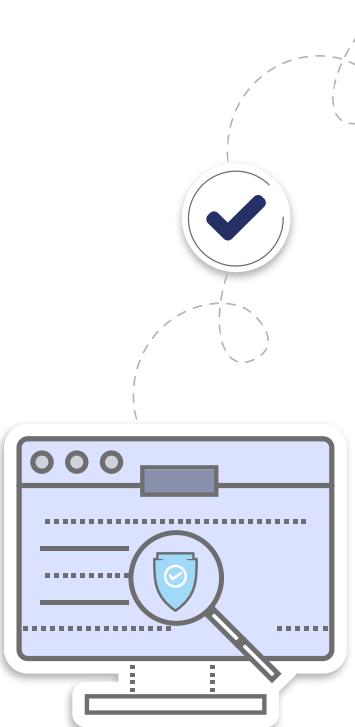
■ حفظ حریم خصوصی کاربران

برنامه‌های اجرا شده

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

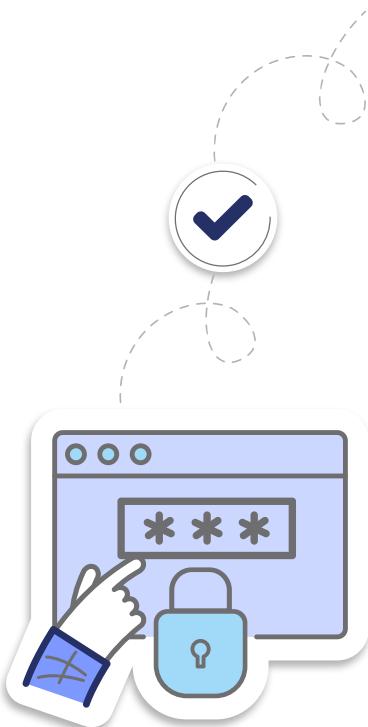
برنامه‌های آتی

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



امنیت اطلاعات

- بهره‌گیری از تکنیک‌های رمزگاری، ماسک کردن و درهم‌ریزی برای حفظ محترمانگی اطلاعات
- تعیین سیاست مدت‌زمان نگهداری اطلاعات
- ایمن‌سازی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر اساس روش‌های معابر

**ذخیره‌ی امن داده‌ها در چرخه‌ی توسعه‌ی نرم‌افزار**

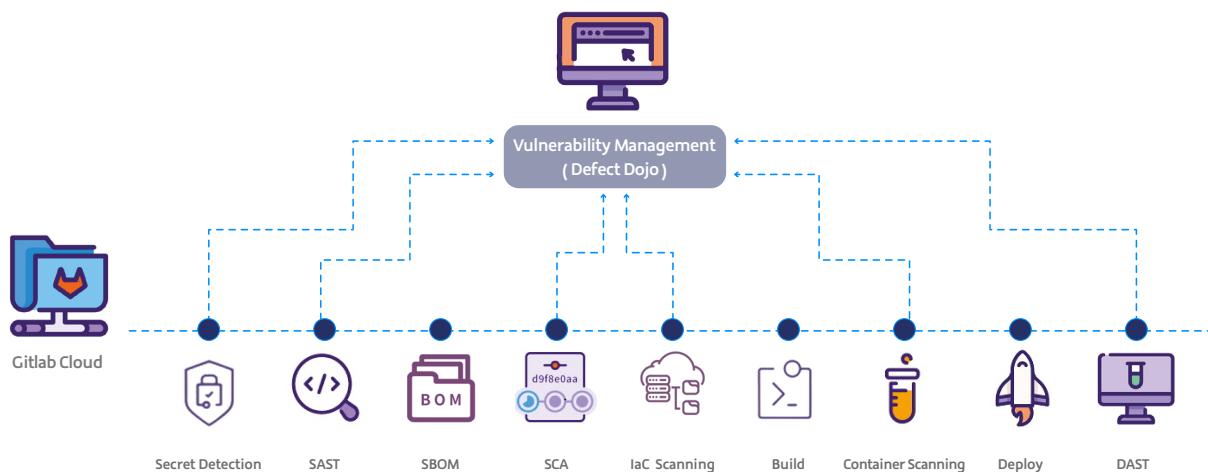
- بهره‌گیری از دو سیاست کلی رمزگاری در سطح برنامه‌ی کاربردی (Application level Encryption) و رمزگاری در سطح پایگاه داده (Database Level Encryption) در توسعه‌ی نرم‌افزار برای حفظ حریم خصوصی کاربران

چارچوب توسعه‌ی امن نرم‌افزار در گروه اسنپ



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

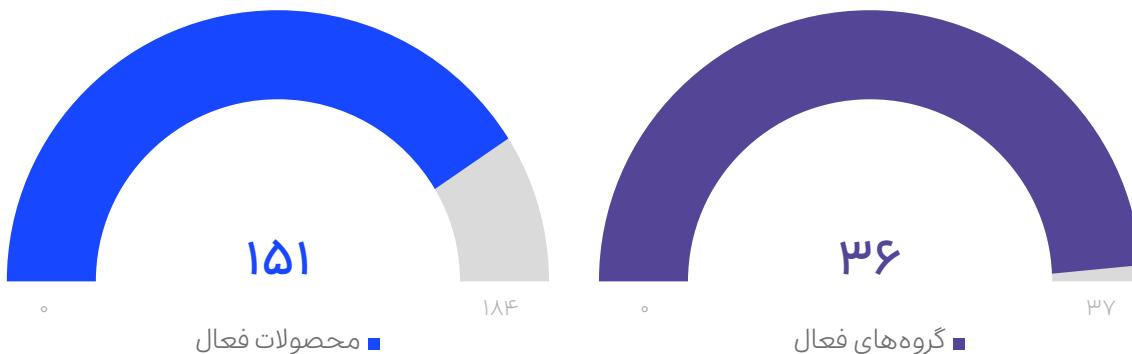
رادار گروه اسنپ



سطح پوشش دهی سرویس رادار



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



رادار در محیط CI/CD



۶۱,۷۲۰ مرتبه

■ دفعات اجرا

مروری بر مسابقات امنیت سایبری گروه اسنپ



فتح پرچم



باگ بانتی

باگ بانتی در یک نگاه

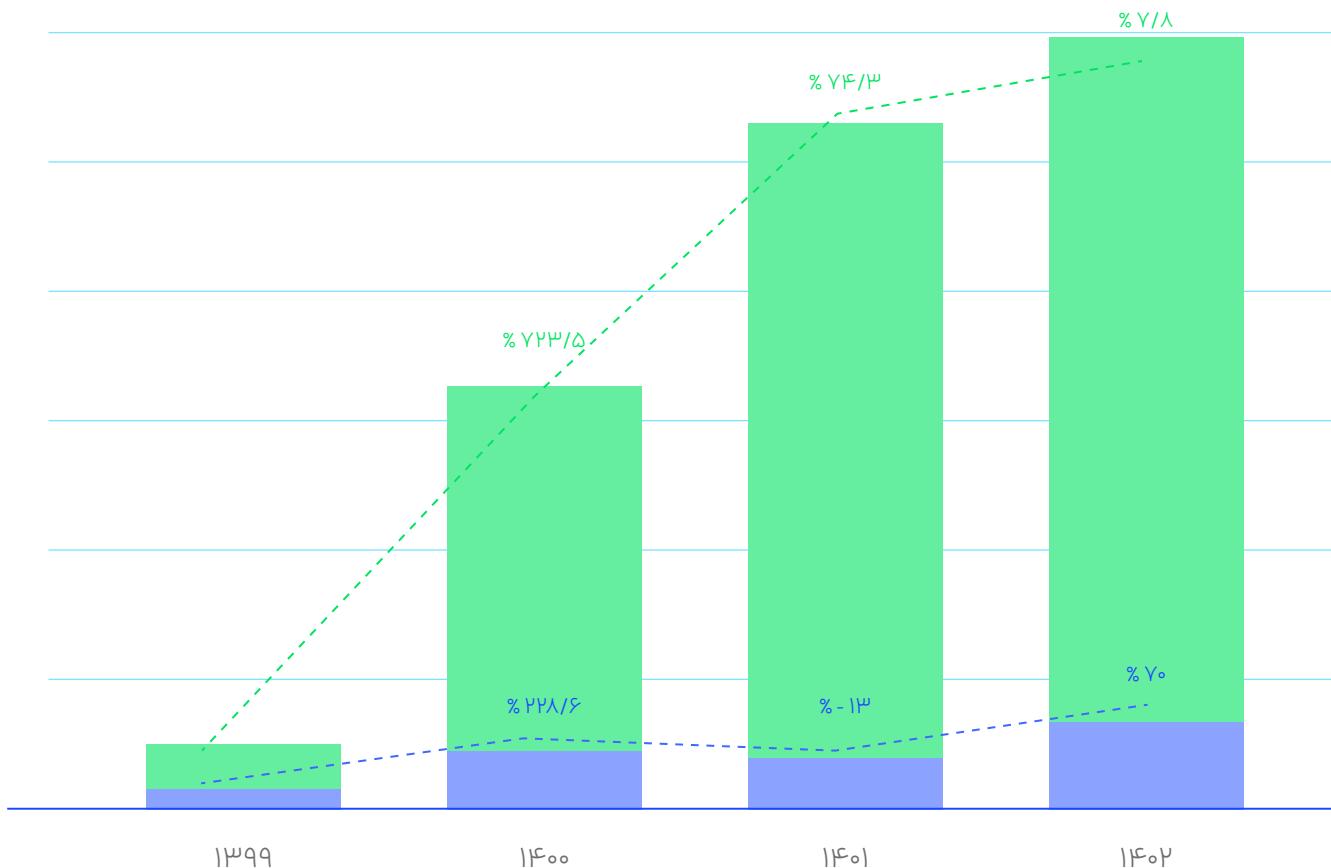


برنامه‌ی باگ بانتی یا مسابقات ارزیابی امنیتی و شناسایی باگ، برای تقویت ساختار امنیت داده، از اوخر ۱۳۹۸ در گروه اسنپ شروع شد و در ۱۴۰۲ گسترش پیدا کرد. در برنامه‌ی باگ بانتی گروه اسنپ، ۴ سطح از متوسط تا حیاتی تعریف شده که در بخش حیاتی پاداش پیدا کردن آسیب‌پذیری‌ها ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان است.

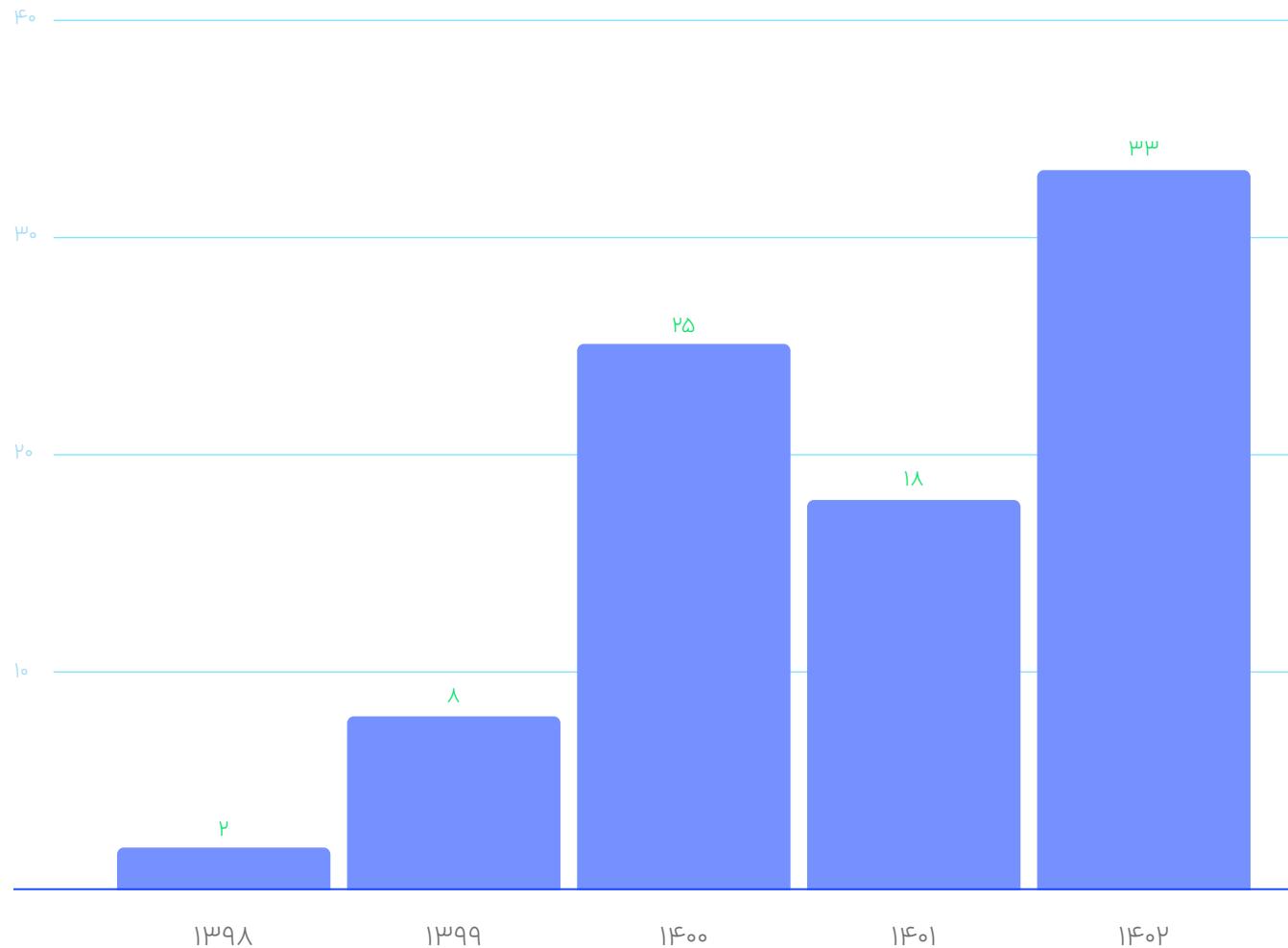
درصد آسیب‌پذیری‌های شناسایی شده به تفکیک تیم امنیت سایبری و برنامه‌ی باگ بانتی گروه اسنپ

[از دی ۱۴۰۲ تا اسفند ۱۴۹۹]

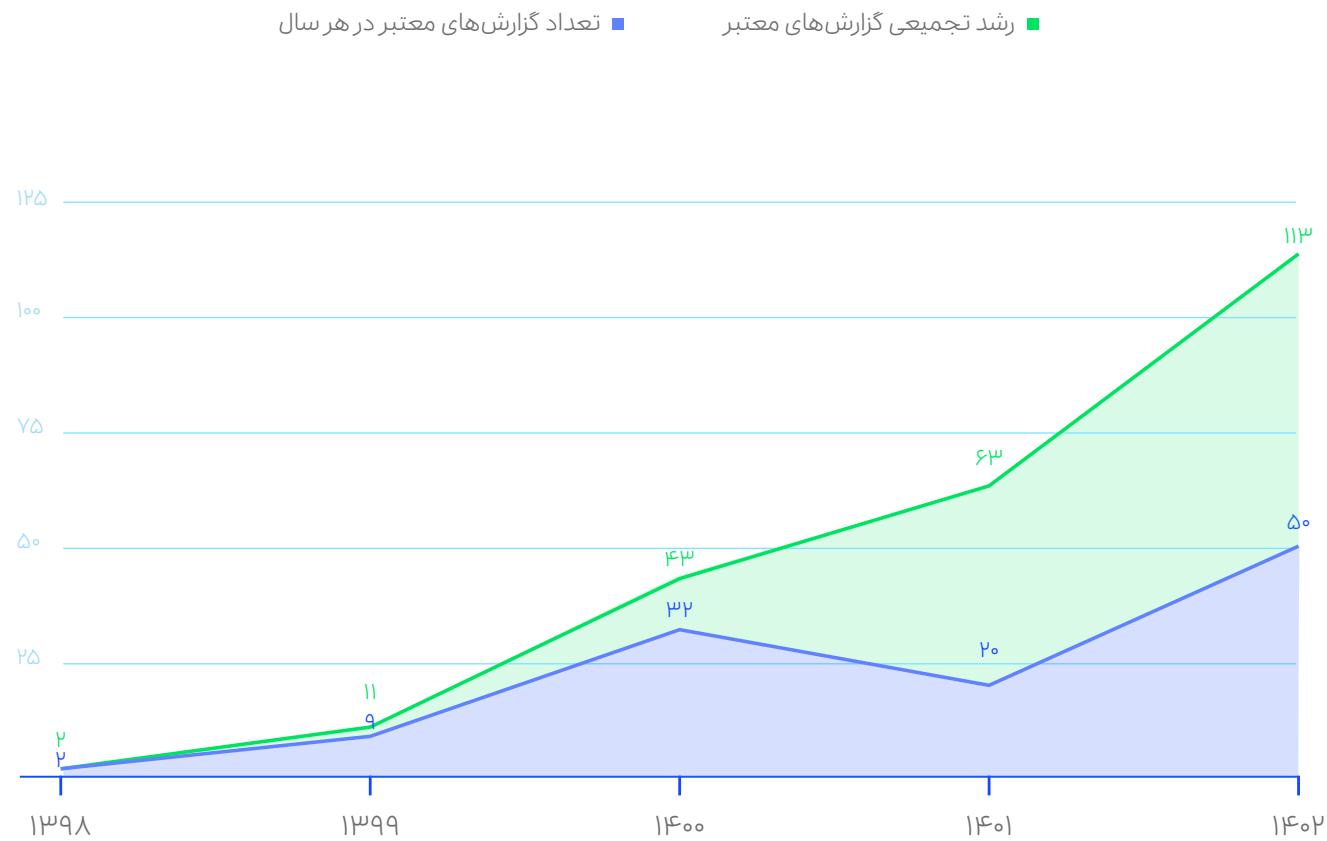
تیم امنیت اسنپ ■ باگ بانتی ■



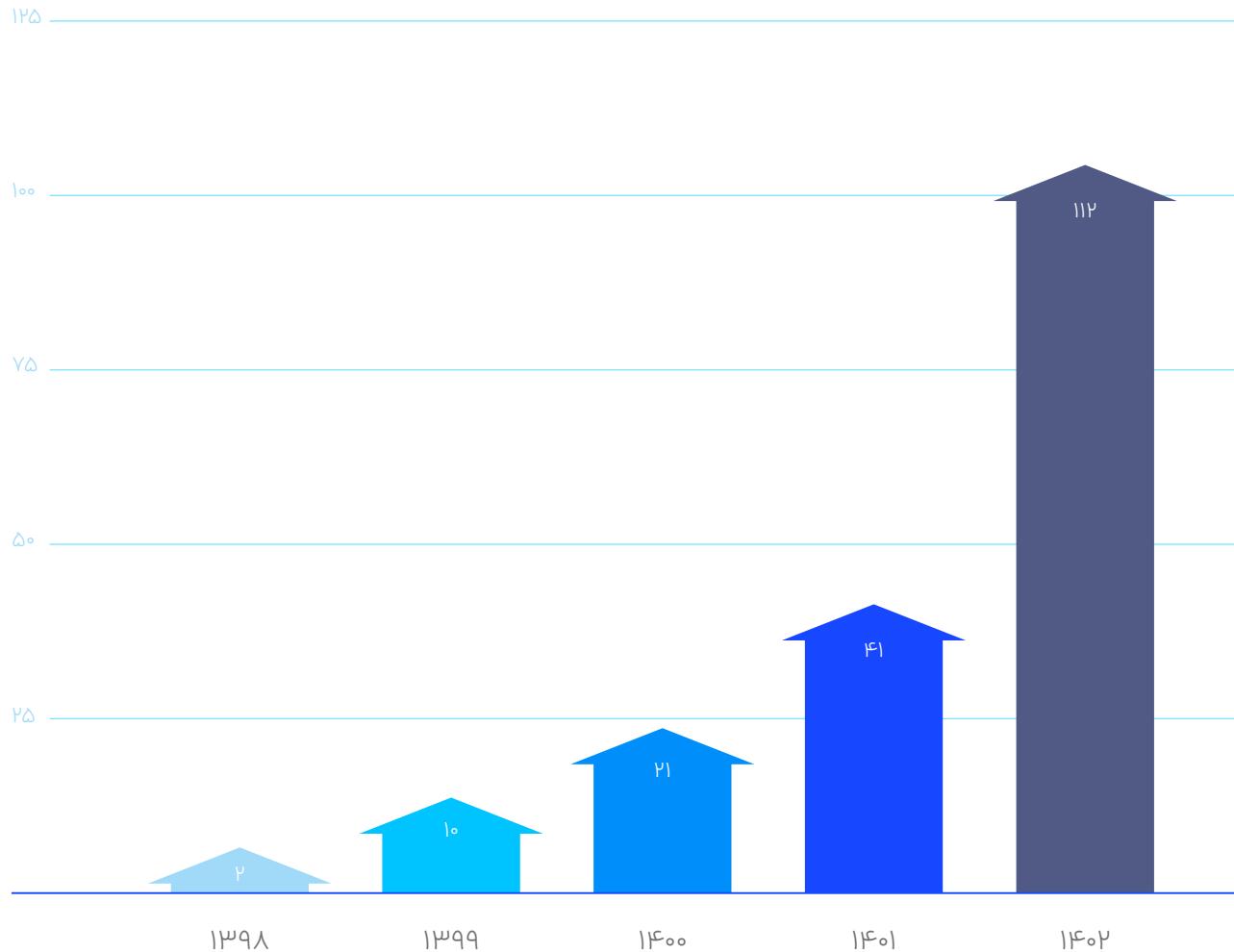
آسیب‌پذیری‌های گزارش شده‌ی معتبر مشمول پاداش



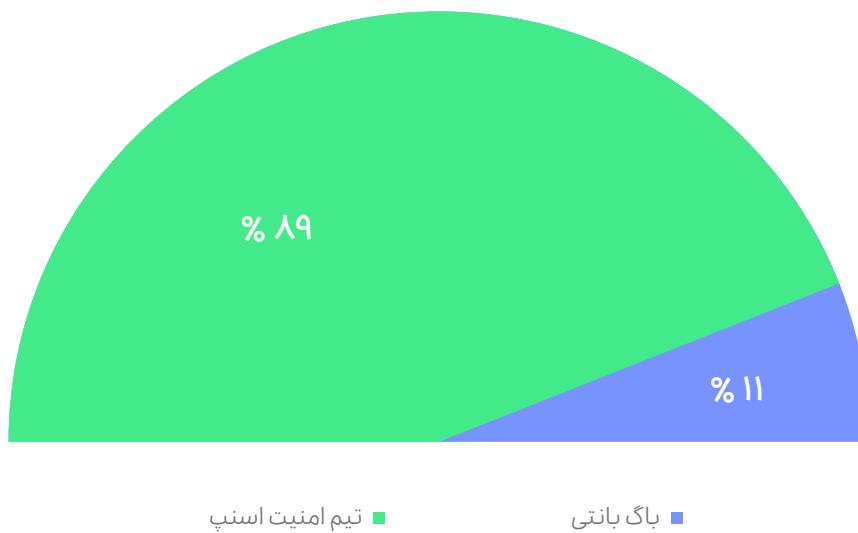
رشد گزارش‌های معتبر باگ بانتی از ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۲



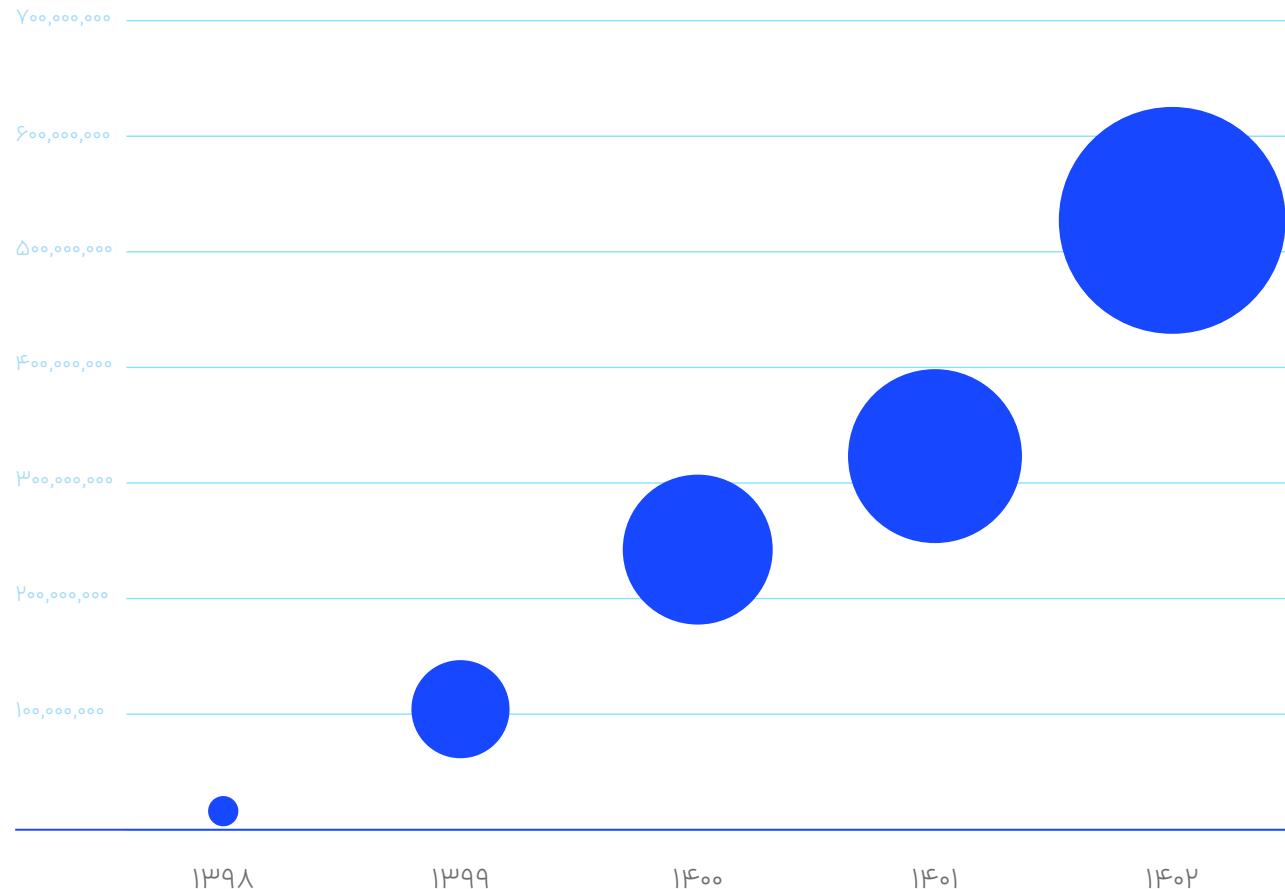
رشد تجمیعی همکاری شکارچیان



نسبت آسیب‌پذیری‌های شناسایی شده



رشد پرداختی‌های باگ بانتی از ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۲



فتح پرچم در یک نگاه



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

۶۸۰ نفر

تعداد شرکت‌کننده‌ها

۱۴۰۰ تیم

تعداد تیم‌ها

۲۴ ساعت

مدت مسابقه

۳۵ چالش

تعداد چالش‌ها

۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

مجموع جوایز

نتایج مسابقه

۲۶ چالش حل شده | ۹ چالش حل نشده



منابع انسانی؛ ماشدن و ماندن

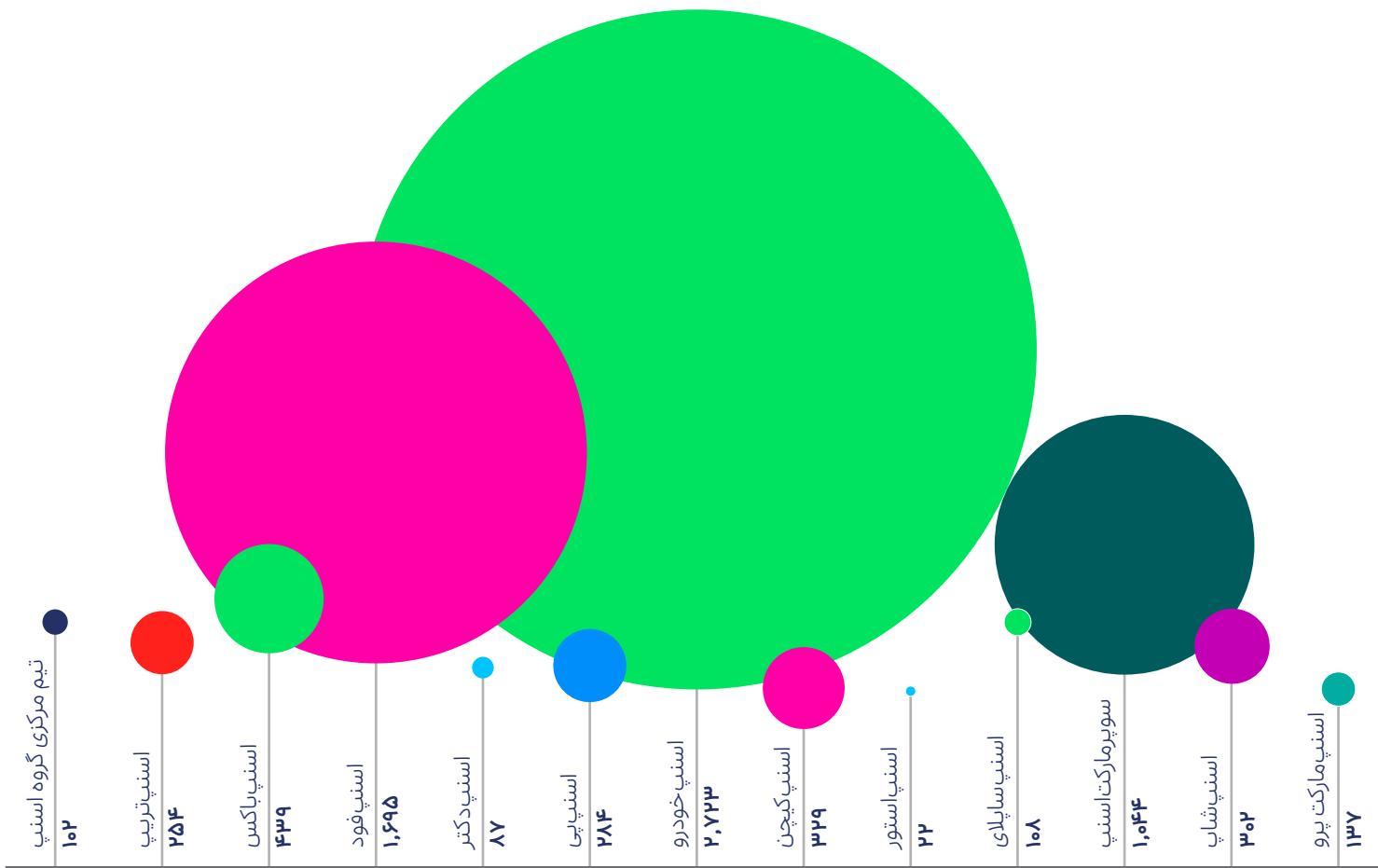


مجموعه‌ی اسنپ با ترکیب متنوعی از نسل‌ها شکل گرفته است و سرمایه‌های انسانی اصلی‌ترین دارایی این سازمان محسوب می‌شود. حفظ و نگهداشت این دارایی در گروه عوامل داخلی و بیرونی متعددی است و همین موضوع از اصلی‌ترین چالش‌های تیم‌های منابع انسانی به شمار می‌رود. در همین راستا، منابع انسانی گروه اسنپ در سالی که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

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

مجموع همکاران در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ

۷,۵۲۶ نفر



Snapp Group
Annual Report 2023/24

۷۶۷ نفر



% ۱۱

■ خالص افزایش همکاران نسبت به سال گذشته

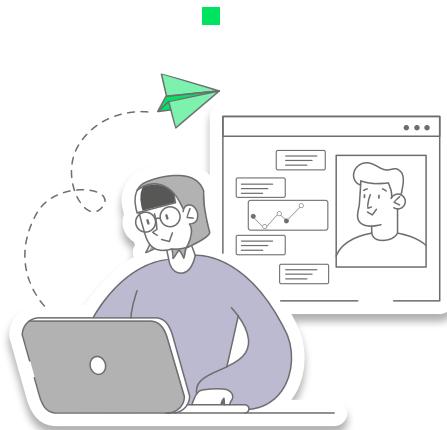
■ رشد تعداد همکاران نسبت به سال گذشته

درصد همکاران زن

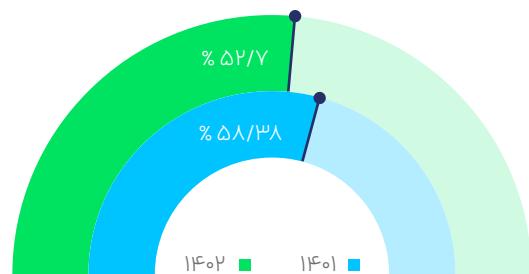
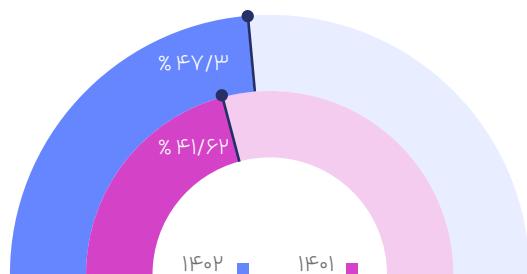
% ۴۷/۳

درصد همکاران مرد

% ۵۲/۷



مقایسه درصد همکاران زن و مرد در ۲ سال گذشته



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۳۰ سال

■ میانگین سنی همکاران

۲,۳۸۱ نفر

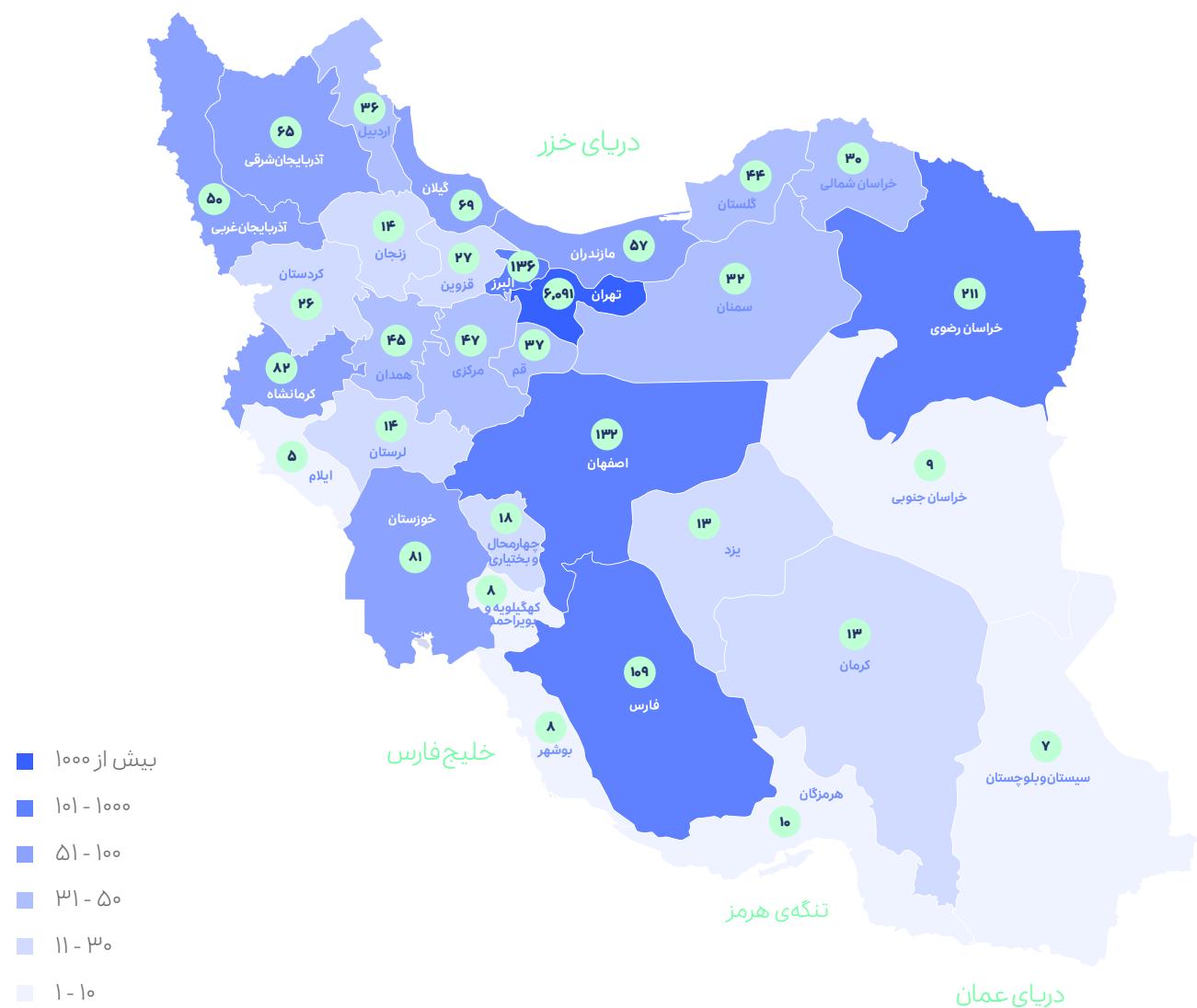
■ همکاران نسل Z (زد)

۱۴۸ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



پراکندگی جغرافیایی همکاران در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ



منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ

۱۰۲ نفر

تعداد همکاران

همکاران زن
۵۰ نفر

همکاران مرد
۵۲ نفر

۱۶ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۳۳ سال

میانگین سنی همکاران

۱۲ نفر

همکاران نسل Z (زد)

۶ نفر

همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



منابع انسانی اسنپ خودرو

۲,۷۲۳ نفر

تعداد همکاران

همکاران زن
۱,۲۴۸ نفر

همکاران مرد
۱,۴۷۵ نفر



۵۶ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۳۱ سال

میانگین سنی همکاران

۳۴۶ نفر

همکاران نسل Z (زد)

۷۴ نفر

همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

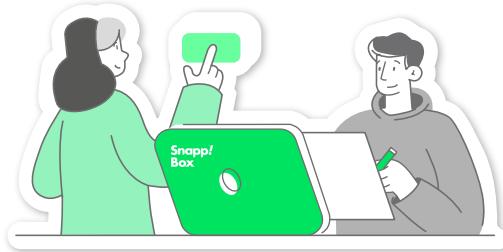
منابع انسانی اسنپباکس

٤٣٩ نفر

تعداد همکاران

همکاران زن
۲۴۱ نفر

همکاران مرد
۱۹۵ نفر



٧ نفر

مدیران و سرپرستان زن

٢٩ سال

میانگین سنی همکاران

۱۹۳ نفر

همکاران نسل Z (زد)

۱۲ نفر

همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



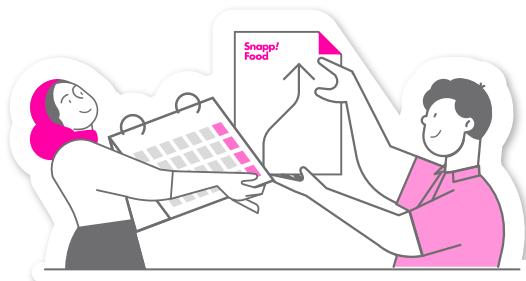
منابع انسانی اسنپ فود

١,٦٩٥ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن
٨٩٢ نفر

همکاران مرد
٨٠٣ نفر



٩١ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

٣٠ سال

■ میانگین سنی همکاران

٦٤٣ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)

١٥ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ١٤٠٢



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

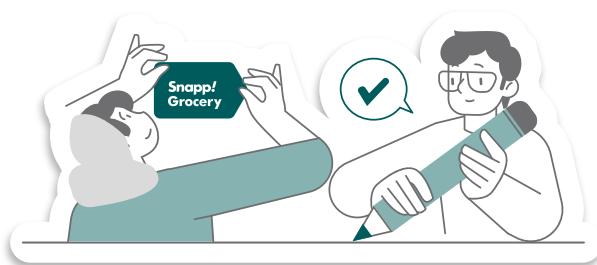
منابع انسانی سوپرمارکت اسنپ

۱,۰۴۴ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن
۴۸۷ نفر

همکاران مرد
۵۵۷ نفر



۴۵ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

■ میانگین سنی همکاران

۵۶۸ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)

۱۳ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



منابع انسانی اسنپ پی

٢٨٤ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن
١٧٥ نفر

همکاران مرد
١٠٩ نفر



١٣ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

٣٠ سال

■ میانگین سنی همکاران

٧٩ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)

٧ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ١٤٠٢



گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

منابع انسانی اسنپ تریپ

۲۵۴ نفر

تعداد همکاران

همکاران زن
۱۳۶ نفر

همکاران مرد
۱۱۸ نفر



۱۲ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

میانگین سنی همکاران

۱۰۵ نفر

همکاران نسل Z (زد)

۴ نفر

همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



منابع انسانی اسنپشاپ

۳۰۲ نفر

■ تعداد همکاران

همکاران زن

۱۳۵ نفر

همکاران مرد

۱۷۲ نفر



٩ نفر

■ مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

■ میانگین سنی همکاران

۱۹۰ نفر

■ همکاران نسل Z (زد)

٩ نفر

■ همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



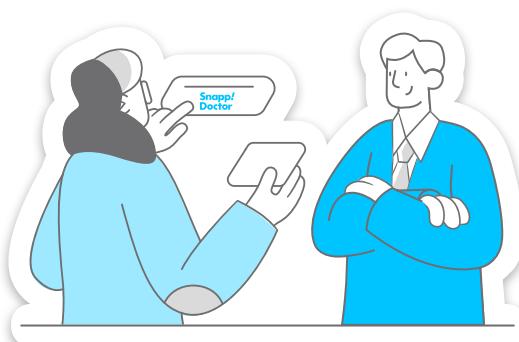
منابع انسانی اسنپ دکتر

۸۷ نفر

تعداد همکاران

همکاران زن
۵۱ نفر

همکاران مرد
۳۶ نفر



۵ نفر

مدیران و سرپرستان زن

۲۹ سال

میانگین سنی همکاران

۴۰ نفر

همکاران نسل Z (زد)

۱ نفر

همکاران مهاجرت کرده به خارج از کشور در ۱۴۰۲



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

گروه اسنپ بر مدار زمان





سوپر اسنپ: پاسخی حرفه‌ای به همه‌ی نیازها



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

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۷۲,۳۶۴,۳۴۳ کاربر

۹,۹۶۹,۳۷۲ کاربر

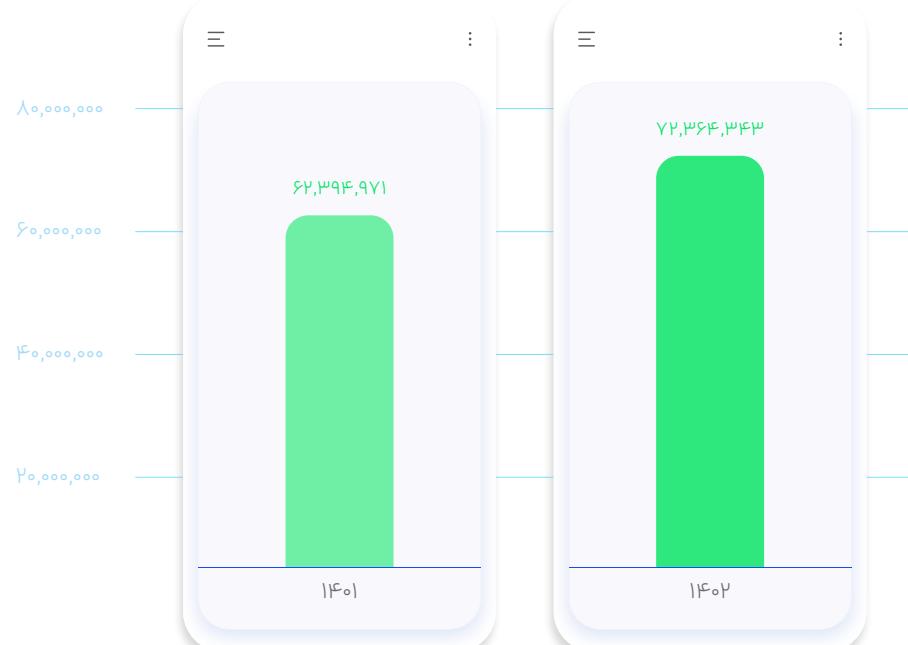
%۱۶

تعداد کل کاربران سوپر اپ اسنپ

تعداد کاربران اضافه شده به سوپر اپ در ۱۴۰۲

رشد کاربران نسبت به سال گذشته

رشد کاربران نسبت به سال گذشته



۵,۳۴۹,۴۱۹,۳۵۴ مرتبه

■ دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپراپ را باز کردند

وب‌اپ



۶۵۲,۷۲۰,۲۶۴ مرتبه

آی‌اواس



۴۲۸,۰۱۹,۶۵۰ مرتبه

اندروید



۴,۲۷۳,۶۷۹,۴۸۴ مرتبه

۱۴,۶۶۹,۶۴۲ مرتبه

■ متوسط دفعات روزانه‌ی باز کردن سوپراپ

سرویس‌های اصلی سوپراپ اسنپ

پزشک و مشاور



بلیت سفر



غذا



اسنپ



داروخانه



هتل



سوپرمارکت



اسنپ‌باکس



بیمه



فروشگاه



سرویس اعتباری

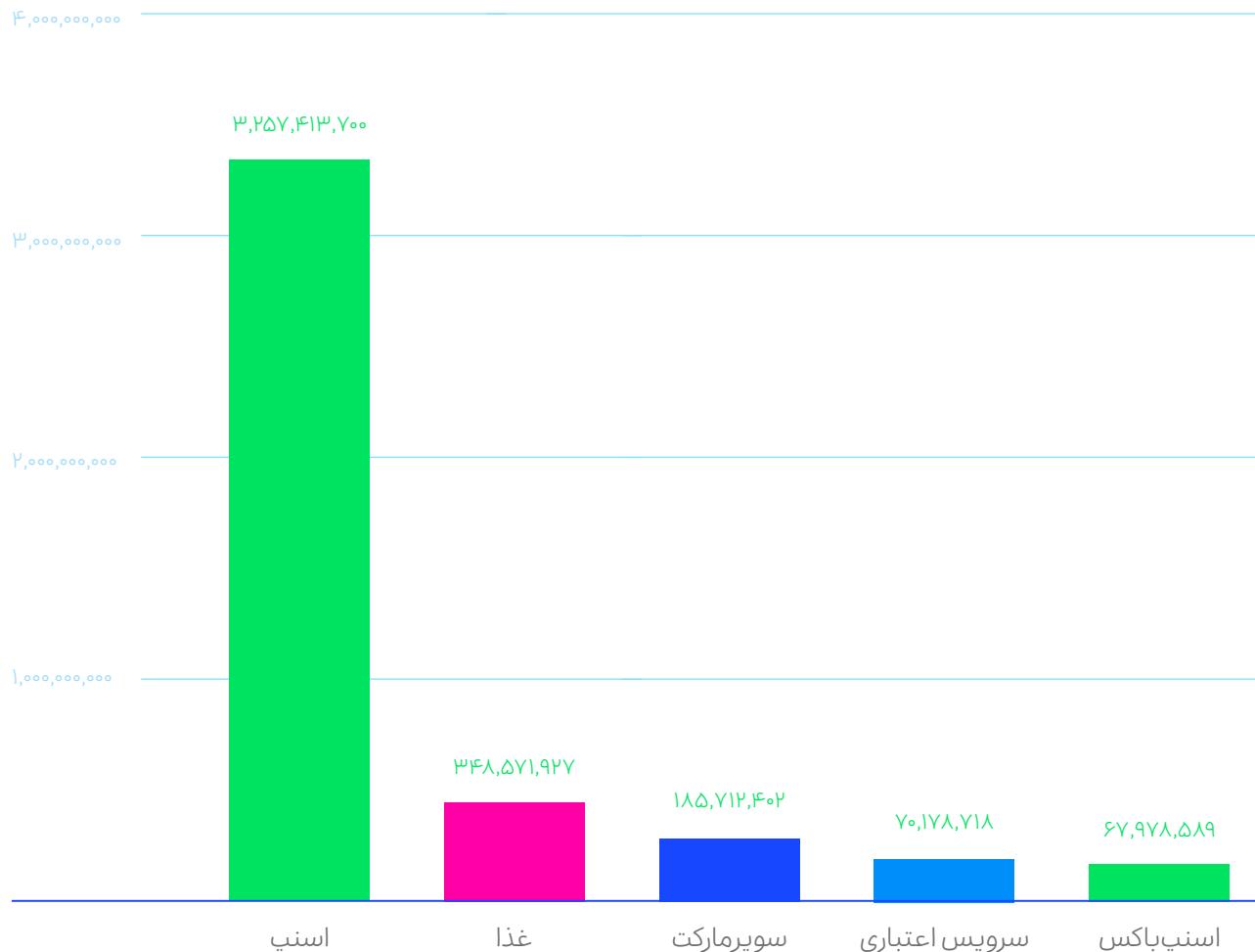


وانت و کامیون

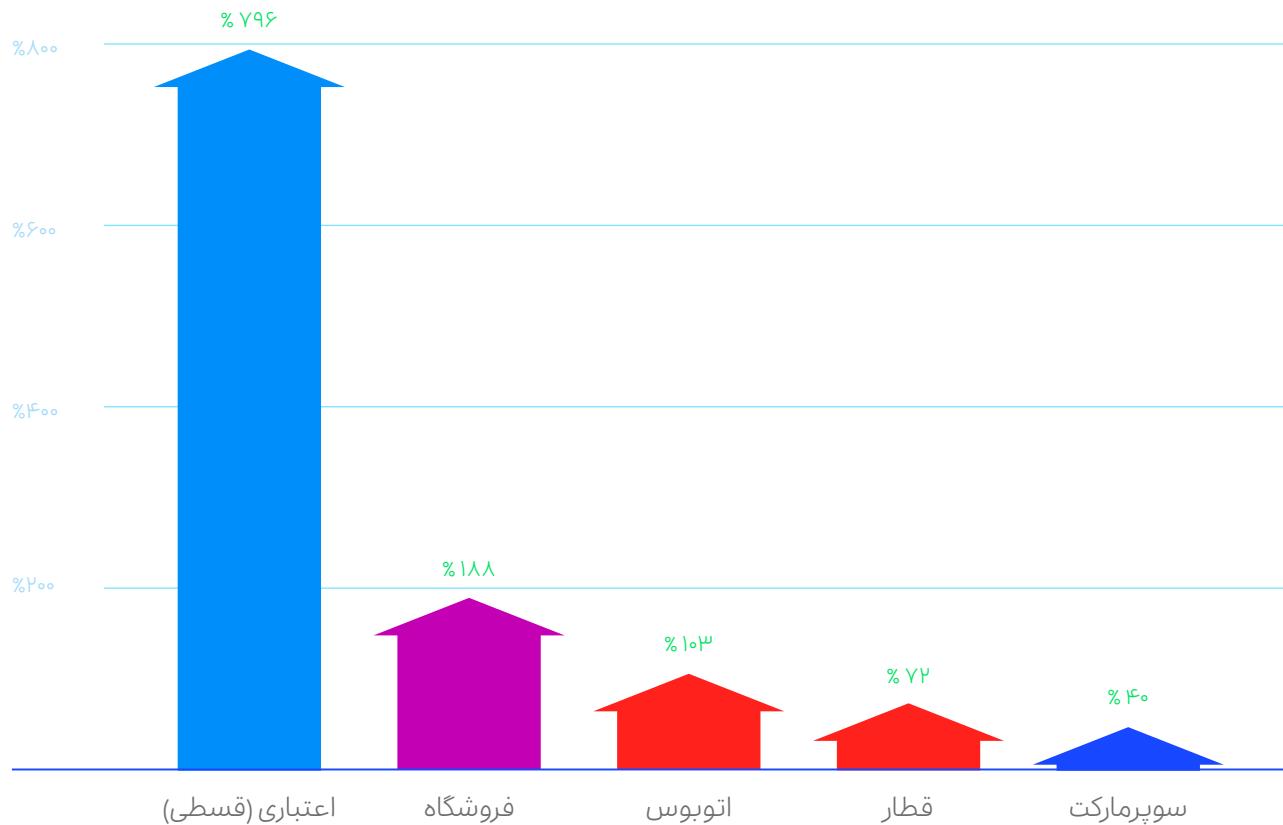


گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۵ سرویس محبوب با بیشترین میزان بازدید در ۱۴۰۲



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



قابلیت‌های جدید سوپراپ اسنپ براساس نیاز کاربران

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



تغییرات سوپراپ براساس بازخورد کاربران

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

اسنپ پرو؛ به سود کاربران

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



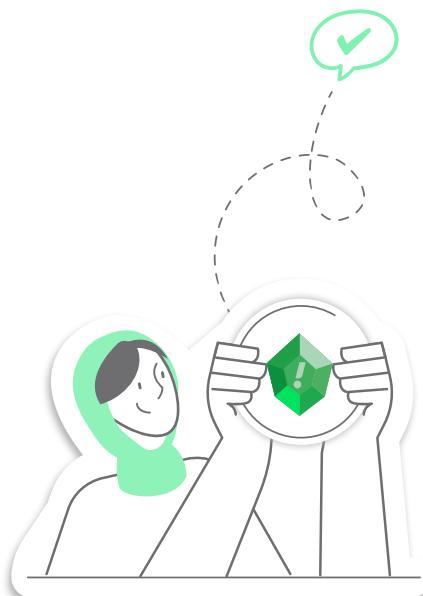
شهرهای فعال

- | | | | | | | | |
|---------|----------|-------|---------|------|---------|--------|---------|
| ■ تهران | ■ اصفهان | ■ کرج | ■ اهواز | ■ قم | ■ شیراز | ■ مشهد | ■ تبریز |
|---------|----------|-------|---------|------|---------|--------|---------|

اسنپ کلاب؛ همیشه تخفیف، سراسر جایزه



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



مهمترین رکوردهای اسنپکلاب



■ قرعه‌کشی PS5

با ۴,۶۸۲,۶۳۷ مرتبه مشارکت



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

با ۱۴۱,۳۷۷ مرتبه مشارکت

۶۷۵,۶۱۴,۱۷۹,۴۶۵ امتیاز دریافتی

■ مجموع امتیازهای دریافتی کاربران اسنپکلاب

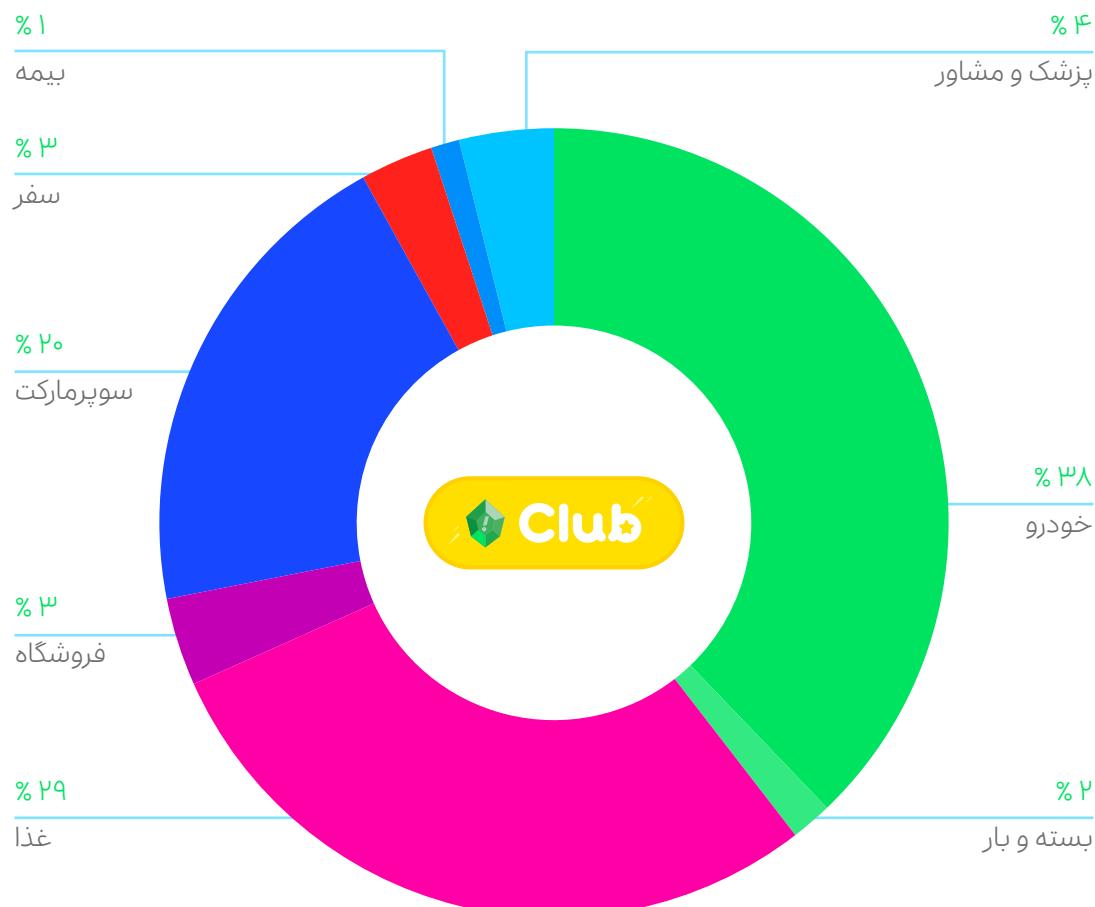
۴۰۷,۸۲۷,۱۲۲,۴۲۰ امتیاز مصرف شده

■ مجموع امتیازهای مصرف شده کاربران اسنپکلاب

۶۰,۵۴۱,۲۲۵ کد

■ مجموع کدهای دریافت شده از اسنپکلاب

میانگین سهم روزانه‌ی سرویس‌های سوپرآپ از تخفیف‌های اسنپ‌کلاب





اسنپ خودرو؛ همسفر همیشه



یک دهه قبل، با آغاز فعالیت تاکسی اینترنتی اسنپ، چهره‌ی حمل و نقل شهری در ایران برای همیشه تغییر کرد. اسنپ در دهمین سال فعالیتش توانست با همراهی کاربران راننده و مسافر رکورد بیش از ۵,۰۰۰,۰۰۰ سفر روزانه را ثبت کند و بیش از ۹۰٪ سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی در کشور را در اختیار بگیرد. در کنار مدیریت چالش‌های عملیاتی سفرها و تلاش برای گسترش مناطق سرویس‌دهی، اسنپ خودرو همواره به دنبال راه‌هایی برای افزایش کیفیت خدمات و بهبود تجربه‌ی کاربری و ایجاد رضایت بیشتر است. اسنپ، برای رسیدن به این هدف، متکی به بازخوردهای هر دو گروه کاربران است و از طریق این بازخوردها در راستای یافتن روش‌های بهینه و موثر و ایجاد تغییر تلاش می‌کند.

۵/۵ تا ۶%



■ سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی از کل سفرهای درون‌شهری

۹۲%

■ سهم بازار اسنپ‌خودرو از تاکسی‌های اینترنتی

۷۲,۳۶۴,۳۴۳ کاربر



■ تعداد کل کاربران مسافر اسنپ‌خودرو

۳۱,۹۲۹,۵۸۸ کاربر

■ تعداد کاربران مسافر فعال اسنپ‌خودرو در ۱۴۰۲

۵,۰۵۳,۶۰۴ سفر [۱۶ اسفند]



■ رکورد روزانه‌ی سفرهای اسنپ‌خودرو

۱۲۷,۷۸۵,۵۸۸ سفر [دی]

■ رکورد ماهانه‌ی سفرها

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به سال‌های گذشته



%۲۰/۱۴



■ رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به سال گذشته

۲۸۰,۸۹۵,۱۴۴ سفر

■ رشد تعداد سفرها نسبت به ۱۴۰۱

۱,۳۷۶,۰۱۱,۴۹۴ سفر

■ تعداد سفرهای انجام شده در ۱۴۰۲

نمودار تجمعی رشد سفرهای اسنپ در ۶ سال گذشته



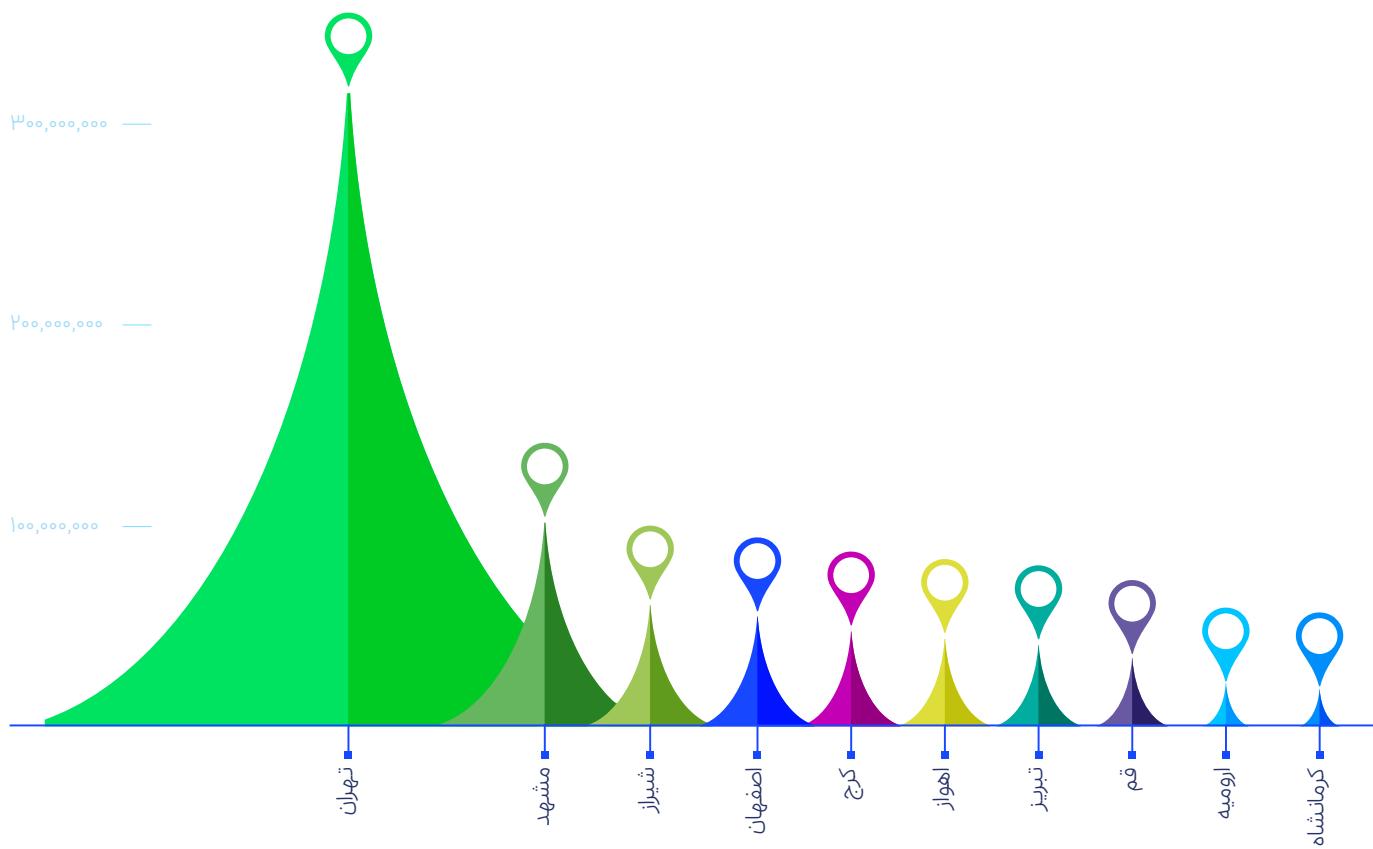
گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۳۲۳ شهر بزرگ و کوچک

■ تعداد شهرهای محل فعالیت اسنپ در ۱۴۰۲



شهرهای دارای بیشترین تعداد سفر



باشگاه مشت زنی



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

محمد خلج
مدیر عامل اسنپ

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

۶,۱۵۲,۵۰۹ نفر

تعداد کاربران راننده

۳,۳۰۵,۱۴۷ نفر

تعداد کاربران راننده‌ی فعال در ۱۴۰۲

کاربران زن

۲۳۳,۲۱۴ نفر



کاربران مرد

۵,۹۱۹,۲۹۵ نفر



۵۲۳,۵۸۴,۶۵۸ ساعت

مجموع ساعاتی که کاربران مسافر در اسنپ گزرا نده‌اند

۱۱,۸۷۱,۵۹۸,۱۹۴ کیلومتر

مجموع مسافت طی شده در سفر

۲۲ ثانیه



■ متوسط زمان قبول درخواست سفر از سوی راننده

۲۷۰,۹۶۴,۱۲۰ لغو سفر



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

۸,۵۴۳ سفر



■ تعداد سفرها

۶۴,۱۰۰ کیلومتر

■ مسافت طی شده در سفرها

۱۷۲,۳۲۲,۰۰۰ تومان

■ مبلغ پرداختی

مرکز خدمات مشتریان؛ آماده‌ی شنیدن



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

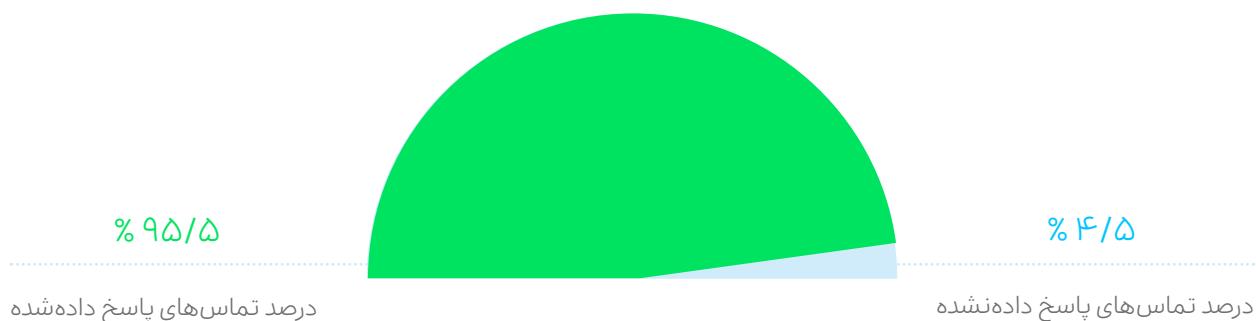


۴۹,۰۴۰,۳۹۲

■ تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌ها



نسبت تماس‌های پاسخ داده شده

۸۷۳,۹۷۸ ساعت
[معادل ۱۰۰ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران مسافر و راننده با پشتیبانی

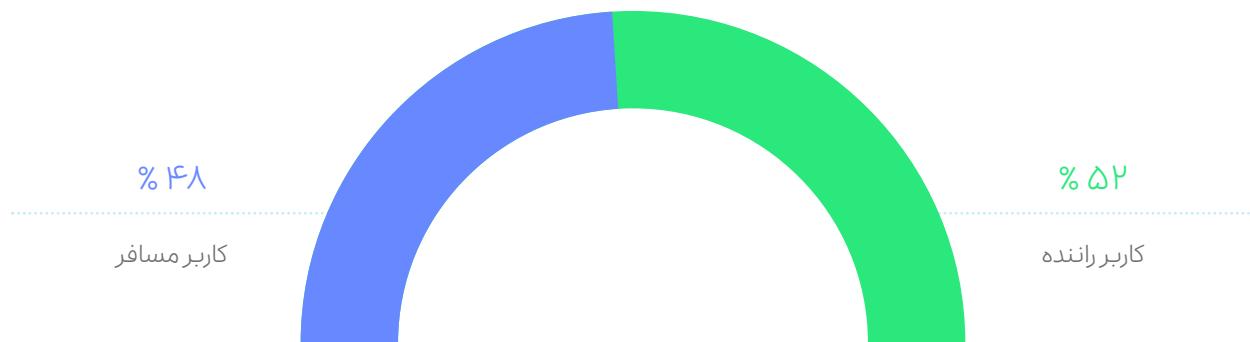


۲۱,۳۰۰,۰۰۰ تیکت

■ مجموع تیکت‌های دریافتی از کاربران

گروه اسنپ
۱۴۰۲ گزارش عملکرد

فراوانی تماس‌های ورودی کاربران راننده و مسافر با پشتیبانی



۵,۶۸۳ تما

■ تعداد تماس‌های خروجی پشتیبانی با کاربران مسافر و راننده

میانگین زمان انتظار و بهبود پاسخگویی به کاربران



میزان بهبود نسبت به ۱۱۴۰



میانگین زمان انتظار



خط پشتیبانی



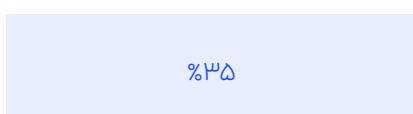
%۳۰



۲۰-۳۰ ثانیه



کاربران در حال سفر



%۳۰



۱۰-۲۰ ثانیه



شکایات



%۹۰



۳۰ دقیقه تا ۱ ساعت



پاسخ‌دهی تیکت

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



| کاربر راننده

- تغییر در وضعیت سفر
- بررسی نحوه‌ی پرداخت

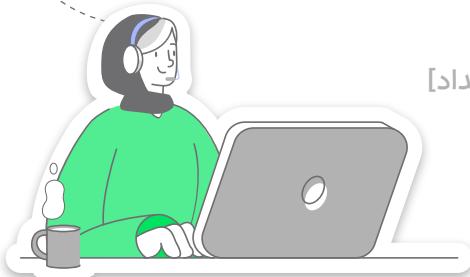
| کاربر مسافر

- اشیاء جامانده
- تغییر در وضعیت سفر
- پیگیری دیگر سرویس‌های گروه اسنپ

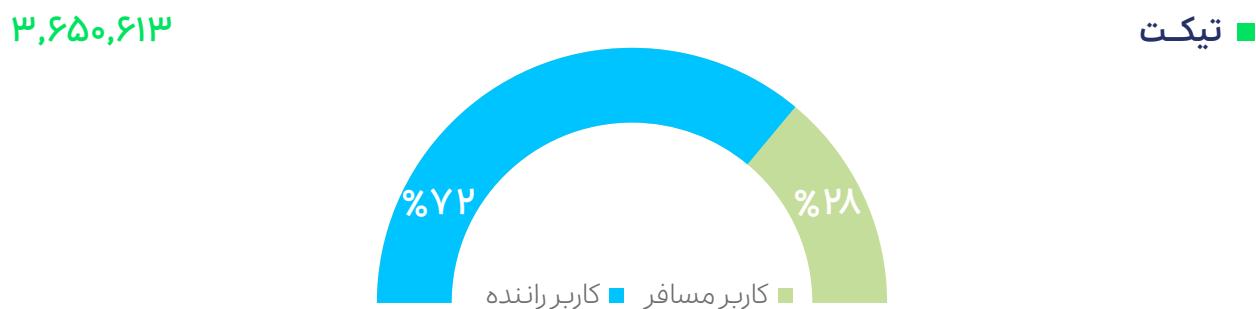
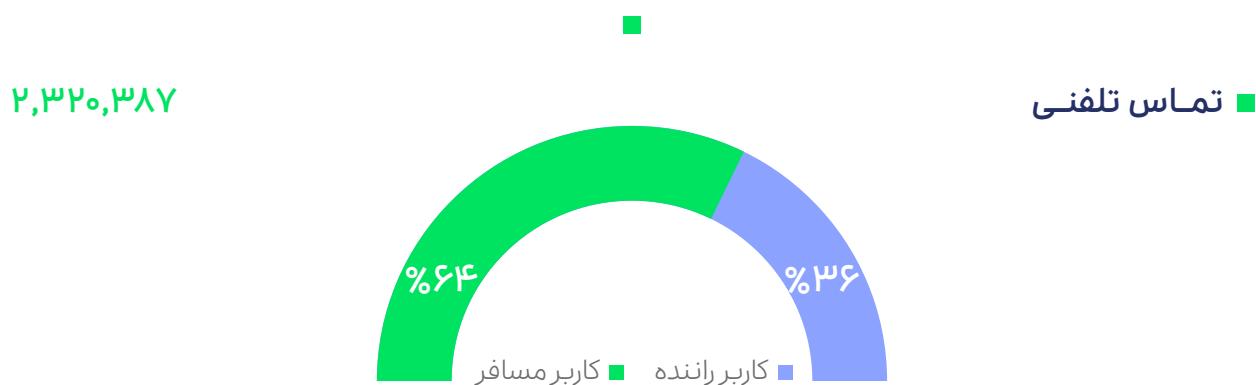


شایع‌ترین زمان‌ها برای جا گذاشتن وسیله در سفر

- پنج شنبه، جمعه، شنبه [بین ساعت ۲۳ تا ۳ بامداد]



تعداد شکایات ثبت شده در پیشتبانی



درصد شکایات با موضوع حاد

میزان رضایت کاربران از پیشتبانی اسنپ خودرو

%۱/۳



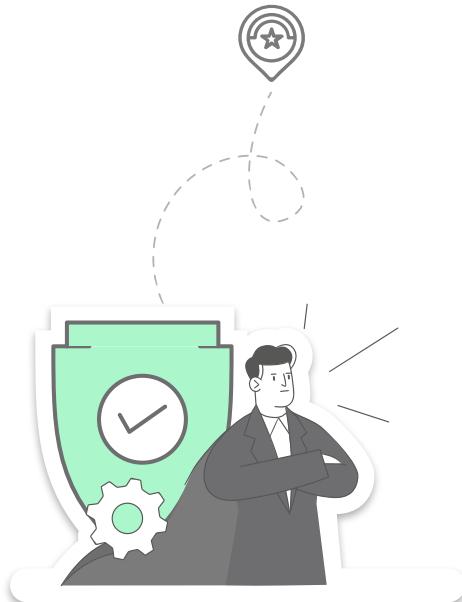
۵/۴ ارزش



امنیت سفر؛ پشت هر سفر امن



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



سرویس امنیت سفر

۱۱,۳۰۰ تماس



۱۳,۰۰۰ تماس

■ متوسط ماهانه‌ی تماس‌های ورودی (کاربران با امنیت سفر)**■ متوسط ماهانه‌ی تماس‌های خروجی (امنیت سفر با کاربران)**

سهم تماس با سرویس امنیت سفر از تماس‌های ماهانه با پشتیبانی

تماس ماهانه با پشتیبانی

% ۹۹/۴

تماس ماهانه با امنیت سفر

% ۰/۶



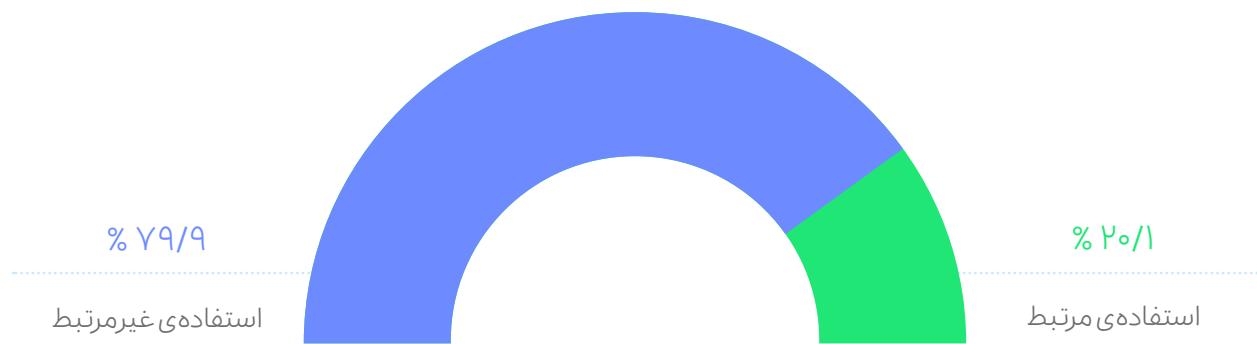
گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم»



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

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

نسبت استفاده‌ی صحیح از گزینه‌ی «نمی‌توانم صحبت کنم»



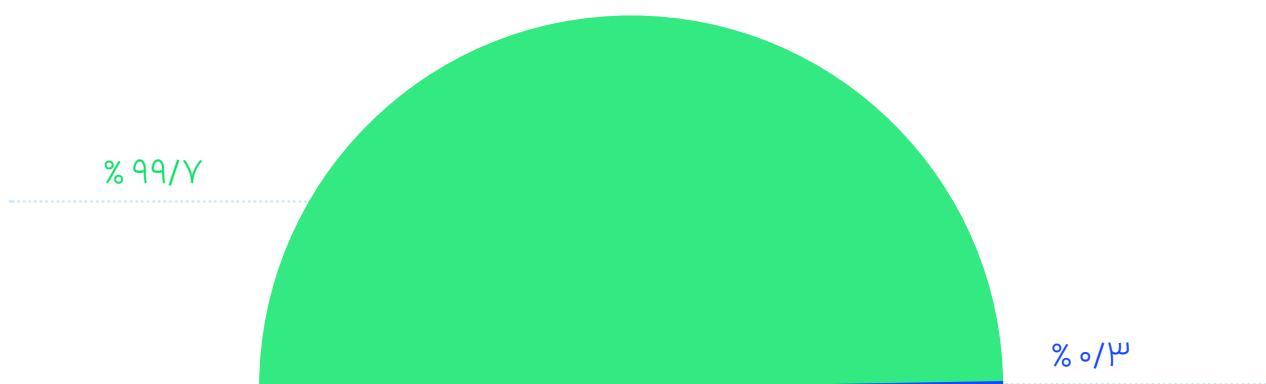
شناسایی انحراف از مسیر



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



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



گروه اسنپ

۱۴۰۲ گزارش عملکرد

قابلیت‌های جدید امنیت سفر

■ امنیت سفر کاربران راننده

سرویس «امنیت سفر» در اپ کاربران راننده

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

■ امنیت سفر کاربران مسافر

سرویس «امنیت سفر» در اپ کاربران مسافر

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

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

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

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

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

رسیدگی به شکایات حاد؛ همراهی ادامه‌دار



تاكسي‌هاي اينترنتي به واسطه‌ي تأييد هويت و صلاحيت افراد برای فعاليت در ناوگان، نسبت به روش‌هاي قدими حملونقل، امن‌ترو در برابر وقوع جرم بازدارنده‌اند. اما بروز اتفاقات ناخوشایند و آسيبزا برای هر دو گروه کاربران حين سفر در برخی موارد اجتناب‌ناپذير است. در پشتيباني اسنپ، تمام گزارش‌هايی که در دسته‌بندی موارد حاد و مرتبط با امنيت قرار می‌گيرند، پس از اقدامات اوليه به تيم رسيدگی به شکایات حاد ارجاع می‌شوند. پيگيري مشكلات پيش‌آمد در اين تيم با تمرکز بيشتر و دقت بالاتر انجام می‌شود. همچنان آسيب‌هاي احتمالي که کاربران در زمان استفاده از نرم‌افزار اسنپ متحمل می‌شوند - مثل تصادفات رانندگی، درگيري با افراد ثالث، سرقت از راننده یا مسافر- با حمایت تيم حقوقی اسنپ در مراجع قضائي پيگيري می‌شوند.

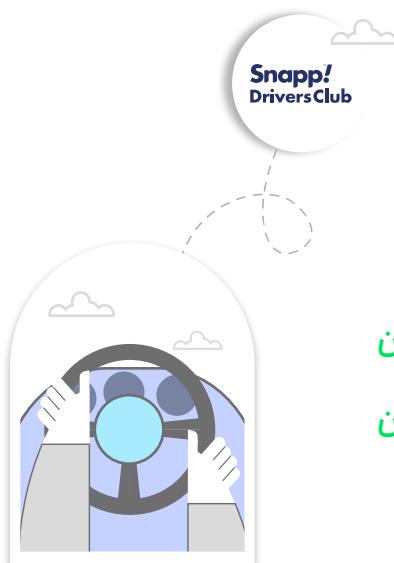


۷۷۵ مورد حاد حل شده

■ رسيدگي به شکایات حاد در ۱۴۰۲

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



■ میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده

۱۹,۱۹۳,۶۱۳ تومان

۸,۲۸۵ تومان

■ تمام وقت

■ پاره وقت

ترین‌های ناوگان اسنپ



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

■ فعال‌ترین کاربرانندۀ زن | س.ر از تهران | ۱۳,۵۰۵ سفر

■ محترم‌ترین | س.م از گلستان | ۴,۳۹۲ سفر

■ درخشنان‌ترین > بیشترین تعداد سفر با خودروی تمیز و خوشبو | پ.ش از ایلام | ۴,۵۶۹ سفر

■ خوش‌آهنگ‌ترین > بیشترین تعداد سفر با پخش موزیک رضایت‌بخش | ر.ق از تهران | ۳,۱۲۸ سفر

خدمات باشگاه رانندگان



خدمات تفریحی



خدمات رفاهی



خدمات درمانی



خدمات خودرویی

۱,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش طرح‌های تشویقی

+ کاربر راننده ۷۰۰,۰۰۰

■ استفاده کنندگان از خدمات باشگاه رانندگان اسنپ

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

+ کاربر ۱۴۵۰,۰۰۰

■ تعداد کاربران استفاده کننده از خدمات کارفیکس

+ کاربر ۱۸۵,۰۰۰

■ تعداد کاربران استفاده کننده از خدمات درمانی

+ کاربر ۱۴۰,۰۰۰

■ تعداد کاربران استفاده کننده از خدمات تفریحی

+ کاربر ۱۲۵,۰۰۰

■ تعداد کاربران استفاده کننده از خدمات رفاهی

۱۵,۲۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ارزش وام‌های اعطاشده به کاربران راننده

اسنپ کارفیکس؛ خدمات خودرویی با مناسب‌ترین قیمت



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

۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان

■ میزان صرفه‌جویی در هزینه‌ی کاربران راننده با دریافت تخفیف‌ها

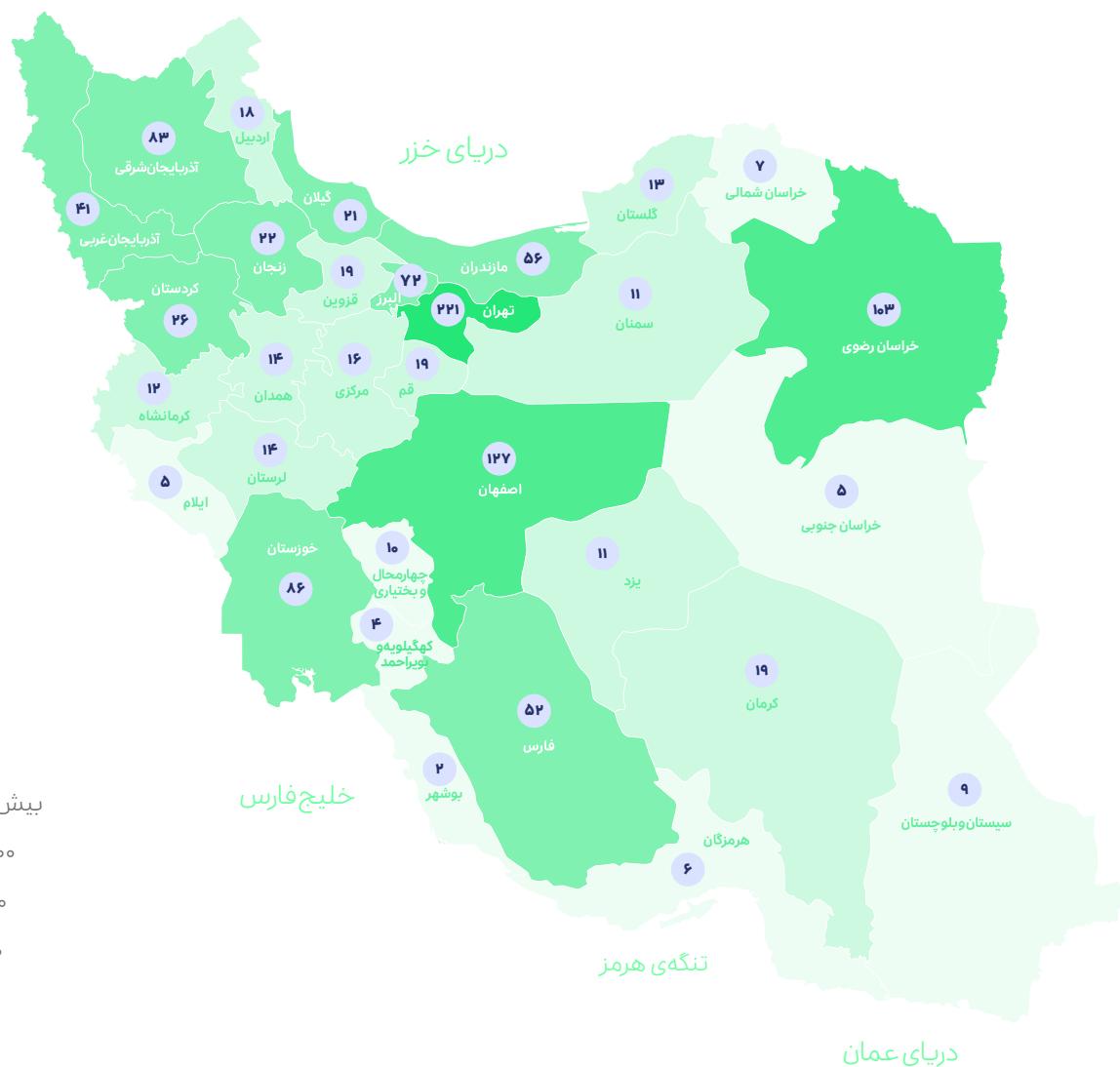
۱,۰۹۳ مرکز

■ تعداد مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات کارفیکس



گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

پراکندگی جغرافیایی اسنپ کارفیکس و تعداد مراکز آن در هر استان



لیگ کاربران راننده‌ی اسنپ؛ قابلیت جدید اپ کاربران راننده

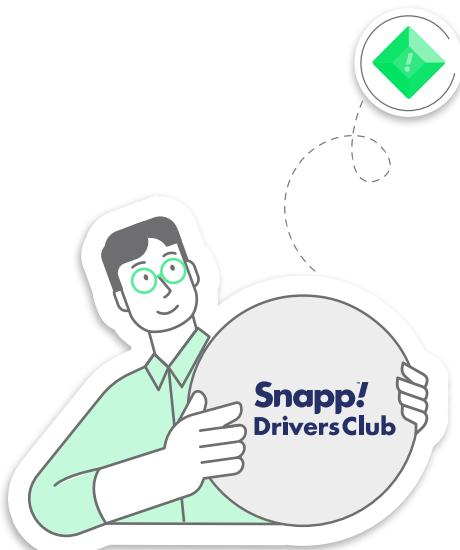


کاربران راننده‌ی اسنپ با توجه به سفرهای ماه گذشته وارد لیگ کاربران راننده می‌شوند و در یکی از ۱۴ لیگ (برتر، طلایی، نقره‌ای و سبز) قرار می‌گیرند. با ورود به هر کدام از این لیگ‌ها، کاربران راننده از جوایز و مزایایی بیش از تسهیلات معمول باشگاه راننده‌گان بهره‌مند می‌شوند.

۲۰۰,۰۰۰ نفر | ۱۳ شهر



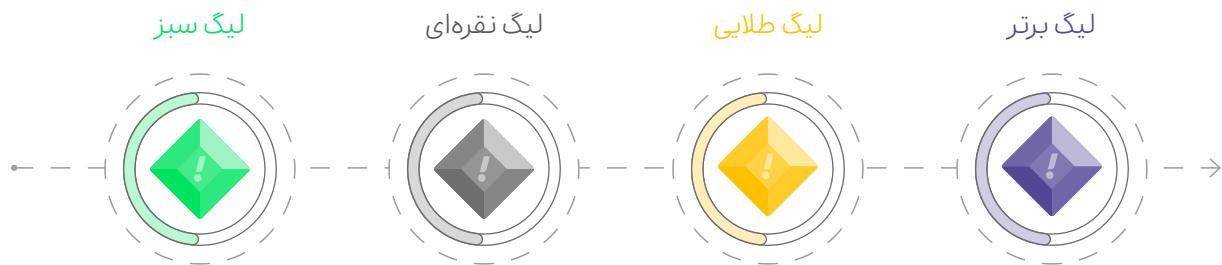
کاربران فعال در لیگ ۱۴۰۲



نحوه محاسبه امتیاز لیگ رانندگان (SP)



کاربران راننده با سفرهای اسنپی خود امتیازهای ویژه‌ای به نام امتیاز لیگ رانندگان (Snapp Point) به دست می‌آورند. کاربران راننده به‌ازای هر سفر در ساعت‌ها (۸-۶ صبح و ۱۴-۲ بعد از ظهر) ۲ امتیاز لیگ رانندگان و در دیگر ساعت‌ها ۱ امتیاز لیگ رانندگان دریافت می‌کند. لازمه‌ی قرار گرفتن در هر لیگ، کسب حد نصاب تعداد امتیاز لیگ رانندگان آن لیگ است. داشتن حداقل امتیاز ۷/۱۴ برای دریافت جوایز لیگ فعال الزامی است.



کمتر از ۹۵ امتیاز لیگ رانندگان

۹۵ تا ۳۳۰ امتیاز لیگ رانندگان

۳۳۰ تا ۶۵۰ امتیاز لیگ رانندگان

بیش از ۶۵۰ امتیاز لیگ رانندگان

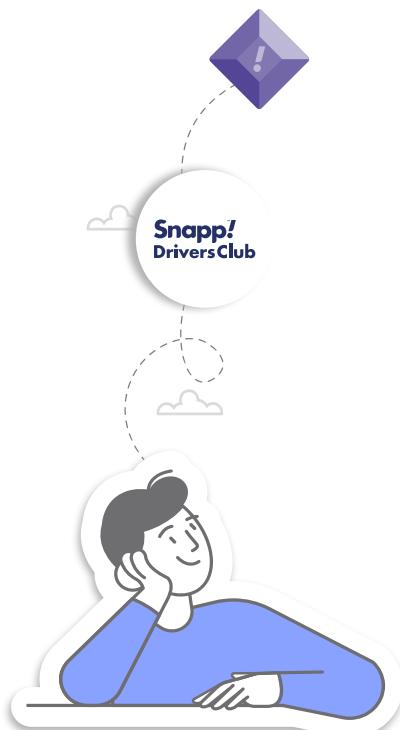
■ لیگ سبز

■ لیگ نقره‌ای

■ لیگ طلایی

■ لیگ برتر

جوایز و مزایای لیگ برتر (بالاترین سطح لیگ)



- کمک هزینه‌ی خرید ۱۲۰ لیتر بنزین
- بن خرید ۵۰۰,۰۰۰ تومانی اسنپ‌شاپ
- بن خرید ۵۰۰,۰۰۰ تومانی اسنپ‌کارفیکس
- ۱۴ کارواش رایگان
- اعتبار ۳۰,۰۰۰ تومانی برای خرید اینترنت ماهانه‌ی ۷ گیگابایتی
- ۳ ویزیت رایگان اسنپ‌کتر
- تسريع در دریافت خدمات غیرحضوری
- کد تخفیف ۸۰ درصدی بیمه‌ی موبایل از اسنپ‌بیمه
- تسهیلات باشگاه رانندگان اسنپ

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

آزمون روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده



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

۷ آزمون

■ تعداد آزمون‌های برگزارشده در ۱۴۰۲

۵۸,۵۰۰ نفر

■ تعداد کاربران راننده‌ی شرکت‌کننده در آزمون

۲,۳۰۰ نفر

■ تعداد کاربران راننده‌ی مشمول کنترل و بازبینی عملکرد



هزینه‌های آزمون روانشناسی

۷,۶۹۷,۲۰۰,۰۰۰ تومان

■ مجموع کل هزینه‌ها

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

■ هزینه‌ی آزمون

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

■ هزینه‌ی مشاوره

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



اسنپباکس؛ راهکار ارسال هر بار



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

۲۸,۴۹۰,۹۸۶ کاربر

تعداد کل کاربران اسنپباکس

۷,۹۰۵,۲۳۴ کاربر

تعداد کاربران فعال اسنپباکس در ۱۴۰۲

۴۲۰,۱۶۷ سفر [۲۳ اسفند]

رکورد روزانه سفرها



۱۱۲,۵۵۸,۲۸۲ سفر

مجموع سفرها

۵۵۷,۱۴۱۴,۸۴۹ کیلومتر

مجموع مسافت طی شده



گروه اسنپ

گزارش عملکرد ۱۴۰۲

%۱۴۲



■ رشد رکورد سالانه‌ی سفرهای اسنپباکس نسبت به سال گذشته

۱,۱۵۳,۹۹۲ کاربر

۴۷۱,۲۷۲ کاربر

۱۱,۱۴۹۵ سفر | ۱۷,۱۵۶ کیلومتر

۱۹,۱۴۷۲ سفر

۲۸۰ کیلومتر

۳۱۷,۳۲۵ سفر

■ تعداد کاربران راننده

■ تعداد کاربران راننده‌ی فعال در ۱۴۰۲

■ فعال‌ترین کاربر راننده

■ پرسفرترین کاربر مسافر



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

■ سفرهای انجام شده بعد از ساعت ۱۲ شب





■ درصد کسب‌وکارها از کل کاربران اسنپ‌باکس %۳۱



■ نسبت سفرهای کسب‌وکارها به کل سفرهای اسنپ‌باکس %۷۸

جبران خسارت با بیمه‌ی اسنپ‌باکس



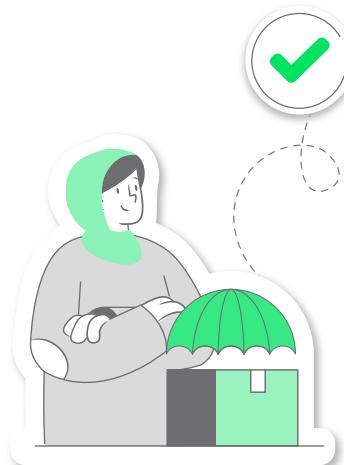
تمام مرسوله‌های ارسالی با سرویس اسنپ‌باکس (پیک، وانت و اسباب‌کشی) شامل بیمه‌ی جبران خسارت می‌شوند. بیمه‌ی جبران خسارت به بسته‌هایی تعلق می‌گیرد که شرایط و قوانین اسنپ‌باکس در ارسال آن‌ها رعایت شده باشد.

۵,۵۹۱,۱۳۰,۱۸۳ تومان

■ مبلغ پرداخت شده از سوی اسنپ‌باکس برای جبران خسارت

%۲

■ نسبت سفرهای خسارت دیده در سرویس اسباب‌کشی به کل سفرها



مثل شریان‌های حیاتی شهر



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

کسری صادقیزاده
مدیر عامل استنپ باکس

پشتیبانی اسنپباکس

۸,۱۴۲۲,۵۱۴۹

تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌ها

% ۶۷

% ۳۳

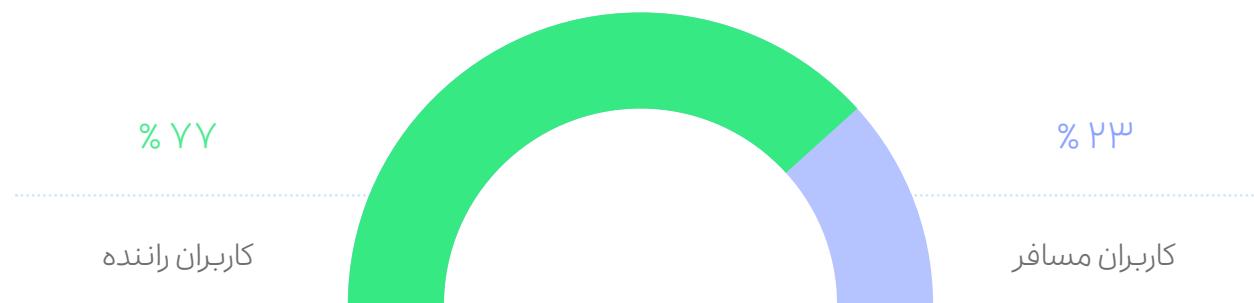
تماس تلفنی

ثبت تیکت

% ۹۱/۴

درصد تماس‌های پاسخ داده شده

فراوانی تماس‌های ورودی کاربران راننده و مسافر با پشتیبانی



۱۱۹
ثانیه

■ میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران

۱۶۱,۰۰۰
 ساعت [۱۸+ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران با پشتیبانی

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



| کاربر راننده |

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

| کاربر مسافر |

- اطلاع از وضعیت سفر
- سوال دربارهٔ نحوهٔ پرداخت
- تغییرات در وضعیت سفر

۲۱,۸۶۸

- تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی

%۹۱

- درصد شکایات حل شده

۴/۶ از ۵



- میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ باکس



اسنپ‌فود؛ به میل کاربران



اسنپ‌فود، اولین استارتاپی که به هسته‌ی اصلی کسب‌وکار اسنپ پیوست، پس از سال‌ها گستره‌ی وسیعی از خدمات را به بیش از ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ کاربر ارائه می‌دهد. امکان خرید و پیش‌سفارش از رستوران‌ها، کافه‌ها، نانوایی‌ها، میوه‌فروشی‌ها، شیرینی‌فروشی‌ها، آجیل‌فروشی‌ها، فروشگاه‌های مواد پروتئینی و لبنتی، امکان سفارش آنلاین گل و گیاه، محصولات آرایشی و بهداشتی و ... زیرمجموعه‌ی سرویس غذا در سوپرآپ اسنپ هستند. در ۱۴۰۲، اسنپ‌فود در کنار رشد ۳۰ درصدی سفارش‌ها، با معرفی اشتراک فودپرو برای کاربران حرفه‌ای و همیشگی این سرویس و ارائه‌ی دسته‌بندی خوش‌قیمت برای غذاهای باکیفیت و اقتصادی تلاش کرد تجربه‌ی سفارش آنلاین در سرویس غذا را به صرفه‌تر و آسان‌تر کند.

۲۰,۴۸۰,۲۱۱ کاربر

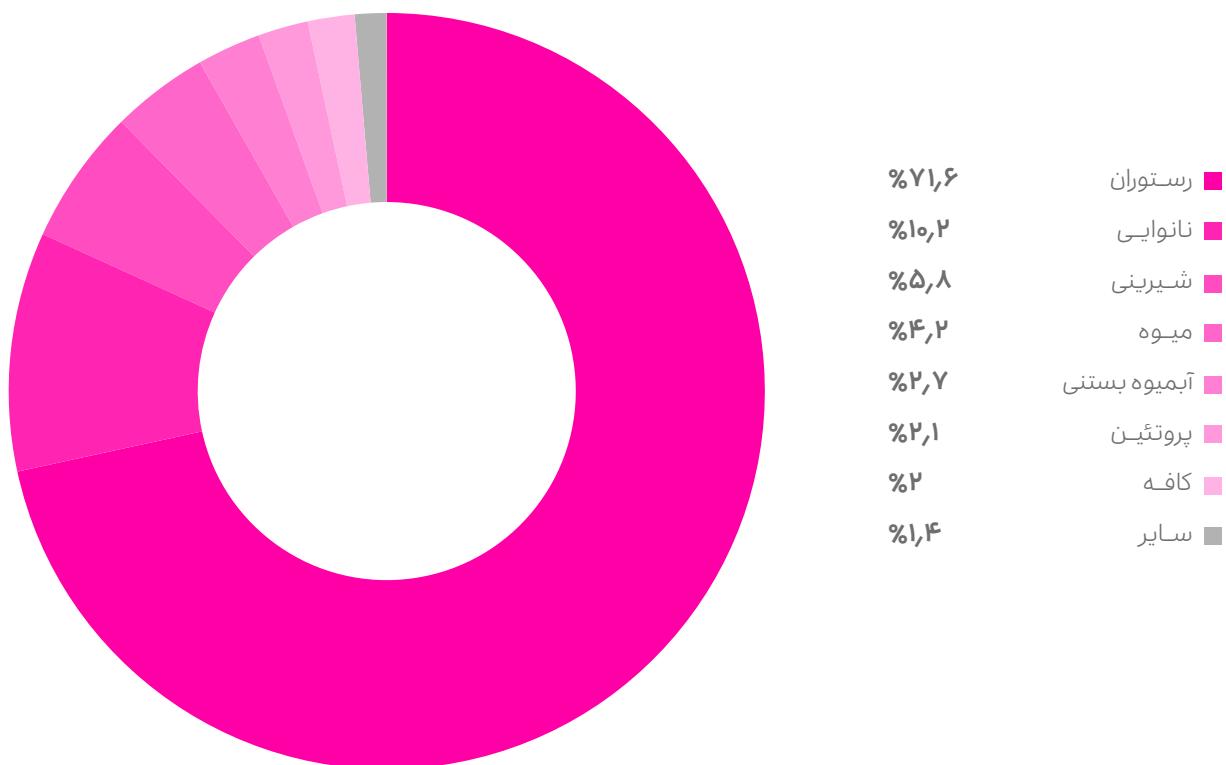
تعداد کل کاربران اسنپفود

۷,۴۴۵,۷۰۲ کاربر

تعداد کاربران فعال اسنپفود در ۱۴۰۲



سهم سفارش کاربران از سرویس‌های اسنپفود



۱۱,۳۹۶,۹۶۸ کد

■ تعداد کدهای تخفیف استفاده شده از سوی کاربران در سفارش های ۱۴۰۲



۵ از ۱۴ / امتیاز امتیاز پروتئین



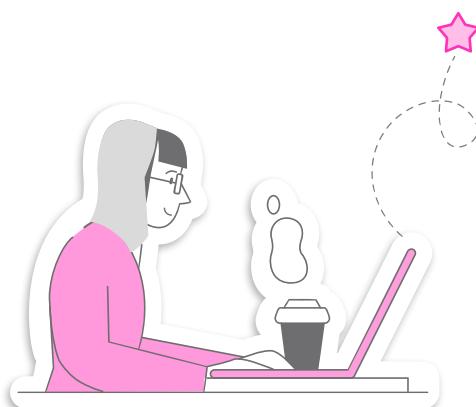
■ محبوب ترین سرویس اسنپ فود

۲۴۰,۲۶۸,۶۶۸,۱۹۶۱ تومان [۸,۹۸۹ سفارش]

■ پُر خرج ترین کاربر سال

۹۱۴ قلم [۶۲,۷۹۲,۰۰۰ تومان | ۴۷۰ چلو جوجه کباب]

■ بزرگترین سبد خرید در یک سفارش



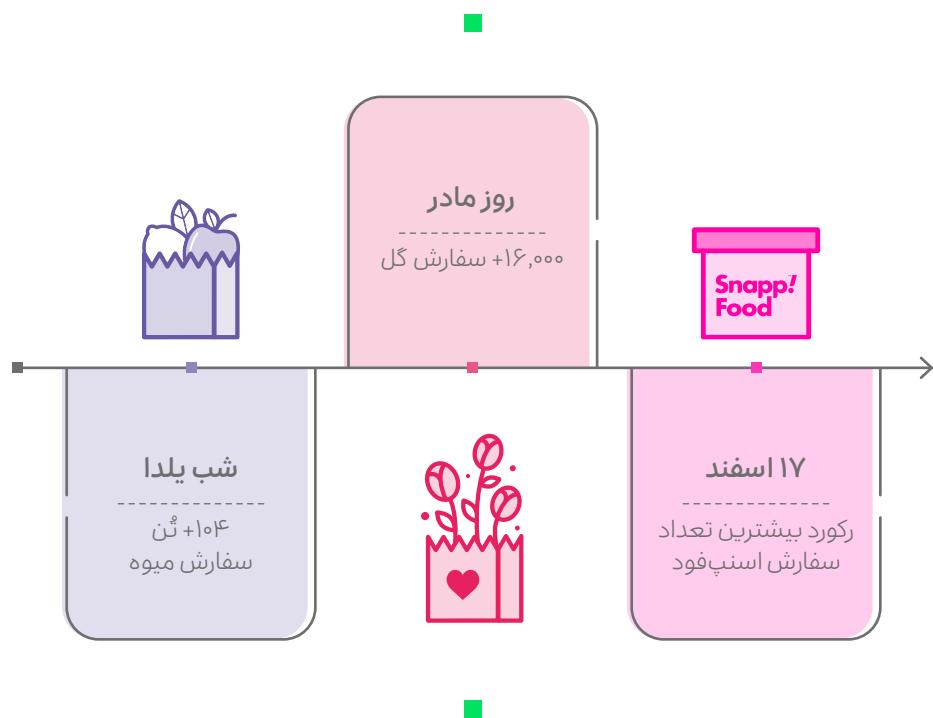
۶۹,۷۲۴,۸۰۰ تومان

■ گرانترین سفارش

فهرست محصولات خریداری شده در گرانترین سفارش

قیمت (تومان)	تعداد	محصول
۱۴,۷۵۲,۰۰۰	۲۲	کمبو ساندویچ چاپاتای مرغ
۱,۵۰۰,۰۰۰	۱۰	سالاد مزرعه
۵,۸۳۲,۰۰۰	۲۴	کمبو میت بولز سوئدی
۴,۸۶۰,۰۰۰	۲۰	کمبو فیلمی مرغ
۱۴,۵۱۴,۱۴۰	۲۲	کمبو اسپاگتی میت بولز
۵,۱۴۰,۰۰۰	۲۵	کمبو ساندویچ چاپاتای تن
۱۴,۵۹۰,۰۰۰	۲۵	کمبو چاپاتای بیکن
۷,۳۴۴,۰۰۰	۳۴	کمبو چیکن برگر تایلندی
۱۰,۱۴۵۱۴,۱۴۰	۱۴	کمبو چاپاتای برگر
۹,۱۸۰,۰۰۰	۳۴	کمبو ساندویچ چاپاتای سالمون
۱,۱۴۴۰,۰۰۰	۵	پیتزا میت بولز ایتالیایی
۹,۸۵۸,۰۰۰	۳۱	پیتزا سالمون ایتالیایی

تایم لاین اتفاقات مهم



اولین ها در ۱۴۰۲

معرفی اشتراک فودپرو

Pro

ارائه‌ی دسته‌بندی خوش قیمت برای غذاهای با کیفیت و اقتصادی

Eco

آموختیم که همیشه باید بیاموزیم



سالی که گذشت مجموعه‌ای از تجربه‌ها و دستاوردهای خوب و رخدادهای بسیار سخت را برای ما به همراه داشت. مهم‌تر و بیش از همه باعث شد سرمایه‌گذاری ویژه‌ای برای ارتقای فرآیندهای فنی و انسانی در موضوع امنیت و پروتکل‌های نگهداری و حفاظت از اطلاعات انجام دهیم.

در ادامه‌ی مأموریت همیشگی اسنپ‌فود، ارتقای امکانات و توسعه‌ی بازار را برای ارائه‌دهندگان خدمات و توسعه‌ی راه حل‌های سهولت دسترسی و انتخاب را برای کاربران دریافت‌کننده‌ی خدمات در پیش گرفتیم و سرویس سفارش غذای را در ۱۷ شهر جدید راه اندازی کردیم. در حال حاضر خوشحالیم اعلام کنیم در ۱۷۰ شهر در حال ارائه‌ی خدمات هستیم. همین‌طور ۵ سرویس جدید در شهرهای بزرگ به سبد خدمات اسنپ‌فود اضافه شدند.

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

سعید لطفی**مدیر عامل اسنپ‌فود****مهراد عبدالرزاق****رئیس هیئت مدیره اسنپ‌فود**

رستوران

٪۲۶

■ رشد رستوران‌های همکار

**۳ غذای محبوب اسنپ‌فود**

۵۲,۲۰۹ میانگین سفارش روزانه

کباب ■

۵۰,۹۰۱ میانگین سفارش روزانه

پیتزا ■

۱۴۴,۹۲۵ میانگین سفارش روزانه

ساندویچ ■

شیرینی

رولت

■ محبوب‌ترین شیرینی

**آجیل**

گردو

■ محبوب‌ترین خشکبار



سیب زمینی

۲۰,۰۰۰+ تُن

■ محبوب‌ترین میوه و سبزیجات

■ میزان میوه و سبزیجات سفارش داده شده

میوه



سنگ کنجدی

۳۰,۰۰۰,۰۰۰+ نان

■ محبوب‌ترین نان

■ تعداد نان سفارش داده شده

نان



فیله‌ی مرغ

۶,۰۰۰+ تُن گوشت و مرغ

■ محبوب‌ترین پروتئین

■ میزان محصولات پروتئینی سفارش داده شده

پروتئین



لاته

۱۶,۵۷۵,۰۱۶ سفارش

■ محبوب‌ترین سفارش از کافه

■ تعداد اقلام سفارش داده شده از کافه

کافه



ارسال

۳۶,۱۶۶ نفر

۳ دقیقه

۱۱۸,۴۴۸,۵۶۹ کیلومتر

%۸۵

تعداد کاربران راننده

رکورد سریع‌ترین ارسال

مجموع مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها

درصد تحویل به موقع سفارش‌ها



پشتیبانی



۹,۸۷۳,۱۴۰۴

■ تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌ها و چت‌های ورودی در ۱۴۰۲

۴,۶۸۸,۹۹۲ تماس

■ تعداد تماس‌های خروجی پشتیبانی با کاربران

۸۷ ثانیه

■ میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران

۷۶ ثانیه

■ میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی



۷۴,۱۹۵ ساعت [۸/۵ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

■ مغایرت سفارش

■ پیگیری وضعیت سفارش

■ لغو سفارش

۱,۲۳۹,۷۳۴

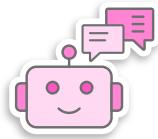


■ مجموع تیکت‌های دریافتی

۱,۱۹۲,۴۴۱

■ مجموع تیکت‌های پاسخ داده شده

۶,۸۷۲,۶۲۶



■ تعداد پیام‌های کاربران در چت‌بات

۵۵۸,۶۰۵

■ تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی

%۹۱/۹۷



■ درصد شکایات حل شده

۴/۶۴ از ۵

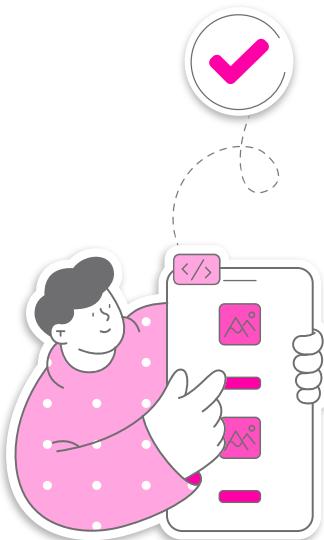


■ میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ‌فود

اپ | اقدامات اسنپفود برای بهبود تجربه‌ی کاربری



- انتشار قابلیت «تخفیف روز» برای نمایش تخفیف مخصوص کاربر و تخفیف‌های فعال
- بهینه‌سازی قابلیت مرتب‌سازی براساس سلیقه‌ی هر کاربر
- افزایش سرعت و عملکرد اپ
- بهبود دسته‌بندی‌ها و تفکیک دقیق تر فهرست رستوران‌ها و منوی هر رستوران





سوپرمارکت اسنپ: خرید روزانه به یک اشاره



یکی از محبوب‌ترین سرویس‌های سوپرآپ اسنپ خرید آنلاین از سوپرمارکت است. در ۱۴۰۱، اسنپ‌اکسپرس (تحویل فوری) و اسنپ‌مارکت (تخفیف بیشتر) در راستای بهبود اثربخشی خدمات با هم ادغام شدند و فعالیت این دو شرکت ذیل سوپرمارکت آنلاین اسنپ به نام اسنپ‌گروسیری (Snapp Grocery) ادامه پیدا کرد. بیش از ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ کاربر در ۱۲۷ شهر سراسر ایران از امکان خرید از سوپرمارکت‌های اطراف با «تحویل فوری» و خرید از سوپرمارکت‌های زنجیره‌ای با «تخفیف بیشتر» استفاده می‌کند تا در وقت و هزینه‌های روزمره‌ی خود صرفه‌جویی کند. رشد سوپرمارکت اسنپ در ۵ 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. در ۱۴۰۲، سوپرمارکت اسنپ تمرکز خود را به بهبود تجربه‌ی کاربری در ارتباط با تیم پشتیبانی و تسريع حل مشکلات کاربران معطوف کرد تا با یک پشتیبانی حرفه‌ای و دقیق نقش خود را به عنوان پلتفرم واسط میان سوپرمارکت‌ها و کاربران به بهترین شکل ایفا کند.

%۶۴



■ سهم سوپرمارکت اسنپ از فروش آنلاین کالاهای سوپرمارکتی

۲۱,۵۸۹,۴۸۷ کاربر



■ تعداد کل کاربران سوپرمارکت

۱۴,۱۰۴,۸۱۲ کاربر

■ تعداد کاربران فعال سوپرمارکت در ۱۴۰۲

۱,۱۸۹ فروشگاه



■ تعداد فروشگاه‌های جدید در ۱۴۰۲

۳۱۶,۴۹۳ کالا

■ تنوع کالایی در سوپرمارکت اسنپ

۲۸۵,۹۷۱,۸۳۶ قلم



■ تعداد کل اقلام سفارش داده شده

۱,۱۵۷,۹۷۷ قلم

■ رکورد روزانه‌ی اقلام خریداری شده

۱۴۰۲ اولین‌ها در



■ دستیابی به $+1,000,000,000,000$ تومان فروش ماهانه

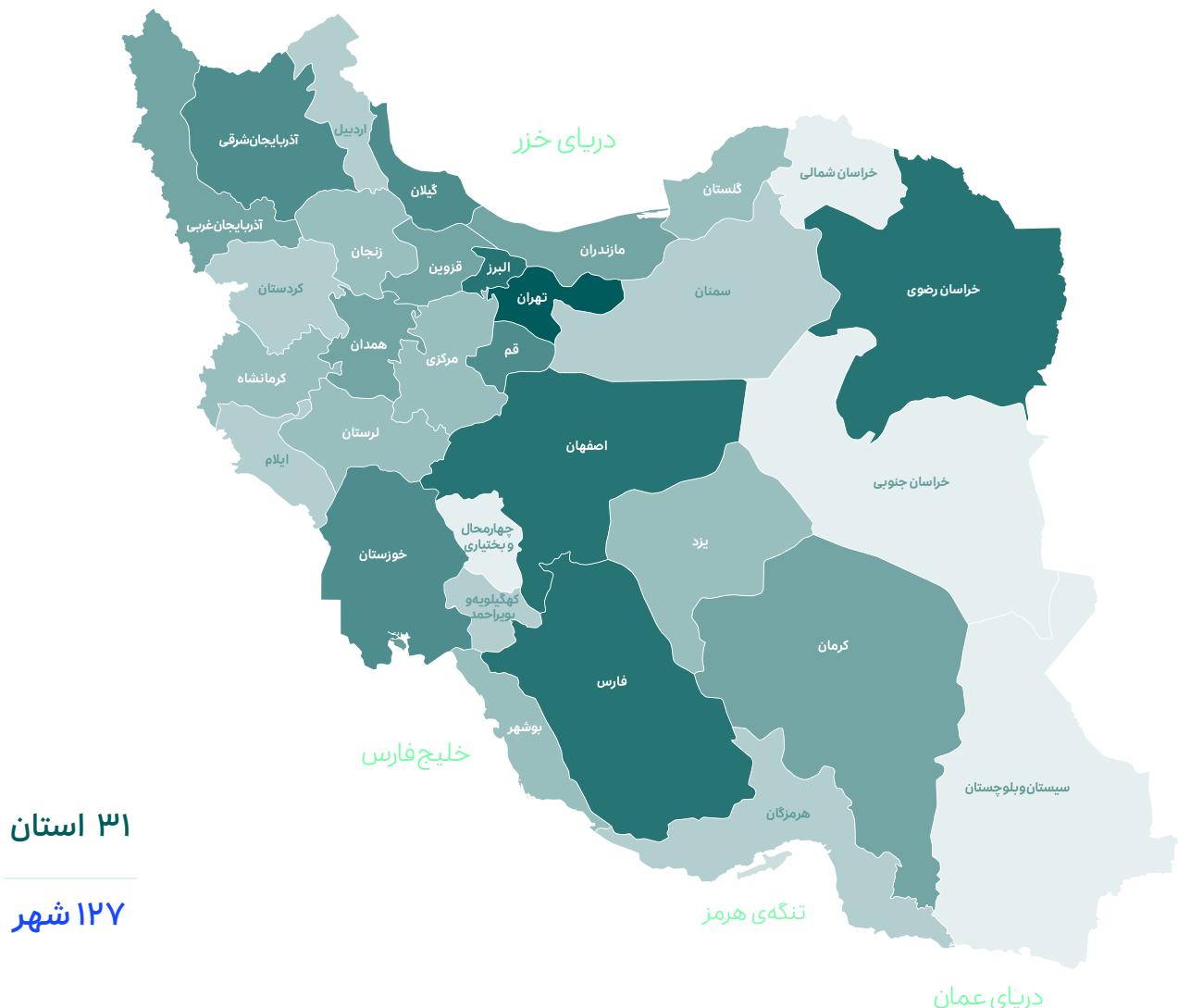
■ دستیابی به $+2,500,000$ سفارش سوپرمارکتی در ماه

■ دستیابی به فروش روزانه‌ی $+1,000,000$ قلم

■ شکستن رکورد نرخ مشارکت کاربران در کمپین گیمیفیکیشن «لُف فیلم» با $+1,000,000$ شرکت‌کننده



پراکندگی جغرافیایی سوپرمارکت اسنپ در سراسر کشور



گامی بلندتر رو به جلو



۱۴۰۲ نقطه‌ی عطفی در دوره‌ی فعالیت سوپرمارکت اسنپ بود. در سال گذشته موفق شدیم با پشت سر گذاشتن چالش‌های گوناگون به نتایج ارزشمندی چون بهبود تجربه‌ی کاربری، افزایش رضایت مشتریان، حفظ بالاترین سهم بازار آنلاین و رشد مستمر دست پیدا کنیم.

همچنین در ۱۴۰۲ اتوان خود را برپایداری سطح کیفیت خدمات و توسعه‌ی زیرساخت‌ها متمرکز کردیم و در نتیجه‌ی این تلاش در تمام بخش‌های زنجیره‌ی تامین از توزیع، توسعه‌ی شبکه‌ی تامین‌کنندگان، خرده‌فروشی و لجستیک توانمندتر از گذشته عمل کردیم. رشد قابل توجه در کل کسب‌وکار و به سودده‌ی رسیدن اسنپ‌مارکت (از بخش‌های زیرمجموعه‌ی سوپرمارکت اسنپ) به عنوان اولین سوپرمارکت آنلاین سودده در کشور نیز از دیگر دستاوردهای این رویکرد بود.

اکنون با پایان ۱۴۰۲، نفسی تازه‌ی تامین تا با همراهی فروشگاه‌های همکار، شبکه‌ی گسترده‌ی تامین و دیگر شرکای تجاری مان در این صنعت، به سوی ایجاد بزرگ‌ترین زنجیره‌ی تامین و عرضه‌ی کالاهای سوپرمارکتی ایران حرکت کنیم.

رامین لایقی و پویا رستگار
مدیران عامل سوپرمارکت اسنپ

اقدامات سوپرمارکت اسنپ برای بهبود تجربه‌ی کاربری



■ تسهیل ارتباط کاربران با پشتیبانی

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

% ۵۵ درصد بهبود نسبت به سال گذشته



■ برطرف کردن مشکلات کاربران در اولین تماس

درصد حل مشکلات کاربران در اولین تماس

% ۶۷ درصد بهبود نسبت به دوره‌ی مشابه



■ تسريع حل مشکلات مربوط به سفارش‌های دارای تأخیر

درصد سفارش‌های دارای تأخیری که زیر ۲ ساعت به دست کاربر رسیده‌اند

% ۲۵۰ درصد بهبود نسبت به دوره‌ی مشابه

■ افزایش ۱۰۰ درصدی نرخ تبدیل در بازخورد کاربران

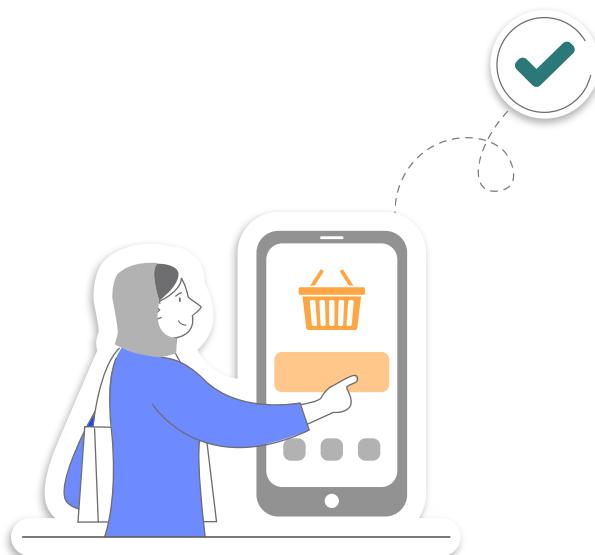
افزایش مشارکت کاربران سوپرمارکت نسبت به سال گذشته در نظرسنجی‌های ثبت بازخورد تا ۲ برابر

رفتار خرید کاربران

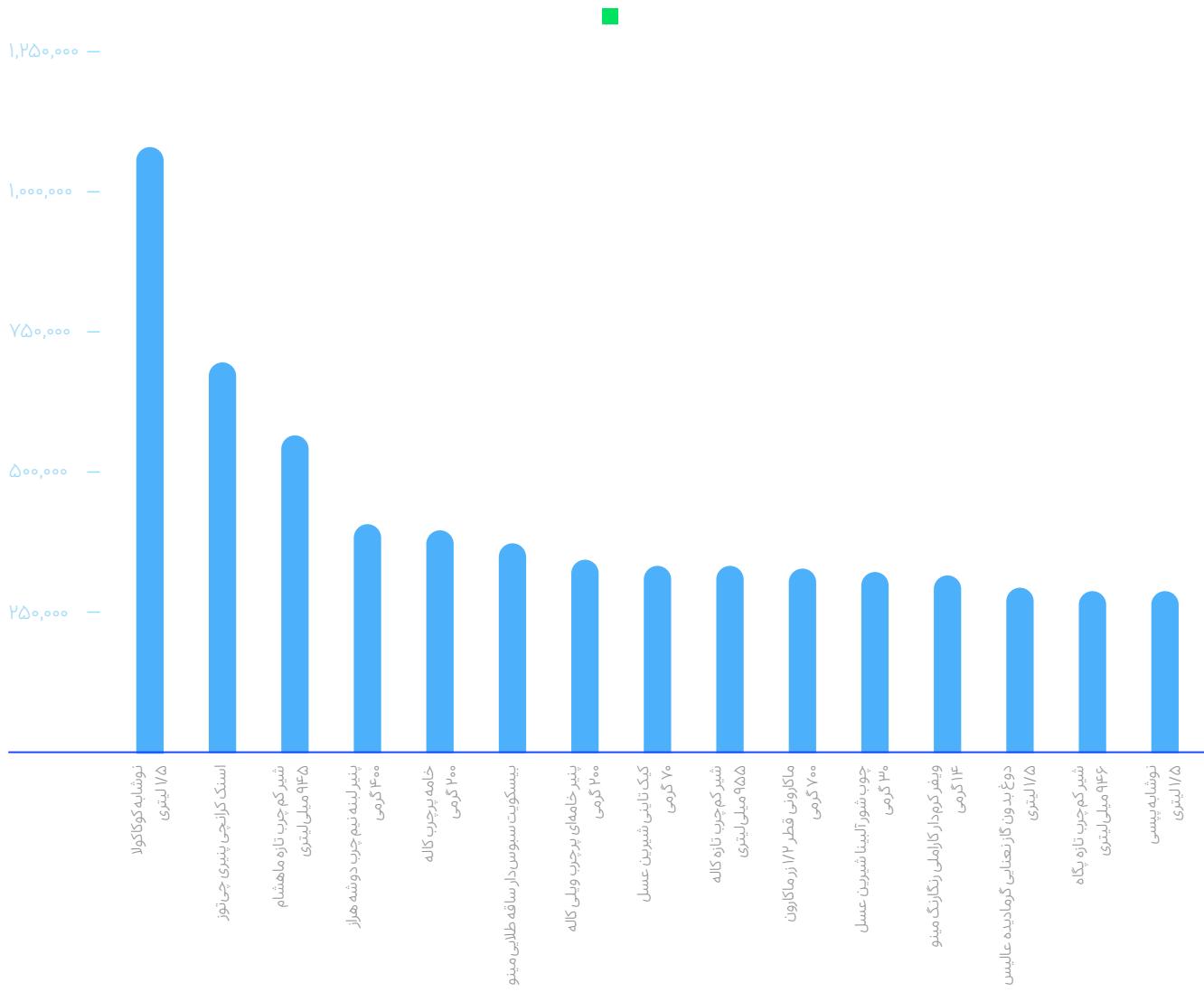
۳۴۹,۳۸۱,۰۲۰ تومان [از سفارش‌های سازمانی]

+ ۸,۰۰۰ قلم [۸۷ کالا]

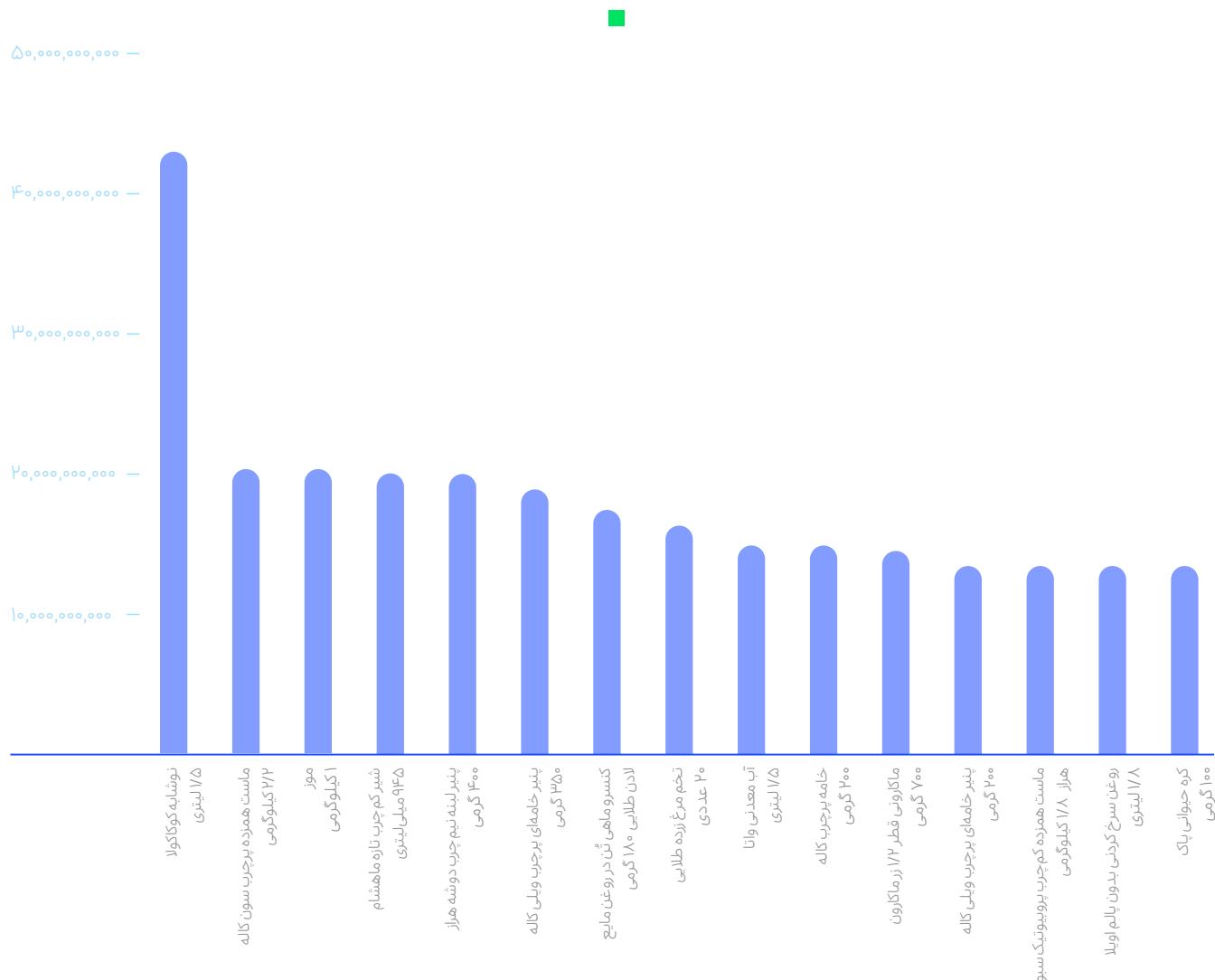
■ گران‌ترین سبد خرید



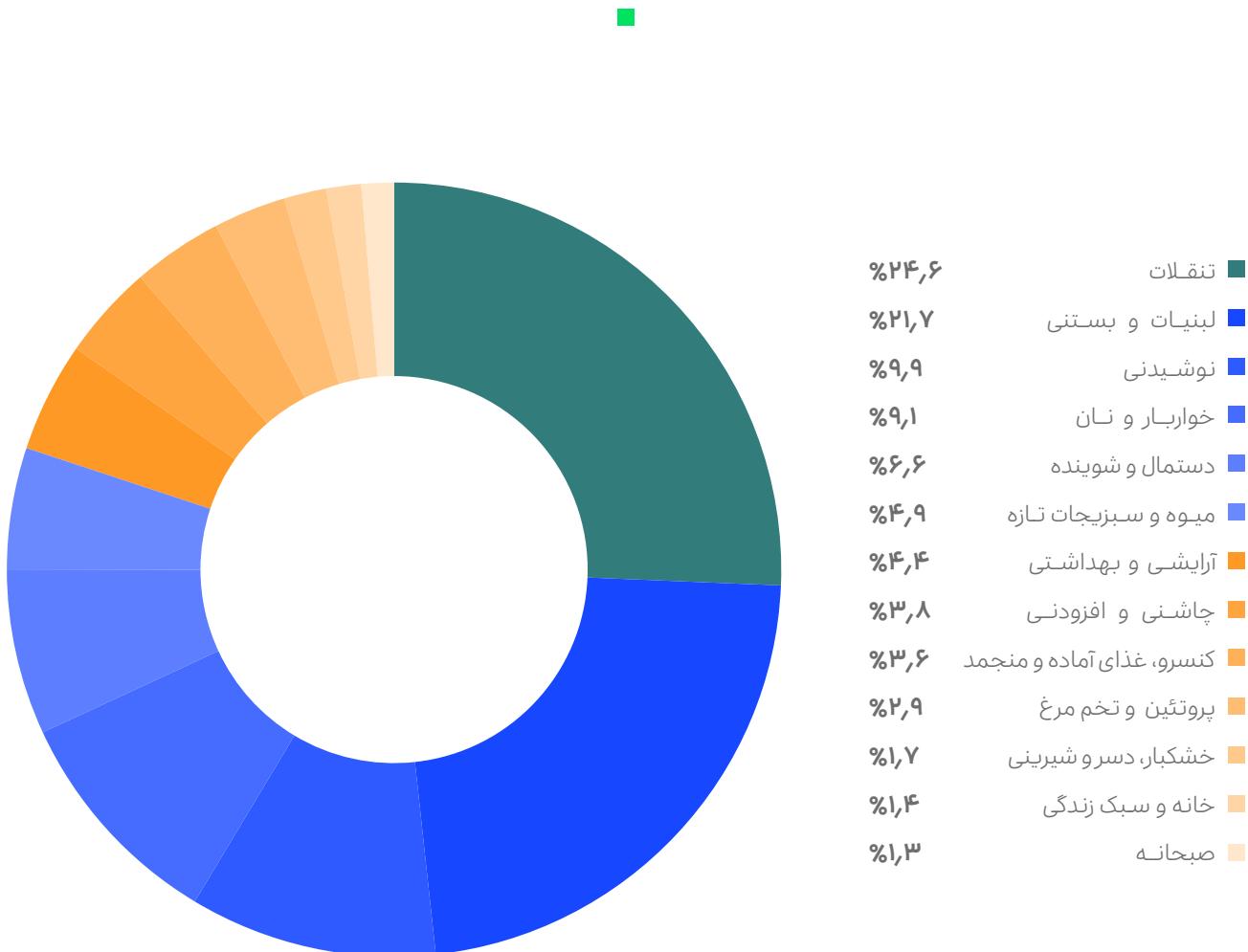
محصولات با بالاترین شاخص تقاضا در خرید آنلاین از سوپرمارکت



محصولات با بالاترین میزان فروش در خرید آنلاین از سوپرمارکت



محبوب‌ترین دسته‌بندی کالاها برای کاربران سوپرمارکت



فروشندگان



۵,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + تومان

[سوپرمارکتی در منطقه‌ی دولت تهران]

■ رکورد بالاترین درآمد ماهانه‌ی سوپرمارکت‌ها

حرفه‌ای‌ترین فروشنده

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

تهران | سوپرمارکت «صدرا» در یوسف‌آباد

۳,۶۰۳ نظر



■ تعداد نظرهای ثبت شده در ۱۴۰۲

۹/۱ از ۱۰ امتیاز

■ میانگین امتیاز فروشگاه

% ۵/۲۶



■ درصد نظرهای منفی ثبت شده

دیگر شهرها | سوپرمارکت «رنگین‌کمان» در رشت

۳,۲۳۱ نظر



■ تعداد نظرهای ثبت شده در ۱۴۰۲

۹/۲ از ۱۰ امتیاز



■ میانگین امتیاز فروشگاه

% ۵/۳۲

■ درصد نظرهای منفی ثبت شده

فروشگاه‌های زنجیره‌ای | فروشگاه «هفت معلم» در رشت

۱,۴۶۶ نظر



■ تعداد نظرهای ثبت شده در ۱۴۰۲

۹/۲ از ۱۰ امتیاز



■ میانگین امتیاز فروشگاه

% ۵/۰۹

■ درصد نظرهای منفی ثبت شده

ارسال

۷۲,۹۲۱ کاربر

۴ دقیقه و ۳۸ ثانیه

۸۱,۱۲۵,۷۹۲/۸۴۲ کیلومتر

۳۸ کیلومتر

%۹۷

تعداد کاربران راننده

رکورد سریع ترین ارسال

مجموع مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها

بیشترین مسافت طی شده برای ارسال ۱ سفارش

درصد تحويل به موقع سفارش‌ها



پشتیبانی



۲,۷۵۱,۹۰۰ تماس

تعداد کل تماس‌های تلفنی



۱,۷۵۹,۱۵۸ تیکت

تعداد کل تیکت‌ها



۲۶,۵۲۵ چت

تعداد کل چت‌های آنلاین



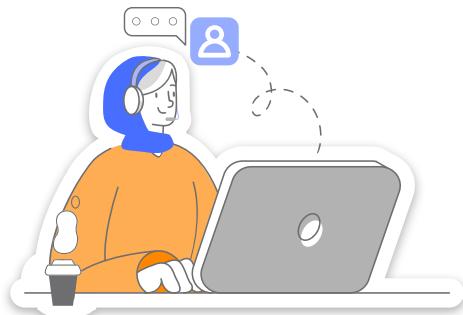
۹۰ ثانیه

میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران



۵۵ ثانیه

میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی



۷۵,۰۰۰ ساعت [۸ سال]

مجموع ساعت مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی در سوپرمارکت‌های تخفیف بیشتر

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



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی در سوپرمارکت‌های تحویل فوری

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



% ۰/۰

■ درصد شکایات ثبت شده نسبت به سفارش‌های ثبت شده

۷/۴ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از تماس با پشتیبانی



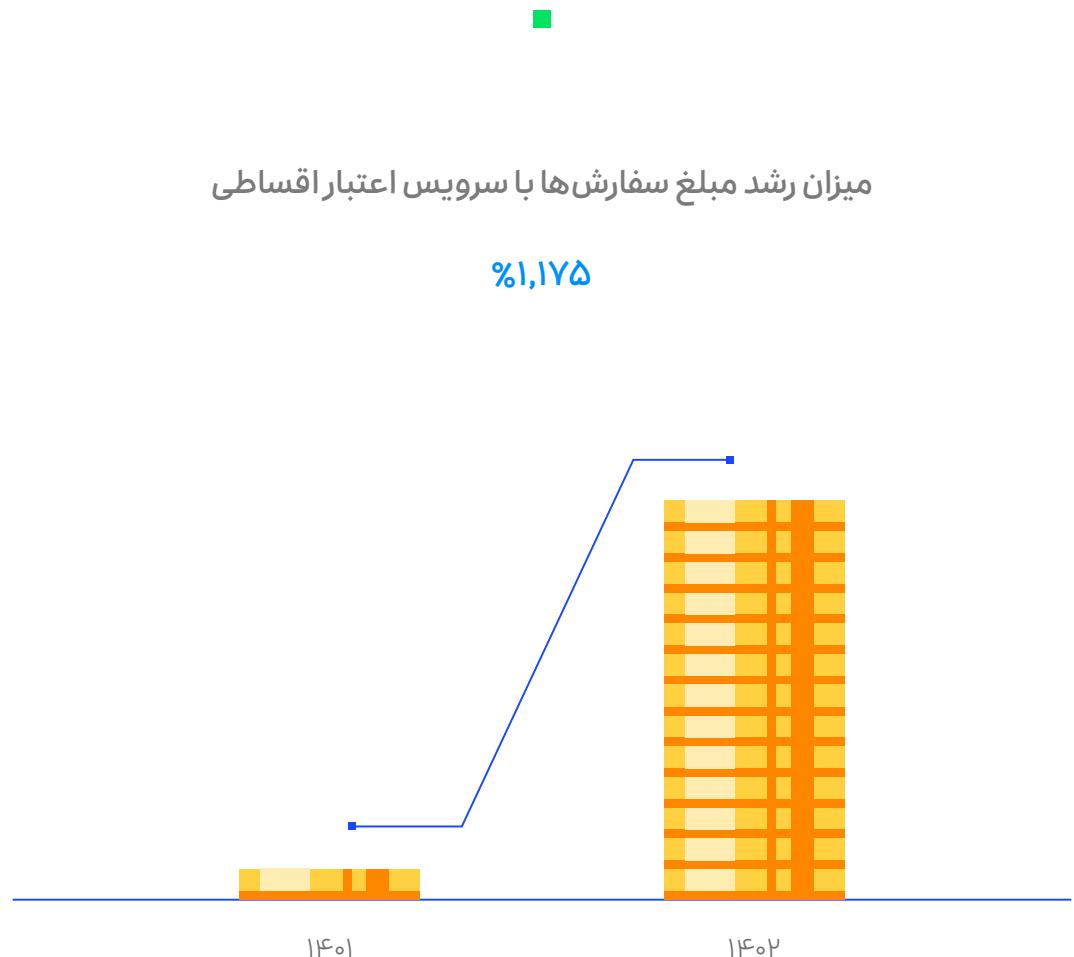
اسنپ‌پی؛ برای خریدهای پی‌درپی



اسنپ‌پی، در ۱۳۹۹ با ارائه‌ی سرویس اعتباری برای اولین بار در ایران مدل «الان بخر، بعداً پرداخت کن» را در اختیار کاربران سوپراپ اسنپ قرار داد. کاربران با استفاده از اعتبار ماهانه‌ی اسنپ‌پی می‌توانند از سرویس‌های سوپراپ خرید کنند و هزینه‌ی آن را بعداً پرداخت کنند. کاربران همچنین می‌توانند با استفاده از اعتبار اقساطی اسنپ‌پی از فروشگاه‌های طرف قرارداد این سرویس در ۱۴ قسط بدون نیاز به ضامن و بدون کارمزد خرید کنند. در حال حاضر کسانی که واحد شرایط سرویس اعتباری شناخته می‌شوند ماهانه حداقل ۲,۰۰۰,۰۰۰ تومان اعتبار دارند و سقف این اعتبار در ۱۴۰۲ از ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان به ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان افزایش یافت. اسنپ‌پی در کنار سرویس اعتباری، امکان خرید بیمه‌ی آنلاین، پرداخت مستقیم و خرید حضوری را هم به کاربران خود ارائه می‌کند.

۳,۵۷۰,۰۰۰ کاربر

تعداد کل کاربران فعال اسنپپی

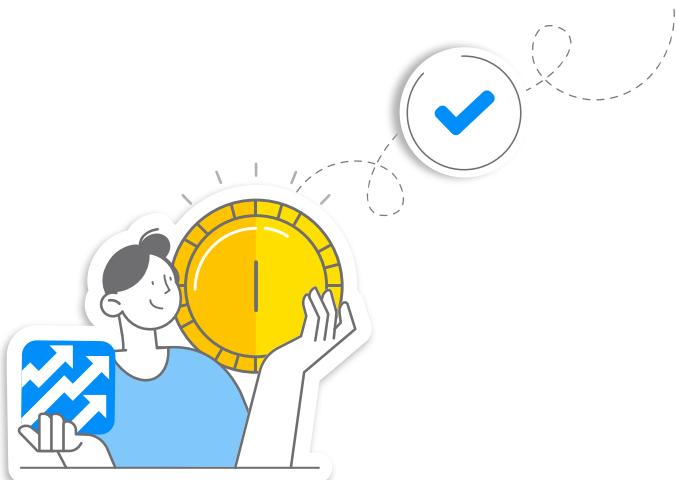


مروجی بر پر بارترین روز اسنپ پی

| ۱۴ اسفند |



- رکورد استفاده از سرویس اعتبار اقساطی در ۱ روز با ۱۰۲,۱۴۸۶ سفارش
- رکورد محصول فروخته شده در ۱ روز با ۳۰۳,۵۷۳ میلیون محصول
- رکورد اعطای کد تخفیف اسنپ پی و پذیرندها در ۱۲,۰۰۰,۰۰۰ تومان
- ۵ مرتبه هدایت کاربران به فروشگاه‌های اسنپ پی در ۱ روز



۱۰۷ مرتبه [۱۴۰۲ تیر]

■ رکورد دفعات استفاده‌ی کاربر از سرویس اعتبار اقساطی در اروز



۵۱ مرتبه [۳ آبان ۱۴۰۲]

■ رکورد دفعات استفاده‌ی کاربر از سرویس اعتباری ماهانه در اروز

۲,۲۵۰ عدد گازاستریل



■ رکورد محصول خریداری شده در اسفارش

۵۰,۰۰۰ تومان اسباب بازی گربه

■ ارزان‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی

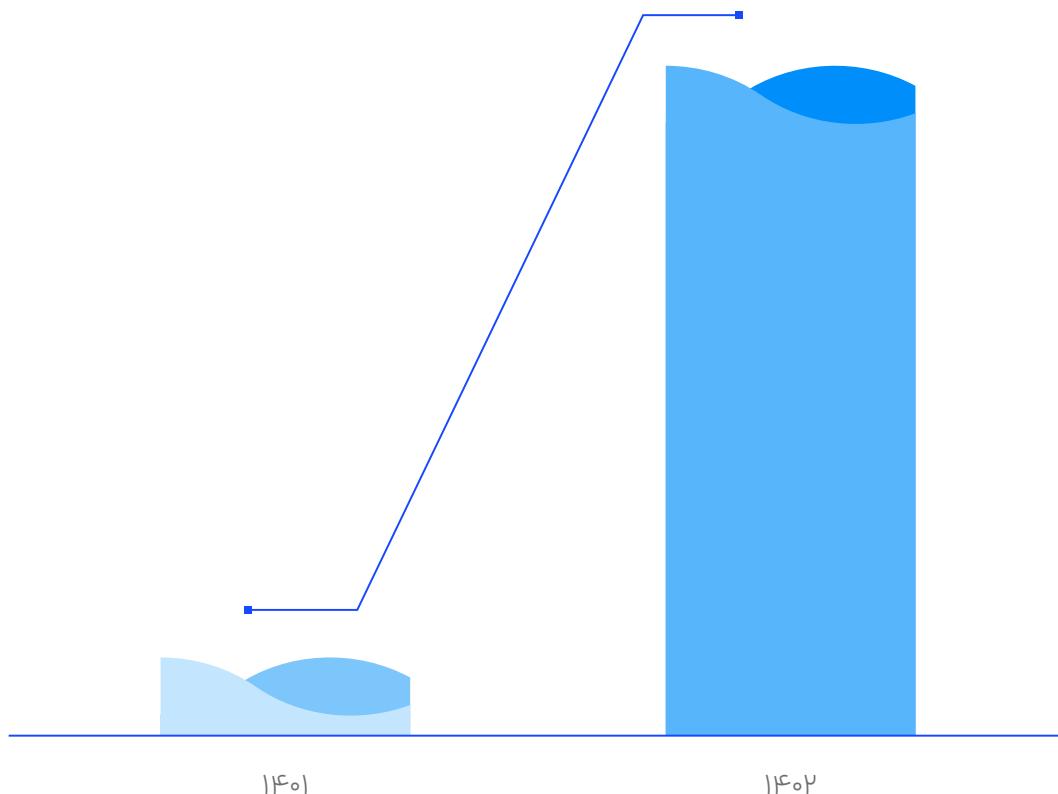


۶۴,۹۱۱,۹۴۵ تومان گردنبند تیفانی

■ گران‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی

میزان رشد تعداد سفارش‌ها با سرویس اعتبار اقساطی

%۷۹۶



گروه اسنپ

گزارش عملکرد ۱۴۰۲



۶۲۴+ فروشگاه آنلاین

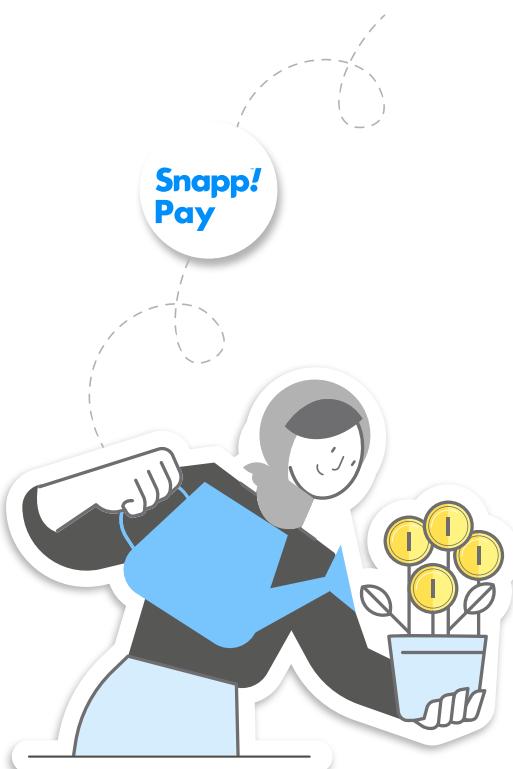
[رشد ۳۵٪ برابری در تعداد پذیرندگان]

■ تعداد فروشگاه‌های پذیرنده‌ی اعتبار اقساطی



۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ کلیک

■ مجموع کلیک روی فروشگاه‌ها و محصولات



■ ۵ کالای دارای بیشترین جستجو در اسنپ‌پی

ساعت

طلا

کفش

ساعت‌هوشمند

گوشی موبایل

بزرگ کردن پی در پی زمین بازی



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

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

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

مجید حسامی
مدیرعامل اسنپپی

معرفی خدمات اسنپپی



■ سرویس اعتبار ماهانه

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

■ سرویس اعتبار اقساطی

این سرویس امکان خرید کالاها و خدمات را در ۱۴ قسط بدون کارمزد برای کاربران اسنپپی فراهم می‌کند.

■ سرویس بیمه

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

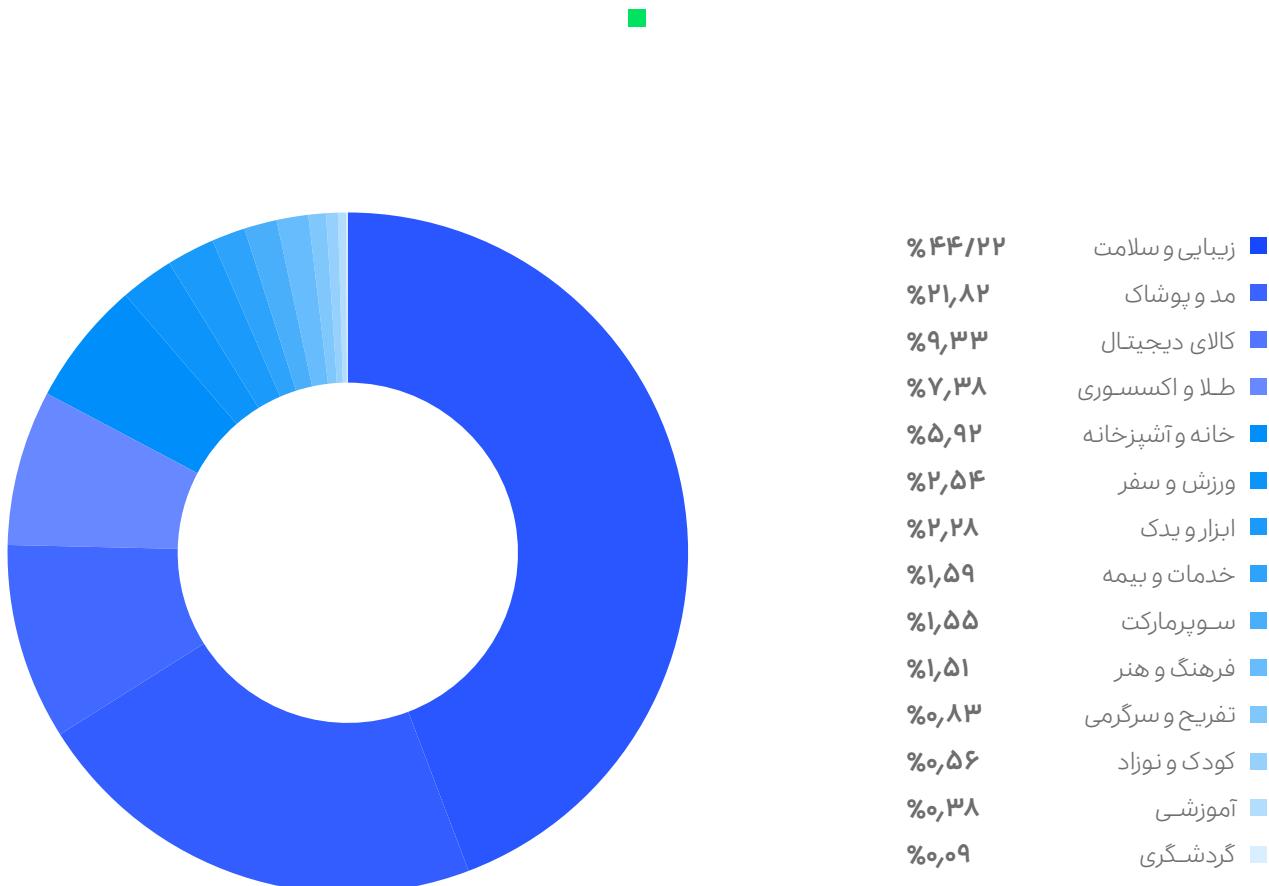
■ سرویس پرداخت مستقیم

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

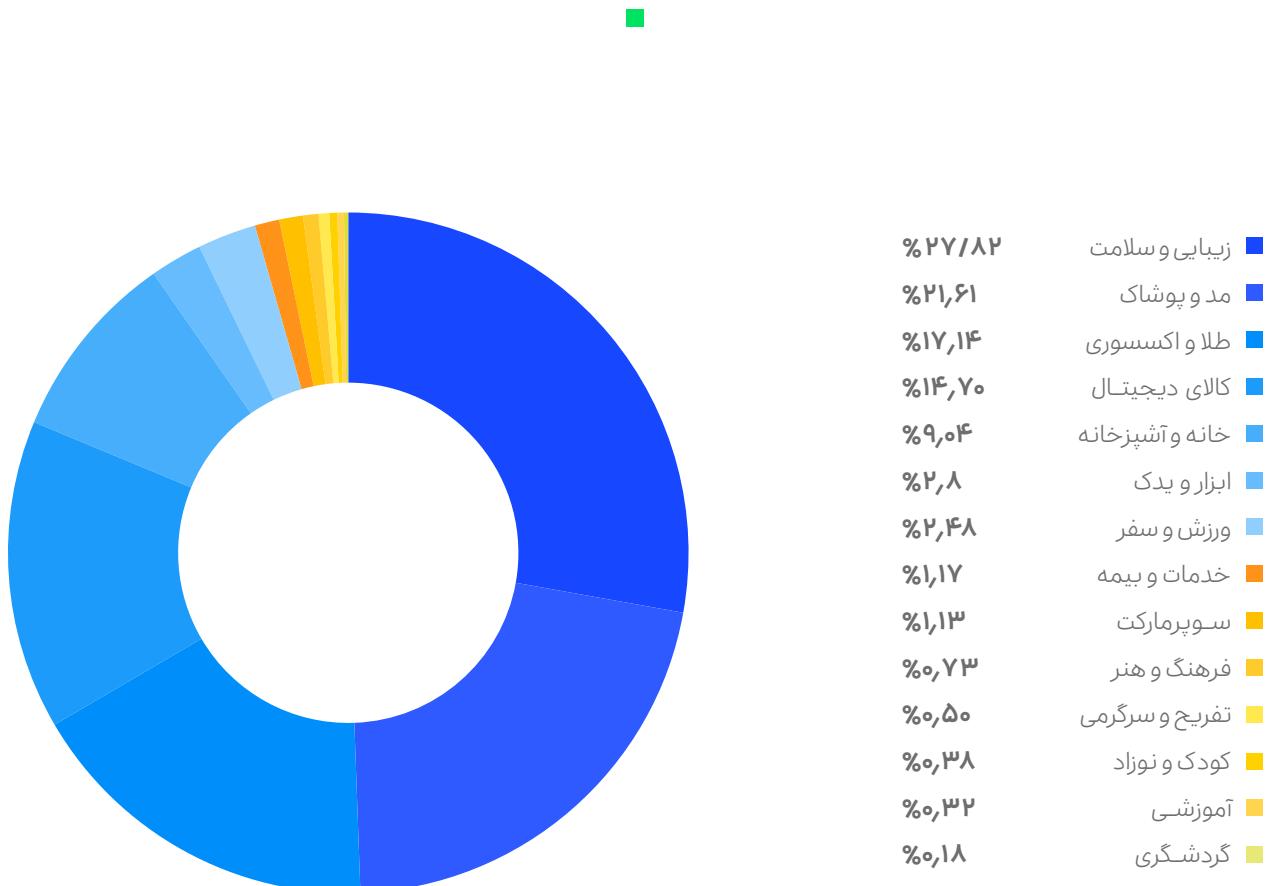
■ سرویس خرید حضوری

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

سهم هر دسته‌بندی از کل سفارش‌های سرویس اعتبار اقساطی براساس تعداد

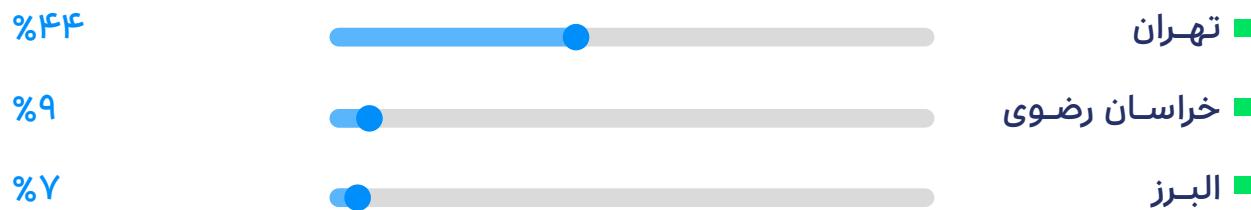


سهم هر دسته‌بندی از کل سفارش‌های سرویس اعتبار اقساطی براساس مبلغ

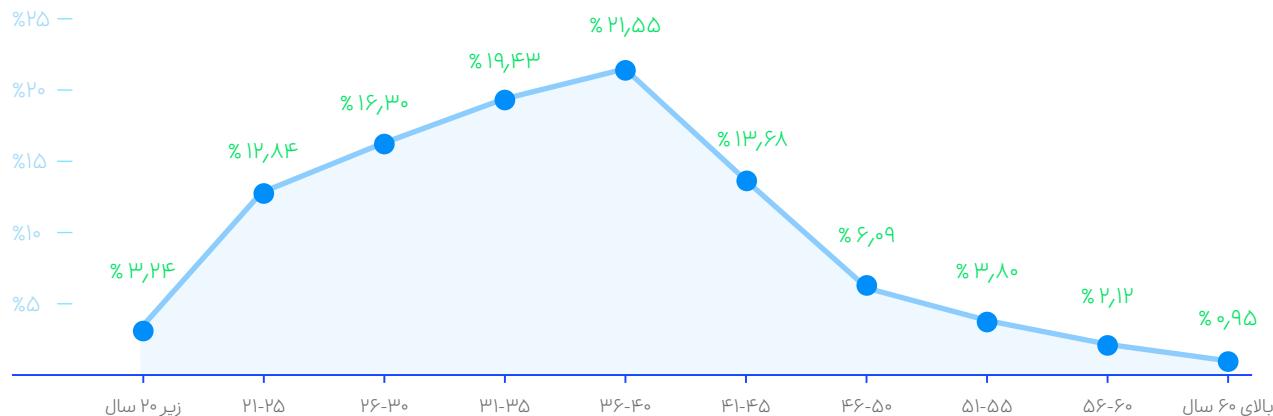


آشنایی بیشتر با کاربران اسنپپی

۳ استان دارای بیشترین درصد کاربر



توزیع سنی کاربران اسنپپی



گروه اسنپ

گزارش عملکرد ۱۴۰۲

پرداخت مستقیم

۱۳ شهریور ۱۴۰۲

۶۲۵,۰۰۰ تومان

۱۳ بانک

شروع فعالیت

رکورد مبلغ پرداخت شده در اسفل

بانک‌های تحت پوشش

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



پرداخت مستقیم از نگاه آمار

ثبت‌نام ۱۸۵,۰۰۰ نفر در ۶ ماه

پرداخت ۲,۴۰۰,۰۰۰ سفر در ۶ ماه

حداقل ۱ مرتبه استفاده از سوی ۷۱٪ ثبت‌نام‌کنندگان

پشتیبانی



۲,۱۴۴,۰۰۰

■ تعداد کل تماس‌ها و چت‌های ورودی و خروجی در ۱۴۰۲

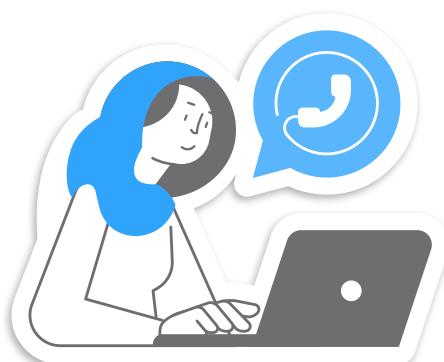
[نرخ پاسخ‌گویی %۹۷/۶]

۱۹۱ ثانیه

■ میانگین زمان پاسخ‌گویی به مشکلات کاربران

۱۸ ثانیه

■ میانگین زمان انتظار برای پاسخ‌گویی



[ساعت ۷۵,۰۰۰ / سال ۵]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



اسنپ بیمه؛ تضمینی برای آینده و امنیت



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

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

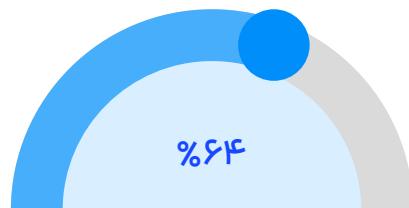
اسنپبیمه

۶ برابر



■ رشد اسنپبیمه نسبت به سال گذشته

درصد کاربرانی که برای اولین بار بیمه‌ی بدن خریدند



بیمه‌ای ترین کاربر

■ خرید ۳۸ بیمه‌نامه‌ی خودرو توسط ۱ کاربر

■ خرید ۱۰ بیمه‌نامه‌ی موبایل توسط ۱ کاربر

سرویس بیمه از نگاه آمار

| موبایل |

+1,000 پرونده



■ تعداد پرونده‌های خسارت پرداختی بیمه‌ی موبایل

۳۵۹ شهر

■ تعداد شهرهایی که کاربرانش بیمه‌ی موبایل خریداری کرده‌اند

تهران، مشهد و اصفهان



■ شهرهای طرفدار بیمه‌ی موبایل

۱۰۰,۰۰۰ تومان برای گوشی گوشی ۱۴,۰۰۰,۰۰۰ تومانی

■ ارزان‌ترین خسارت پرداختی بیمه‌ی موبایل

۸۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان برای سرقت آیفون ۱۳



■ گران‌ترین خسارت پرداختی بیمه‌ی موبایل

سرویس بیمه از نگاه آمار

| خودرو |



۵۸۳ شهر



■ تعداد شهرهایی که بیمه‌نامه‌ی خودرو برای آن‌ها ارسال شده است

NX لکسوس



■ گران‌ترین بیمه‌ی بدنه‌ی خریداری شده

شورلت مونت کارلو مدل ۱۳۵۹



■ قدیمی‌ترین خودروی بیمه شده

متولد ۱۳۱۲

■ مسن‌ترین خریدار بیمه‌ی شخص ثالث



اسنپ‌تریپ: نقشه‌ی راه سفر



اسنپ‌تریپ، در ۸ سال گذشته سرویس خدمات سفر در سوپرآپ اسنپ را قدم به قدم کامل کرده است؛ از خرید بلیت هواییما، اتوبوس و قطار گرفته تا رزرو هتل و هتل آپارتمان و تورهای مسافرتی. در کنار این خدمات، اسنپ‌تریپ امکان ویژه‌ای را هم برای همکاری با شرکت‌ها و آژانس‌ها طراحی کرده است تا بتوانند با استفاده از آن سفرهای سازمانی را آسان‌تر مدیریت کنند. در کنار رشد در بازار گردشگری آنلاین، اسنپ‌تریپ تلاش می‌کند با ارائه‌ی تخفیف‌های ویژه و فصلی سفر رفتن را برای کاربران سوپرآپ اسنپ اقتصادی‌تر و به صرفه‌تر کند. در همین راستا، در ۱۴۰۲، اسنپ‌تریپ با توجه به نیازهای کاربران امکان پرداخت اقساطی اقامت در هتل‌های داخلی را برای کاربران فعال کرد تا بتوانند با استفاده از سرویس اعتباری اسنپ‌پی هزینه‌ی اقامتشان را به صورت اقساطی پرداخت کنند.

۳,۴۰۰,۰۰۰ کاربر

%۱۶

%۲۳/۵

زمستان

تعداد کل کاربران اسنپتریپ

درصد افزایش کاربران فعال نسبت به ۱۴۰۱

رشد فروش نسبت به ۱۴۰۱

پُرفروش‌ترین فصل سال

مهم‌ترین رکوردهای اسنپتریپ در ۱۴۰۲

۱۰۵ % رشد

۶۵ % رشد

۴۵ % رشد



فروش بلیت اتوبوس



فروش بلیت قطار



رزرو سازمانی و تلفنی هتل

اولین‌های ۱۴۰۲



- اضافه شدن امکان پرداخت اقساطی برای رزرو هتل
- اضافه کردن سرویس ارزش افزوده برای کاربران اتوبوس (تحفیف‌های ویژه برای اشتراک در سرویس‌های پخش آنلاین فیلم، مطالعه کتاب و ...)
- راهاندازی سرویس اجاره‌ی روزانه‌ی آپارتمان و ویلا
- راهاندازی سامانه‌ی رفاهی برای ارائه خدمات سفر به کاربران سازمانی
- ارائه سرویس تریپ‌کارت (کارت اعتباری سازمانی) به کاربران سازمانی

هزار کوه گرت سد ره شوند، برو



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

صبام‌تضوی

مدیر عامل بخش هتل اسنپ‌تریپ

سحر شیشه‌گر

مدیر عامل بخش بليت اسنپ‌تریپ

پرواز



تاریخ بیشترین فروش پرواز داخلی و خارجی



پرواز خارجی



پرواز داخلی

۷ شهریور ۱۴۰۲

۱۳ اسفند ۱۴۰۲



۵ مسیر پر تردد (رفت و برگشت)



پرواز خارجی

تهران - استانبول

تهران - دبی

تهران - نجف

تبریز - استانبول

تهران - آنکارا



پرواز داخلی

تهران - مشهد

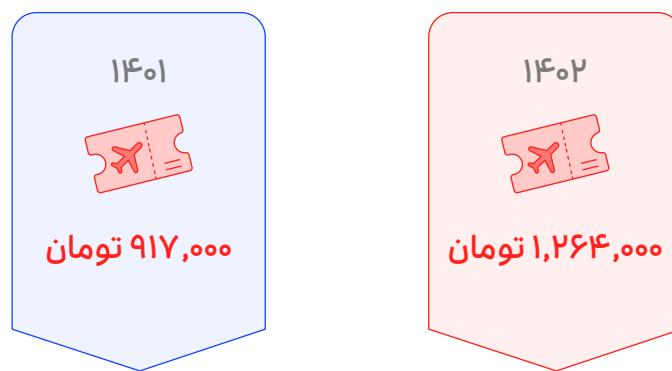
تهران - کیش

تهران - شیراز

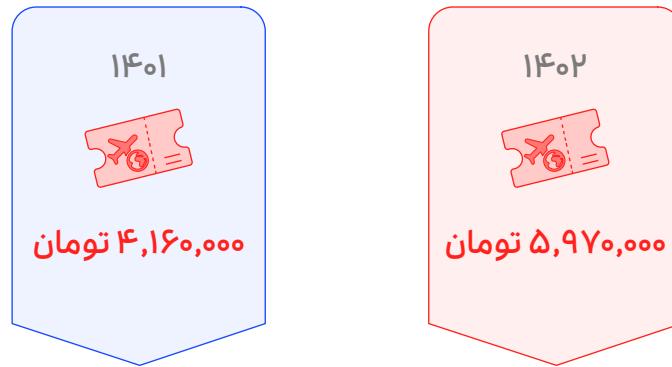
تهران - اهواز

تهران - تبریز

میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی در اسنپtrip



میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی در اسنپtrip



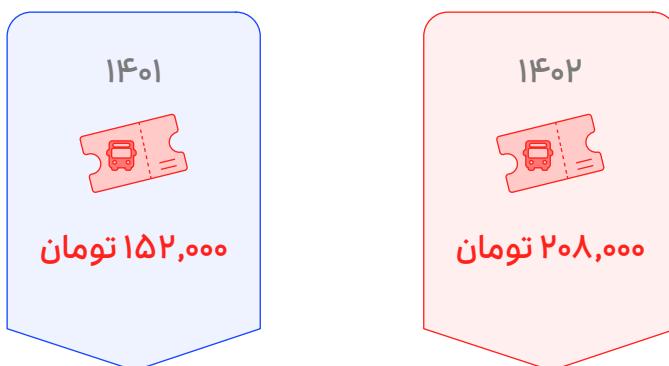
اتوبوس



۱۴۰۲ بهمن

■ تاریخ رکورد فروش بلیت اتوبوس

میانگین قیمت بلیت اتوبوس



۵ مقصد محبوب سفر با اتوبوس

اهواز

مشهد

شیراز

اصفهان

تهران

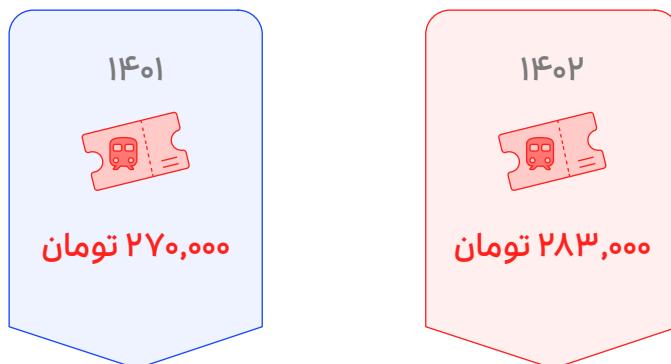
قطار



۱۷ بهمن ۱۴۰۲

■ تاریخ رکورد فروش بلیت قطار

میانگین قیمت بلیت قطار



۵ مقصد محبوب سفر با قطار

- بزد بندرعباس قم تهران مشهد

هتل



رکورد رزرو هتل



هتل خارجی



۱۷ بهمن ۱۴۰۲



هتل داخلی

۲۳ بهمن ۱۴۰۲



۲,۵۶۰,۰۰۰ هتل

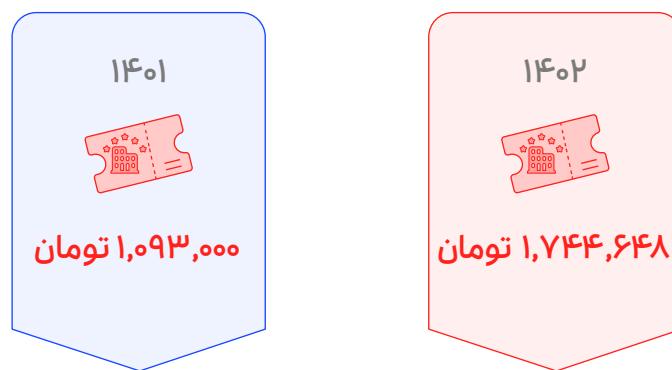


%۱۷

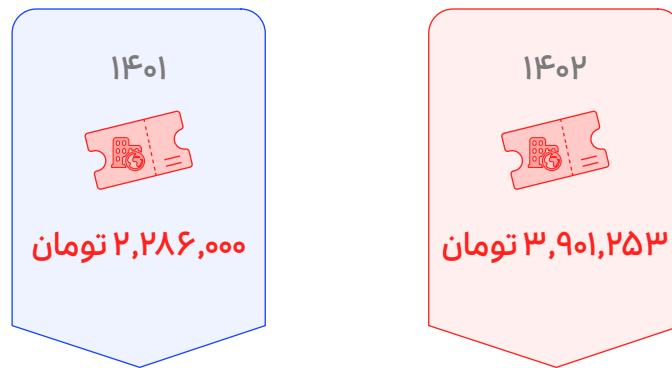
■ تعداد هتل‌های خارجی فعال در اسنپ‌تریپ

■ رشد رزرو هتل داخلی

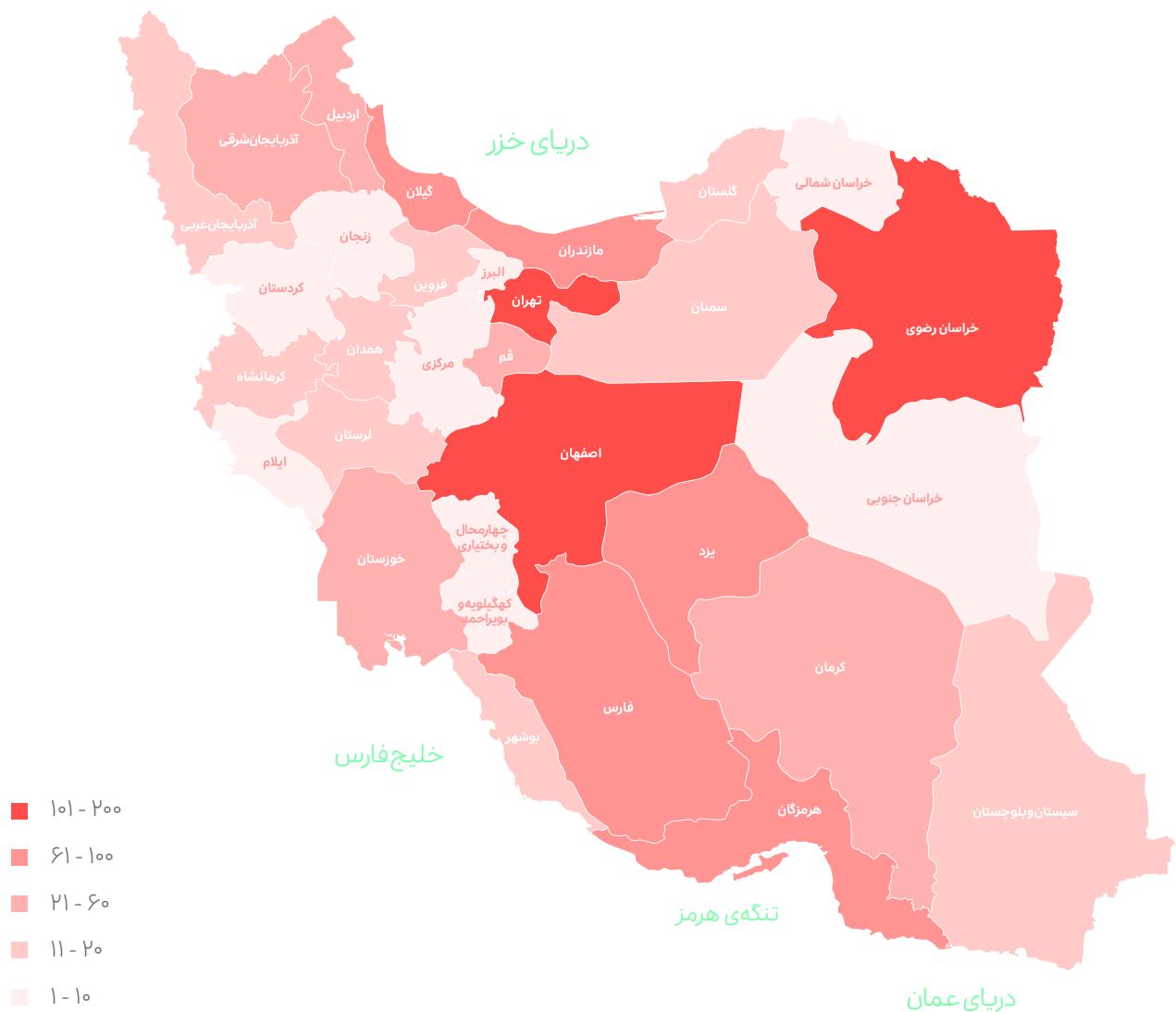
میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل داخلی



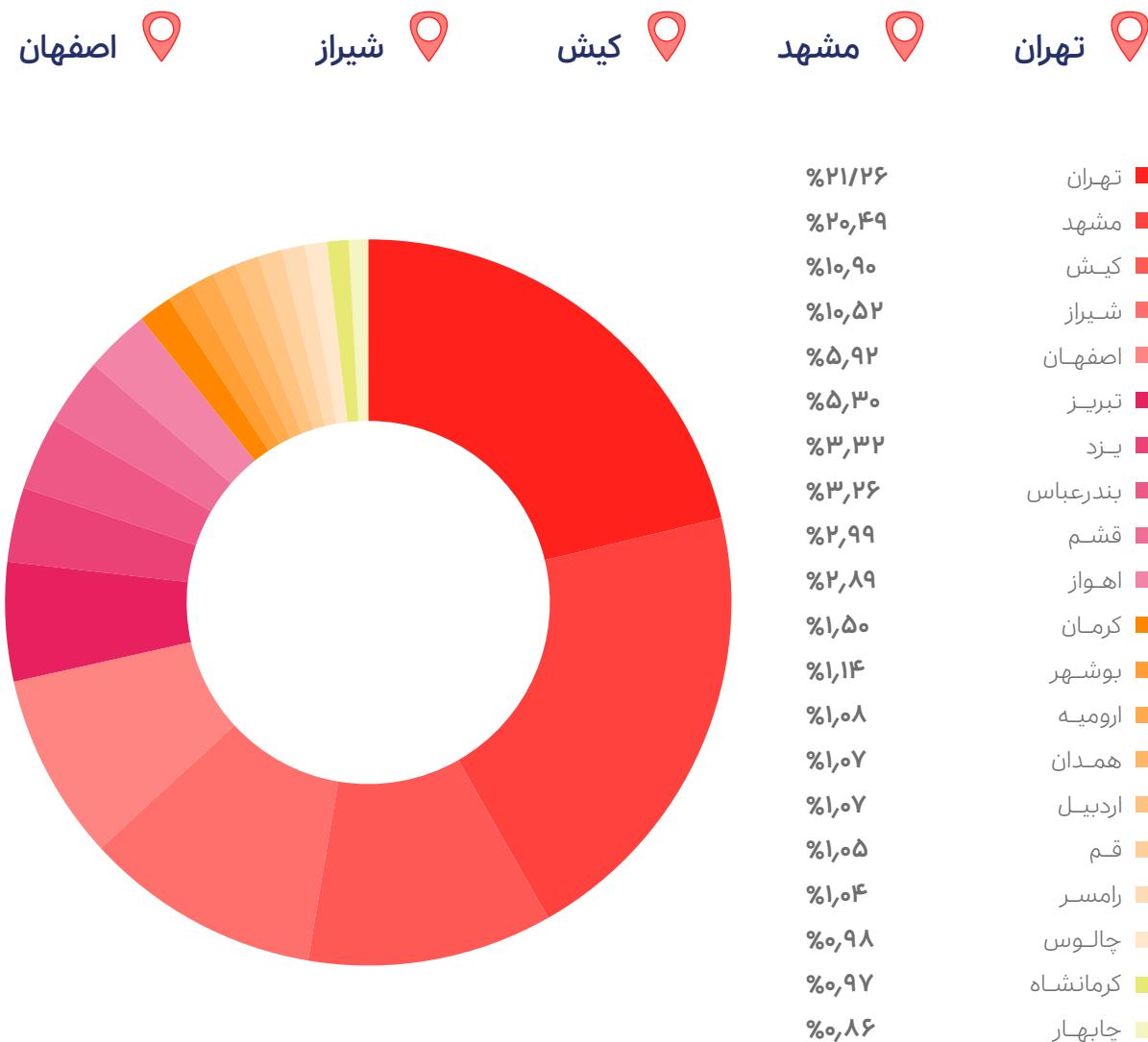
میانگین قیمت هر شب اقامت در هتل خارجی



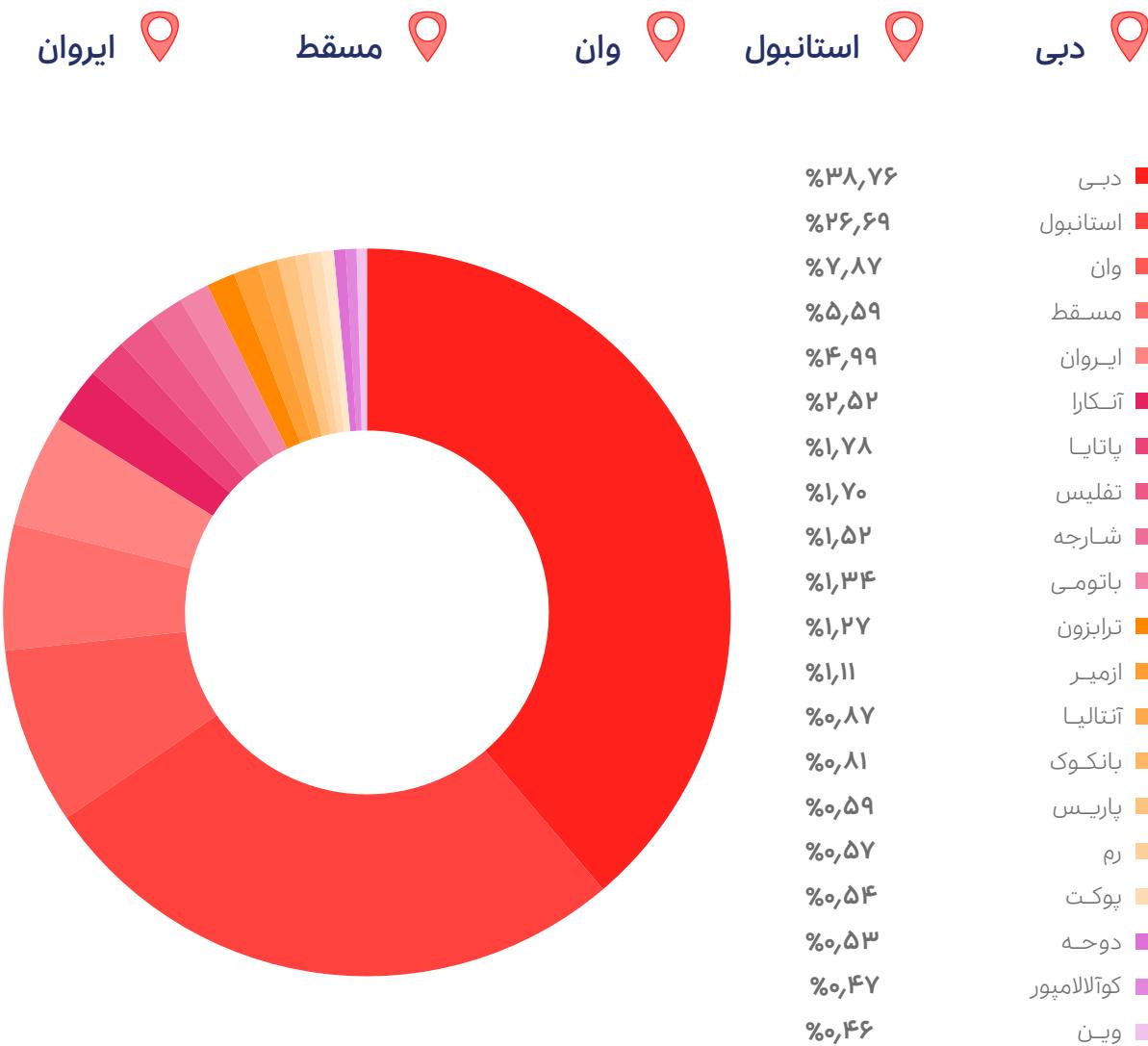
پراکندگی هتل‌های فعال اسنپ‌تربیپ در ایران



۵ مقصد داخلی محبوب برای رزرو هتل



۵ مقصد خارجی محبوب برای رزرو هتل



رکورددار بیشترین اقامت

داخلی

با هزینه‌ی ۸۹,۴۶۰,۰۰۰ تومان

۳۰ شب اقامت در هتل گراند کیش



با هزینه‌ی ۵۵,۵۰۰,۰۰۰ تومان

۳۰ شب اقامت در هتل سان رایز کیش

خارجی

با هزینه‌ی ۳۵,۷۹۳,۰۰۰ تومان



۱۹ شب اقامت در هتل لمون رزیدنس استانبول



بیشترین تخفیف رزرو هتل

۱۳,۳۲۰,۰۰۰ تومان تخفیف [معادل ۳۱٪ تخفیف]

رزرو ۳ شب اقامت در هتل داریوش کیش



۹,۷۵۵,۲۵۱,۲۶۲ تومان

مجموع کل تخفیف‌های اهدایی به کاربران

خدمات سازمانی



معرفی خدمات و سرویس‌های جدید برای کاربران سازمانی

■ امکان رزرو سازمانی هتل خارجی

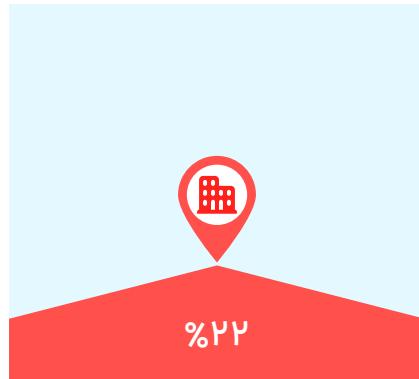
■ امکان خرید پرواز خارجی، قطار و اتوبوس

■ خدمات رزرو تور

■ خدمات رزرو ویلا

■ خدمات ویزا

میزان رشد فروش سازمانی هتل در مقایسه با ۱۴۰۱



پشتیبانی

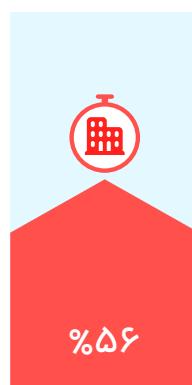


۱۴۵ ثانیه

■ میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی

میزان بهبود میانگین زمان استرداد وجه نسبت به ۱۴۰ا

[از زمان اعلام لغو سفر تا زمان واریز وجه]



هتل



پرواز



۱۴/۲۵ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ تریپ



اسنپ‌شاپ؛ خرید اینترنتی، راحت و قسطی



فروشگاه اسنپ از ۱۳۹۹ فعالیتش را آغاز کرد و در سال گذشته تغییراتی گستردۀ در پلتفرم خود برای بھبود تجربه‌ی کاربری ایجاد کرد. هدف اصلی اسنپ‌شاپ امکان خرید آنلاین محصولات مختلف با بهترین قیمت در شهر و سریع‌ترین زمان ارسال است. در حال حاضر، در فروشگاه اسنپ، طیف وسیعی از محصولات را می‌توانید به صورت آنلاین در ۱۵۰ شهر ایران خریداری کنید؛ از انواع محصولات آرایشی و بهداشتی و محصولات دیجیتال گرفته تا محصولات فرهنگی و هنری، پوشак و اکسسوری، ابزارآلات، لوازم جانبی و قطعات یدکی خودرو، لوازم ورزشی و اسباب بازی. در ۱۱۴۰۲، اسنپ‌شاپ با اضافه کردن امکان خرید قسطی بدون نیاز به ضامن برای همه‌ی کاربرانش امکان خرید محصولات بهتر و با کیفیت‌تر را برای طیف گسترده‌ای از کاربران فراهم کرد. با توجه به رشدی که اسنپ‌شاپ در ۱۴۰۲ تجربه کرد، می‌توان پیش‌بینی کرد که به‌زودی به یکی از سرویس‌های محبوب کاربران سوپرآپ تبدیل شود.

%۲۲۰

■ رشد فروش کل اقلام در اسنپ‌شاپ نسبت به ۱۴۰۱

%۲۴۵



■ رشد تأمین‌کنندگان اسنپ‌شاپ نسبت به ۱۴۰۱

%۲۱۲

■ رشد تعداد کاربران فعال اسنپ‌شاپ نسبت به ۱۴۰۱

شروع فعالیت پلتفرم جدید فروشگاه اسنپ



معرفی قابلیت‌های مختلف اسنپ‌شاپ



- امکان پرداخت قسطی (۴ قسط)
- امکان ارسال سریع (زیر ۳ ساعت) برای کاربران ۳ شهر تهران، اصفهان و مشهد
- امکان ارسال عادی به بیش از ۱۵۰ شهر کشور
- قابلیت ارسال رایگان به ازای مبلغ مشخصی از خرید

دسته‌بندی کالاهای در اسنپ‌شاپ



فرهنگ و هنر



خانه و آشپزخانه



دیجیتال



زیبایی و سلامت



ورزش و سفر



لوازم خودرو و ابزار



مادر و کودک



مد و پوشاک

تولدی دوباره برای اسنپشاپ



سال گذشته مسیر جدیدی برای اسنپشاپ باز شد و در قالب پلتفرمی نو فعالیت خود را آغاز کرد. برای همین ۱۴۰۲ را سال تولدی دوباره می‌دانیم. خرید و فروش اینترنتی مفهومی تازه در بازار تجارت الکترونیک ایران محسوب نمی‌شود؛ اما ما با ۲ اولویت اصلی یعنی «بهترین قیمت» و «ارسال سریع» وارد این بازار شدیم. در همین مدت کوتاه، توانستیم رشد چشمگیری در بخش تأمین‌کنندگان و کاربران داشته باشیم. ارائه‌ی امکان خرید اقساطی، افزایش ۹ برابری فروش ریالی در مقایسه با ۱۴۰۱ و ثبت بیش از ۱۰۵,۰۰۰ سفارش در بخش اصلی کمپین حراج‌جمعه از جمله موفقیت‌های سال گذشته بود. اجرای موفق کمپین حراج‌جمعه در شرایطی که چند ماه بیشتر از انتقال مان به پلتفرم جدید نمی‌گذشت و همچنین حفظ کیفیت و تجربه کاربری مناسب در عین ارسال سریع چالش‌هایی بودند که در سال گذشته با موفقیت از آن عبور کردیم. امروز اسنپشاپ در بیش از ۱۵۰ شهر در دسترس هموطنان است و به پشتونهای خلاقیت و ایده‌های نوی همکاران مان به استقبال آینده می‌رویم.

امین سمیعی
مدیر عامل اسنپشاپ

ارسال

۶ دقیقه



■ رکورد سریع‌ترین ارسال

۱۵,۶۱۵,۶۲۷ کیلومتر



■ کل مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها

۱,۵۰۰ کیلومتر

■ بیشترین مسافت طی شده برای ارسال ۱ سفارش

پشتیبانی

%۳۲



■ درصد افزایش همکاران پشتیبانی نسبت به ۱۴۰۱

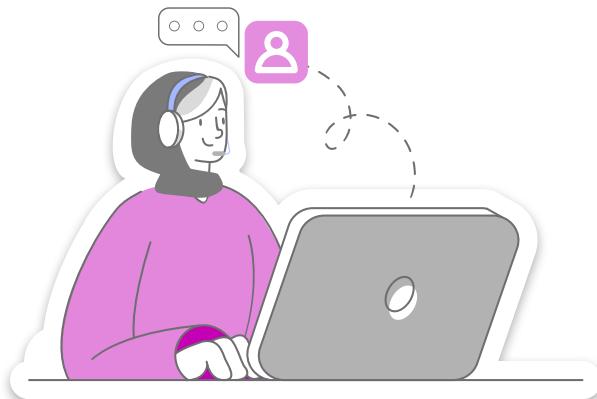
۱,۷۶۹,۵۸۳ تماس

■ تعداد کل تماس‌ها در ۱۴۰۲

۴۴/۴۳ از ۵



■ میزان رضایت کاربران از تماس با پشتیبانی





اسنپدکتر؛ برای حال بهتر



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

۱۵,۰۲۲,۴۰۰ کاربر



■ تعداد کل کاربران اسنپدکتر

۱,۲۱۱,۱۷۰ کاربر فعال



■ تعداد کاربران فعال اسنپدکتر در ۱۴۰۲

سفارش آنلاین دارو

■ محبوب‌ترین سرویس اسنپدکتر

رکوردهای ۱۴۰۲



%۲۴



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

۲۶,۱۰۰,۰۰۰ تومان

■ ثبت درخواست بزرگ‌ترین سبد خرید در اسفارش داروخانه

۱۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان

■ ثبت درخواست بزرگ‌ترین سبد خرید در اسفارش آرایشی و بهداشتی

%۷۲

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

%۸۹٪

■ رشد فروش در سرویس فروشگاه محصولات آرایشی و بهداشتی

ساختن مسیری نو با کفش‌های آهنی



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

گلرخ داوران
مدیرعامل اسنپ‌دکتر

مشاوره‌ی پزشکی

۱,۰۰۳ پزشک

■ تعداد پزشکان ثبت‌نامی در ۱۴۰۲ (عمومی، متخصص و فوق تخصص)

۲,۱۲۰ پزشک

■ تعداد پزشکان فعال در ۱۴۰۲ (عمومی، متخصص و فوق تخصص)

زنان و زایمان

■ تخصص دارای بیشترین درخواست مشاوره‌ی پزشکی

۲۳۴,۰۰۰ ثبت نظر

■ میزان مشارکت کاربران در نظردهی به پزشکان و مشاوران در ۱۴۰۲



مشاوره با روانشناس

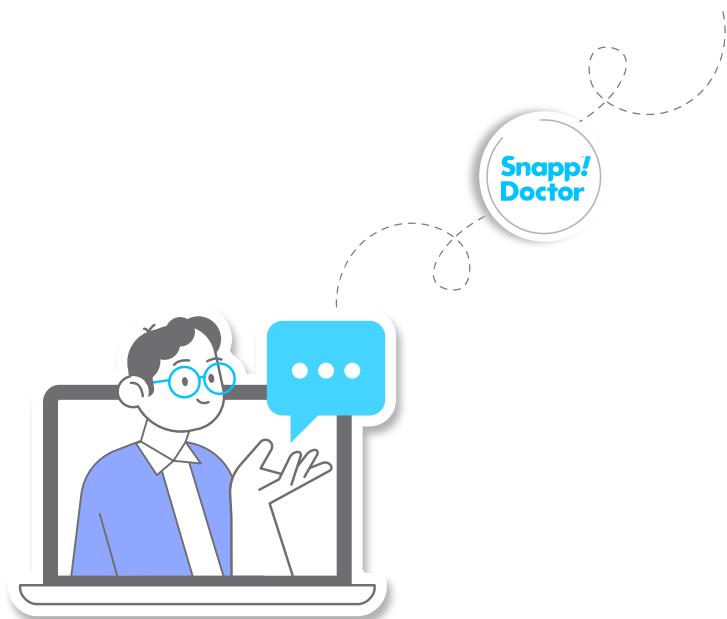


مسائل فردی [اضطراب و افسردگی]

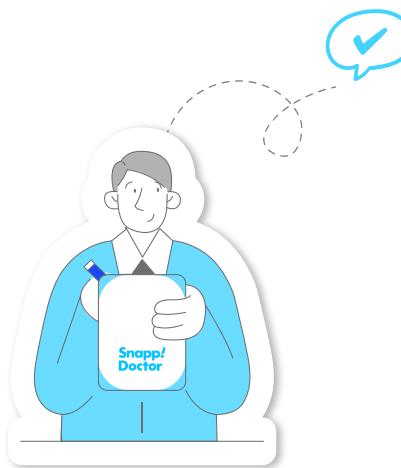
بیشترین موضوع مشاوره

یکشنبه‌ها [ساعت ۱۸ تا ۱۹]

پردرخواست‌ترین روز مشاوره‌ی روانشناسی در هفته



اقدامات اسنپ دکتر برای بهبود تجربه کاربری



- رسیدن زمان آماده به کار (Uptime) به بیش از ۹۹٪ و کاهش زمان قطعی سرویس
- بازطراحی سرویس تهیه آنلاین دارو و بهبود فرآیند ثبت سفارش در سرویس فروشگاه محصولات آرایشی و بهداشتی
- بهبود سرویس شناسایی سفارش داروهای غیرمجاز و ایجاد محدودیت در سفارش دارو با تعداد بالابه منظور جلوگیری از سوءاستفاده های احتمالی
- بهبود جستجوی کاربر در اپ
- بهبود فرآیند اعلام قیمت دارو و پیش فاکتور
- بهبود فرآیند ثبت آدرس ارسال دارو
- بهبود کیفیت تماس در سرویس مشاوره‌ی تلفنی پزشکی و روانشناسی
- بهبود سرعت اپ و زمان بارگذاری صفحات



پشتیبانی



۱۱۰,۱۳۴ مورد

■ تعداد موارد بررسی شده از سوی پشتیبانی

%۱۰۰



■ درصد شکایات پیگیری شده

۵۶۴,۲۸۱ تماس

■ فراوانی تماس‌های ورودی کاربران

۲۱,۶۸۳ ساعت [۳/۳ سال]

■ مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران و پشتیبانی



۲۵۵,۵۰۰ تیکت

■ مجموع تیکت‌های بررسی شده

۴/۶۳ از

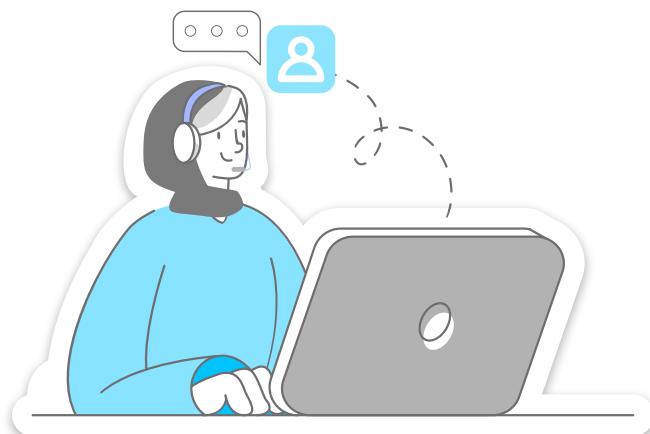


■ میزان رضایت کاربران از پشتیبانی اسنپ دکتر

شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی



- پیگیری امور مالی
- نحوه‌ی استفاده از اپ
- پیگیری سفارش





**Snapp!
Group**

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. همافرازی بین زیرمجموعه‌ها، ارائه‌ی حمایت تخصصی و متمرکز مالی-مدیریتی، کنترل و اداره‌ی سرمایه‌گذاری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در جهت کاهش ریسک و افزایش بازدهی کسبوکارهای زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ و حصول اطمینان از رعایت مقررات و قوانین مربوطه توسط شرکت‌های زیرمجموعه از اهداف شکل‌گیری این گروه بوده است. در حال حاضر در تیم مرکزی گروه اسنپ سه بخش اصلی منابع انسانی، مالی و حقوقی با ۱۰۲ همکار متخصص و حرفه‌ای فعالیت دارند.

بخش مالی تیم مرکزی گروه اسنپ



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



زمینه‌ی فعالیت‌های بخش مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

■ ریسک و حسابرسی داخلی

ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای و اطمینان‌بخشی از فرآیندهای کسب‌وکار و کمک به مدیریت ریسک

■ مدیریت منابع سازمان (ERP)

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

■ امور مالیاتی و بیمه‌ای

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

■ حسابداری

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

■ گزارشگری مالی

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

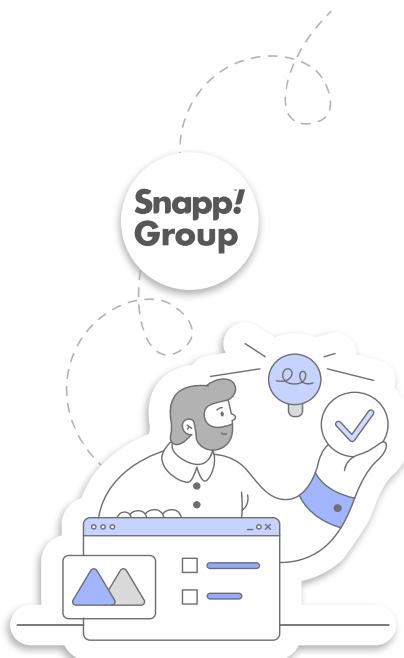
■ خزانه‌داری

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

بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ



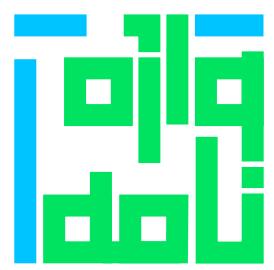
بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه را در جهت رشد و توسعه‌ی خود از طریق انطباق حداکثری ساختار با قوانین و مقررات حاکم و حل و فصل تمام مسائل حقوقی همراهی می‌کند.



زمینه‌ی فعالیت‌های بخش حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ

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





• گزارش معتبر باگ بانتی

گزارش آسیب‌پذیری صحیح که براساس قوانین باگ بانتی شامل پاداش نمی‌شود. گزارش‌هایی با سطح آسیب‌پذیری پایین در این دسته قرار می‌گیرند.

• گزارش معتبر مشمول پاداش باگ بانتی

گزارش آسیب‌پذیری صحیح که براساس قوانین باگ بانتی شامل دریافت پاداش می‌شود.

• نسل Z (زد)

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

• کل کاربران

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

• کاربر فعال

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

گروه اسنپ
گزارش عملکرد ۱۴۰۲

• کاربراندهی فعال

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

• کاربراندهی تمام وقت

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

• کاربراندهی پاره‌وقت

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

• کالا

به نوع و جنس اطلاق می‌شود.

• قلم

به تعدادی از هر کالا اطلاق می‌شود.

Uptime •

به مدت زمان آماده به کار آپ اطلاق می‌شود.

