



دیجی لی

گزارش سال ۲۰۲۰

دېلى

گزارش سال ۲۰۲۰



*این تصویر قبل از شیوع کرونا تهیه شده است.

۱	درباره گزارش دیجی پی
۵	سوپر اپلیکیشن و پلتفرم خدمات
۱۸	خدمات پرداخت اعتباری
۲۴	خدمات پرداخت و کیف پول
۳۴	پشتیبانی کاربران و عملیات احراز هویت

درباره گزارش دیجیپی

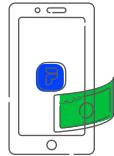
دیجیپی از سال ۱۳۹۷ به عنوان بازوی فناوری مالی (Fintech) فعالیت خود را در گروه دیجیکالا، بزرگ‌ترین کسب‌وکار تجارت الکترونیک کشور آغاز کرده است و در سه حوزه، به گروه‌های مختلف کاربران خدمات ارایه می‌دهد:



خدمات پرداخت و کیف پول



خدمات پرداخت اعتباری



سوپرپلیکیشن و پلتفرم خدمات

این گزارش، نخستین گزارش رسمی و عمومی دیجیپی به شمار می‌آید که به بررسی عملکرد این شرکت در سال ۲۰۲۰ میلادی می‌پردازد و با هدف ایجاد شفافیت در وضعیت عملکرد این مجموعه تهیه شده است. امیدواریم مطالعه جزیيات ارایه شده به ایجاد دیدی جامعتر از وضعیت فعالیت‌ها، علاقه‌مندی‌ها و الگوهای رفتاری مالی کاربران در داخل کشور کمک کند.

”

تمام اطلاعات ارایه شده در این گزارش، بر اساس عملکرد دیجیپی در بازه زمانی ۱۴۰۰ آذر ۹۸ تا ۱۴۰۱ آذر ۹۹ بوده و مبنای رشد خدمات، در قیاس با مدت مشابه گذشته است.

دیجیپی در سالی که گذشت:

۱۵

تعداد خدمات سوپرایلیکیشن



+۱,۰۰۰,۰۰۰

تعداد نصب فعال
سوپرایلیکیشن



+۳,۲۰۰ میلیارد ریال

میزان کل اعتبار تخصیص یافته
به کاربران



+۱۴۲۲,۰۰۰

تعداد ثبت‌نام برای دریافت اعتبار
خرید اقساطی



۹۹

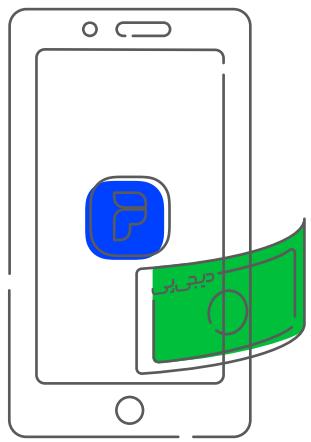
میانگین رتبه الکسای ایران



+۲۳,۰۰۰,۰۰۰

تعداد کل تراکنش‌های کیف پول
و درگاه پرداخت هوشمند





سوپر اپلیکیشن دیجی پی

سوپر اپلیکیشن دیجی‌پی

خدماتی که دیجی‌پی در سوپر اپلیکیشن خود ارایه می‌دهد، شامل امور مالی روزمره مانند انتقال وجه (کارت به کارت و انتقال از کیف پول)، پرداخت انواع قبوض، خرید شارژ و بسته اینترنت، خرید بیمه، پرداخت عوارض جاده‌ای، طرح ترافیک، کرایه تاکسی، خیریه و... است.

دیجی‌پی با بازپرداخت بخشی از وجه پرداخت شده به کاربر یا کش‌بک (Cash Back)، توجه ویژه‌ای به موضوع گیمیفیکیشن نشان داده است و کاربران با انجام تراکنش و یا از طریق بازی‌ها (کمکشان دیجی‌پی و سرمایه دیجی‌پی) و جشنواره‌های درون برنامه‌ای، هدیه نقدی و امتیاز دریافت می‌کنند.

از سوی دیگر، دیجی‌پی بستر مینی‌اپ (Mini App) را برای کسب‌وکارهای آنلاین و یا کسب‌وکارهایی که هنوز به فضای آنلاین ورود پیدا نکرده‌اند، فراهم نموده است تا تنها طی چند روز درگاه فروش خدمات یا کالاهای خود را در دیجی‌پی فعال کنند. این فعالان نه تنها کسب‌وکار خود را در معرض دید کاربران دیجی‌پی قرار می‌دهند، بلکه از خدمات بازاریابی، پشتیبانی و زیرساخت‌های این سوپر اپلیکیشن نیز بهره‌مند می‌شوند. در واقع سوپر اپلیکیشن دیجی‌پی پلتفرمی برای معرفی و فروش خدمات و محصولات تمام کسب‌وکارها در حوزه‌های مختلف است و هر کسب‌وکاری می‌تواند خدمت یا محصول خود را در قالب یکی از مینی‌اپ‌های دیجی‌پی، در این پلتفرم به کاربران عرضه کند.

تنوع مبنی اپ‌ها:



بسته اینترنت



کارت به کارت



خرید اقساطی



پرداخت قبض



شاژر



خیریه



اعتبارسنجی



طرح ترافیک



جریمه خودرو



عوارض جاده‌ای



تاكسي



بیمه



فیلم و سریال



نمک آبرود

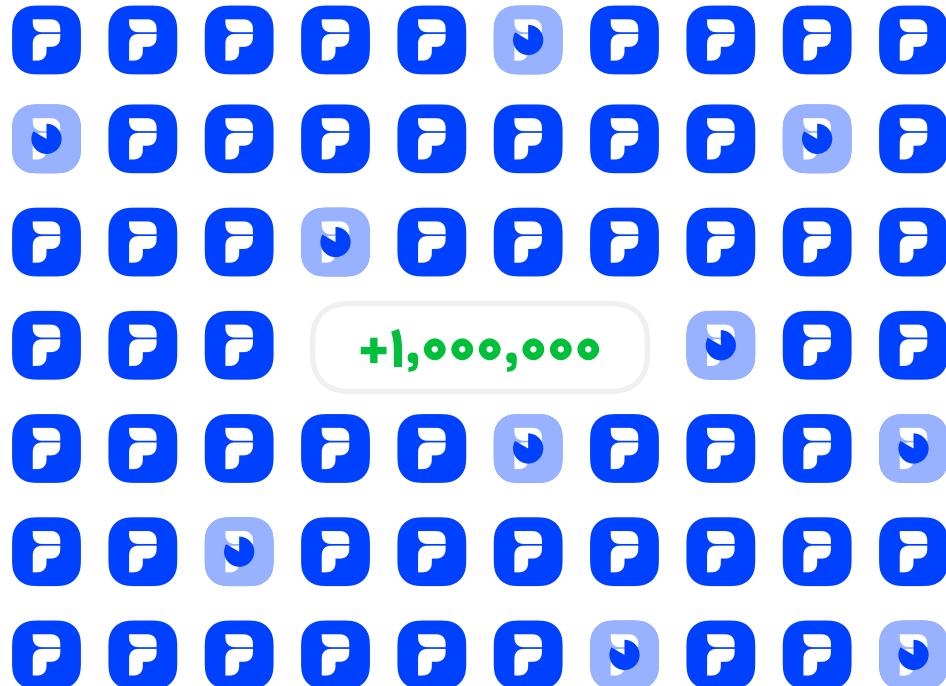


شاژر کیف پول



کسب و کار شما

تعداد کل نصب فعال سوپر اپلیکیشن در جی بی:

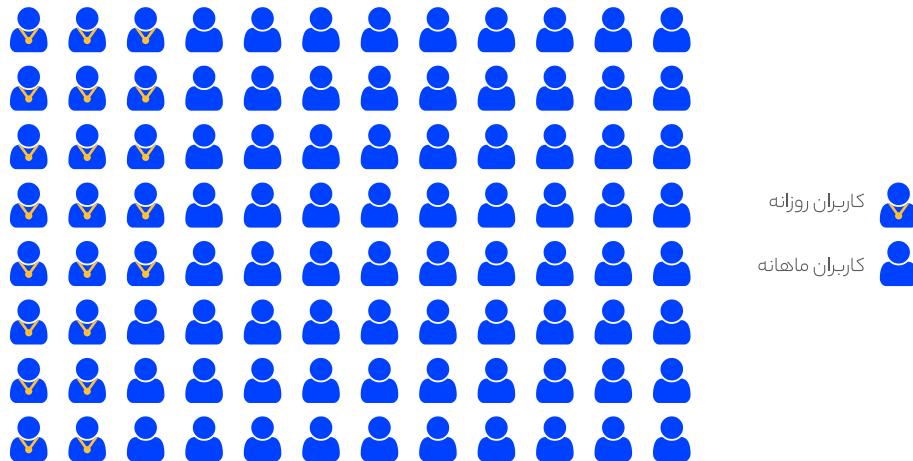


میزان رشد نصب سوپر اپلیکیشن: ۹۸/۷%

”

میانگین نسبت کاربران فعال روزانه به کاربران فعال ماهانه سوپراپلیکیشن*:

۲۱%

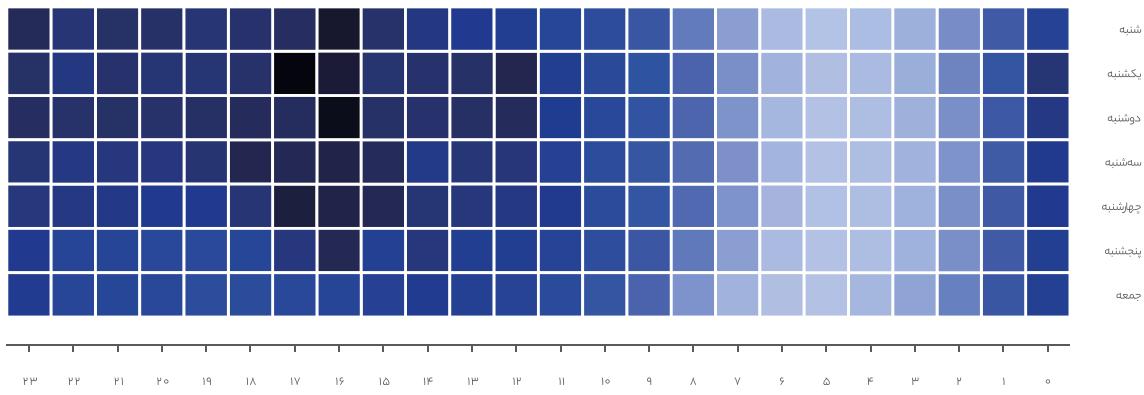


نسبت Daily Active User به Monthly Active User*

۱۷۹/۶% : "MAU به DAU" رشد نسبت

”

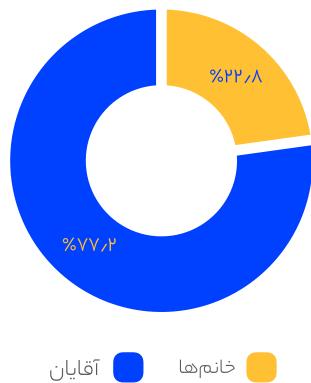
نمودار الگوی استفاده کاربران از سوپر اپلیکیشن در ساعت‌های مختلف روزهای هفته:



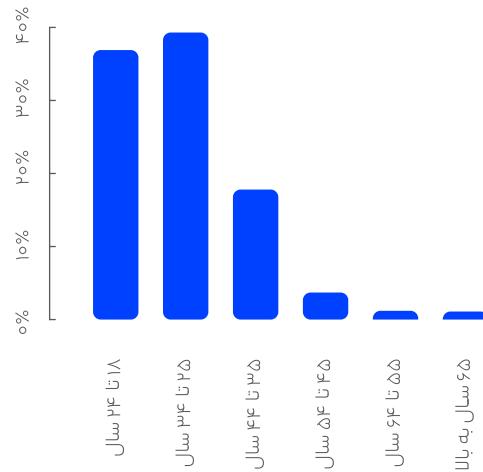
کم بازدیدترین
پر بازدیدترین

الگوی استفاده بر اساس تعداد تراکنش‌ها در آن ساعت در نظر گرفته شده است.

نمودار جنسیت کاربران:

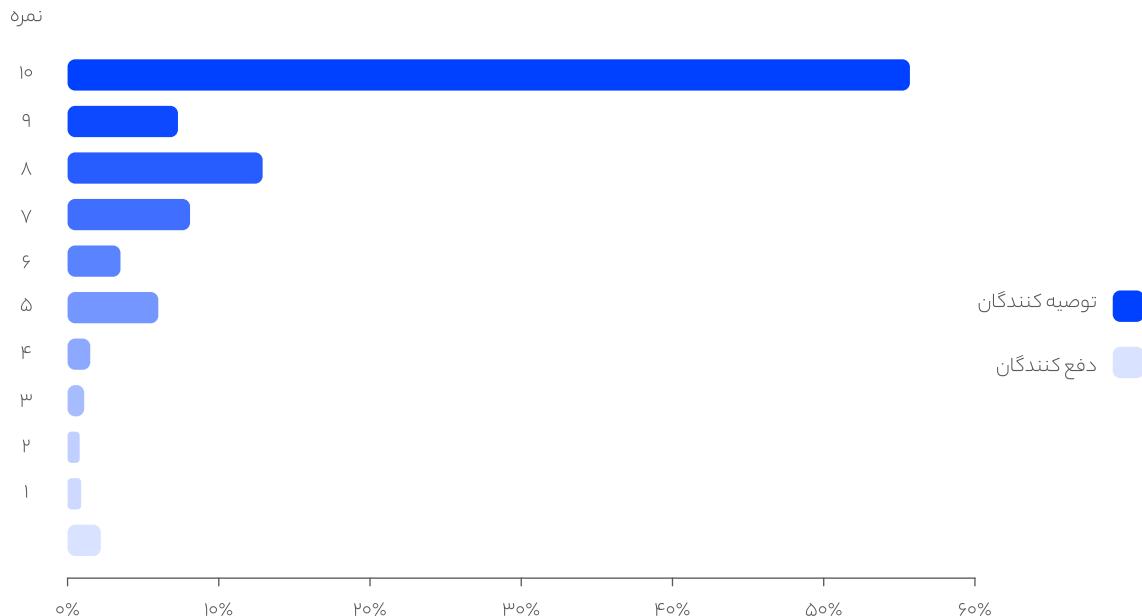


نمودار سن کاربران:



میزان توصیه‌بُذیری سوپراپلیکیشن:

مشتریان چقدر سوپراپلیکیشن دیجیپی را به دیگران توصیه می‌کنند؟

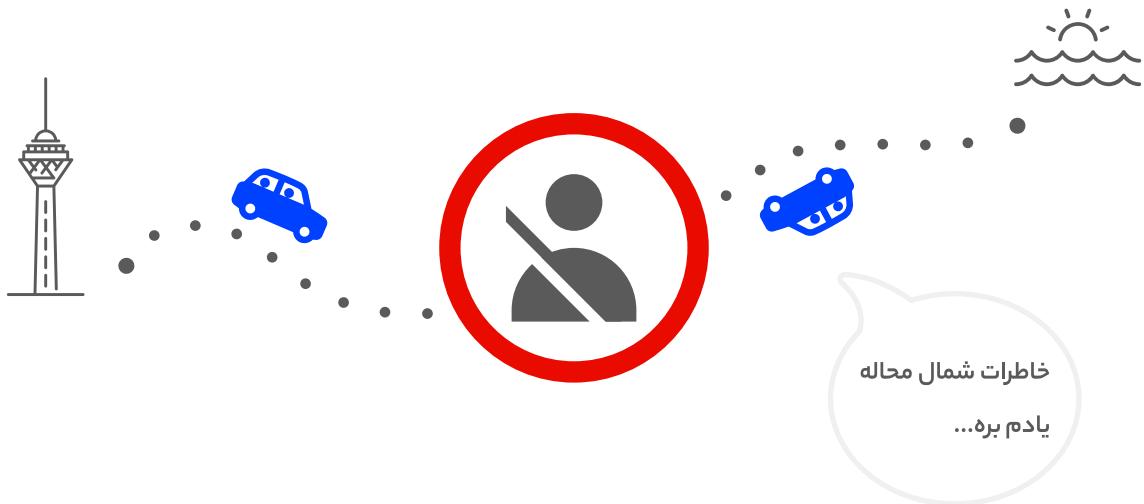


”**NPS** (Net Promoter Score) شاخصی برای سنجش میزان وفاداری و علاقه‌ی مشتریان به برنده است.

تمایل آن‌ها برای معرفی و توصیه به دیگران است.

بیش ترین مبلغ پرداخت خلافی وسیله نقلیه از سوی یک کاربر ۱۴,۵۵۰,۰۰۰ ریال است!

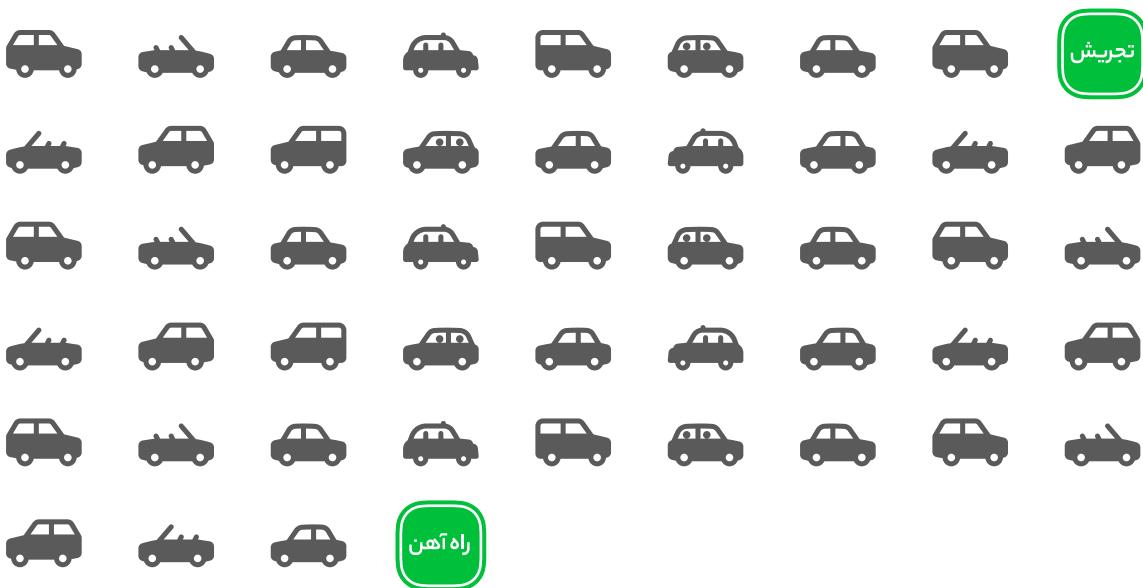
با این مبلغ می‌توان ۹ ماه جریمه‌ی یک خودرو را به دلیل نسبتن کمربند ایمنی در مسیر تهران-شمال پرداخت کرد.



بیشترین مبلغ بدھی عوارض جاده‌ای پرداخت شده از سوی یک کاربر ۳۴۰ میلیون ریال است!

این مبلغ معادل پرداخت عوارض جاده‌ای ۵,۵۰۰ خودرو در عوارضی تهران-پردیس است که صفحی به اندازه مسافت میدان

راه آهن تا میدان تجریش تشکیل می‌دهند.

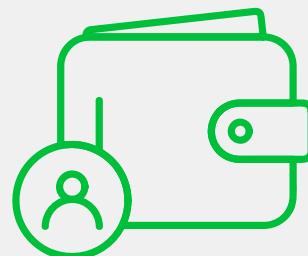
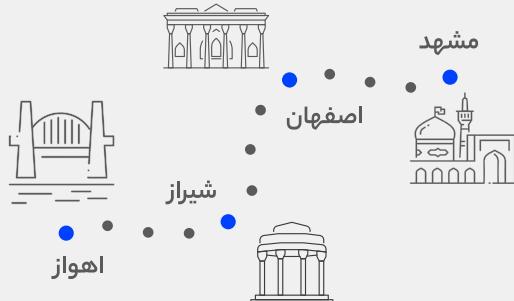


مبلغ کل کش بک* پرداخت شده به کاربران سوپرآپلیکیشن:

۲۸,۴۹۶,۵۹۹,۲۷۰ ریال

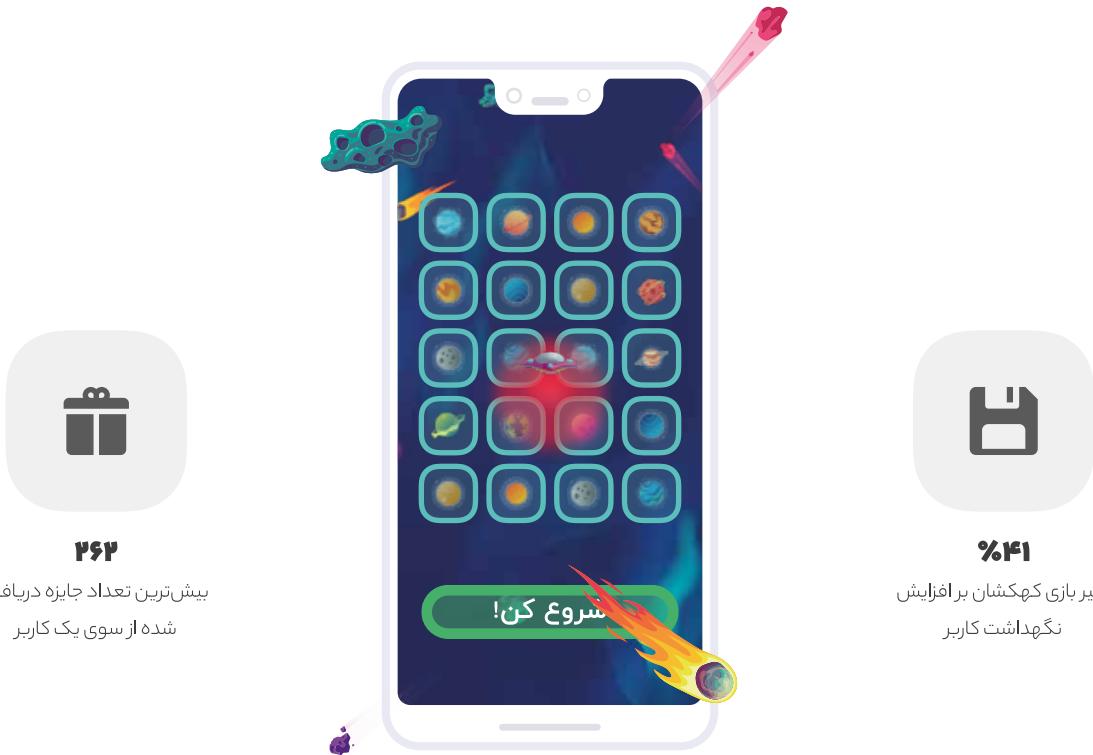
*بازپرداخت بخشی از وجه پرداخت شده به کاربر

تعداد کش بکهای پرداخت شده در کیف پول کاربران
دیجی‌پی تاکنون ۸/۵ میلیون بوده که برابر با مجموع
جمعیت شهرهای مشهد، اصفهان، شیراز و اهواز بوده است.



بیشترین مبلغ کش بک برای یک کاربر:

۱۱۰,۷۲۲,۹۷۲ ریال



دو بازی **کهکشان دیجیپی** و **سرزمین دیجیپی**, با هدف افزایش نرخ جذب و نگهداشت کاربر، طراحی و در سوپر اپلیکیشن توسعه داده شده‌اند.



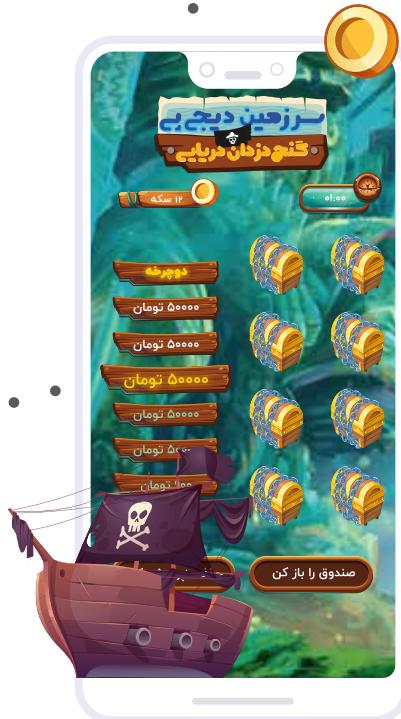
%۱۵

تاثیر بازی سرزمین بر افزایش
جذب کاربر



۲۰۱ نفر

بیشترین تعداد افراد دعوت
شده به بازی ارسوی پک کاربر



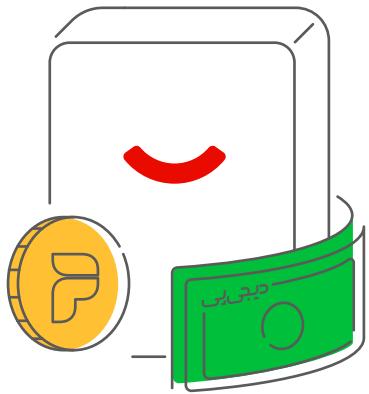
Apple Airpods

محبوب‌ترین جایزه بازی سرزمین



۹ نفر

میانگین تعداد افراد دعوت شده به
بازی سرزمین ارسوی هر کاربر



خدمات پرداخت اعتباری

خدمات پرداخت اعتباری

سرویس پرداخت اعتباری دیجی‌پی به کاربران این امکان را می‌دهد که بدون نیاز به معرفی ضامن، انواع کالا را اقساطی خریداری کنند. دیجی‌پی شیوه‌های سنتی و پیچیده‌ی خرید اقساطی را که پیش از این در لیزینگ‌ها و بانک‌های کشور ارایه می‌شد، به کمک پلتفرم هوشمند و مقیاس‌پذیر خود، به راحت‌ترین روش خرید اقساطی تبدیل کرده است. در حال حاضر این امکان برای خرید اقساطی از **دیجی‌کالا** فراهم شده است و به زودی در سایر فروشگاه‌ها نیز قابل توسعه خواهد بود.

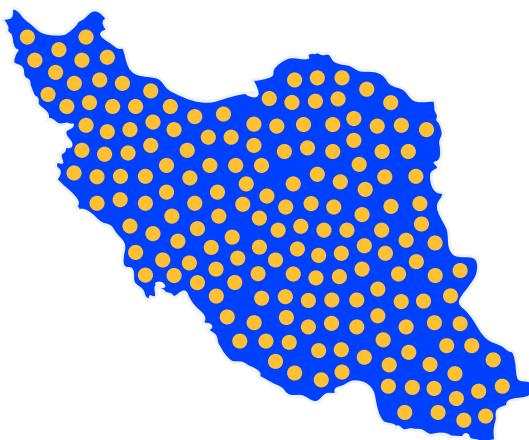
ارایه اعتبار خرید اقساطی از یک سو با افزایش قدرت خرید کاربران به رشد اقتصاد دیجیتال کمک می‌کند و از سوی دیگر با انجام فرآیند اعتبارسنجی آنلاین، بستر مناسبی برای شناخت و مطالعه‌ی رفتارهای مالی کاربران ایجاد می‌کند. علاوه بر این، دیجی‌پی با همکاری بانک‌ها و بازارگاه یا مارکت پلیس‌های (Marketplace) آنلاین، عملیات تسویه حساب را با فروشنده‌گانی که با پلتفرم‌های آنلاین همکاری می‌کنند، در زمانی کوتاه‌تر انجام می‌دهد و با تامین سرمایه در گردش برای فروشنده‌گان به رشد فروش آن‌ها کمک می‌کند.

با توجه به اینکه دیجی‌پی سهم عمده‌ای در بازار خدمات اعتباری آنلاین (Lendtech) دارد، این گزارش وضعیت گویایی از کل بازار خدمات اعتباری آنلاین کشور ارایه می‌دهد.

تعداد بازدید کنندگان یکتا از صفحه خرید اقساطی دیجیپی:



۱,۸۶۸,۴۲۹



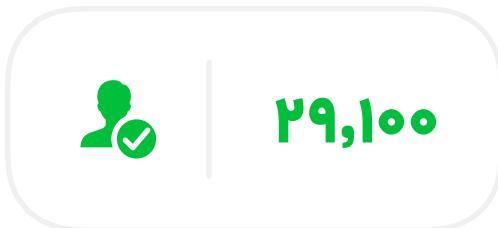
اگر تمام این افراد اعتباری معادل ۲۰۰ میلیون ریال دریافت کنند، مجموع ارزش این اعتبار ۳۷۳,۶۸۵,۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال می‌شود.

با این مبلغ می‌توان برای حدود ۳,۶۰۰,۰۰۰ کارآفرینی، ابزار مورد نیاز شروع یک کسب و کار بطور مثال عکاسی، نجاری، خیاطی و... را به صورت اعتباری فراهم آورد.

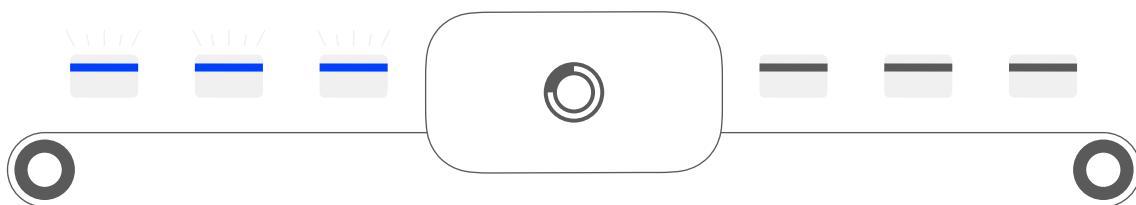
*حدود قیمت این لوازم ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال در نظر گرفته شده است.

خدمات پرداخت اعتباری

تعداد کاربران دریافت گننده اعتبار



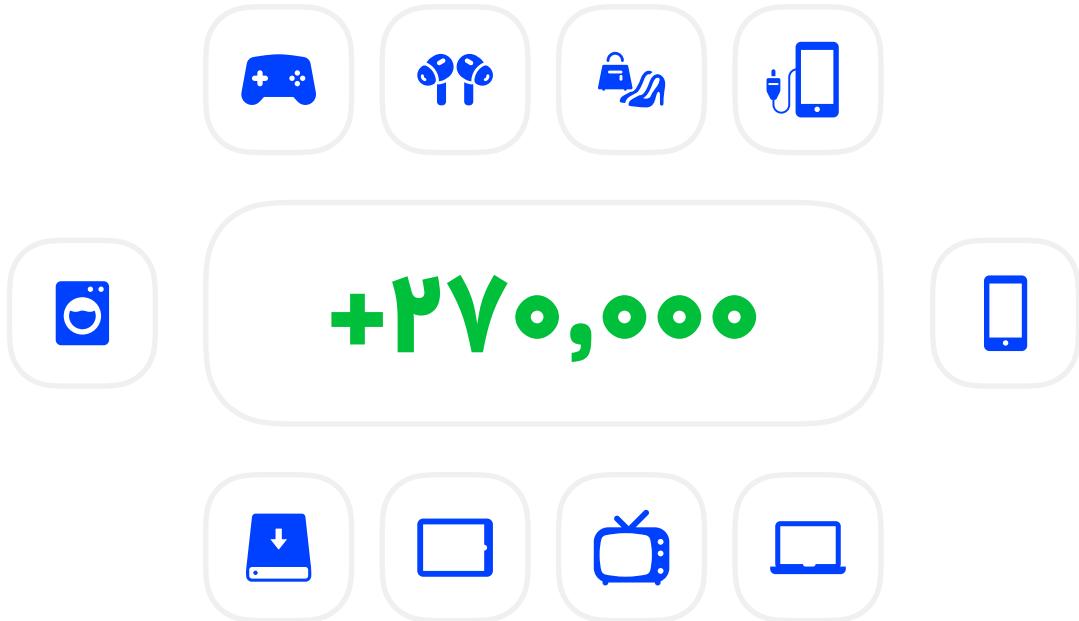
تعداد کاربران ثبت نامی



مبلغ کل اعتبار تخصیص یافته به کاربران:



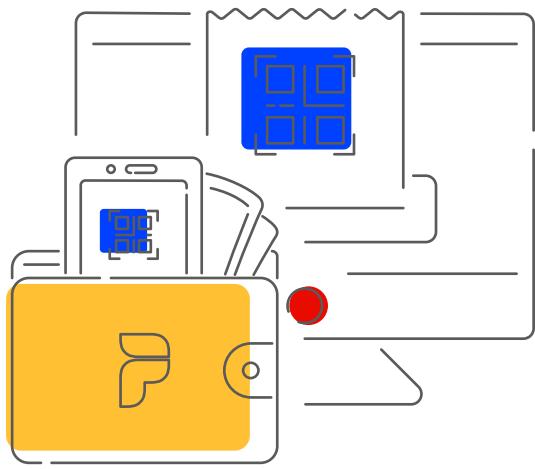
تعداد کالاهایی که کاربران اعتباری خریده اند:



”

در حال حاضر **دیجیکالا** تنها تامین کننده کالاهایی است که به صورت اعتباری خریداری می‌شوند و به زودی فروشگاههای دیگر نیز به این بستر اضافه خواهند شد.





خدمات پرداخت و کیف پول

کیف پول (Wallet) دیجی‌پی:

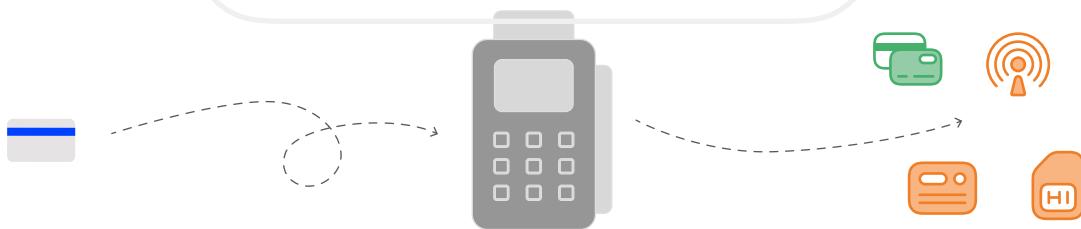
پرداخت با کیف پول دیجی‌پی، برای تمام پرداختهای درون برنامه‌ای (In-App Purchase)، وبسایت‌های گروه دیجی‌کالا و... قابل استفاده است و به دلیل اتصال به دیجی‌کالا، پر مصرف‌ترین و قابل خرج‌ترین کیف پول هوشمند ایرانی است. ویژگی اصلی کیف پول دیجی‌پی، پرداخت سریع و در عین حال امن است که در صد موفقیت تراکنش‌های آن، به مراتب بالاتر از سایر درگاه‌های پرداخت کشور است. مشتریان می‌توانند برای استفاده از خدمات کسب‌وکارها، کیف پول خود را در سوپر‌اپلیکیشن دیجی‌پی شارژ کنند و به سرعت از خدمات کسب‌وکارهای مختلف استفاده کنند. کسب‌وکارها نیز می‌توانند از طریق API‌های کیف پول دیجی‌پی، امکان شارژ کیف پول را از طریق حساب کاربری مشتری در وبسایت/سوپر‌اپلیکیشن خود فراهم کنند.

برای اولین بار در ایران، امکان فروش اشتراک خدمات کسب‌وکارهاي مختلف به صورت دوره‌ای یا سایسکریپشن (Subscription) از طریق کیف پول دیجی‌پی ممکن شده است. با این قابلیت، هزینه اشتراک، به صورت خودکار از کیف پول مشتری در دیجی‌پی پرداخت خواهد شد. علاوه بر این، امکان برداشت خودکار از حساب بانکی (Direct Debit) نیز در کیف پول دیجی‌پی فراهم شده است و کاربر بعد از عقد قرارداد، بدون نیاز به شارژ کیف پول، می‌تواند از خدمات سایسکریپشن و همچنین پرداخت با کیف پول استفاده کند.

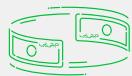
هدف نهایی کیف پول دیجی‌پی ایجاد یک کیف پول یکپارچه بین کسب‌وکارهاي آنلاین است که با خلق تجربه پرداخت امن و سریع (One-click Payment) منجر به افزایش فروش کسب‌وکارهاي آنلاین و رشد تجارت الکترونیک شود.

تعداد کل تراکنش‌های کیف پول دیجیپی:

+٥,١٠٠,٠٠٠



مبلغ کل تراکنش‌های کیف پول دیجیپی*:



١,٩٩١,٦٩١,٢٩١,٠٨١ ریال

*تراکنش‌های خرید، بارگشتن وجه و کشپک گروه دیجیپی کالا نیز لحاظ شده است.

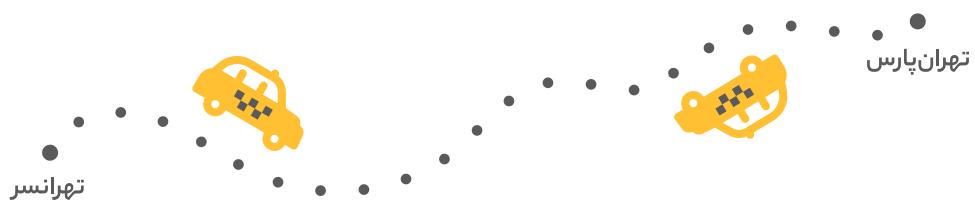
مبلغ کل واریز وجه به کیف پول (Cash In) از سوی کاربران دیجی‌پی:

۶۵۵,۸۵۶,۰۰۶,۵۲۶ ریال

+۸۳۰,۰۰۰ تعداد کل واریز وجه به کیف پول از سوی کاربران دیجی‌پی:

بیشترین مبلغی که یک کاربر به کیف پول خود واریز کرده، ۵۹۰ میلیون ریال بوده است.

با این مبلغ می‌توان ۱۰۰۰ روز کراپه‌ی رفت و برگشت غرب به شرق تهران را از طریق QR Code های موجود در تاکسی‌ها را با دیجی‌پی پرداخت کرد.



درگاه پرداخت هوشمند (Smart IPG)

درگاه پرداخت هوشمند دیجیپی در لحظه، تراکنش‌ها را به نحوی بین بهترین درگاه‌های پرداخت بانکی توزیع می‌کند که شناس پرداخت موفق کاربران، به بالاترین میزان افزایش پیدا کند.

این انتخاب هوشمند، بر اساس شاخص‌های اصلی کیفیت درگاه از جمله درصد موفقیت پرداخت، خطای درگاه، مدت زمان پردازش عملیات پرداخت، مدت زمان پاسخگویی سرور و... بصورت آنلاین و خودکار انجام می‌شود.

عملیات بازگشت وجه (Refund) دیجیپی نیز با توجه به ارتباط موثر با درگاه‌های پرداخت بانکی و نگاه یکسان به آن‌ها، مانیتورینگ لحظه‌ای، توسعه محصول و طراحی اختصاصی با توجه به نیازمندی کسب‌وکارها، از کیفیت بالایی برخوردار است. همچنین دیجیپی به کسب‌وکارهای آنلاین کمک کرده است که به جای عقد قرارداد با چندین درگاه پرداخت بانکی، تنها با یک قرارداد، از سریع‌ترین و کم‌خطاطرین درگاه پرداخت کشور بهره‌مند شوند.



به دلایل زیر، درگاه پرداخت هوشمند دیجی‌پی در مقایسه با سایر درگاه‌های بانکی تا ۲۰ درصد شانس موفقیت بالاتری دارد و ریسک عملیات پرداخت را کاهش می‌دهد:

- اتصال هم‌زمان به درگاه پرداخت شش شرکت PSP
- امتیازدهی به درگاه پرداخت بسته به نوع عملکرد
- انتخاب درگاهی با بهترین عملکرد و بالاترین امتیاز در لحظه با شاخص‌های زیر:

میانگین زمان تایید پرداخت

میانگین زمان پرداخت کاربران در درگاه

الگوی تغییرات در نرخ موفقیت درخواست

میانگین زمان دریافت توکن

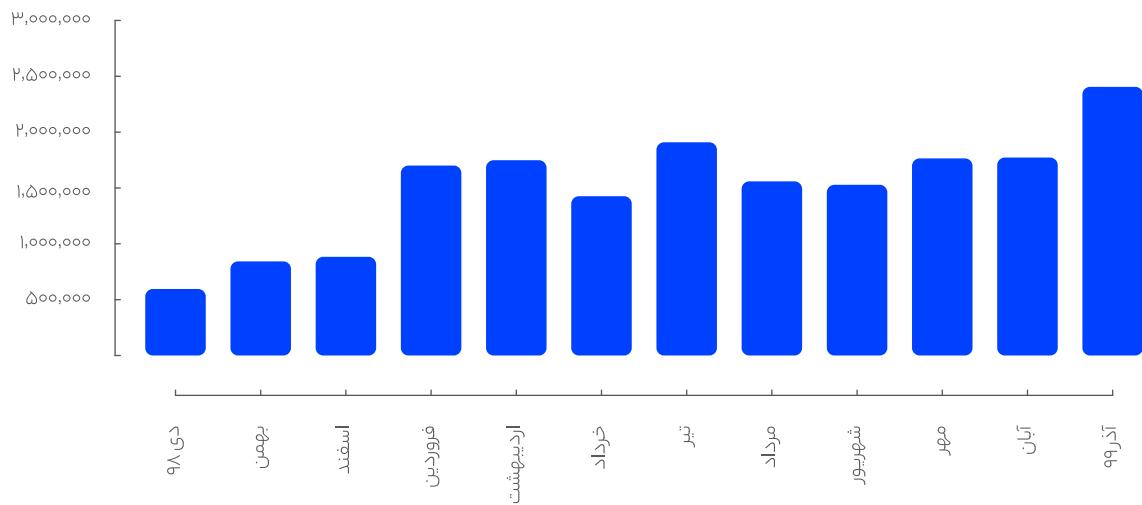
- توزیع تراکنش بین درگاه‌ها توسط الگوریتم هوشمند دیجی‌پی

• مانیتور کردن لحظه‌ای عملکرد درگاه‌ها برای جلوگیری از غیرفعال شدن (Downtime Detection)

درگاه‌های پرداخت بانکی که به درگاه پرداخت هوشمند دیجیپی متصل هستند:



تعداد کل تراکنش‌های انجام شده از درگاه پرداخت هوشمند دیجیپی: **۱۷,۷۷۰,۳۱۱**



تعداد کل بازگشت وجه (Refund)

+۳,۸۰۰,۰۰۰

برای انجام دستی این تعداد عملیات بازگشت وجه نیاز به ۱۹ میلیون دقیقه معادل حدود ۳۶ سال کار شبانه روزی است. (مبنای زمان انجام عملیات دستی، ۵ دقیقه در نظر گرفته شده است)



مبلغ بازگشت وجه:

۱۵,۰۶۷,۸۸۳,۵۳۷,۲۰۶ ریال



پشتیبانی کاربران و
عملیات احراز هویت

+۶۷۰,۰۰۰

مجموع تماس‌های ورودی کاربران:



نرخ پاسخ‌گویی به تماس‌های کاربران:
۹۴%



مجموع تماس‌های پاسخ داده شده:
+۶۳۰,۰۰۰



هدف مرکز پشتیبانی و عملیات دیجی‌پی، ایجاد تجربه‌ای کاملاً آنلاین برای کاربران خدمات پرداخت اعتباری است. این تیم در تلاش است تا کاربران بتوانند فرآیند خرید اقساطی را به دور از پیچیدگی‌های معمول، همچون فرآیند خرید نقدی از فروشگاه‌های آنلاین انجام دهند.

+۲۱۰,۰۰۰

تعداد کاربرانی که رتبه اعتباری آنها، بصورت آنلاین بررسی شده است:



+۱۴۰,۰۰۰

تعداد کاربرانی که مدارک آنها بررسی و احراز هویت (KYC) شده‌اند:



سخن آخر

ما در دیجی‌پی با هدف تمرکز بر فراگیری مالی (Financial Inclusion) به دنبال ارایه‌ی خدمات هوشمند، در کنار کاربری ساده و دسترسی آسان هستیم و براین باوریم که در این مسیر توسعه صنعت فین‌تک و اقتصاد دیجیتال محقق خواهد شد.

دیجی بی