



گزارش عملکرد گروه اسنپ دره ۱۴۰۰

مسیر همراهی

**Snapp!**  
Annual Report

به نام خدا

۰۵	سخنی با خوانندگان
۰۶	تقدیم نامه
۰۸	سوپر اپ اسنپ؛ شهری به وسعت نیازها
۳۰	اسنپ خودرو؛ پیشتاز در حمل و نقل
۷۰	اسنپ باکس؛ راهکار هوشمند جابه جایی بار
۷۶	اسنپ فود؛ تجربه ی آسان سفارش غذا
۸۶	اسنپ تریپ؛ رزرو هتل و خرید بلیت هواپیما، اتوبوس، قطار
۹۴	سوپرمارکت اسنپ؛ از تحویل فوری تا تخفیف بیشتر
۱۰۲	اسنپ پی؛ راهکار مالی هوشمند و سریع
۱۰۸	اسنپ دکتر؛ پاسخگوی تمام نیازهای درمانی
۱۱۲	اسنپ روم؛ رزرو هتل و مهمانپذیرهای اقتصادی
۱۱۸	اسنپ تیکت؛ مجموعه ای از سرگرمی ها
۱۲۴	اسنپ ونچرز؛ حامی ایده های نوآورانه
۱۲۸	منابع انسانی؛ نقش آفرینان اسنپ
۱۴۶	معرفی تیم تولید گزارش

# فهرست





## سخنی با خوانندگان

شفافیت در عملکرد برای هر سازمان و کسب‌وکاری می‌تواند به عنوان یک مسئولیت اجتماعی تعریف شود و ما هم به سهم خود قصد داریم این گفتمان را تمرین و به فرهنگی سازنده تبدیل کنیم. مرور راهی که با هم آمدیم و دست‌اندازها و ناهمواری‌هایی که پشت سر گذاشتیم کمک می‌کند تا مسیر همراهی شفاف‌تری در کنار شما و در ادامه داشته باشیم. برایتان از داستان تلاش و تمرین‌مان در مسیر مسئولیت‌پذیر بودن، پاسخگو بودن و چگونگی نهادینه کردن فرهنگ یادگیری در مجموعه‌ی اسنپ می‌گوییم و اینکه چطور این اهداف را با رشد کسب‌وکارهای این مجموعه همسو کردیم. با داستان نقش‌آفرینان گروه اسنپ و مسیری که برای توسعه و بهبود خدمات این مجموعه پشت سر گذاشتیم همراهان شوید و از نزدیک شاهد چالش‌ها، تجربه‌ها و دستاوردهای ما باشید. اینجا برای ما آغاز راه است و بی‌وقفه در حال شناسایی نقاط بهبود و تغییر خود هستیم، در عین حال مثل همیشه بلند پروازیم و نگاه‌مان رو به آینده است. با ما همراه باشید.

# سخنی با خوانندگان

## تقدیم نامه

این گزارش تقدیم می‌شود به تمام کسانی که در طول هفت سال گذشته مستقیم یا غیرمستقیم با خدمات اسنپ همراه بودند، به آن اعتماد کردند و در مسیر بهبودش قدم برداشتند. از کاربران راننده در بخش خودرو، موتور و باربری که در روزهای کرونا متعهدانه خدمت‌رسانی کردند تا مسافرانی که اسنپ انتخاب اولشان برای انجام سفرها و ارسال مرسوله‌هایشان بود.

از فروشگاه‌ها و سوپرمارکت‌های محلی که پیش از اسنپ در بیج و خم کوچه‌ها و پس‌کوچه‌ها دخلشان کوچک شده بود و امروز هم‌ردیف فروشگاه‌های زنجیره‌ای بزرگ هواداران پرو پا قرصی دارند و از مشتریانی که حمایت کردند تا چراغ این کسب‌وکارها روشن بماند. از آشپزخانه‌های خانگی و کافه‌های محلی و کوچک تارستوران‌های بزرگ‌تر و باز هم مشتریانی که اسنپ را برای رونق بخشیدن به سفره‌هایشان انتخاب کردند.

از پزشکان و مشاوران که در روزهای سخت کرونا در کنار مردمشان ایستادند تا بیمارانی که به اسنپ اعتماد کردند و اجازه دادند که در دوران مریضی همراهشان باشد. از اقامتگاه‌های اقتصادی کوچک که سرپناهی برای شب‌های مسافرانش بود تا بومگردی‌ها و هتل‌های کوچک و بزرگ داخلی و خارجی و مسافرانی که در سفرهایشان به اسنپ اعتماد کردند و از خرید بلیت هواپیما و قطار و اتوبوس تا رزرو هتل و اقامتگاه را به اسنپ سپردند. از کاربرانی که برای مدیریت سرمایه‌ی مالی خود همچنان اسنپ را انتخاب کردند تا جمع‌های خانوادگی و رفقای که برای تفریح و سرگرمی‌شان مشتری ثابت گیشه‌ی اسنپ بودند.

و در نهایت این گزارش تقدیم می‌شود به ۵ هزار و ۷۵۵ کارمندی که در طول یک سال گذشته متعهدانه تلاش کردند تا هر دو گروه کاربران عرضه‌کننده و دریافت‌کننده‌ی خدمات اسنپ از همراهی با این پلتفرم رضایت داشته باشند و اسنپ را عضو جدانشدنی زندگی خود بدانند.

هشت سال پیش که برای اولین بار پا به ایران گذاشتیم، شگفت زده شدیم. این کشور تفاوت بسیاری با تصویر بیرونی اش داشت. با وجود موانع بسیار، ایران زیرساخت های قوی، استعداد های درخشان و مردمانی دارد که بسیار با تکنولوژی عجین اند. همین ویژگی ها ما را ترغیب کرد گروه اسنپ را تاسیس کنیم. چشم انداز ما پایه گذاری شرکت منحصربه فردی بود که با ترکیب برترین تجربیات بین المللی و بالاترین سطح استعداد های داخلی بتواند بهترین خدمات آنلاین ممکن را به مردم ایران ارائه کند.

امروز گروه اسنپ، بزرگترین سوپر اپ خاورمیانه است، با بیش از ۲۲ سرویس که روزانه میلیون ها ایرانی در صدها شهر برای حمل و نقل، سفارش غذا، خرید سوپرمارکتی، مشاوره پزشکی، رزرو سفر و بسیاری خدمات دیگر از آن استفاده می کنند. چنین مجموعه ی خدماتی حتی در کشور خود ما، آلمان، هم وجود ندارد.

دو سال گذشته زیر سایه ی پاندمی کرونا بود. گروه اسنپ به عنوان شرکتی شاخص در ایران، با آگاهی از مسئولیت اجتماعی خود و با وجود تاثیرات پاندمی به خصوص در ماه های ابتدایی، مانع از دست رفتن مشاغل نیروی انسانی خود شد و کل گروه اسنپ تمرکز خود را بر ارائه ی سرویس های دلیوری گذاشت تا نیاز های روزانه ی مردم با حفظ ایمنی برطرف شود. در نتیجه ی این تلاش ها، امروز گروه اسنپ چهار برابر بزرگتر از ابتدای پاندمی است و اسنپ احتمالاً از نظر تعداد سفر های روزانه جزو سه شرکت بزرگ تاکسی اینترنتی در جهان است. این پیشرفت جز با سخت کوشی استعداد های جوانمان که حضورشان مایه ی افتخار ماست و همچنین میلیون ها راننده، موتورسوار، پزشک، هتل دار و فروشنده ممکن نبود. آن ها پشتوانه ی خدمات ما هستند و قدردان تمامی زحماتشان هستیم. این گزارش سالانه را که حاوی داده های جالبی از گروه اسنپ است، به تمامی این عزیزان تقدیم می کنیم.



ایاد الکسار، محمود فوز

بنیان گذاران گروه اسنپ

**سوڀراڀ اسنڀ؛ شهري به وسعت نيازها**





# سوپراپ اسنپ؛ شهری به وسعت نیازها

سوپراپ اسنپ یک شهر فرضی است که تمامی خدمات گروه اسنپ را به صورت یکپارچه در خود جای می‌دهد. هدف از تجمیع این خدمات ایجاد یک تجربه‌ی کاربری یکتاست و تلاش می‌کنیم، از طریق اپلیکیشن‌ی جامع، طیف وسیعی از نیازهای روزمره‌ی کاربران را به شکلی آسان، سریع و به‌صرفه برطرف کنیم. سوپراپ اسنپ در سال ۱۴۰۰ میزبان ۲۲ سرویس مختلف بود و از این بین ۳ سرویس در همین سال متولد شدند.



اسنپ

اسنپ باکس

اسنپ فود

اسنپ روم

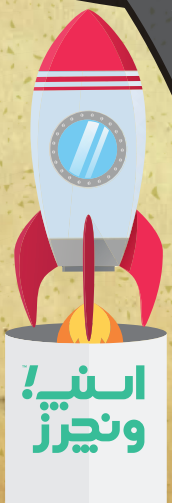
اسنپ تریپ



اسٹیج!  
دکتر

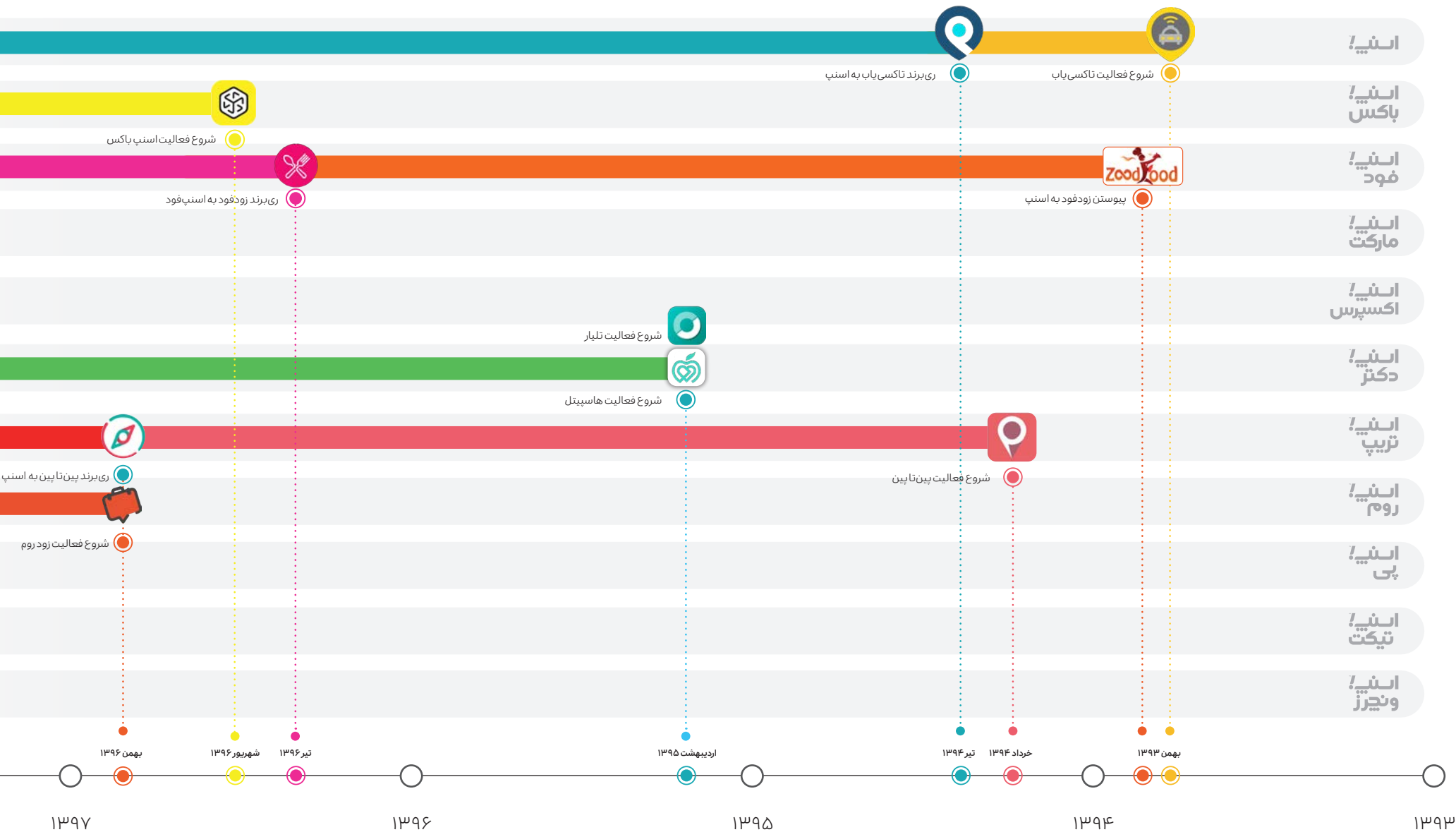


اسٹیج!  
تیکت

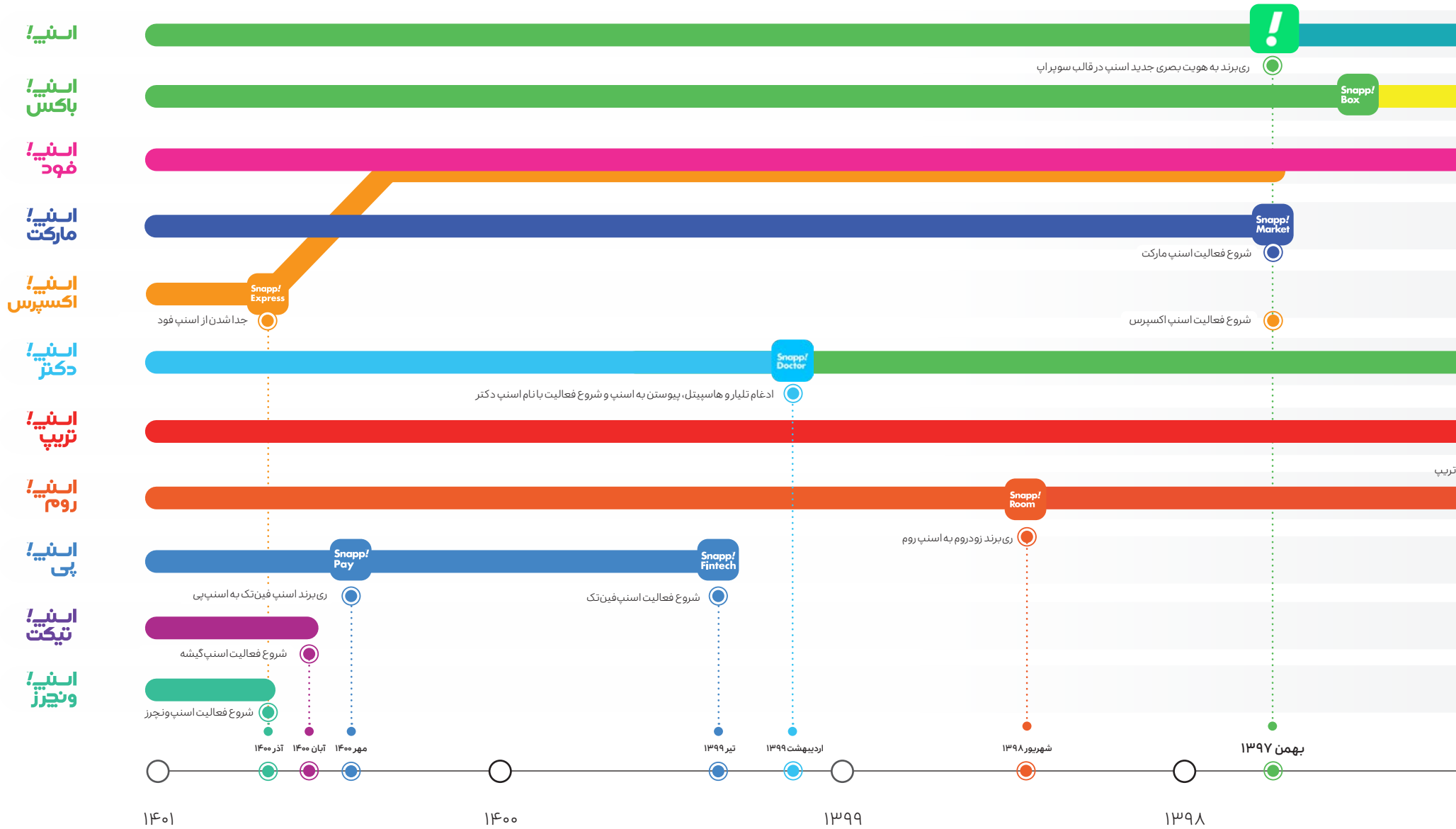


اسٹیج!  
مارکت





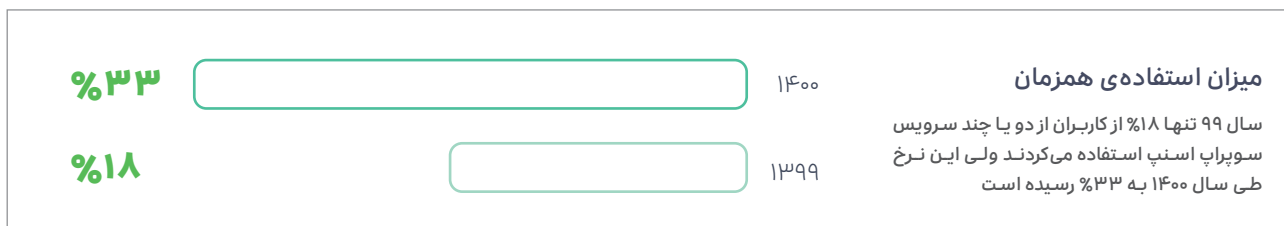
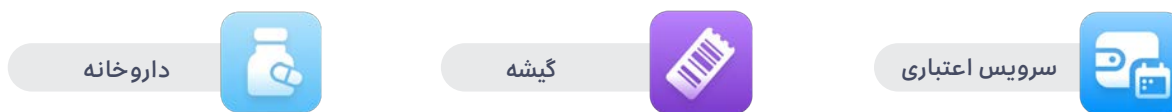




# ۲۲

سرویس در اپلیکیشن اسنپ ارائه می شود

در سال ۱۴۰۰ سرویس اعتباری، گیشه و داروخانه به سوپر اپ اضافه شده است



### بیشترین میزان رشد در سوپر اپ اسنپ



### پرکاربردترین سرویس‌ها در سوپر اپ اسنپ



- ۱ درخواست خودرو
- ۲ پیک
- ۳ موتور
- ۴ وانت
- ۵ اسباب‌کشی
- ۶ ثبت نام رانندگان
- ۷ غذا
- ۸ سوپرمارکت تخفیف بیشتر
- ۹ سوپرمارکت تحویل فوری
- ۱۰ پرواز
- ۱۱ اتوبوس
- ۱۲ قطار
- ۱۳ هتل
- ۱۴ سرویس اعتباری
- ۱۵ پزشک و مشاور
- ۱۶ داروخانه
- ۱۷ اقامتگاه اقتصادی
- ۱۸ فروشگاه
- ۱۹ گیشه
- ۲۰ بسته‌ی اینترنت
- ۲۱ پرداخت قبض
- ۲۲ شارژ سیم‌کارت



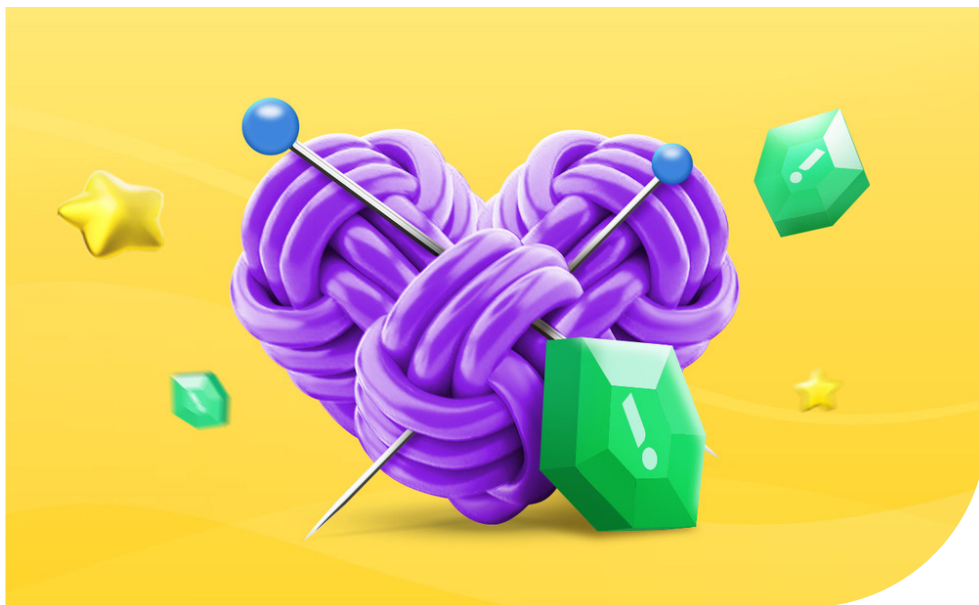
## فهم اختر

مدیر ارشد محصول اسنپ



بزرگترین دستاورد ما در سال گذشته ری دیزاین اپلیکیشن اسنپ بود. هدف ما از انجام ری دیزاین این بود که در مسیرمان توقف و یک بار دیگر همه چیز را با یک سیستم الی مرکزی بازطراحی کنیم. با توجه به رشد روزافزون سوپراپ، این بهینه‌سازی کمک می‌کند تا امکان گسترش و یکپارچگی بیشتری در سرویس‌های مختلف سوپراپ فراهم شود. در واقع تلاش کردیم یک زبان واحد طراحی کنیم تا این تیم روبه‌رشد بتواند از آن برای طراحی قابلیت‌های مختلف استفاده کند و در عین حال کاربر تجربه‌ی مشابهی در استفاده از سرویس‌های مختلف داشته باشد.





## مسئولیت اجتماعی

### اعضای یکدیگریم

اسنپ در سال گذشته بیش از پیش تلاش کرد تا نسبت به جامعه و رخدادهای آن مسئولیت پذیر باشد. فعالیت های اسنپ در زمینه ی مسئولیت اجتماعی را در سال ۱۴۰۰ می توان به ۳ دسته کلی تقسیم کرد؛

**بخش نیکوکاری اسنپ کلاب**

**معافیت از کمیسیون کاربران راننده**

**تخفیف های ویژه**

## معافیت از کمیسیون رانندگان

کاربران راننده‌ی اسنپ طیف متنوعی از تمام اقشار جامعه را تشکیل می‌دهند. افراد دارای معلولیت و بیماری‌های خاص نیز بخشی از ناوگان بزرگ اسنپ را تشکیل می‌دهند و تلاش ما حمایت از این کاربران راننده با توجه به شرایط خاص آن‌هاست.



بیماران خاص



خانواده‌های شهدا



جانبازان



افراد دارای معلولیت



+۱۵,۰۰۰

۳۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰



بیش از ۱۵ هزار کاربر راننده‌ی معاف از کمیسیون

معادل مجموع هزینه‌ی معافیت از کمیسیون (تومان)

## تخفیف‌های ویژه‌ی مسافران

اسنپ با تخفیف‌های ویژه تلاش کرد تا حمل و نقل را برای کاربران آسان‌تر کند.



### کد تخفیف موسسات خیریه

اسنپ در راستای مسئولیت اجتماعی خود در سال ۱۴۰۰، برای کاهش هزینه‌های سازمان‌های خیریه و موسسات مردم‌نهاد، ۲۰٪ تخفیف ویژه‌ی سفرهای این موسسات در نظر گرفته است.



### کد تخفیف واکسیناسیون

در فرایند ایمن‌سازی مردم کشور در برابر کرونا اسنپ هم تلاش کرد تا همراه کاربران باشد و طرح تسهیل مراجعه به مراکز واکسیناسیون را با شعار «اسنپ، هم‌مسیر شما تا واکسیناسیون» آغاز کرد.



### کد تخفیف اتیسم

در ماه آگاهی‌بخشی درباره‌ی اتیسم، اسنپ ۲۰ درصد تخفیف ویژه‌ی درخواست خودرو برای ۱۰۰ سفر در اختیار افراد دارای اتیسم و خانواده‌های آن‌ها قرار داد تا بتوانند با سهولت بیشتری تردد کنند.

## نیکوکاری کلاب

فروردین سال گذشته برای اولین بار امکان مشارکت در طرح‌های نیکوکاری به باشگاه مشتریان اسنپ یا اسنپ کلاب اضافه و ۵ طرح نیکوکاری در آن اجرایی شد.

۵۹۱,۷۶۳



بار در طرح‌های نیکوکاری باشگاه مشتریان اسنپ مشارکت شد

### حمایت از تحصیل دانش‌آموزان سیستان و بلوچستان

۲

۱۹۷۰۰۱

تعداد مشارکت کاربران

اسنپ با همکاری موسسه‌ی مردم‌نهاد «بنیاد کودک» در این طرح از دانش‌آموزان با استعدادی که به دلایل مختلف، نان‌آور خانواده را از دست داده‌اند و معضلات اقتصادی می‌تواند بهانه‌ای برای ترک تحصیل آنان شود حمایت کرد. با مشارکت کاربران هزینه‌ی تحصیل یک سال ۸۲۰ دانش‌آموز در سیستان و بلوچستان تامین شد.



۹۸۵ میلیون تومان

مبلغ مشارکت شده

### کمک به اشتغال افراد دارای معلولیت

۱

۴۰۰۹۷

تعداد مشارکت کاربران

اولین طرح نیکوکاری در اسنپ کلاب «آموزش آنلاین منجر به اشتغال افراد دارای معلولیت» بود که با کمک خیریه‌ی «رعد» انجام شد. اسنپ با همکاری خیریه‌ی رعد تلاش کرد تا با برگزاری کلاس‌های آنلاین، آموزش‌های مورد نیاز برای جذب در بازار کار را به صورت رایگان در اختیار افراد دارای معلولیت قرار دهد.



۴۰۰ میلیون و ۹۷۰ هزار تومان

مبلغ مشارکت شده

### تجهیز مرکز دندانپزشکی برای افراد دارای معلولیت

۵

۲۵۹۲۴

تعداد مشارکت کاربران

پنجمین طرح نیکوکاری اسنپ کلاب به «تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه‌ی افراد دارای معلولیت» اختصاص داده شد. ایجاد یک مرکز تخصصی و کمک به کاهش هزینه‌های درمانی افراد دارای معلولیت هدف اصلی این طرح بوده که با همکاری خیریه‌ی «بهشت امام رضا (ع)» اجرایی شده است.



۱۰۳ میلیون و ۶۹۶ هزار تومان

مبلغ مشارکت شده

### کمک به اشتغال مادران کم‌برخوردار

۴

۸۶۲۳۲

تعداد مشارکت کاربران

در روستاهای محمودآباد، غنی‌آباد و در کوره‌های آجرپزی خاورشهر ساکنان مختلفی از اقوام ایرانی و افغانستانی در شرایط سخت اقتصادی و معیشتی به سر می‌برند. اسنپ با همکاری خیریه‌ی «حمایت از کودکان بی‌پناه کمک» طرح اشتغال‌زایی و توانمندسازی زنان سرپرست خانوار دارای کودک را در این مناطق اجرایی کرد.



۳۴۴ میلیون و ۹۲۸ هزار تومان

مبلغ مشارکت شده

### تامین هزینه‌های درمان کودکان بستری

۳

۲۴۲۵۰۹

تعداد مشارکت کاربران

خانواده‌های کم‌برخوردار که کودکان بیمار دارند برای تامین هزینه‌های درمانی با مشکلات زیادی روبه‌رو هستند که گاه به رها کردن یا ناتمام گذاشتن فرایندهای درمانی منجر می‌شود. اسنپ با همکاری خیریه‌ی «حس مهر» و مشارکت کاربران کوشید بخشی از هزینه‌های درمانی کودکان بستری کم‌برخوردار را تامین کند.



۹۷۰ میلیون و ۳۶ هزار تومان

مبلغ مشارکت شده

## اقدامات اسنپ فود و اسنپ مارکت در راستای مسئولیت اجتماعی

### عدالت آموزشی و اجتماعی

۵ مدرسه روستایی تاکنون در مناطق محروم ایران تاسیس شده که در سال جاری، نزدیک به یک میلیارد تومان برای آن هزینه شده است. این مدرسه‌ها در مناطق محروم ایران از سوی اسنپ فود تاسیس شده




روستای کیدربالا، بخش لیردوف، بندر جاسک، استان هرمزگان (۲ مدرسه)	وشنامان در نزدیکی چابهار	روستای علی‌آباد آرپناه در شهرستان لالی/استان خوزستان (۲ مدرسه)
--	--------------------------	---

### همکاری اسنپ مارکت با خیریه طلوع بی نشان‌ها

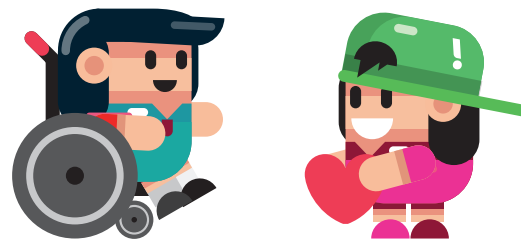


کمک به  
**۷,۰۰۰**

خانواده بهبودیافتگان اعتیاد،  
کارتن خواب‌ها و کودکان کار

از طریق تامین مایحتاج اساسی و یا مواد اولیه برای تهیه غذا و  
پخش آن توسط این خیریه در سال ۱۴۰۰

برون‌سپاری بخشی از فعالیت‌های تولید محتوا و مرکز تماس اسنپ فود به  
مراکز توان‌بخشی و اشتغال‌زایی برای عزیزان کم‌توان حرکتی







فاطمه عسگری آزاد  
سرپرست روابط عمومی اسنپ



مسئولیت تک تک ماست که دنیا را به جای بهتری برای زندگی تبدیل کنیم و در این مسیر هر قدم با پشتوانه‌ی جمعی می‌تواند آثار بلند مدتی برای تمام افراد جامعه داشته باشد. خوشحالیم در سالی که گذشت با حمایت پر شور شما توانستیم کارهای بزرگی را به سرانجام برسانیم و ایمان داریم که هیچ درد مشترکی هرگز جدا جدا درمان نمی‌شود. از شما می‌خواهیم که در سال جدید هم در مسیر نیکوکاری همراه ما باشید که جز نیکی چیزی نمی‌ماند.



## باشگاهی برای هواداران

باشگاه مشتریان اسنپ یا همان «اسنپ کلاب» با جوایز متنوع و هیجان انگیز از همراهی کاربران وفادار سوپرپ اسنپ قدرانی می‌کند. کاربران با هر بار استفاده از سرویس‌های مختلف سوپرپ اسنپ امتیاز کسب می‌کنند و این امتیازها تخفیف‌های ویژه‌ای به همراه دارد.

تعداد بازدید از صفحه‌ی اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۰

**۲۵,۰۰۰,۰۰۰**

بازدید



تعداد امتیاز دریافت شده توسط کاربران

**۱۸۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰**

امتیاز دریافتی



امتیاز مصرف شده توسط کاربران اسنپ کلاب

**۵۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰**

امتیاز مصرف شده



# اسنپ کلاب

تعداد کد دریافتی از اسنپ کلاب



کد در سال ۱۴۰۰

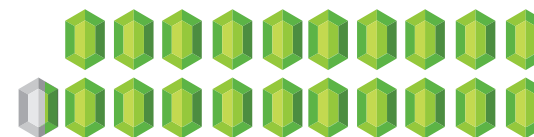


معادل

۲۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

ارزش حدودی این مقدار کد تخفیف به تومان

=



۲۱,۰۰۰,۰۰۰

کد تخفیف

طرح‌های تخفیفی جدید سال ۱۴۰۰



تخفیف از شرکای بیرونی



گیشه



داروخانه



فروشگاه



سرویس‌های مختلف غذا



تعداد تخفیف صادر شده در روز برای سرویس‌های مختلف سوپر اپ اسنپ



محبوب‌ترین تخفیف‌ها



## کلاب نیکوکاری



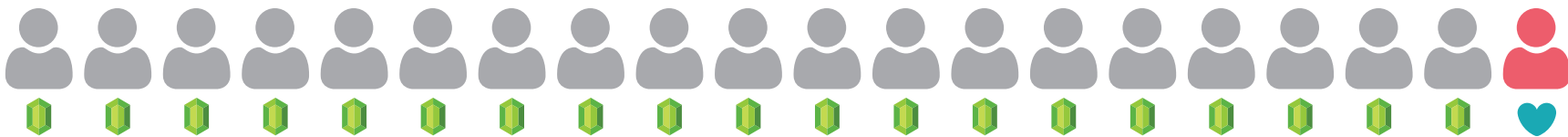
بیشترین میزان مشارکت در طرح‌های نیکوکاری

# ۱۸,۵۸۶

مشارکت در ۱۶ دی ۱۴۰۰

  
**۵%**

کاربران اسنپ کلاب در طرح‌های  
نیکوکاری مشارکت کردند



## روایت یک برند

سالانه کمپین‌های متعددی برای افزایش آگاهی از برند اسنپ، افزایش ارتباط با بازار هدف و افزایش فروش در سوپر اپ اسنپ طراحی می‌شود.

۵۱ + ۵

مجموع کمپین‌های برگزار شده

کمپین ۳۶۰ درجه



# کمپین‌های سوپر اپ

## کمپین‌های ۳۶۰

نگاهی به دستاوردهای مهم کمپین‌های ۳۶۰



## نتیجه‌ی کمپین‌ها

کمپین‌های مستمر هفتگی و فصلی باعث رشد مستقیم تعداد سفارش‌های هر سرویس شده و در عین حال درصد استفاده از سوپراپلیکیشن اسنپ برای این سفارش‌ها نیز به صورت چشمگیری افزایش داشته است.

### رشد تقریبی سفارش‌های سرویس‌های سوپر اپ اسنپ







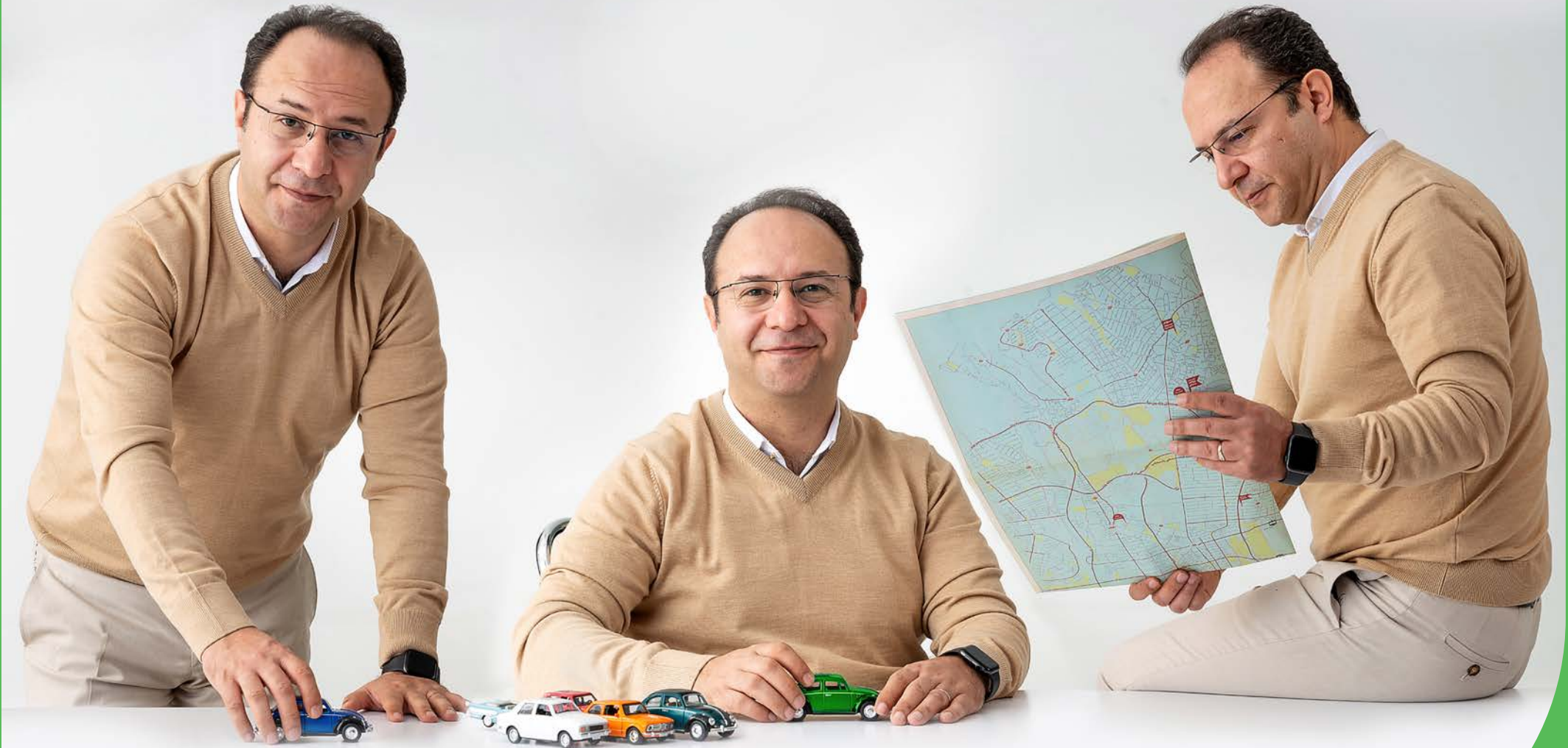
میثم ملاشریفی  
معاون بازاریابی گروه اسنپ



اسنپ با دانش فنی و مدیریتی خود توانست از بستر یکپارچه‌ی سوپراپلیکیشن برای ارائه‌ی خدمات مورد نیاز مردم استفاده کند. امروز ماموریت ما در بخش تبلیغات و بازاریابی این است که در ذهن مخاطبان مان جا بیندازیم سوپراپ اسنپ با سرویس‌های متنوع خود بسیاری از نیازهای روزمره‌ی مردم را پاسخ می‌دهد. آنچه در بخش کمپین‌های ۳۶۰ درجه‌ی سوپراپ اسنپ اتفاق می‌افتد حاصل همت جمعی یک تیم خلاق است که تمام تلاش خود را برای بازتاب این سرویس‌ها و ارتباط با مشتریان به کار می‌گیرند.



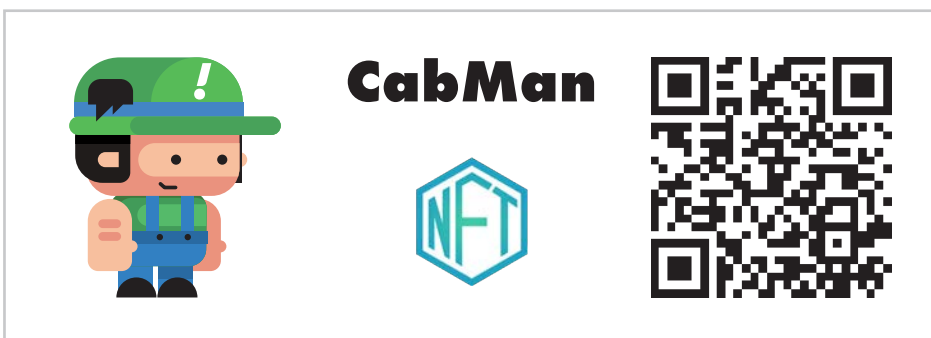
Snapp!



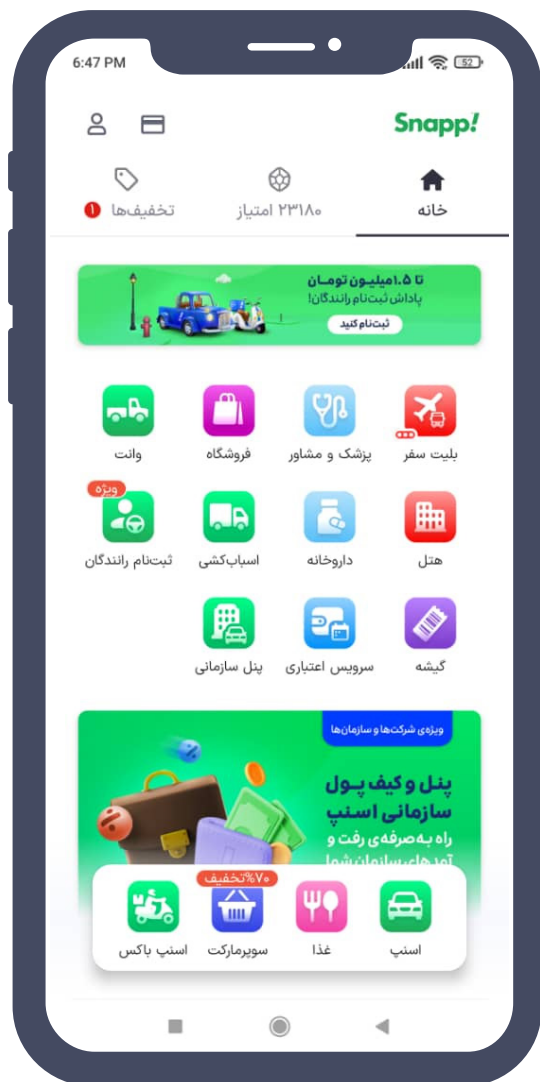
محمد خلیج  
مدیرعامل اسنپ

## اسنپ خودرو؛ پیشتاز در حمل و نقل

اسنپ با سامانه‌ی هوشمند حمل و نقل به بخشی از زندگی شهری مردم ایران گره خورد. هفت سال از این همراهی می‌گذرد و تیم کوچکی که روزی رویاهای بزرگ و دور از دسترسی داشت امروز با اتکا بر ذهن پویا و خلاق جوانان این سرزمین به جمعیتی بزرگ با مسئولیتی بزرگ‌تر تبدیل شده است. رساندن مسافر به مقصد اولین ماموریت اسنپ است و چگونگی طی شدن مسیر سفر تمام آن هدفی است که برای تحقق آن تلاش می‌کند. اسنپ در این هفت سال همراهی تلاش کرده تا معنای سفر را در ذهن میلیون‌ها ایرانی تغییر دهد و سرعت و راحتی و دسترس‌پذیری را به زندگی روزمره‌ی مردم اضافه کند. سال ۱۴۰۰ برای اسنپ همچنان همراه با دستاوردها و موفقیت‌های چشمگیر بود. اعتماد و همراهی کاربران راننده و مسافر به اسنپ کمک کرد تا رکورد دار تاکسی اینترنتی در کشور باقی بماند و همچنان بلندپروازانه به همسفری با میلیون‌ها همراه همیشگی خود ادامه دهد.



# اسنپ!



# ۵۲,۱۳۷,۶۳۵

تعداد کل کاربران اپلیکیشن اسنپ

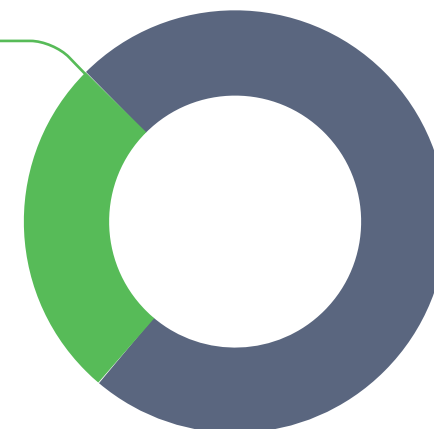


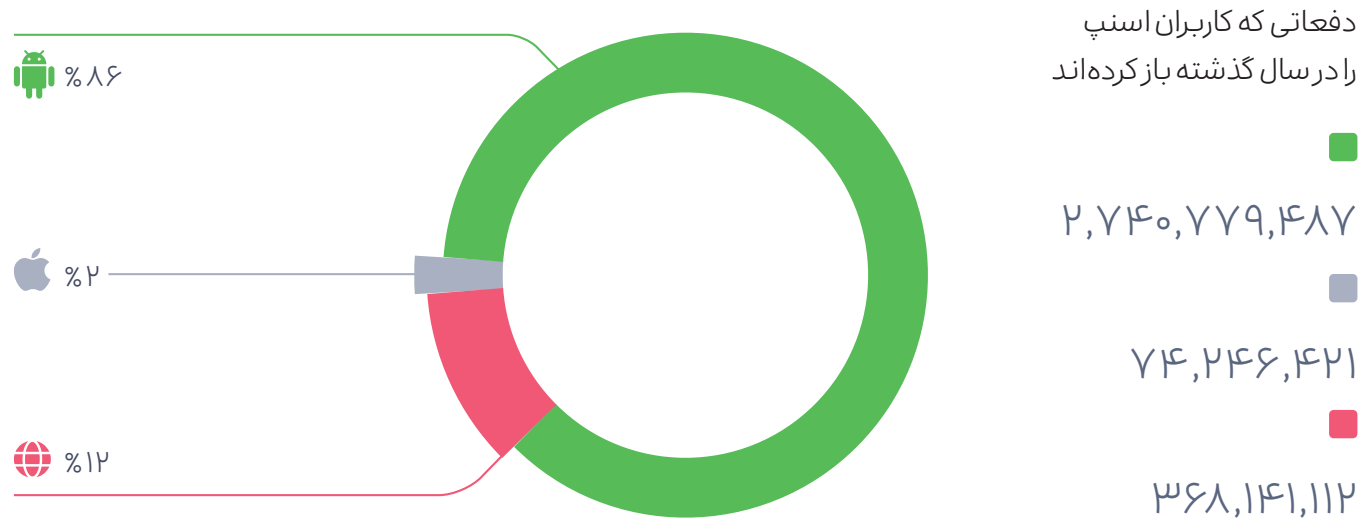
# ۱۰,۹۳۹,۴۲۵

تعداد کاربران جدید سال ۱۴۰۰

# % ۲۵/۹

درصد رشد کاربران  
نسبت به سال قبل





متوسط دفعاتی که کاربران اپلیکیشن را روزانه باز می‌کنند

۱ و نیم میلیون بار  
در روز

متوسط باز کردن وب اپلیکیشن



۲۵۰ هزار بار  
در روز

متوسط باز کردن اپ آی‌اواس



۱۰ میلیون بار  
در روز

متوسط باز کردن اپ اندروید



مجموع ساعاتی که سال گذشته، کاربران در اسنپ گذرانده‌اند

۲۱۸,۵۸۸,۶۶۹

ساعت

رکورد سفرهای اسنپ در یک روز

۳,۲۷۶,۶۵۵

۲۲ اسفند

متوسط زمان هر  
سفر در اسنپ

۹۵۸

ثانیه

متوسط زمان قبول  
درخواست سفر

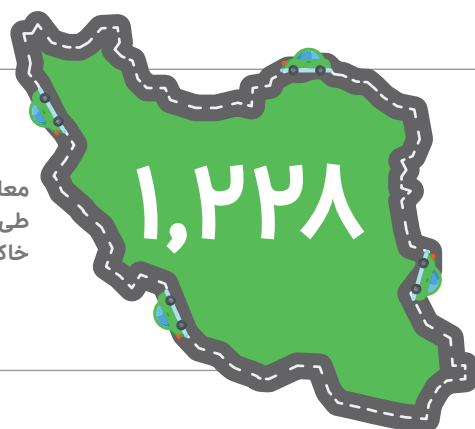
۴۲

ثانیه

متوسط مسافت  
هر سفر

۹

کیلومتر

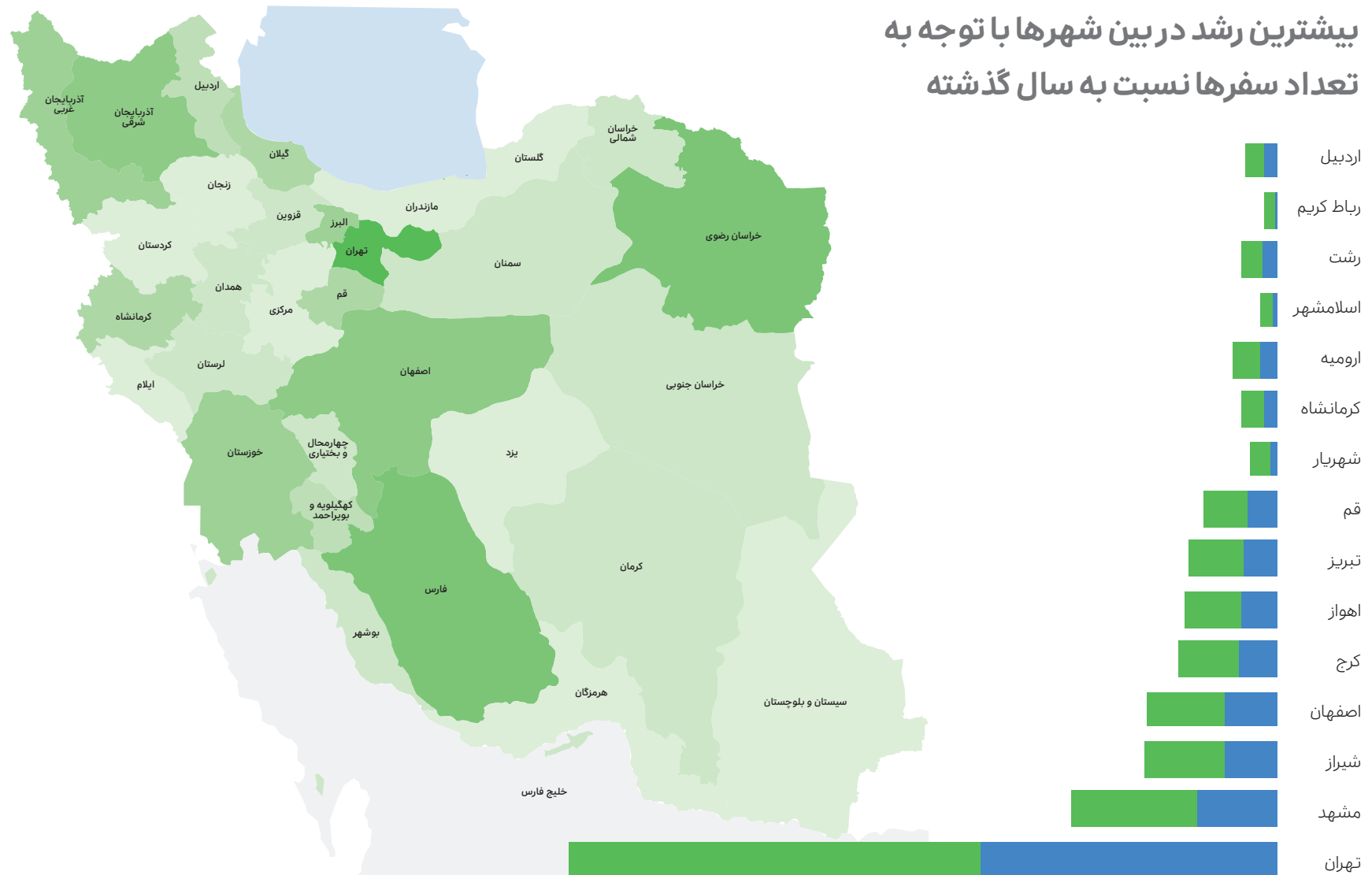
معادل ۱,۲۲۸ بار  
طی کردن مرزهای  
خاکی ایران

۱,۲۲۸

کاربران چند کیلومتر با اسنپ سفر داشتند

۷,۴۰۶,۶۸۸,۵۳۳

## بیشترین رشد در بین شهرها با توجه به تعداد سفرها نسبت به سال گذشته



## پرسفرترین کاربر



جمع مبلغ سفرها

۱۳۰,۹۳۵,۰۰۰

تومان



کل مسافت به کیلومتر

۹۴۶,۷۶۶

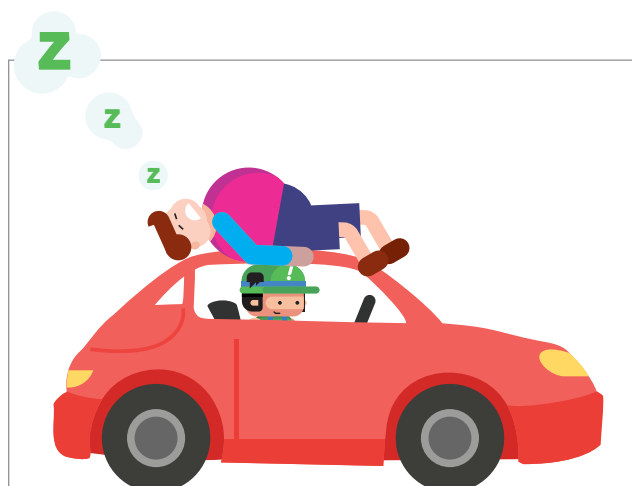
کیلومتر



تعداد کل سفر

۲,۸۲۲

سفر



۱۷۶

روز

۹

ساعت

بیشترین ساعتی که یک کاربر در سال گذشته با اسنپ گذرانده است

۲,۵۷۷

ساعت

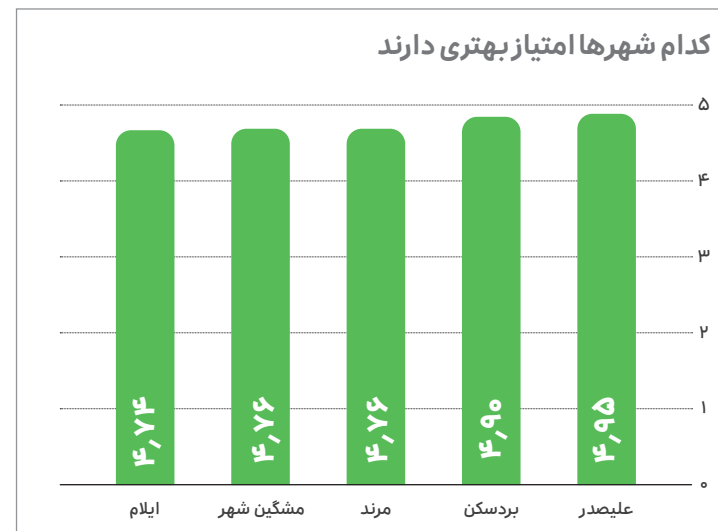
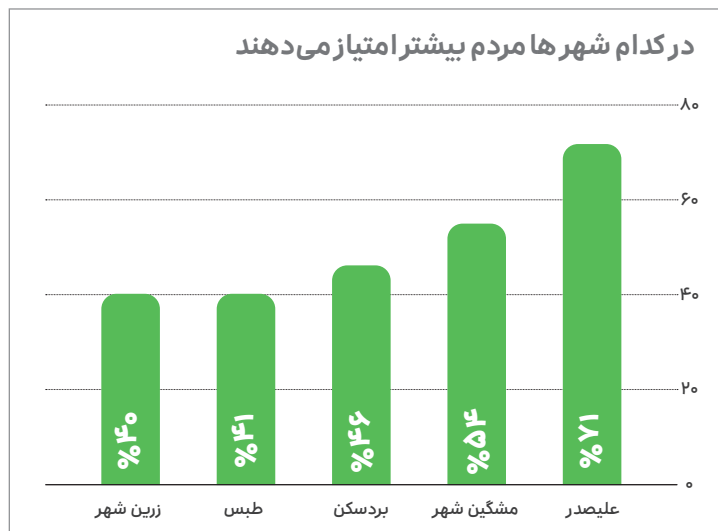


# ۳۱,۷۳%

سفرها امتیاز می گیرند



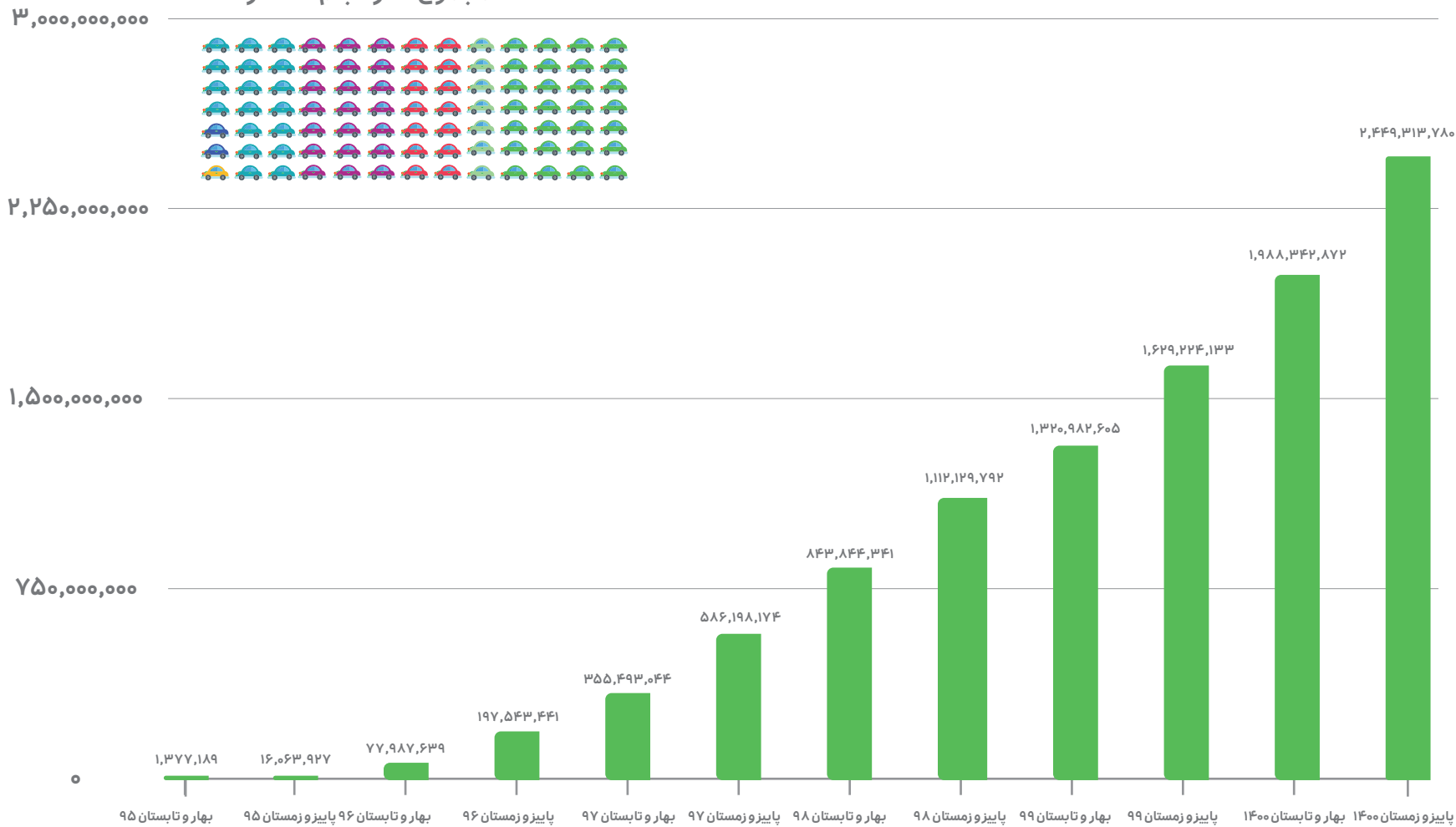
میانگین امتیاز سفرها **۴/۷** ★★★★★



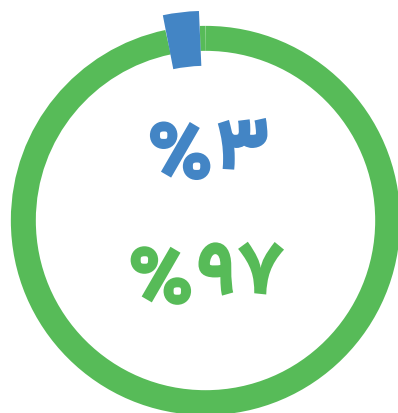
# ۸۲۰,۰۸۹,۶۴۷

مجموع سفر انجام شده در ۱۴۰۰

## نمودار تجمیعی رشد سفرهای اسنپ در ۵ سال گذشته



نسبت راننده‌های مرد و زن  
در اسنپ



رانندگان زن

۱۰۰,۲۶۳

رانندگان مرد

۳,۶۶۱,۶۶۲

نسبت رانندگان فعال اسنپ  
به کل رانندگان



کل راننده‌ها

۳,۷۶۱,۹۲۵

راننده‌های فعال

۱,۸۹۶,۲۱۰

## پشتیبانی و پاسخگویی شبانه‌روزی

مرکز خدمات مشتریان اسنپ با استفاده از فناوری‌های روز دنیا پاسخگوی تمامی دغدغه‌های کاربران (در قالب پاسخگویی تلفنی، تیکت‌های ثبت شده در نرم‌افزار کاربران راننده و مسافر و ایمیل‌های دریافتی) است. از آنجایی که سفر امن از اولویت‌های اصلی اسنپ محسوب می‌شود، قابلیت امنیت سفر به منظور ارتباط سریع کاربران با تیم پشتیبانی ایجاد شده است. همچنین با رصد سفرهای اسنپی هرگونه انحراف غیرمتعارف از مسیر سفر شناسایی و پیگیری می‌شود.

# مرکز خدمات مشتریان

در سال ۱۴۰۰

۲۵,۵۵۰,۰۰۰

درخواست شامل تماس و تیکت را بررسی و پاسخ داده است



## تعداد نیروهای پشتیبانی اسنپ خودرو

۶۲۱  
نفر

۳۴%

۱۴۰۰

۴۶۳  
نفر

نسبت افزایش نیرو

۱۳۹۹



تعداد تماس‌های خروجی

۳,۰۰۰,۰۰۰

برای پیگیری موضوعات مختلف با کاربران

تعداد کل تماس‌های ورودی موفق

۱۴,۳۱۵,۳۵۶

از طرف کاربران با پشتیبانی

تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی اسنپ خودرو در سال ۱۴۰۰



به طور متوسط حدود

۷۱,۰۰۰

گزارش شکایت از کاربران مسافر و راننده دریافت شده است

بیشترین مشکلاتی که مسافران در مورد آن با پشتیبانی خودرو تماس گرفته‌اند

- اشیای گم شده
- تغییرات در وضعیت سفر
- کرایه‌ی پرداخت نشده
- بررسی نحوه‌ی پرداخت
- انواع سرویس‌های اسنپ

بیشترین مشکلاتی که رانندگان در مورد آن با پشتیبانی خودرو تماس گرفته‌اند

- درخواست تغییر در وضعیت سفر
- کرایه‌ی پرداخت نشده
- اشیای گمشده
- مسدودی حساب
- تغییر اطلاعات کاربری

مسافران

۴,۵۷۱,۵۳۸

بار با پشتیبانی تماس گرفته‌اند



رکورد بیشترین تعداد پاسخگویی در یک روز در پشتیبانی خودرو

۳۰۷ تماس

معصومه شب‌خوش



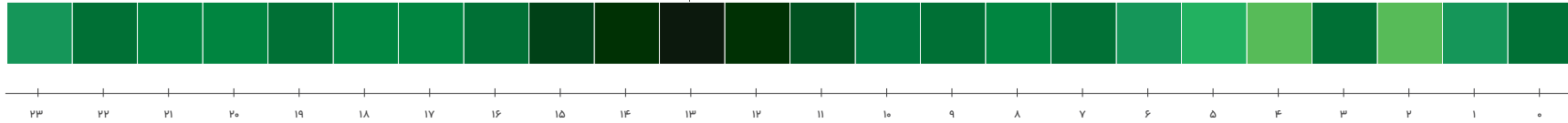
رانندگان

۹,۷۴۳,۸۱۷

بار با پشتیبانی تماس گرفته‌اند



ساعت ۱۳:۰۰



کاربر به طور هم زمان می توانند با پشتیبانی اسنپ خودرو تماس بگیرند. (پاسخ دهی از طریق سیستم گویا و کارشناسان)

۶۰۰

مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران خودرو  
با پشتیبانی در سال ۱۴۰۰

۵۱۳,۹۱۹  
ساعت



میانگین زمان انتظار برای وصل شدن کاربر به کارشناس هنگام تماس با پشتیبانی اسنپ خودرو



هدف تیم پشتیبانی پاسخگویی و رفع مشکلات کاربران در سریع ترین زمان ممکن است

## عجیب‌ترین تماس

کاربری تماس گرفت و برای خرید ملک از کارشناسان مرکز تماس درخواست مشاوره داشت که سمت چیتگر کدام واحد پیش فروش را بخرد که توسعه و پیشرفت داشته باشد!

یک کاربر با ۱۳۸ تماس شکایتی رکورددار بیشترین تماس بوده

شاکی‌ترین کاربر  
**۱۳۸**  
تماس و ثبت شکایت



## خنده‌دارترین گزارش‌های پشتیبانی در سال گذشته

### اه، بازیمو خراب کردید!!

برای پیگیری گزارش‌های کاربر باید تا پاسخ‌گویی با او تماس گرفته شود. به همین دلیل برای پیگیری شکایت دریافتی یکی از کاربران مسافر چند بار با او در بازه‌های زمانی مختلف تماس گرفته شد که کاربر تمام تماس‌ها را بلافاصله قطع می‌کرد. نهایتاً در آخرین تماس فرزند او تماس را پاسخ داد و گفت: «میشه انقدر با ما تماس نگیرید؟ وسط بازی من هی زنگ می‌زنید!»

### چرا نگفتید موهاشورنگ کرده؟!

تیکت دریافتی: «موهای راننده سفید بود، چرا نگفته بودید راننده موهاش رو مثل دخترانگ کرده؟ چنین موضوعی رو مسافر نباید بدونه؟ من از طریق قانون پیگیری و به دلیل موهای رنگی راننده شکایت می‌کنم.»





نسیم عطایی  
مدیر مرکز تماس اسنپ



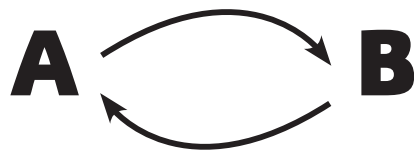
ما در تیم خدمات مشتریان با رویکرد مشتری محور در تلاشیم تا با بهره گیری از تکنولوژی های روز و به کارگیری نیروهای زبده و آموزش دیده، از تجربه ی سفری امن و راحت در تمامی مراحل برای کاربران و رضایت حداکثری آن ها اطمینان حاصل کنیم. از همین رو تمام گزارش های دریافت شده بررسی و در صورت نیاز برای واحد مربوطه به منظور رفع مشکل به صورت ریشه ای ارسال می شود.



## پاسخگوی نیاز کاربران

تیم محصول اسنپ با تمرکز بر بازخورد کاربران، نتایج تحقیقات بازار و نیازسنجی‌های تجاری، قابلیت‌های مختلفی را برای اپلیکیشن اسنپ طراحی می‌کنند. تلاش تیم محصول اسنپ در سال گذشته شاید برای بسیاری از کاربران محسوس نبود چرا که ارائه‌ی برخی از امکان‌های جدید به دلیل بازطراحی اپلیکیشن اندروید فقط در وب اپلیکیشن امکان‌پذیر بود. اما تیم محصول اسنپ طی سال گذشته علاوه بر بازطراحی اپلیکیشن، محصولات متعدد دیگری طراحی کرده‌اند که تجربه‌ی کاربری بهتری برای ما رقم خواهد زد.

# محصول اسنپ



سفرهای اسنپ تکراری هستند، یعنی مبدأ و مقصد آخرین سفر کاربر در سفر بعدی هم تکرار می‌شود. به همین دلیل امکانی در صفحه‌ی اصلی سوپراپ طراحی شده است که بتوانند با یک کلیک سفر برگشت یا تکرار سفر قبلی را درخواست دهند.



## قابلیت‌های مهمی که بر اساس نیاز کاربران طراحی شده است:

### دسترس پذیری:

در تیم محصول اسنپ قابلیت دسترس پذیری طراحی شده تا استفاده از اپ برای تمام کاربران دارای معلولیت، چه مسافر و چه راننده، ساده‌تر شود و تجربه‌ی کاربری بهتری داشته باشند. با استفاده از این قابلیت راننده و مسافر می‌توانند به دلخواه خود انتخاب کنند که نوع معلولیت‌شان در حساب کاربری‌شان ثبت و برای دیگری نمایش داده شود. نشانه‌ی معلولیت حرکتی، ناشنوایی/کم‌شنوایی، نابینایی/کم‌بینایی هنگام سفر برای کاربر راننده یا مسافر قابل رویت است و آمادگی بیشتری برای طرف مقابل پیش از انجام سفر ایجاد می‌کند.



### کارت شخصی سازی شده‌ی سفر تکراری و سفر برگشتی:

۲۰٪ از کاربران از مبدا و مقصد آخرین سفرشان برای سفر بعدی‌شان استفاده می‌کنند و به همین دلیل امکانی در صفحه‌ی اصلی سوپراپ طراحی شده که بتوانند با یک کلیک سفر برگشت یا تکرار سفر قبلی را درخواست دهند. حدود ۷٪ سفرهای اسنپ تکراری هستند، یعنی مبدا و مقصد آخرین سفر کاربر در سفر بعدی هم تکرار می‌شود و حدود ۱۰٪ سفرها، در مسیر عکس آخرین سفر اتفاق می‌افتند؛ یعنی مقصد آخرین سفر، مبدا سفر بعدی کاربر است.



### دیگر تغییراتی که بر اساس بازخورد کاربران در اپلیکیشن ایجاد شده:

با توجه به اهمیت فرهنگ یادگیری، تیم محصول اسنپ همیشه به بازخورد کاربران توجه ویژه دارد. برای مثال کاربران از تنوع تخفیف‌های بخش کلاب رضایت کافی نداشتند و برای همین تخفیف کسب و کارهای دیگر هم به این بخش اضافه شد. همچنین گردونه‌ی شانس برای جلب رضایت بیشتر کاربران برای این بخش طراحی شد. همچنین کاربران درخواست قابلیت سفر زمان بندی شده و توسعه‌ی بیشتر بخش گزینه‌های سفر را داشتند که در سال ۱۴۰۱ در دستور کار تیم محصول اسنپ قرار داده شده است.

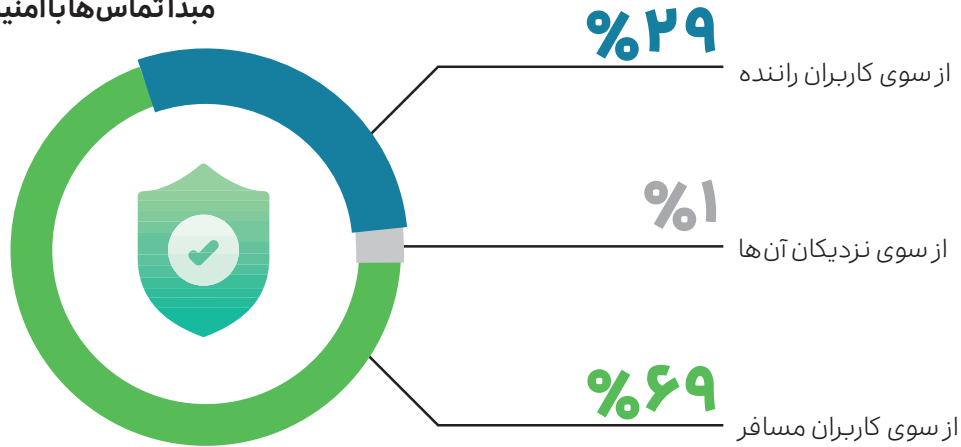


## برای سفری امن تر

در سال ۱۴۰۰ افزایش حس امنیت کاربران در سفر یکی از مهم ترین اهداف تیم محصول اسنپ شد. گروه ۱۲ نفره «امنیت و پشتیبانی» شکل گرفت تا به صورت متمرکز برای دستیابی به اهداف تعیین شده و استانداردهای جهانی امنیت سفر در تاکسی های اینترنتی برنامه ریزی و فعالیت کند. پیشگیری از وقوع حادثه و طراحی قابلیت هایی برای امکان پشتیبانی سریع محورهای اصلی فعالیت این گروه است.

# امنیت سفر با اسنپ

مبدا تماس‌ها با امنیت سفر

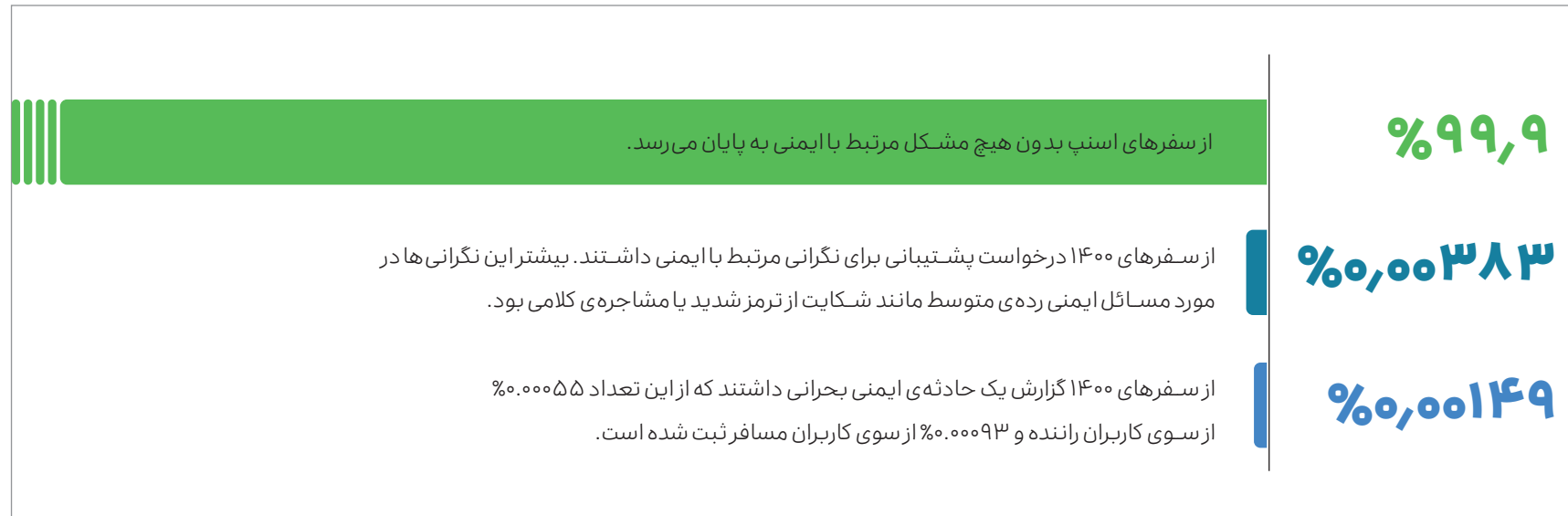


ماهان  
**۱,۰۰۰,۷۰۰**

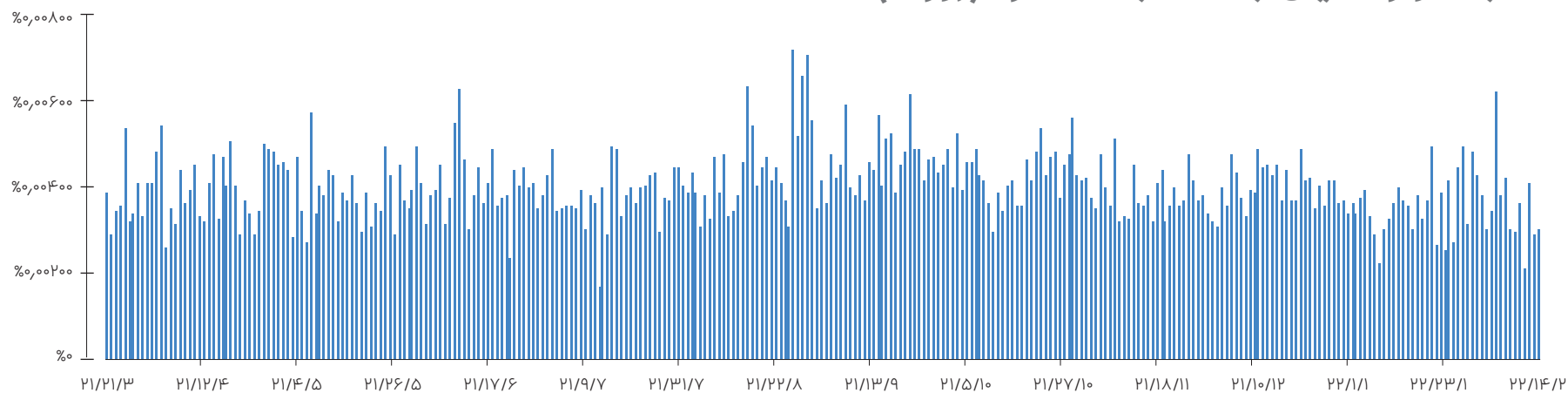
تماس با پشتیبانی اسنپ گرفته می‌شود

ماهان  
**۴۷,۳۴۸**

مورد از تماس‌ها با بخش امنیت سفر اسنپ بوده



## نسبت موارد امنیتی ثبت شده به کل سفرها (روزانه)



ویژگی‌های ایمنی جدیدی که تیم امنیت سفر اسنپ در یک سال گذشته برای بهبود امنیت سفرها توسعه داده است

#### دکمه‌ی اضطراری درون برنامه

مسافران را به‌طور مستقیم و فقط با فشار یک دکمه به ۱۱۵ متصل می‌کند.

#### بخش امنیت سفر

در زمان بروز موارد امنیتی کاربران مسافر می‌توانند درخواست خود را ثبت کنند تا کارشناس ما با آنها تماس بگیرد.

#### بررسی خودکار ایمنی سفر

رویدادهای نادر در طول سفر مانند ثابت ماندن طولانی یا انحراف از مسیر را تشخیص داده و به پشتیبان‌های امنیت سفر اطلاع می‌دهد.

### چشم‌انداز

معرفی قابلیت امنیت سفر برای کاربران راننده

بهبود پشتیبانی داخل نرم‌افزار برای کاربران مسافرو راننده



## بهادر بهادری فر

مدیر محصول



اسنپ در سال ۱۴۰۰ موفق شد رکورد ۳,۲۷۶,۶۵۵ سفر روزانه را در کارنامه‌ی خود ثبت کند؛ یعنی به طور تقریبی در هر ثانیه بیش از ۳۷ سفر. در چنین مقیاسی، پلتفرم اسنپ به نوعی منعکس‌کننده‌ی ابعاد مختلف زیست جمعی ما با همه‌ی خوشی‌ها و اختلاف نظرها و گاه دشواری‌هایش است. همانطور که اعداد نشان می‌دهند، آمار مربوط به حوادث در سفرهای اسنپی کم است. با این حال، حتی یک حادثه هم پذیرفتنی نیست و تلاش می‌کنیم تا حد ممکن تجربه‌ی زندگی در اسنپ را برای همسفران این پلتفرم بهبود بخشیم.



## در مسیر خود کفایی

در سال‌های اخیر، تیم نقشه‌ی اسنپ به طور ویژه بر توسعه‌ی نقشه متمرکز شده و سرویس‌های مورد نیاز خود را بومی‌سازی کرده است. در حال حاضر تمام سرویس‌های متصل به نقشه‌ی اسنپ ما حاصل فعالیت مستمر این تیم است. تیم نقشه‌ی اسنپ پروژه‌ی مسیرهای نامعلوم (Missing Road Detection) را به منظور بهبود نقشه‌ی جاده‌ای کشور در سال ۱۴۰۰ شروع کرد. در این پروژه، تیم نقشه با بررسی مسیرهای طی شده از سوی همراهان اسنپ در سفرهای اسنپی و مطابقت مسیرها با نقشه‌ی متن باز (openstreetmap) خیابان‌هایی را که در نقشه وجود ندارند شناسایی می‌کند.

از مهر سال ۱۴۰۰، تیم کارتوگرافی «اسمپ» به صورت متمرکز شروع به اضافه کردن این مسیرها در نقشه osm کرد که نتیجه‌ی آن اضافه شدن بالغ بر ۱۱ هزار و ۵۰۰ مسیر به طول بیش از ۲۰۶۰ کیلومتر در ۱۴ استان کشور بوده است. استان فارس، مازندران و آذربایجان شرقی رکوردداران این موضوع هستند.

مجموع مسافت اضافه شده

**۲,۰۶۰**  
کیلومتر

مجموع مسیرهای اضافه شده

**۱۱,۵۰۰**  
مسیر

# نقشه‌ی بومی اسنپ





علی کرمی  
مدیر تیم نقشه‌ی اسنپ



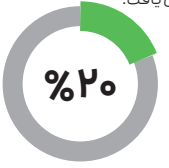
نفع پروژه‌ی Missing Road Detection نه فقط برای اسنپ بلکه برای تمام کسب و کارهایی است که از دیتای OSM برای نقشه‌ی خود استفاده می‌کنند. برنامه‌ی تیم نقشه‌ی اسنپ برای سال آتی گسترش این پروژه به دیگر استان‌های کشور است؛ به این امید که به زودی هیچ مسیری را در نقشه‌های داخلی از دست نداده باشیم.



## عبور از بحران؛ اختلال سراسری در سوخت‌گیری

۴ آبان ۱۴۰۰، در پی اختلال سوخت‌گیری در سراسر کشور، سیستم هوشمند قیمت‌گذاری اسنپ به دلیل برهم خوردن توازن بین عرضه و تقاضای سفر در مواردی با افزایش قیمت ناگهانی مواجه شد. با وجود آنکه این اختلال غیر قابل پیش‌بینی و خارج از کنترل اسنپ بود، اما این سامانه برای دلجویی از کاربران کشور اقدامات متعددی انجام داد.

### اقدامات اسنپ برای مدیریت بحران

کنترل دستی قیمت‌ها	طرح‌های تشویقی	معافیت از کمیسیون کاربران راننده	تخفیف سراسری ۲۰ درصدی
<p>در ساعات اولیه‌ی اختلال در سوخت‌گیری، به واسطه‌ی در دسترس نبودن سوخت و طولانی شدن صف‌ها در پمپ‌بنزین‌ها، ناوگان اسنپ به‌طور محسوسی کاهش پیدا کرد، همچنین میزان درخواست‌ها افزایش چشم‌گیری داشت و در نتیجه سیستم هوشمند قیمت‌گذاری اسنپ به شکل طبیعی نسبت به تغییر فاکتورهای تعیین هزینه سفر واکنش نشان داد. به همین دلیل در بعضی از سفرها به صورت موردی با افزایش قیمت مواجه شدیم. در این زمان تیم مدیریت بحران اسنپ به سرعت تشکیل جلسه داد و اولین اقدام کنترل دستی قیمت‌ها بود.</p>	<p>در ۴ آبان، بودجه‌ای از منابع شرکت برای طرح‌های تشویقی رانندگان در نظر گرفته شد تا کاربران راننده‌ی بیشتری به خدمات‌رسانی ترغیب شوند. اقدام سریع اسنپ در این فاز کمک کرد تا قیمت‌ها به سطح متعادل برسند و حمل‌ونقل شهروندان به خوبی انجام شود.</p> <p>کاهش کمیسیون در شهر تهران ۵ آبان</p>  <p>۵۰٪</p> <p>۵۱۶,۰۰۰ سفر</p> <p>با کمیسیون ۵۰ درصد کاهش یافته انجام شد</p>	<p>چهارشنبه ۵ آبان، هنوز مشکل سوخت‌گیری ادامه داشت و روز کاری آخر هفته بود و باید بیک درخواست‌ها کنترل می‌شد. به همین منظور اسنپ برای کمک به ساماندهی حمل‌ونقل شهروندان از کمیسیون خود گذشت. از ساعت ۱۲ ظهر چهارشنبه تا ۱۲ شب کمیسیون دریافتی اسنپ در شهر تهران بیش از ۵۰ درصد کاهش یافت و در کنار آن همچنان طرح‌های تشویقی هم تا پایان بحران اختلال در سوخت‌گیری ادامه یافت. بیش از ۵۱۶ هزار سفر در این بازه‌ی زمانی انجام شد و کمیسیون همه‌ی این سفرها به ۷ درصد کاهش یافت. این کاهش کمیسیون برای شرکت اسنپ حدود یک میلیارد و سیصد میلیون تومان هزینه داشت.</p>  <p>۷٪</p> <p>کاهش کمیسیون همه‌ی این سفرها و برای همه شهرها</p>	<p>در این روزها کاربران مسافر بیشترین اعتماد را به اسنپ کردند و به پاس این همراهی اسنپ در فاز بعدی اقدامات خود برای کاربران مسافری که در ساعات اولیه‌ی اختلال در سوخت‌گیری بنزین متحمل هزینه‌ی مازاد در سفرهای خود شدند تخفیف ویژه در نظر گرفت. به این ترتیب، ۲۰ درصد تخفیف به کاربرانی اختصاص یافت که ۴ آبان از ساعت ۱۲ ظهر تا ۶ عصر با اسنپ سفر داشتند و متحمل هزینه‌ی بیشتری نسبت به روزهای قبل شدند. جزئیات این تخفیف نیز از طریق پیامک به اطلاع کاربران رسید و به این ترتیب ۲۰ درصد تخفیف با ارزش مجموعاً ۵۰ میلیارد ریال به کاربرانی اختصاص یافت.</p>  <p>۲۰٪</p> <p>تخفیف به مسافران معادل ۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان</p>





محمد خلیج  
مدیرعامل اسنپ



اختلال پیش آمده درس‌های بسیاری در بحث واکنش‌های سریع نسبت به بحران‌های پیش‌بینی‌ناپذیر داشت و امیدواریم با آموختن از تجربیاتمان بتوانیم در موارد مشابه بهترین تصمیم‌گیری را با در نظر گرفتن منافع هر گروه از کاربرانمان داشته باشیم. تلاش ما همواره بر این است که به عنوان بازوی کمکی بخش حمل و نقل شهری در کشور سهم موثری داشته باشیم. انتظارمان از دستگاه‌ها و سازمان‌های مربوطه این است که با حمایت و تعامل بیشتر به ما این فرصت را بدهند تا سیستم قیمت‌گذاری تاکسی‌های اینترنتی بتواند نقش به‌سزایی در بحث تنظیم بازار ایفا کند.»



## دسترسی آنی راننده به درآمد

بدون شک یکی از دستاوردهای واحد تجاری اسنپ در سال ۱۴۰۰ راه‌اندازی قابلیت «تسویه حساب در لحظه» است. اسنپ با فراهم آوردن این قابلیت سعی کرد نگرانی کاربران راننده درباره‌ی دسترسی آنی به درآمدشان را برطرف کند و تقاضای پرداخت نقدی را کاهش دهد. درآمد کاربران راننده با فعال کردن امکان «تسویه در لحظه» اسنپ در کمتر از چند دقیقه به حسابشان واریز می‌شود.

# تسویه در لحظه

میانگین روزانه تسویه در لحظه

# ۹۵,۰۰۰

نفر در سال ۱۴۰۰ به صورت روزانه از  
تسویه در لحظه استفاده کرده‌اند

**۵۸%**  
تسویه حساب آتی

از کل مبلغ تسویه حساب اسنپ  
به صورت در لحظه بارانندگان  
تسویه می شود.

ملت، سپه، کشاورزی، ملی، تجارت، صادرات، پارسین،  
سامان، پاسارگاد، شهر، آینده، انصار از امکان تسویه  
حساب اسنپ پشتیبانی می کنند.

**۱۲**  
بانک

رانندگان اسنپ از امکان تسویه  
حساب در لحظه استفاده می کنند.

**۴۹%**

حدود ۹۰ درصد حجم تسویه  
حساب ها در این ۱۲ بانک است.

**۹۰%**

### تعداد تراکنش های موفق و مبلغ آن در تسویه حساب آتی

بیش از **۹۸ درصد** تراکنش ها به ارزش حدودی **۲۸ بیلیون (۲۸ هزار میلیارد) ریال** با موفقیت انجام شدند و تنها **۱,۲۶ درصد** تراکنش ها ناموفق بودند.

### کاهش درخواست پول نقد از مسافر

بر اساس گزارش های ثبت شده، بعد از پیاده سازی تسویه حساب آتی میزان درخواست پول نقد **۲۲%** کاهش داشت. درخواست پرداخت نقدی تا جایی کاهش پیدا کرد که گزارش آن در پایان سال **۱۴۰۰** فقط برای **۰,۱۷%** از سفرها ثبت شده است.

## توسعه دهنده‌ی ناوگان اسنپ

واحد عملیات اسنپ مسئولیت شناسایی راننده، احراز هویت (در همکاری با پلیس)، ثبت نام، تکمیل مدارک و ورود کاربر راننده به ناوگان اسنپ را بر عهده دارد. همچنین پس از شروع به کار فرد متقاضی به عنوان کاربر راننده، پشتیبانی عملیاتی از او نیز بر عهده این تیم است.

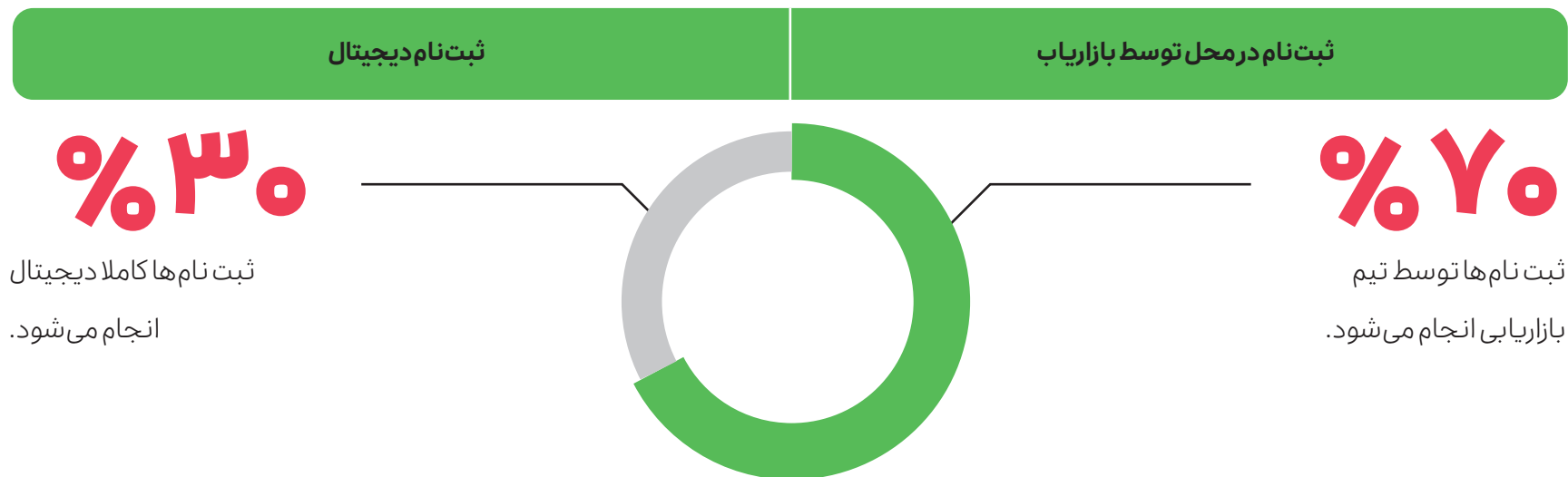
# واحد عملیات

ثبت نام کاربران راننده

۸۸%

نسبت به سال گذشته افزایش یافته است

## نحوه‌ی ثبت نام کاربران راننده در اسنپ



### تیم آموزش پشتیبانی عملیات

در بخش پشتیبانی عملیات در کل کشور ۲۱۲ نفر فعالیت می‌کنند و این افراد روزانه پاسخگوی مشکلات رانندگان در حوزه‌ی طرح‌های تشویقی، تکمیل مدارک، دلایل غیرفعالی، جابه‌جایی کاربران راننده در سیستم‌های مختلف حمل و نقلی اسنپ، تغییر مشخصات و... هستند و با تیم‌های بازاریابی، توسعه‌ی تجاری و تحقیقات بازار مشارکت دارند.

### تاثیر کرونا بر فعالیت تیم عملیات و همچنین میزان جذب کاربران راننده

در ابتدا کرونا باعث کاهش شدید ثبت نام شد، اما با گذر زمان و تغییر در روند ثبت نام و ارائه‌ی خدمات در حوزه‌ی پزشکی و بهداشتی برای بازاریابان تاثیر بسیار خوبی بر روند افزایشی این موضوع داشت به صورتی که در ماه آخر به نسبت ماه اول ۱۷۰ درصد رشد کرد.

در پشتیبانی عملیات

۹۸۳,۰۰۰

تیکت بررسی و پاسخ داده شد

رکورد ثبت نام

۷۵,۷۰۰

راننده در یک ماه

سوالات پر تکرار کاربران راننده که توسط تیم پشتیبانی عملیات پیگیری شده

رد شدن کاربر راننده در  
مرحله‌ی تأیید صلاحیت

تغییر  
مشخصات

نقص مدارک  
هنگام ثبت نام

سوالات در مورد  
طرح‌های تشویقی

جابه‌جایی در  
سیستم





## علی قاضی

معاون عملیات اسنپ و معاون توسعه گروه اسنپ



یکی از مهم‌ترین اتفاقات سال ۱۴۰۰ پشتیبانی بخش کاربران راننده‌ی اسنپ بود که با تجربه‌ای که از سال اول شروع کرونا داشتیم و بهبود روندهای گذشته، بیش از ۹۵ درصد از خدمات پشتیبانی رانندگان به صورت غیر حضوری انجام شد. کرونا علاوه بر اتفاقات تلخی که برای ما داشت باعث پیشرفت بسیار زیاد در کسب و کار ما برای بهبود فرآیندها و کاهش زمان انتظار کاربران راننده برای دریافت خدمات شد.



## شنونده‌ی دغدغه‌ها و انتظارها

تیم شبکه‌های اجتماعی اسنپ علاوه بر رصد ۲۴ ساعته و پاسخگویی و پیگیری مشکلات کاربران در شبکه‌های اجتماعی، نقش به‌سزایی در اطلاع‌رسانی‌ها و برگزاری کمپین‌های تبلیغاتی اسنپ دارد.



Snapp\_team  
SnappSupport



Snapp\_team

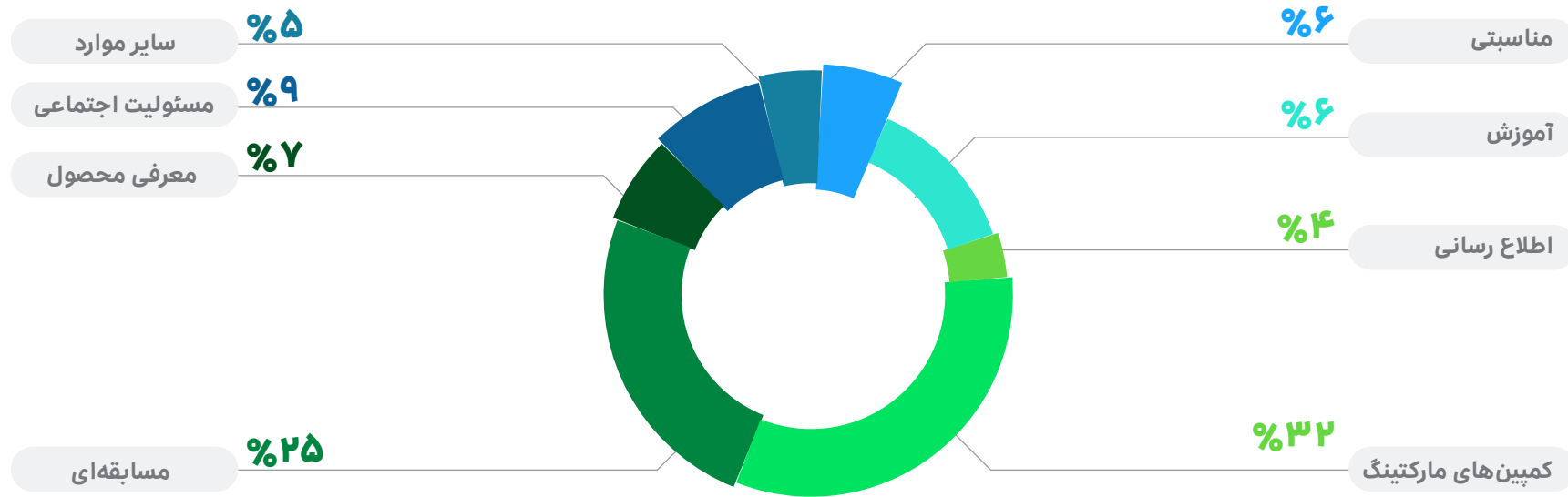


Snapp.ir



# شبکه‌های اجتماعی

## دسته بندی محتوای پست های صفحه رسمی اسنپ در اینستاگرام



زمان سپری شده برای رصد شبکه های اجتماعی اسنپ **۵,۴۰۰**

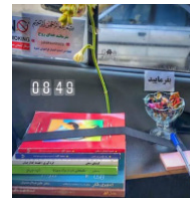
میانگین نرخ تعامل با کاربران در اینستاگرام اسنپ **۳,۷%**

**۲۶۳**

مورد قدردانی

#حس\_خوب

اسنپ به واسطه ی گزارش های مردمی در شبکه های اجتماعی ۲۶۳ اقدام مثبت کاربران راننده ی خود را شناسایی و از این راننده ها تقدیر کرده است.



## قلب استراتژیک اسنپ

تیم تحقیقات بازار اسنپ دو وظیفه‌ی اساسی دارد؛ پایش و ارزیابی دائمی عملکرد تمام بخش‌های اسنپ و پیدا کردن عوامل تاثیرگذار بر بازار هدف. در حقیقت قبل از ورود به هر بازار یا اخذ تصمیمات استراتژیک، در قدم اول تیم تحقیقات بازار وارد میدان می‌شود و با سنجیدن وضعیت بازار و رقبا، درک روشنی از شرایط موجود و احتمالات آینده برای کسب و کار فراهم می‌کند.

محدوده‌ی جغرافیایی

۴۴

شهر ایران

مصاحبه‌ی رودرو

۴۰۰,۰۰۰

مورد

نظرسنجی تلفنی و پیامکی

۴۰,۰۰۰,۰۰۰

مورد

# تحقیقات بازار



حسین رستمی

راهبر استراتژی و تحقیقات بازار اسنپ



تمام تصمیمات در اسنپ بر پایه‌ی ارزیابی و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده گرفته می‌شود. این رویکرد داده‌محور یکی از عوامل مهم موفقیت اسنپ در توسعه و رشد اقتصاد دیجیتال کشور در سال‌های اخیر است.



## همراه همیشگی کاربران راننده

باشگاه رانندگان اسنپ برای همراهی با کاربران راننده (خودرو و باکس) شکل گرفته و در کنار ارائه تسهیلات خودرویی (اتوسرویس، روغن، تایر، CNG، لوازم یدکی، کارواش، باتری، تعمیرگاه، معاینه‌ی فنی)، درمانی (پزشک، دندان‌پزشک، آزمایشگاه و کلینیک‌های درمانی) و رفاهی (پوشاک، لوازم خانگی، موبایل و لوازم جانبی)، مسئولیت اطلاع‌رسانی، آموزش، ارائه‌ی طرح‌های تشویقی و ... را نیز برعهده دارد.

### خدمات اضافه شده به باشگاه رانندگان در سال ۱۴۰۰

- اسنپ کارفیکس
- خدمات دوگانه سوز کردن خودرو
- فروش تایر با تخفیف و کمتر از نرخ دولتی
- افزایش خدمات رفاهی و درمانی
- فروش موتورسیکلت اقساطی
- سیم‌کارت رایگان ایرانسل بایکسال اینترنت نیم‌بها

# باشگاه رانندگان

میانگین درآمد کاربران  
راننده‌ی اسنپ

۱۰,۰۰۰,۰۰۰

کاربران راننده‌ای که به صورت  
تمام وقت کار می‌کنند

میانگین تا ۳.۵ میلیون تومان در ماه به صورت پاره وقت و  
کاربران تمام وقت میانگین تا ۱۰ میلیون تومان در ماه

ارزش خدمات باشگاه رانندگان اسنپ

۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

۵۵۰+ کاربر بیش از ۱۵۰ میلیارد تومان تخفیف

خدمات رفاهی  
۵۰,۰۰۰  
کاربر راننده

خدمات درمانی  
۹۰,۰۰۰  
کاربر راننده

خدمات خودرویی  
۴۱۰,۰۰۰  
کاربر راننده

بیشترین درآمد یک کاربر  
راننده در سال ۱۴۰۰

۲۹۱,۸۸۸,۵۰۰

میلیون تومان

۱۴,۴۰۸

سفر در سال

### ترین های ناوگان اسنپ

#### ضدکرونا ترین

بیشترین تعداد سفر با رعایت اصول ایمنی مقابله با کرونا

م.راز شیراز

۶,۶۰۰

سفر با رعایت همه‌ی اصول ایمنی مقابله با کرونا

#### فعال ترین

بیشترین تعداد سفر

بهزاد بذرافشان از تهران

۱۴,۷۲۲

تعداد سفر

#### دست به فرمون ترین

بیشترین تعداد سفر با رانندگی ایمن

حمیدرضا شیرمست از مشهد

۱,۵۵۵

سفر با گزارش مثبت مسافر در مورد رانندگی ایمن

#### شب روترین

بیشترین تعداد سفر راین ساعت ۹ شب تا ۴ صبح داشته است

عباس حاجی زاده نامانلو از کرج

۵,۶۱۶

سفر در شب

#### محترم ترین

بیشترین تعداد سفر با رفتار محترمانه

ح.م.ازیزد

۱,۳۴۶

سفر با گزارش مثبت مسافر

#### درخشان ترین

بیشترین تعداد سفر با ماشین تمیز و خوشبو

یونس جاویدی از شیراز

۱,۶۲۴

سفر با گزارش مثبت مسافر

## آزمون روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده‌ی اسنپ

بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که رانندگی از منظر روانشناسی به خصوص در کلان‌شهرها به عنوان مهارتی استرس‌زا دسته‌بندی می‌شود. در همین راستا اسنپ در همکاری با متخصصان اسنپ دکتر برای اولین بار در کشور اقدام به طراحی تست روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده کرده است. هدف از این سنجش، توانمندسازی روانشناختی کاربران راننده‌ای است که در بخش سلامت روان و روابط بین فردی، نمراتی پایین‌تر از حد انتظار کسب می‌کنند.

۳۱۴ کاربر راننده در فهرست کنترل ثبت و مسدود شده‌اند.

۲۶۰۶ کاربر راننده در فهرست کاربران با امتیاز پایین جهت بررسی ثبت شده‌اند.

در سال ۱۴۰۰ این آزمون برای ۱۴ هزار کاربر راننده ارسال شده است.

آزمون روانشناسی ۴ دوره برگزار شده و همچنان این روند در حال اجرا است.

### فرآیند اجرای تست روانشناسی

۵

رفتار کاربران راننده با امتیاز پایین، برای یک ماه تحت نظر گرفته می‌شود و برای این دسته از کاربران آموزش و اقدامات ویژه انجام می‌شود.

۴

امکان انجام مشاوره‌ی رایگان برای کاربران راننده‌ای که در آزمون امتیاز پایینی کسب کرده‌اند فراهم می‌شود.

۳

پس از انجام آزمون فهرست افرادی که در آزمون امتیاز پایینی کسب کرده‌اند مشخص می‌شود.

۲

ارسال «آزمون بهبود عملکرد» شامل ۴۶ سوال از طریق پیامک برای افراد فهرست. کاربران راننده برای پاسخ به آزمون ۳ روز فرصت دارند.

۱

تهیه‌ی فهرست رانندگان با امتیاز پایین یا رانندگانی با سابقه مشکل رفتاری از سوی تیم تحلیل

### هزینه‌های آزمون روانشناسی:

هر تست ۱۰۰ هزار تومان و هر مشاوره ۴۰ هزار تومان برای اسنپ هزینه دارد. این خدمات برای کاربر راننده رایگان است.





## دکتر علی فراهانی

روانشناس، مدرس دانشگاه و مدیر امور مشاورین اسنپ دکتر



برای طراحی تست سنجش سلامت روان کاربران راننده دو مرحله داشتیم: ساخت پرسشنامه و تحلیل پاسخ‌ها. در مرحله‌ی اول روی مولفه‌هایی برای سنجش سلامت روان راننده‌ها تمرکز کردیم. برای این کار به سراغ نظریات و تحقیقات روانشناسی مرتبط با رانندگی و همچنین تحلیل نظر کاربرانی که از خدمات سفر اسنپ نارضایتی داشتند رفتیم. سپس با همکاری و همفکری اساتید و متخصصان، ۷ مولفه طراحی و اعتبارسنجی کردیم؛ ۳ متغیر مربوط به سلامت فردی و ۴ مورد مرتبط با سلامت روابط بین فردی. در مرحله‌ی دوم، پرسشنامه را در اختیار ۱۴ هزار کاربر راننده اسنپ قرار دادیم. سپس گروه روانسنجی، پاسخ‌ها را تحلیل کرد و با توجه به اطلاعات به دست آمده ۴۶ سوال نهایی شد.



## کارفیکس

کارفیکس سامانه‌ی ارائه‌ی خدمات خودرویی به کاربران راننده‌ی اسنپ است که خدماتی مانند کارواش، خرید انواع روغن موتور، قطعات یدکی خودرو، لاستیک و ... ارائه می‌دهد. هدف کارفیکس کاهش هزینه‌های کاربران راننده‌ی عزیز با ارائه‌ی کالاهای با کیفیت و با اصالت به همراه تخفیف‌های دوره‌ای است.

### خدمات اسنپ کارفیکس

خدمات خودرویی در دسته‌بندی‌های روغن موتور، لاستیک، لوازم یدکی، کارواش و باتری خودرو که به همه‌ی کاربران راننده‌ی اسنپ ارائه می‌شود

صد درصد کاربران

۳۵۰,۰۰۰

از کاربر از ۳۵۰ هزار کاربر عضو از خدمات کارفیکس استفاده می‌کنند

تعداد کاربران

۱۲۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

تومان صرفه‌جویی در هزینه‌ی کاربران راننده بر اساس تخفیف‌های ارائه شده

بیش از

۱,۰۰۰

محل برای ارائه‌ی خدمات اسنپ کارفیکس

### محبوب‌ترین خدمات کارفیکس و تعداد دفعات استفاده کاربران راننده از آن

سرویس کولر  
۲۰k

باتری  
۶۰

لوازم یدکی  
۴۰

کارواش  
۴۰k

تایر  
۹۰k

روغن  
۱۰۰k



## حسین هزارجریبی

معاون عملیات اسنپ و معاون توسعه گروه اسنپ



باشگاه رانندگان اسنپ ارائه دهنده‌ی خدمات به بیش از ۳ میلیون کاربر راننده، یکی از بزرگ‌ترین ارائه دهنده‌گان خدمات در سرویس‌های تاکسی‌های اینترنتی در جهان و بزرگ‌ترین باشگاه وفاداری سیستم حمل و نقل کشور به حساب می‌آید. در سال گذشته، اقدامات مهمی از جمله اجرای آزمون تست روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده، راه‌اندازی کارفیکس و توسعه‌ی رادیو اسنپ در باشگاه رانندگان انجام شد.



Snapp!  
Box



کسرا صادقی زاده  
مدیرعامل اسنپ باکس

## اسنپ باکس؛ راهکار هوشمند جابه جایی بار

اسنپ باکس خدمات متنوعی را برای کاربران فراهم کرده تا با آسودگی خاطر نیازمندی‌های حمل و نقل خود را برآورده کنند. جابه جایی در شهرهای بزرگ و پرتراфик گاهی زمان بر است و افراد نیاز دارند به سرعت به نقطه‌ای از شهر بروند؛ این امکان با رفتن به آیکن «اسنپ» در سوپراپ و انتخاب گزینه‌ی «موتور»، پس از تعیین مبدأ و مقصد امکان پذیر است. اسنپ باکس فراتر از جابه جایی مسافر با موتور، تمام سرویس‌های متنوع ارسال بسته را نیز یکجا به کاربران ارائه می‌دهد. کاربران با ورود به سرویس اسنپ باکس از سوپراپ اسنپ می‌توانند گزینه‌ی «پیک بدون جعبه» برای بسته‌های معمولی و کوچک یا «باکس پلاس با جعبه» را برای بسته‌های حساس و شکستنی انتخاب کنند. «وانت سبک» و «وانت سنگین» نیز از دیگر سرویس‌های این سامانه هستند که برای ارسال کالاهای بزرگ استفاده می‌شوند. ارسال آسان، تحویل به موقع، قیمت گذاری شفاف و پشتیبانی تمام وقت از مزایای اسنپ باکس هستند.



# اسنپ! باکس

میزان رضایت کاربران از سرویس اسنپ باکس **۸۲٪**



تعداد کاربران راننده‌ی اسنپ باکس



بیشترین مدت زمان سفر  
یک کاربر راننده باکس

**۲,۴۵۰**  
ساعت



بیشترین تعداد سفر  
یک کاربر راننده باکس

**۱۹,۰۲۱**  
سفر



بیشترین تعداد سفر ثبت شده  
توسط یک مشتری

**۲۱,۹۴۰**  
سفر



تعداد سفرهای انجام شده باکس  
از نیمه شب تا ۶ صبح

**۸۵,۰۰۰**  
سفر



تاریخ رکورد بیشترین سفر انجام شده در  
اسنپ باکس در سال ۱۴۰۰

**۲۶ بهمن**



## عارف قراخانی

مدیر ارشد فنی اسنپ باکس



ما با ارائه‌ی خدمات سازمانی به کسب‌وکارهای بزرگ و کوچک تلاش می‌کنیم در دسرهای حمل‌ونقل را به‌طور کامل از دوش آن‌ها برداریم تا بتوانند روی سرویس‌دهی بهتر به مشتریان خود تمرکز کنند. اسنپ باکس، به عنوان یک راهکار هوشمند جابه‌جایی بسته، به کسب‌وکارها کمک می‌کند ارسالی آسان و تحویلی به‌موقع داشته باشند. ۶۰ درصد از مشتریان ما سال گذشته از سرویس اسنپ باکس برای ارسال بسته‌های مربوط به کسب‌وکارشان استفاده کرده‌اند. همچنین میزان تخفیف‌های حمایتی اسنپ باکس به مشتریان صاحب کسب‌وکارهای کوچک در سال ۱۴۰۰، بیش از یک میلیارد تومان بوده است.



۱۰,۵۷۳

تعداد کل وسایل بسیار سنگین جابه جا شده در سرویس اسباب کشی



۳٪

سفر

نسبت سفرهایی که به خسارت ختم شده به سفرهای انجام شده در سال



سرویس اسباب کشی

۱۰۲,۵۱۷

تعداد طبقاتی که در آن ها با سرویس اسباب کشی اسنپ بار جابه جا شده است

در پشتیبانی اسنپ باکس چه می گذرد؟

پرتماس ترین ماه سال



ساعات مکالمه ی کاربران با پشتیبانی



تعداد تماس های خروجی اسنپ باکس



تعداد کل تماس های ورودی موفق سال



۴۳۵,۰۰۰

تماس در بهمن ۱۴۰۰

۱۶۶,۳۶۶

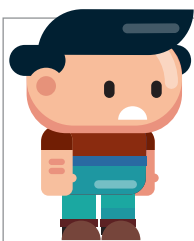
ساعت

۱,۲۳۲,۵۰۰

تماس

۳,۹۳۲,۷۵۶

تماس



مسافر

۷۱۵,۲۰۵

تماس

تعداد تماس مسافران و رانندگان در اسنپ باکس

۳,۲۱۷,۵۵۱

راننده

تماس





## بیشترین مشکلات مسافران در تماس با پشتیبانی باکس

تغییرات در وضعیت سفر

اطلاع از وضعیت سفر

بررسی نحوه‌ی پرداخت

انواع سرویس‌های اسنپ باکس

## بیشترین مشکلات رانندگان در تماس با پشتیبانی باکس

بازنگری سفر- توقف در مبدا

بازنگری سفر- توقف در مبدا- اسنپ مارکت

تغییرات در وضعیت سفر

انواع سرویس‌های اسنپ باکس

میانگین زمان انتظار  
برای وصل شدن کاربر به  
کارشناس در اسنپ باکس

۰ تا ۲۰ ثانیه



تعداد تیکت‌های ثبت  
شده در سال

۱,۳۲۴,۶۲۱



میزان رضایت کاربران از پشتیبانی  
اسنپ باکس



۴/۱

رکورد بیشترین تعداد پاسخگویی در یک  
روز در پشتیبانی اسنپ باکس

۲۳۶ تماس

امیرعلی تاج‌دوست



طولانی‌ترین تماس پشتیبانی در  
اسنپ باکس

یک ساعت و  
شش دقیقه

نه، اول تو

اول تو قطع کن!

Snapp!  
Food



مهرداد عبدالرزاق

رئيس هيئة مديره اسنپ فود



سعيد لطفى

مديرعامل اسنپ فود



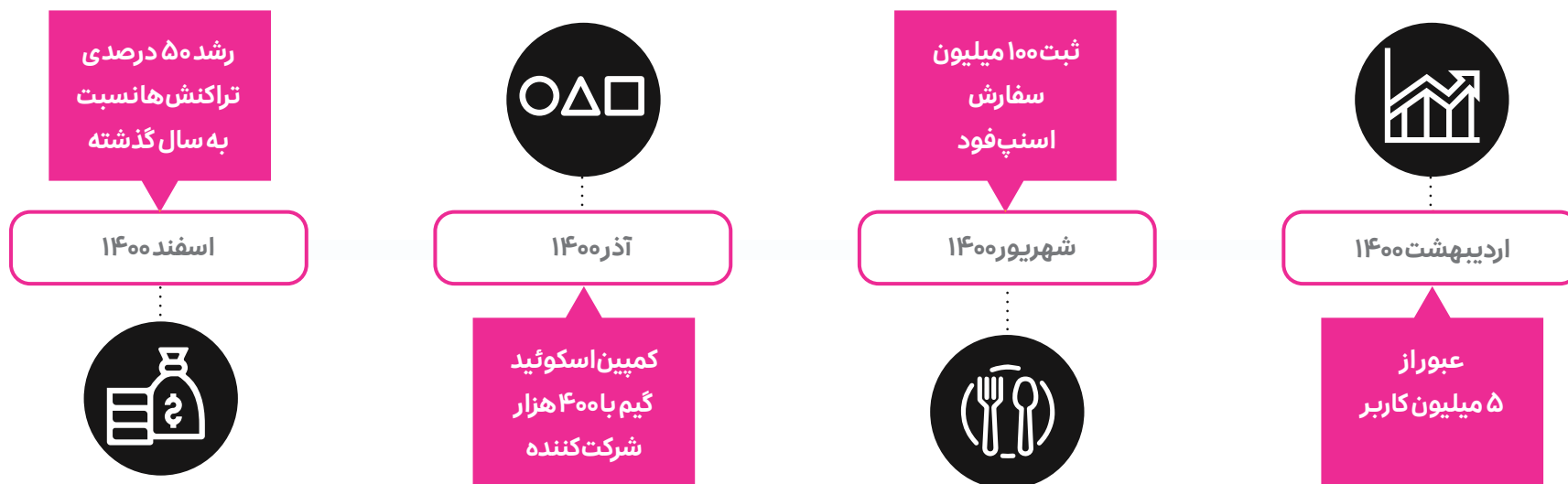
## اسنپ فود؛ تجربه‌ی آسان سفارش غذا

تا قبل از تولد اسنپ فود سفارش اینترنتی غذا تنها یک رویا بود. این رویا در سال ۱۳۸۸ به واقعیت تبدیل شد و به سرعت طرفداران خود را در بین مردم ایران پیدا کرد و به فرهنگ جدید سفارش غذا تبدیل شد. تنوع بی نظیر غذاها اعم از ایرانی، سنتی، فرنگی، چینی، دریایی، ایتالیایی، مغولی، فست فود، گیاهی، رژیمی و ... تنها مزیتی نیست که اسنپ فود را خاص می‌کند. این اپ با فراهم کردن امکان سفارش شیرینی، نان، میوه، آجیل، پروتئین و ... کاربرانش را در سفارش هر نوع خوراکی از هر نقطه‌ی شهر همراهی می‌کند. اسنپ فود با یکسان‌سازی قیمت منوهای خود با منوی رستوران تلاش می‌کند تا از طریق شفافیت در قیمت به اعتماد کاربران خود پاسخ دهد. همچنین تخفیف‌ها و فودپارتی‌ها این سامانه را به گزینه‌ی محبوب و انتخاب همیشگی کاربرانش تبدیل کرده است. اما از دیگر جذابیت‌های سفارش غذا در اسنپ فود می‌توان به منوی به‌روز و عکس‌های واقعی غذاها اشاره کرد که انتخاب راحتی برای مشکل‌پسندها آسان می‌کند.



# اسنپ! فود

## تایم لاین وقایع مهم اسنپ فود



پرخردترین کاربر سال

۸,۵۶۰

سفارش (به ارزش ۲۳,۷۵۴,۱۵۰ تومان)



سریع‌ترین ارسال اسنپ فود

یک دقیقه

برای مسافت ۱۰۰ متر



بیشترین تعداد کامنت یک کاربر

۵۴۲

کامنت

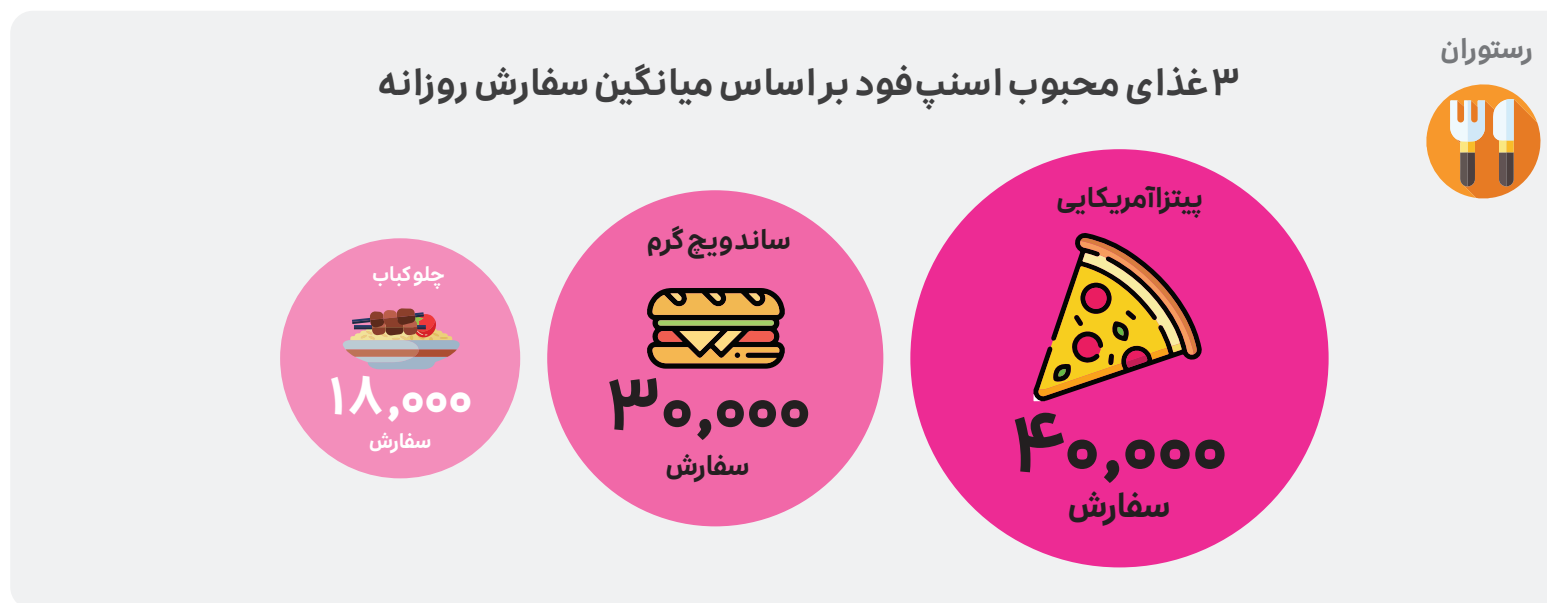


گران‌قیمت‌ترین سفارش اسنپ فود

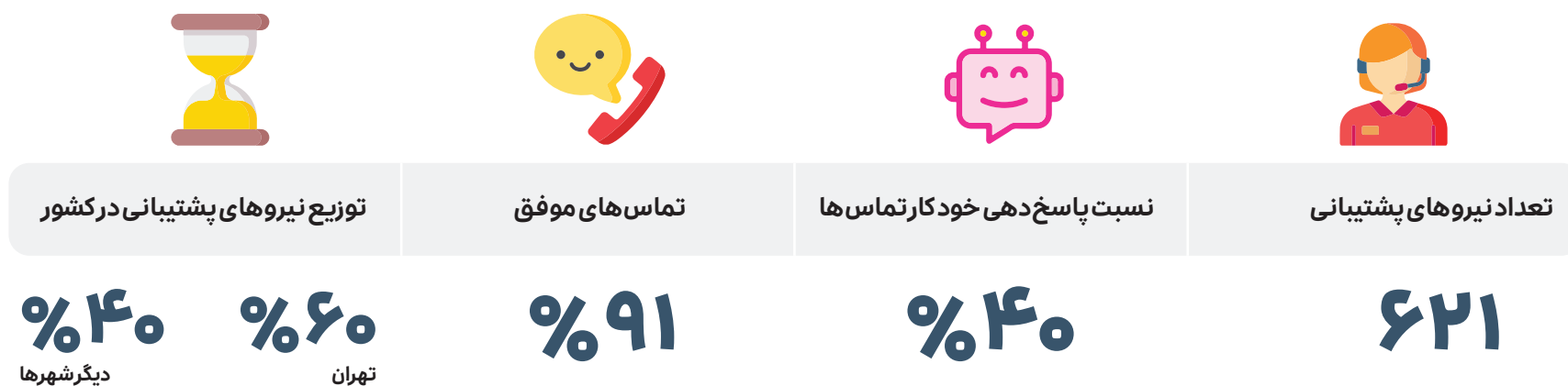
۴۲,۵۷۰,۰۰۰

۸۶۰ پرس خوراک جوجه کباب





در پشتیبانی اسنپ فود چه می‌گذرد؟





سعید لطفی  
مدیرعامل اسنپ فود



هدف از تلاش ۱۵۰۰ نفر در بدنه‌ی تیم اسنپ فود و بیش از ۶۰۰۰ سفیر در ناوگان ارسال، همواره در راستای ارائه‌ی بهترین خدمات و محسوس کردن آن در زندگی روزمره‌ی همراهان اسنپ فود بوده است. در سال ۱۴۰۰، تمرکز ویژه‌ای بر بخش‌های پشتیبانی سفارش‌های کاربران، ارسال سفارش‌ها و پشتیبانی از بالغ بر ۳۰ هزار فروشگاه خدمات‌دهنده اسنپ فود داشتیم. همچنین تلاش کردیم با اضافه و تقویت کردن سرویس‌های متنوع اعم از نان، شیرینی، میوه، پروتئین و دیگر سرویس‌ها در مسیر خدمات‌رسانی بیشتر قدم برداریم.



محبوب‌ترین:  
نان سنگک

نان



**۸,۵۰۰,۰۰۰**

نان سنگک در اسنپ‌فود سفارش داده شده

پروتئین



مجموع سفارش‌ها

محبوب‌ترین‌ها

**+ ۳,۰۰۰**

تن معادل ۲ میلیون و ۲۲۱ هزار کیلوگرم

سینه‌ی مرغ بدون استخوان، گوشت چرخ کرده



محبوب‌ترین‌ها:  
گوجه فرنگی، موز، خیار، پیاز، سیب زمینی

میوه



**۱۲,۰۰۰**

تن میوه از اسنپ‌فود سفارش داده شده است

**۲۵%**

از نوشیدنی‌های سفارش داده شده همراه با غذا نوشابه بوده است



Snapp!  
Food





علیرضا صادقی پور  
مدیر ارشد فنی



در سالی که گذشت، اسنپ فود از نظر تنوع سرویس‌ها، پراکندگی جغرافیایی، تعداد کاربران و سفارش‌ها رشد چشمگیری را تجربه کرد. این رشد در مقاطع مختلف ما را با چالش‌های مختلفی مواجه کرد که سعی کردیم در کوتاهترین زمان این مشکلات را برطرف کنیم. امیدواریم در سال جدید با ادامه مسیر بهبود و پیشرفت، به همه کاربرانمان در همه جای کشور، سرویس بهتری را ارائه دهیم.



## اقدامات اسنپ فود برای بهبود تجربه‌ی کاربری



بازطراحی و عرضه‌ی  
نسخه‌ی جدید دسکتاپ



بازطراحی فرایند جستجو



پشتیبانی خودکار



نمایش زمان ارسال سفارش  
پیش از ثبت



بازطراحی اطلاعات منوی  
فروشنده



بازطراحی پیگیری سفارش با هدف  
نمایش دقیق دلایل تاخیر



بازطراحی کامل اپلیکیشن بیک  
اسنپ فود



بازطراحی چک اوت



## ثمر رشیدبیگی

مدیر ارشد مالی و عضو هیئت مدیره اسنپ فود



در ۵ سال اخیر سهم سفارش اینترنتی کالاها در نقاط مختلف کشور افزایش یافته است و خوشحالیم که اسنپ فود در این زمینه نقش مهمی داشته است. حالا اسنپ فود در بیش از ۱۷۰ شهر کشور آماده‌ی خدمت‌رسانی به کاربرانش است و این نشان‌دهنده یک تغییر بزرگ در شیوه‌ی زندگی مردم است.



**Snapp!**  
**Trip**

سحر شیشه‌گر  
مدیرعامل اسنپ‌تریپ

صبا مرتضوی  
مدیرعامل اسنپ‌تریپ



## اسنپ تریپ؛ رزرو هتل و خرید بلیت هواپیما، اتوبوس، قطار

صنعت گردشگری، در دو سال اخیر و با همه گیری کرونا، به شدت تحت تاثیر قرار گرفت. در سال اول همه گیری و دوران قرنطینه، سفرها کاهش یافت و تنها به موارد کاری و ضروری ختم شد. بسیاری از هتل ها ظرفیت ها را کاهش دادند و حدود نیمی از آن ها تعطیل شدند. ظرفیت پروازها نیز حدود ۴۰٪ کاهش پیدا کرد و قیمت بلیت هواپیما با افزایش ناگهانی مواجه شد. اسنپ تریپ در این دوران، تلاش کرد با وجود فراهم کردن امکان سفر امن و بهداشتی، مردم را از رفتن به سفرهای غیر ضروری بازدارد. در سال دوم همه گیری و با آغاز واکسیناسیون سراسری در کشور محدودیت ها نیز کاهش یافت، در این شرایط، همچنان سلامت هم وطنان برای اسنپ تریپ در اولویت بود و اقدامات متنوعی برای سفری سلامت انجام شد. با گسترش واکسیناسیون سراسری و از سرگیری پروازها با ظرفیت کامل در پاییز ۱۴۰۰، اسنپ تریپ هم توانست سهم بزرگ تری از بازار سفر و گردشگری داخلی و خارجی را از آن خود کند.



# اسنپ! تریپ

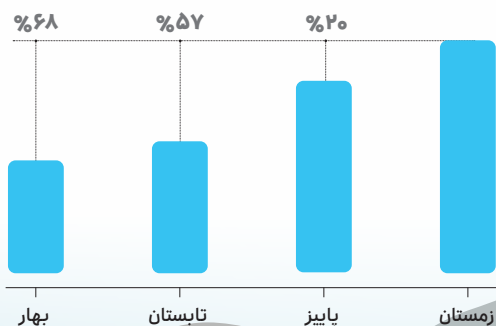


سهم اسنپ تریپ از بازار فروش بلیت پرواز داخلی در پایان سال ۱۴۰۰ نسبت به ابتدای سال ۱۳۹۹ به میزان ۴۴۲٪ رشد کرد

**۴۴۲٪**



رشد فروش اسنپ تریپ در زمستان، نسبت به فصول قبل



### زمستان؛ فصل رویایی سفر!

فصل زمستان پرفروش ترین فصل سال ۱۴۰۰ برای اسنپ تریپ بود.



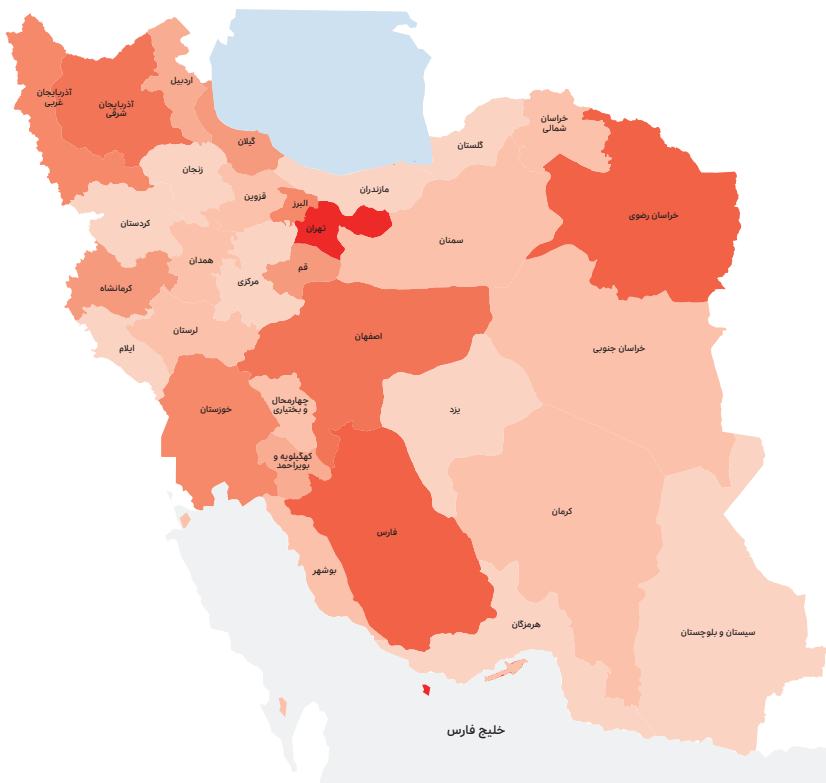


## سحر شیشه‌گر مدیرعامل اسنپ‌تریپ

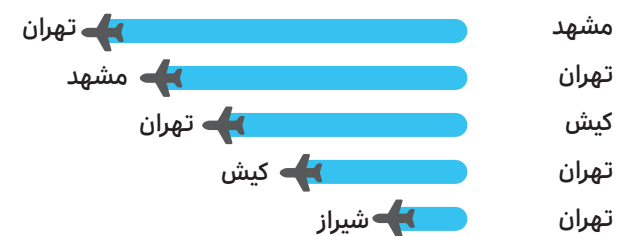


نیمه اول ۱۴۰۰، به دلیل شیوع کرونا و ظرفیت ۶۰ درصدی پروازها، صنعت گردشگری با اقبال مواجه نشد. پیش‌بینی ما برای نیمه‌ی دوم سال، بازگشت به اوج روزهای سفر بود. بنابراین فعالیت خود را بر اجرای کمپین‌های مختلف برای دوران پس از پاندمی استوار کردیم و توانستیم با نزدیک شدن به نوروز، تسریع واکسیناسیون سراسری و از سرگیری پروازها با ظرفیت کامل، نتیجه‌ی فعالیت‌های مان را ببینیم و زمستان ۱۴۰۰ را به پرفروش‌ترین فصل در زمینه‌ی فروش بلیت پرواز داخلی تبدیل کنیم.

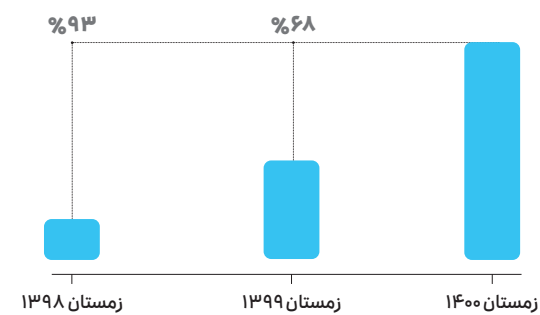




### محبوب‌ترین مسیرهای پرواز داخلی



### رشد فروش بلیت پرواز داخلی در زمستان ۱۴۰۰ نسبت به سال‌های قبل

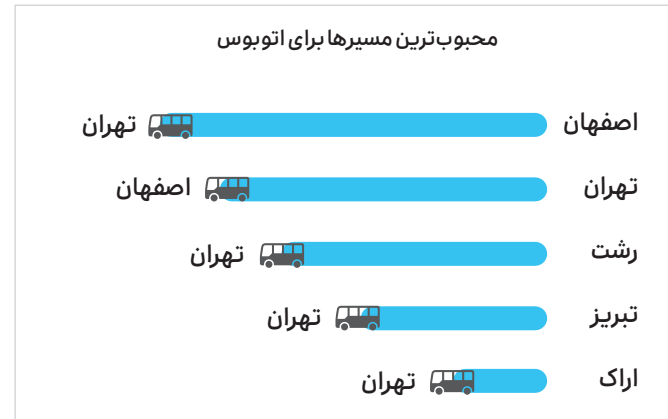
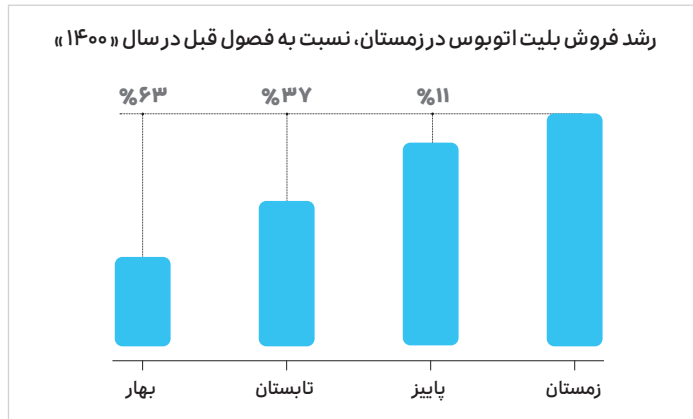






# اتوبوس

شنبه ۲۱ اسفند  
پرفروش‌ترین روز سال ۱۴۰۰ در  
فروش بلیت اتوبوس

# قطار

شنبه ۷ اسفند  
پرفروش‌ترین روز سال ۱۴۰۰ در  
فروش بلیت قطار

رشد فروش سرویس  
بلیت قطار نسبت به  
سال ۱۳۹۹

# ۸۷٪

زمستان

پاییز

تابستان

بهار



پرسفرترین کاربر سال  
در سال ۱۴۰۰ شخصی با **۱۳۳ شب** اقامت در هتل های مختلف ایران، به عنوان پرسفرترین کاربر اسنپ تریپ شناخته شد. او در این سال، بیشتر از **۸۰ میلیون تومان** برای اقامت هزینه کرد.



## صبا مرتضوی

مدیرعامل اسنپ‌تریپ



در دوران پاندمی، ما نه تنها مردم را به جلوگیری از سفرهای غیرضروری تشویق کردیم، بلکه با طرح کنسلی رایگان توانستیم امکان کنسل کردن اقامت در آخرین لحظه بدون پرداخت جریمه را برای مسافرانمان فراهم کنیم. در دوران شیوع کرونا، متأسفانه حدود نیمی از هتل‌ها تعطیل شدند و در سال ۱۴۰۰ و پس از واکسیناسیون سراسری بسیاری از هتل‌ها مجدداً بازگشایی شدند و با تدابیری که ما برای پس از گذار از این دوران داشتیم، توانستیم بیشترین ظرفیت ممکن هتل‌ها را برای مشتریانمان فراهم کنیم و رکورد رزرو هتل داخلی را در نوروز ۱۴۰۱ ثبت کردیم.



**Snapp!  
Market**



**Snapp!  
Express**



**Snapp!  
Market**



رامین لایقی  
مدیرعامل اسنپمارکت

مسعود طباطبایی  
مدیرعامل اسنپ اکسپرس

پویا رستگار  
مدیرعامل اسنپمارکت

## سوپرمارکت اسنپ؛ از تحویل فوری تا تخفیف بیشتر

سوپرمارکت اسنپ خدمات خود را در دو بخش اسنپ اکسپرس و اسنپ مارکت ارائه می‌دهد. اسنپ اکسپرس با «تحویل فوری» از سوپرمارکت‌های محلی و فروشگاه‌های زنجیره‌ای و اسنپ مارکت با «تخفیف بیشتر» از هایپر استار به مشتریان خود سرویس می‌دهند. این دو سرویس با ارسال فوری کالا و تخفیف‌های شگفت‌انگیز و تنوع کالایی بسیار تمامی نیازهای هواداران خرید آنلاین را پاسخگو هستند. اسنپ اکسپرس از طریق گزینه‌ی سوپرمارکت در صفحه‌ی نخست اپلیکیشن اسنپ فود و گزینه‌ی «تحویل فوری» در بخش سوپرمارکت سوپر اپلیکیشن اسنپ در دسترس کاربران است. اسنپ مارکت نیز از طریق اپلیکیشن و سایت اختصاصی خود و همچنین گزینه‌ی «تخفیف بیشتر» در بخش سوپرمارکت سوپر اپلیکیشن اسنپ در دسترس کاربران است. با استفاده از این دو سرویس از حمل و نقل خرید‌های کلی و عمده‌ی سوپرمارکتی بی‌نیاز خواهید شد و دغدغه‌ی ترافیک و جای پارک نخواهید داشت و در وقت خود صرفه‌جویی خواهید کرد. همچنین پشتیبانی این سرویس‌ها تا زمان جلب رضایت کاربران در کنار آنها خواهد بود و خرید شما را دلچسب‌تر خواهد کرد.



اسنپ!  
مارکت

اسنپ!  
اکسپرس

بیشترین اقلام خریداری شده

# ۵۳۶,۰۴۱

در یک روز

سریع‌ترین ارسال سوپرمارکت



## ۶ دقیقه و ۱۶ ثانیه

# %۱۸۴

رشد تامین کنندگان در سوپرمارکت نسبت به سال قبل





## مسعود طباطبایی مدیرعامل اسنپ اکسپرس



در سالی که گذشت با افزایش ۱۸۰ درصدی تعداد فروشگاه‌هایی که با سوپرمارکت اسنپ همکاری می‌کنند، توانستیم بیش از ۲۵۰۰ فرصت شغلی ایجاد کنیم. همچنین امکان خرید اعتباری به عنوان یک قابلیت ویژه به سوپرمارکت اسنپ افزوده شد. ما همواره با افزایش کانال‌های دسترسی تلاش می‌کنیم تجربه‌ی دلپذیری را برای کاربران خود فراهم کنیم. پشتیبانی سوپرمارکت اسنپ در هفت روز هفته همراه مشتریان است و در دسترس بودن سایت و اپلیکیشن، خرید روزانه‌ی مردم را به خصوص در دوران کرونا آسان کرد.









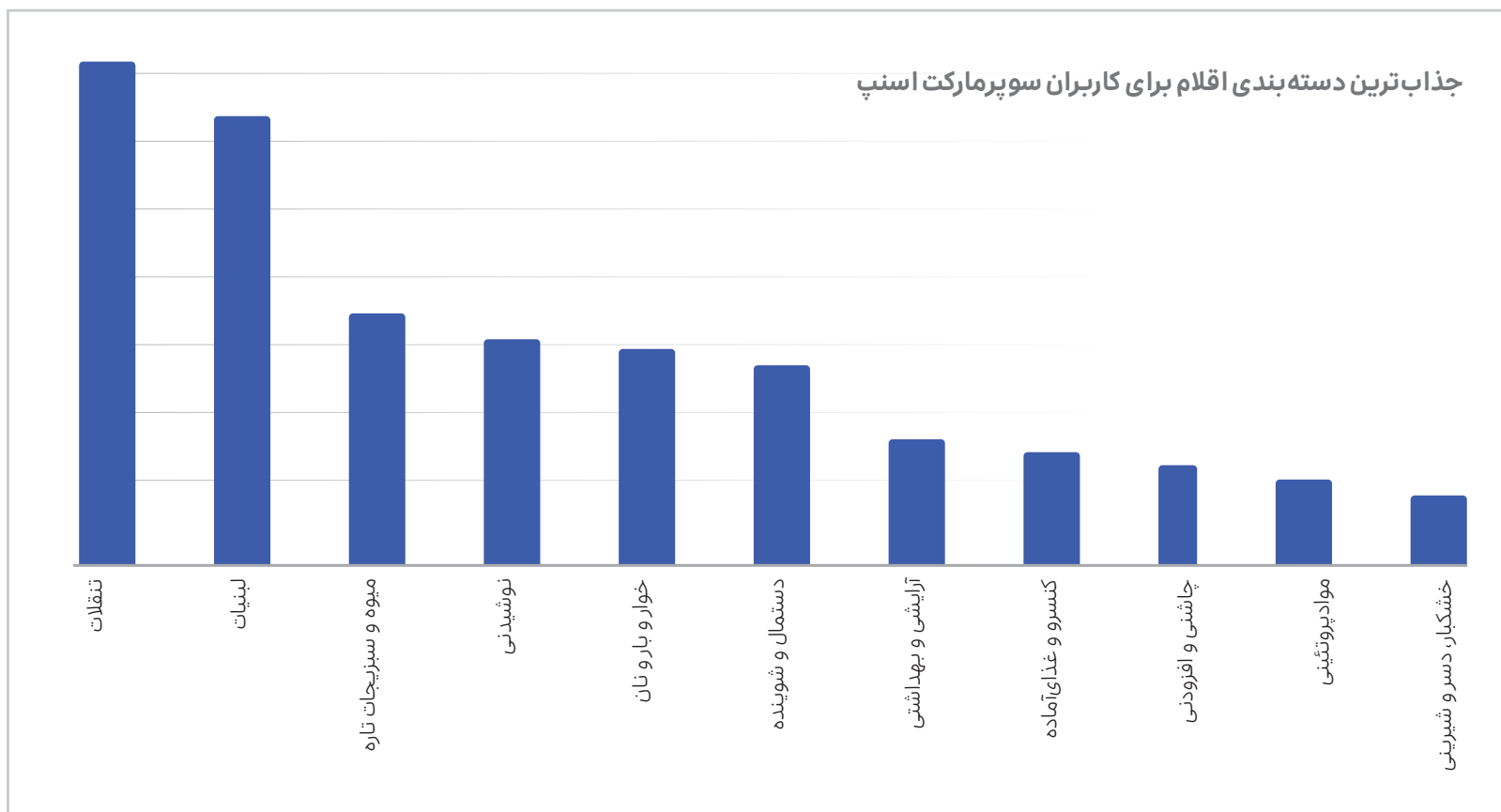
## پویا رستگار

مدیرعامل اسنپ مارکت



خرید آسان، متنوع و قیمت‌های رقابتی سه مولفه‌ی مهم برای خرید آنلاین سوپرمارکتی است. سهم این سه مولفه به تناسب حضور مصرف‌کننده در کلان شهرها و شهرهای کوچک‌تر متفاوت است، به همین علت در سال ۱۴۰۰ سوپرمارکت اسنپ با افتتاح چندین شعبه و مرکز پردازش کالا، تلاش کرد تا با افزایش مناطق تحت پوشش و به تناسب آن سطح خدمات و تنوع محصولات را به میزان قابل توجهی در شهرهای مختلف افزایش دهد. این افزایش و رشد، توأم با افزایش سطح رضایت مشتریان و تنوع کالاها بود؛ طبق مستندات تحقیقات بازار، سوپرمارکت اسنپ رتبه‌ی اول بهترین قیمت، بالاترین رضایت مشتری و بیشترین تنوع محصول را در این سال به دست آورد.





تعداد بستنی‌های ارسال  
شده در سال ۱۴۰۰

**+۱۴,۰۰۰,۰۰۰**



نزدیک به

۵۸۳

کالا در هر دقیقه



بیشترین کالای ارسالی در یک ساعت

+۳۵,۰۰۰

کالا



رشد تعداد سفارشات سوپرمارکت در سال ۱۴۰۰

%۱۲۰



رشد تعداد فروشگاه‌های سوپرمارکت در سال ۱۴۰۰

%۱۸۰

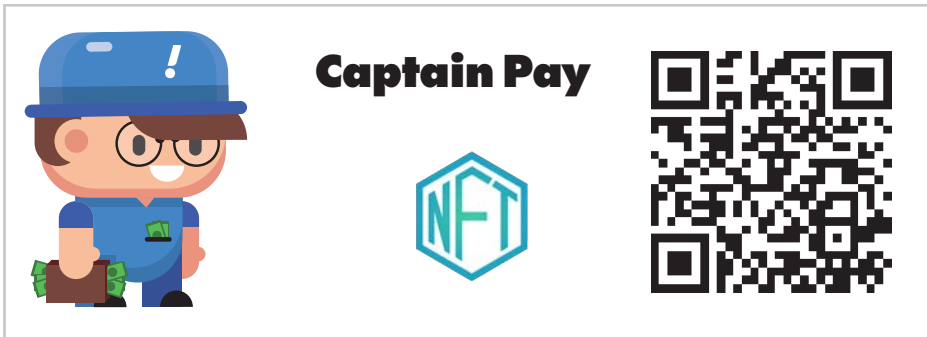
Snapp!  
Pay



احسان رحمانی نیا  
عضو هیئت مدیره اسنپ پی

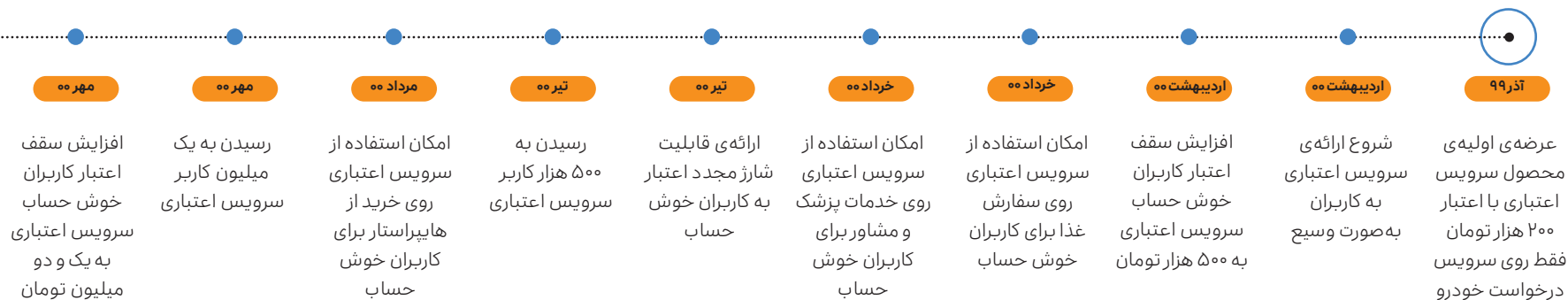
## اسنپ پی؛ راهکار مالی هوشمند و سریع

اسنپ پی، اولین ارائه دهنده BNPL (الان بخر، بعدا پرداخت کن) در ایران با نام سرویس اعتباری است که ارائه ی این سرویس را با هدف ایجاد فراگیری مالی از سال ۹۹ آغاز کرد. این مدل یکی از جدیدترین شیوه های پرداخت در دنیا است که محبوبیت زیادی به خصوص بین نسل جوان دارد. ارائه ی این خدمت توسط اسنپ پی، نقطه ی عطفی در صنعت پرداخت و ارائه ی اعتبار خرد در ایران بود که با استقبال گسترده کاربران مواجه شد. با استفاده از این روش پرداخت، کاربران سوپر اپلیکیشن اسنپ می توانند محصولات و خدمات مورد نیاز خود را در لحظه خرید یا دریافت کنند و مبلغ آن را در پایان ماه بازگردانند. در حال حاضر سرویس اعتباری برای خدمات درخواست خودرو و موتور، سفارش غذا، سفارش از سوپرمارکت و هایپراستار، پزشک و مشاوره و سفارش از داروخانه فعال است. همچنین اسنپ پی قصد دارد در سال ۱۴۰۱ امکان استفاده از این سرویس را روی محصولات و خدمات متنوع تری فراهم کند.



# اسنپ پی™

### تایم لاین وقایع مهم اسنپ پی



### تعداد کل کاربران سرویس اعتباری

+ ۴,۰۰۰,۰۰۰



### رکورد سال ۱۴۰۰

۱۹۵,۶۲۱

تراکنش با سرویس اعتباری در یک روز

۹ اسفند ۱۴۰۰



انتخاب سرویس اعتباری اسنپ پی

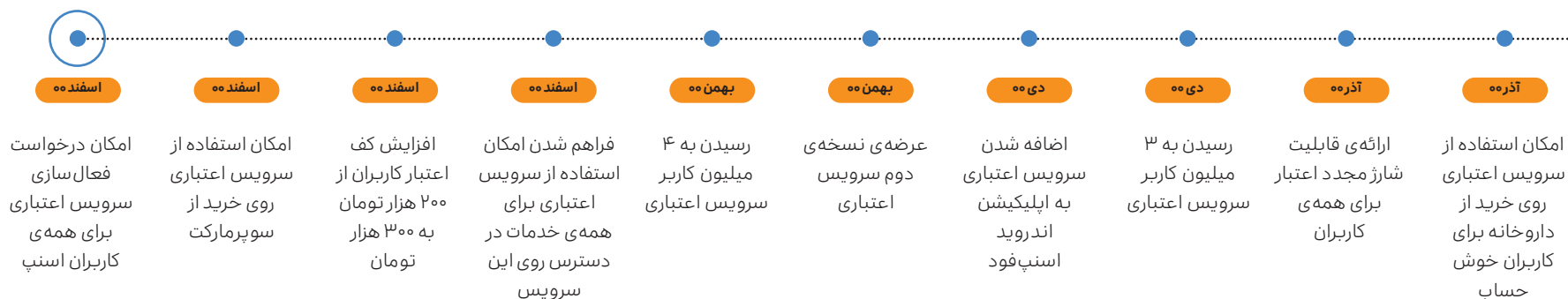
**نوآوری برتر ایرانی**

در ششمین جشنواره ملی نوآوری برتر ایرانی

میزان رشد سرویس اعتباری در سال ۱۴۰۰

**۴,۷۸۴%**

رشد



## بازه‌ی سنی کاربران سرویس اعتباری

جوان‌ترین کاربر

۲۵ تیر ۱۳۸۲

تاریخ تولد



مسن‌ترین کاربر

۷ تیر ۱۳۱۰

تاریخ تولد



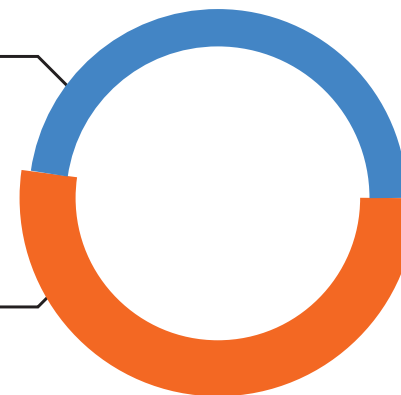
کاربر مرد

۴۸%



کاربر زن

۵۲%



۲۵۷

رکورد تعداد دفعات  
استفاده‌ی یک کاربر  
از سرویس اعتباری  
در یک ماه

۳۶

رکورد تعداد دفعات  
استفاده‌ی یک کاربر  
از سرویس اعتباری  
در یک روز

کاربری که بیشترین تعداد تراکنش با سرویس اعتباری در یک سال اخیر را داشته:

**۶۶۷ بار**

تعداد تراکنش‌های کاربر در یک سال اخیر

**۳۴۷,۵۹۵,۷۶۰ ریال**

مجموع ریالی تراکنش‌های یک سال اخیر

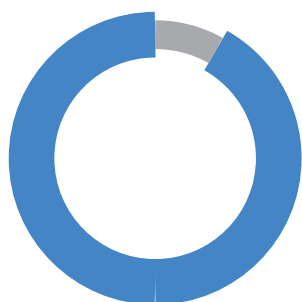
کاربری که بیشترین تعداد دفعات تراکنش با سرویس اعتباری در یک سال اخیر را داشته:

**۱,۱۹۰ بار**

تعداد تراکنش‌های کاربر در یک سال اخیر

**۲۰۱,۹۶۱,۳۶۰ ریال**

مجموع ریالی



**۹۰%**

کاربرانی که سرویس اعتباری‌شان را فعال کرده‌اند، از این سرویس حداقل یکبار استفاده موفق داشته‌اند.

**۳۸%**

کاربران حداقل یک بار بیش از ۵۰ درصد اعتبارشان را در ۵ روز اول ماه استفاده کرده‌اند.



### اهداف اسنپی برای سال ۱۴۰۱

انتشار محصول جدید سرویس اعتباری با عنوان «اعتبار اقساطی»

ارائه سرویس روی سایر محصولات اسنپ و گسترش شبکه پذیرندگی به خارج از گروه اسنپ

افزایش کاربران سرویس اعتباری به میزان ۱۰۰ درصد





مجید حسامی  
مدیرعامل اسنپ‌پی



۱۴۰۰ سال معرفی سرویس BNPL (الان بخر، بعداً پرداخت کن!) برای نخستین بار به جامعه‌ی ایرانی و نقطه‌ی عطفی در صنعت پرداخت کشور بود. استقبال گسترده‌ی کاربران از سرویس اعتباری اسنپ‌پی منجر به شکل‌گیری محصولات مشابهی متعددی در این حوزه شد و سال ۱۴۰۱، سال پرقابتی در حوزه‌ی BNPL خواهد بود. ما در اسنپ‌پی برای این چالش مشتاقانه آماده هستیم و سعی می‌کنیم پیشتازی خود را در این حوزه حفظ کنیم و بتوانیم با ارائه‌ی محصولات و خدمات متنوع‌تر به تعداد بیشتری از کاربران به رشد حوزه‌ی پرداخت و توسعه‌ی فراگیری مالی در کشور کمک کنیم.



مسعود تاجفرد

هم بنیانگذار و رئیس هیئت مدیره اسنپ دکتر


گلرخ داوران

هم بنیانگذار و مدیرعامل اسنپ دکتر





## اسنپ دکتر؛ پاسخگوی تمام نیازهای درمانی

سرویس‌های مختلف اسنپ نقش پررنگی در فرهنگ‌سازی و جا انداختن استفاده از خدمات آنلاین در کشور ایفا کردند. اسنپ دکتری یکی از مهم‌ترین و شاید پرچالش‌ترین این سرویس‌هاست که به‌ویژه در دوران کرونا توانست خدمات نوین، حیاتی و تاثیرگذاری ارائه دهد. امروز می‌دانیم که برای مشاوره و برخی خدمات پایه‌ی پزشکی لازم نیست حتماً به‌طور حضوری به پزشک مراجعه کنیم. اسنپ دکتر، به‌عنوان پل ارتباطی میان کاربران با ارائه‌دهندگان خدمات پزشکی و روانشناسی، به افراد زیادی کمک کرد تا در دوران قرنطینه بدون خروج از خانه و ورود به مکان‌های پرخطر از خدمات پزشکی بهره‌مند شوند. تیم نوآور اسنپ دکتر، خود را به مشاوره‌ی پزشکی و روانشناسی، خدمات پزشکی و پرستاری در منزل و آزمایش‌های پزشکی و کرونا محدود نکرد و در سال ۱۴۰۰ سرویس نوبت‌دهی آنلاین مطب، آزمایش طب کار و سفارش دارو را نیز به خدمات خود افزود تا در حوزه‌ی خدمات آنلاین درمانی گام‌های موثر و بزرگتری بردارد.



**Super healo**



# اسنپ! دکتر

قابلیت‌های  
جدید اسنپ‌دکتر  
در سال گذشته



سفارش دارو



آزمایش طب کار برای  
سازمان‌ها



سرویس نوبت‌دهی  
آنلاین مطب

تعداد تست کرونای سازمانی

۱۱,۵۰۲

خدمات



آزمایش پزشکی و کرونا

۱۸۹,۱۷۳

کاربر از خدمات کرونا شامل تست یا مشاوره‌ی

پزشکی استفاده کرده‌اند

محبوب‌ترین سرویس‌ها در اسنپ‌دکتر

مشاوره‌ی روانشناسی

مشاوره‌ی پزشکی

سفارش دارو

خدمات پزشکی، پرستاری و آزمایشگاهی در منزل

+۱,۰۰۰

پرسفارش‌ترین کاربر سال

پرسفارش‌ترین کاربر سال بیش از هزار بار  
از خدمات مشاوره‌ی روانشناسی و پزشکی  
استفاده کرده است.



پزشک و پرستار در منزل

تعداد درخواست‌های تزریقات

۱۴,۵۴۵

درخواست

سفارش‌های بخش خدمات در منزل

۱۳۲,۳۰۵

درخواست

محبوب‌ترین موارد درخواست

سفرش ۲۵۴۲

تزریقات

سفرش ۳۶۱۹

سرم‌تراپی



## گلرخ داوران

مدیرعامل و هم‌بنیانگذار اسنپ‌دکتر



اسنپ‌دکتر در راستای مسئولیت اجتماعی خود در دو فاز، طرح «سلامتی ببخشیم» را به اجرا درآورده است. در فاز اول که از ۲۸ تیر تا ۱۱ مرداد ۱۴۰۰ برگزار شد، خدمات مشاوره‌ی پزشکی و روانشناسی و سفارش آنلاین نسخه‌ی دارو را به صورت رایگان در اختیار تمام افراد دارای معلولیت و بیماری‌های خاص قرار دادیم. فاز دوم این طرح نیز از ۱۲ تا ۱۶ آذر به مناسبت روز جهانی افراد دارای معلولیت و با هدف افزایش سطح دسترسی این افراد به خدمات پزشکی و روانشناسی اجرا شد.





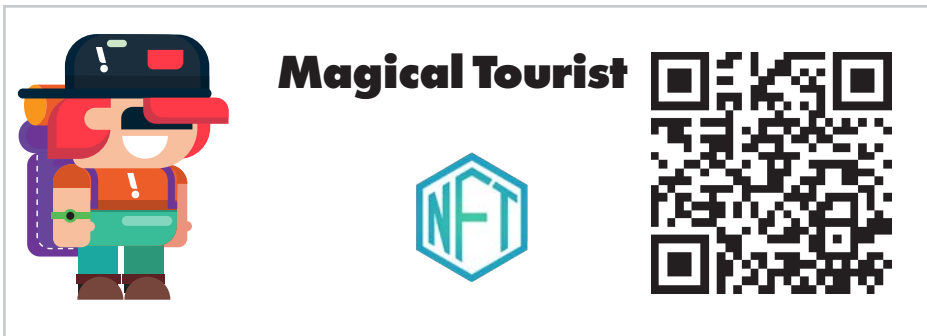
امیرحسین جهان‌دیده  
مدیرعامل اسنپ‌روم

Snapp!  
Room



## اسنپ روم؛ رزرو هتل و مهمان پذیرهای اقتصادی

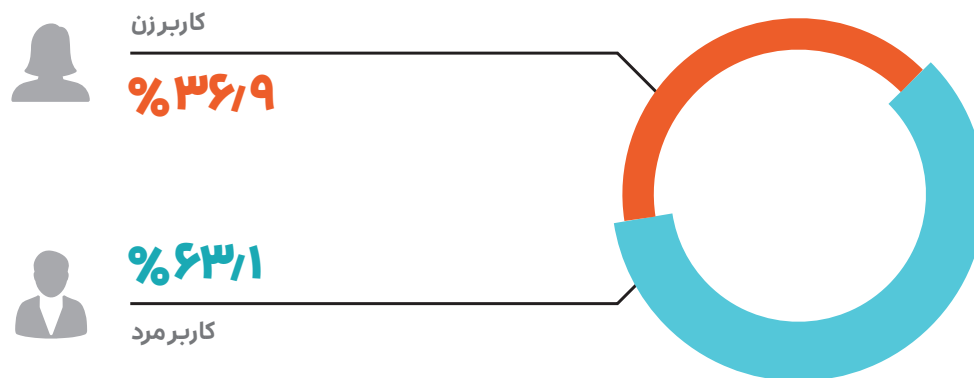
تیم اسنپ روم در سال ۹۶ با هدف ارائه‌ی خدمات بهتر برای سفرهای اقتصادی شکل گرفت و حالا بعد از ۵ سال توانسته در شهرهای مختلف کشور، از شمال تا جنوب و از شرق تا غرب خدمات خود را به مسافران ارائه دهد. اقامتی با کیفیت اما با کمترین قیمت، هدف اسنپ روم ایجاد تجربه‌ی بهتر از سفرهای اقتصادی است و تلاش می‌کند تا همه‌ی افراد با هر میزان بودجه، اقامت خوبی را در طول سفر داشته باشند. این سرویس اقتصادی با توجه به نظرات کاربران، امکانات و خدمات خود را روز به روز بهبود بخشیده و حالا با ارائه‌ی خدماتی چون هتل‌های اختصاصی اسنپ روم، امکان کنسلی رایگان، امکان رزرو حضوری در اقامتگاه و اینترنت رایگان در محل اقامت توانسته است در بین پرتعدادترین ارائه‌دهنده‌های خدمات رزرو اقامتگاه قرار گیرد. در سال گذشته اسنپ روم با همکاری اقامتگاه‌های بومی و سنتی کشور علاوه بر کمک به حفظ فرهنگ بومی شهرهای مختلف سعی کرد برای توانمندسازی و اشتغال کسانی که دغدغه‌ی حفظ فرهنگ و هنر داشته‌اند قدمی بردارد.



# اسنپ! روم



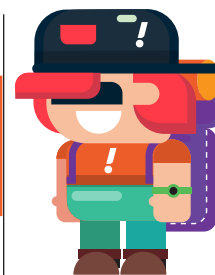
### نسبت جنسیت کاربران اسنپ روم



اتاق توسط یک کاربر	رشد در یک سال اخیر	بیشترین همراهی کاربر با اسنپ روم
--------------------	--------------------	----------------------------------

# ۳۰

شب

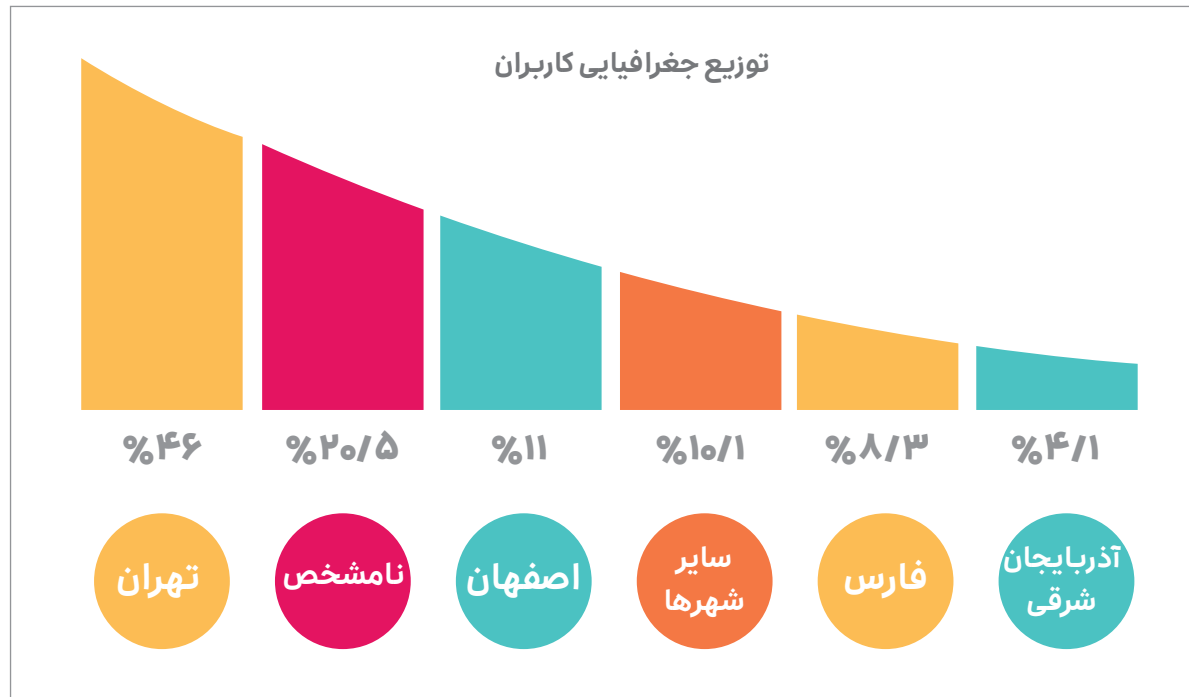


# ۲۵۶

شب اقامت



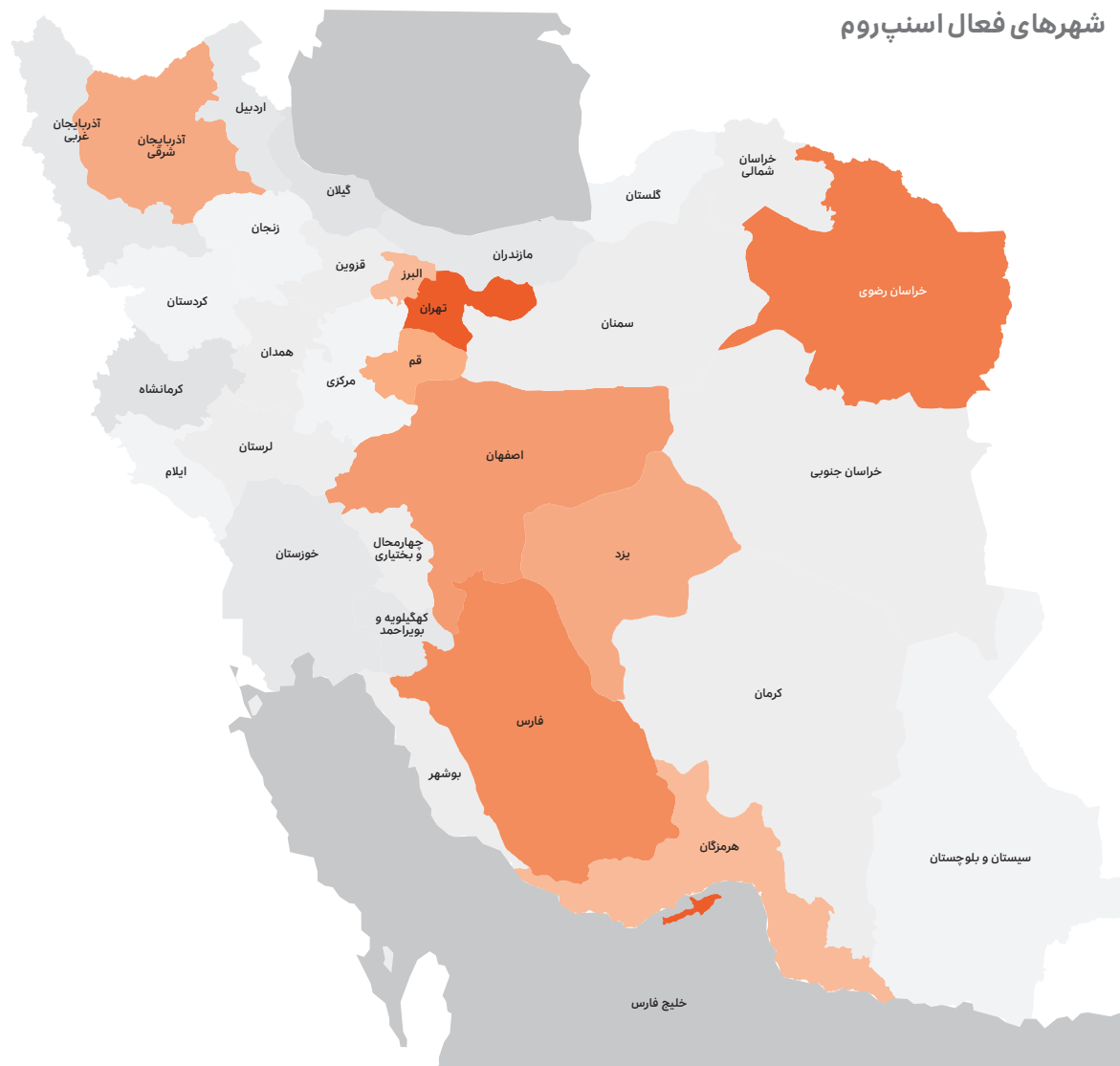




توزیع سنی کاربران



### شهرهای فعال اسنپ‌روم



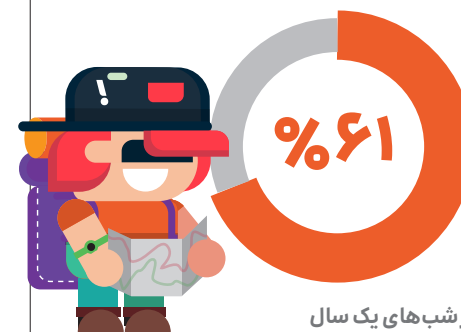
### محبوب‌ترین شهرها

- ۰۱ تهران
- ۰۲ مشهد
- ۰۳ اصفهان
- ۰۴ شیراز

فعال‌ترین کاربر سال با ۱۸۳ سفارش

۲۵۳

شب اقامت





صادق طاهری  
سرپرست عملیات اسنپ‌روم



با تحلیل اکوسیستم گردشگری داخلی به این نتیجه رسیدیم که ظرفیت و الگوی توزیع موقعیت‌های اقامت‌هتلی در کشور به گونه‌ای است که پاسخگوی همه‌ی درخواست‌های این بازار نیست، از این رو برای رفع این نیاز در پایان سال ۱۴۰۰، قدم‌های اولیه‌ی ارائه‌ی موقعیت‌های اقامت‌غیرهتلی را برداشتیم. با توجه به فروکش کردن همه‌گیری کرونا و انباشت نیاز به سفر در چند سال گذشته، تحلیل‌های ما نشان می‌دهد که سال ۱۴۰۱ نقطه‌ی عطفی در بهره‌برداری از اقامت‌غیرهتلی به ویژه در مناطقی با حداقل توزیع هتل خواهد بود.



Snapp!  
Ticket

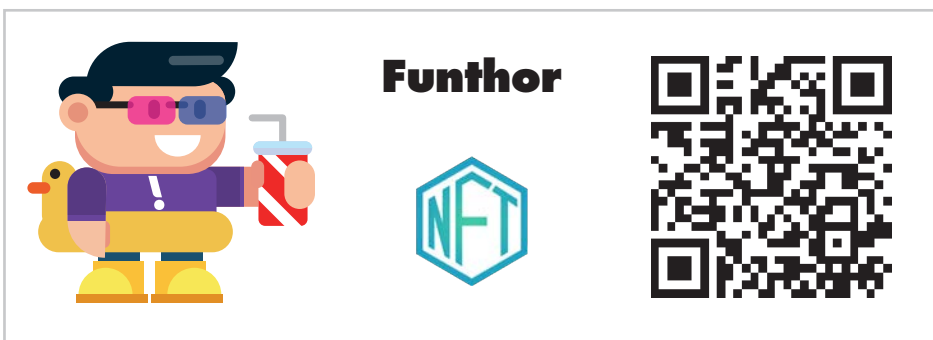


رضا ماهرنیا

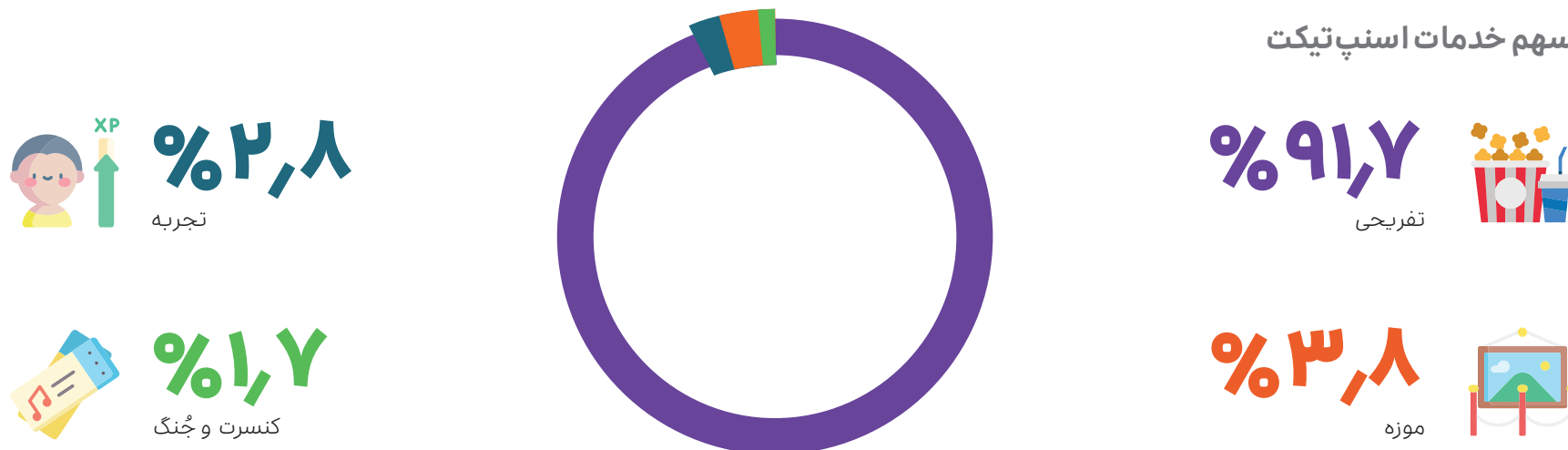
مدیر اجرایی اسنپ تیکت

## اسنپ تیکت؛ مجموعه‌ای از سرگرمی‌ها

اسنپ تیکت در سال ۱۴۰۰ با رویکردی نو در زمینه‌ی خرید بلیت رویدادهای گوناگون فعالیت خود را آغاز کرد. خرید بلیت رویدادهای تفریحی مانند اتاق فرار، استخر، پینت بال، شهربازی، تم پارک و ... در حال حاضر از این سامانه امکان پذیر است و در آینده خرید بلیت رویدادهای فرهنگی، آموزشی و تاریخی مانند تئاتر، سینما، کنسرت، موزه و مکان‌های تاریخی نیز افزوده خواهد شد. استفاده‌ی بیش از اندازه از کاغذ برای پرینت بلیت‌ها و همچنین مشکل بودن این روند برای بسیاری، یکی از دغدغه‌های مهم است که اسنپ تیکت از ابتدای فعالیت خود با جایگزین کردن بلیت‌های الکترونیکی به جای بلیت‌های کاغذی سعی کرده سهمی هرچند کوچک در حفظ طبیعت داشته باشد. سیستم مدرن کنترل بلیت اسنپ تیکت نیز با اتکا به همین موضوع راه‌اندازی شد تا تمام بلیت‌ها بدون نیاز به همراه داشتن نسخه‌ی کاغذی از روی موبایل، تبلت و ... قابل کنترل باشند.

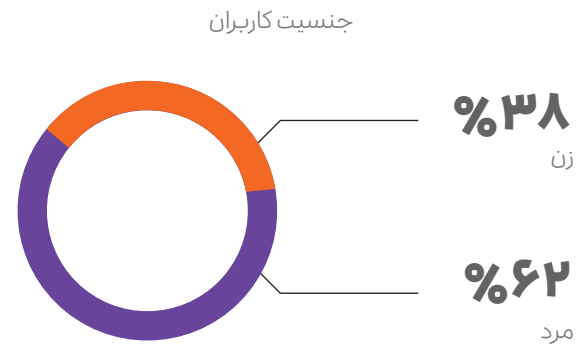
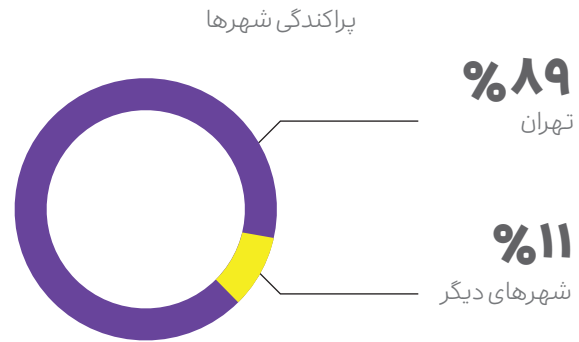


# اسنپ! تیکت

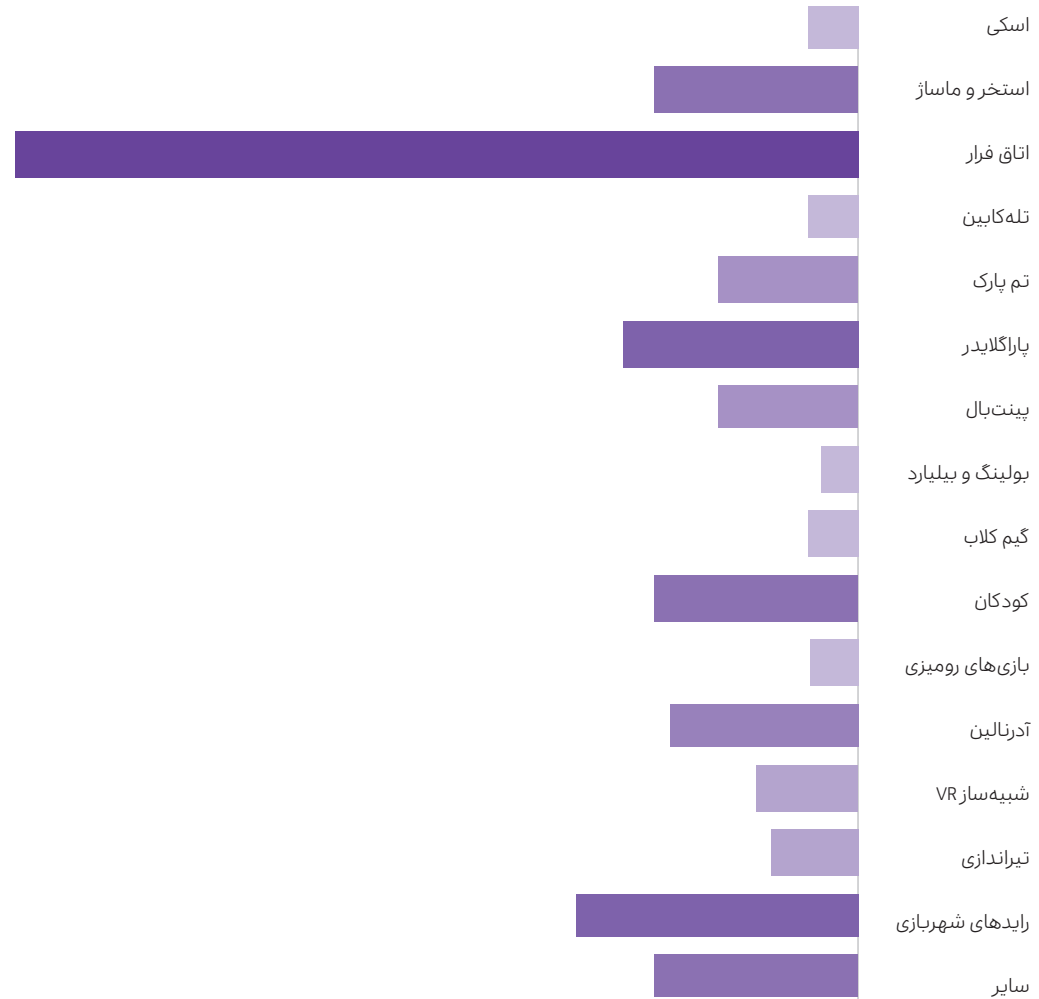


اسنپ تیکت در سالی که گذشت بیشتر روی دسته بندی تفریحی تمرکز کرد و به همین دلیل بیشتر رویدادها در این دسته قرار می گیرند.

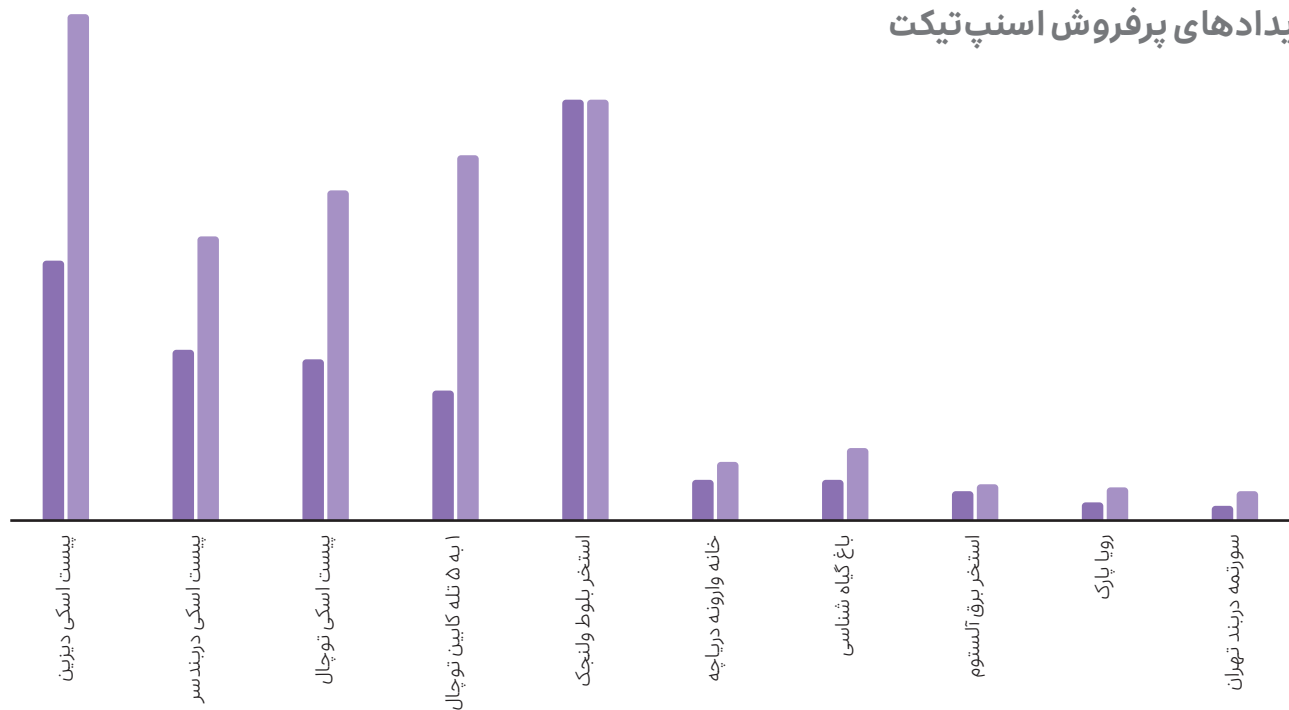
### کاربران اسنپ تیکت چه کسانی هستند؟



### توزیع زیرمجموعه‌های دسته‌ی تفریحی



### رویدادهای پرفروش اسنپ تیکت



### رویدادهای فعال در یک ماه اخیر به نسبت شهرها



- پیست اسکی دیزین
- پیست اسکی دربندسر
- پیست اسکی توچال
- ۱ به ۵ تله کابین توچال
- استخر بلوط ولنجک
- خانه وارونه دریاچه
- باغ گیاه شناسی
- استخر برق آلستوم
- رویا پارک
- سورتمه دربند تهران





رضا ماهرینیا  
مدیر اجرایی اسنپ تیکت



برنامه‌ریزی برای ایجاد لحظات شاد و خاطره‌انگیز کار بسیار لذت بخشی است. در گیشه ما تلاش می‌کنیم تا انتخاب‌های بهتری برای اوقات فراغت کاربران ایجاد کنیم و امیدواریم سال آینده با کاهش کرونا بتوانیم گزینه‌های هیجان‌انگیزتری به کاربرانمان ارائه دهیم.



علیرضا صادقیان  
مدیرعامل اسنپ ونچرز

Snapp!  
Ventures



## اسنپ ونچرز؛ حامی ایده‌های نوآورانه

اسنپ ونچرز، به عنوان بازوی سرمایه‌گذاری گروه اسنپ، در سال ۱۴۰۰ فعالیت خود را آغاز کرد تا تجربه و دانش خود را در کنار تامین مالی به تیم‌های نوپا و خلاق در اکوسیستم استارت‌آپی ایران ارائه کند. اسنپ ونچرز با در اختیار داشتن ابزارها و مزایای متعدد گروه اسنپ می‌تواند شرایطی را برای فرد یا تیم‌های نوپا فراهم کند که تمرکز خود را روی رشد ایده‌های نوآورانه بگذارند و در مسیر ساخت محصول و ارتباط با کاربران پیش روند. مهم‌ترین سرمایه‌ی اسنپ، مدیران باتجربه‌ای است که در بخش‌های مختلف این مجموعه در حال کار هستند و این توانایی را دارند که تا جای ممکن این دانش را در اختیار دیگر تیم‌ها بگذارند. هدف اصلی اسنپ ونچرز سرمایه‌گذاری روی تیم‌هایی است که در مراحل اولیه‌ی کار خود و به دنبال جذب سرمایه در مرحله‌ی بذری هستند. داشتن تیم خوب، ایده‌ی مناسب و محصول اولیه از اولویت‌های اسنپ برای انتخاب تیم‌هاست.



# اسنپ! ونچرز

تیم‌های بررسی شده در اسنپ ونچرز

تیم ۱۷۰

تعداد ارائه‌های استارت‌آپی

ارائه ۹۰

تیم‌های وارد شده به کمیته سرمایه‌گذاری

تیم ۱۵

## نحوه‌ی سرمایه‌گذاری

اسنپ ونچرز به تیم‌ها کمک می‌کند در مرحله‌ی اولیه‌ی شکل‌گیری کارشان، مراحل پر دردسر و زمان‌بر product-market-fit را سریع‌تر پشت سر بگذارند. این مرحله‌ای است که بیشتر استارت‌آپ‌ها در آن شکست می‌خورند. علاوه بر این، اسنپ ونچرز با سرمایه‌گذاری نقدی در مرحله‌ی بذری کمک می‌کند تا تیم‌ها برای پیشبرد محصول و تیم‌سازی و جذب مشتریان اولیه مشکلی نداشته باشند.

### ارزش‌های اسنپ ونچرز

همکاری با شبکه‌ی استارت‌آپی اسنپ

تعامل برای توانمندسازی استارت‌آپ‌ها و ایده‌های نوآورانه با گروه اسنپ

سرمایه‌گذاری مالی در پروژه

حمایت مالی از تیم‌های خلاق و نوپا تا کسب و کارهای توسعه یافته

سرمایه‌گذاری استراتژیک

کمک به مقیاس‌پذیری و درآمدزایی با هدف رشد سریع کسب و کار

بیشتر ایده‌ها در چه حوزه‌های کسب و کاری بودند؟

آموزش

فین تک

بلاک چین

کریپتو

ای کامرس

### علاقه‌مندان چگونه می‌توانند از این فرصت بهره‌مند شوند؟

کارآفرینان جوان و با استعداد برای استفاده از این فرصت و بهره‌مندی از مزایای گروه اسنپ می‌توانند به سایت اسنپ ونچرز بروند و مراحل ثبت نام را در سایت به آدرس [snappventures.com](https://snappventures.com) طی کنند.



رضا محسنی  
مدیر سرمایه‌گذاری گروه اسنپ



روبه‌رو شدن با ایده‌های جدید و تصمیم‌گیری در مورد اینکه کدامیک از آن‌ها قابلیت تبدیل شدن به کسب‌وکارهای موفق و چابک آینده را دارند کار مهیج اما بسیار پرچالشی است. نکته‌ای که همیشه به آن ایمان داشته‌ایم این است که داشتن تیم خوب، ایده‌ای جذاب در بازار هدف مناسب و محصول اولیه از مهم‌ترین عوامل موفقیت است.







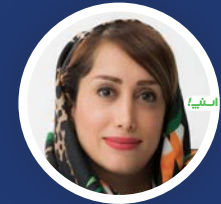
# منابع انسانی

## نقش آفرینان اسنپ

پشت صحنه‌ی سوپراپ اسنپ بیش از ۵ هزار و ۷۵۵ نیروی زبده، خلاق و جوان ایستاده‌اند که روزانه با چالش‌های مختلفی مواجه می‌شوند، ولی سعی می‌کنند با خلاقیت و دانش خود خدمات آنلاین کشور را به استانداردهای بین‌المللی نزدیک کنند و پیشتاز باشند. نقش آفرینان اسنپ آموخته‌اند که در روزهای سخت و بحرانی باید در کنار یکدیگر و هم‌بطن‌طور دیگر کسب و کارهای اکوسیستم استارت‌آپی ایران بایستند و برای تغییر و کنار زدن محدودیت‌ها و موانع تلاش کنند. تک‌تک اعضای این خانواده اکنون سرمایه‌ی بزرگی برای کشور هستند و اسنپ افتخار می‌کند که در طول سال‌های فعالیت خود تلاش کرده از مهاجرت نخبگان و جوانان کشور جلوگیری کند و حتی موارد متعددی از مهاجرت معکوس را در این سال‌ها رقم بزند.



علی قاسمی  
معاون منابع انسانی اسنپ



ترگل خوشنویسان  
معاون منابع انسانی  
گروه اسنپ



آتکه خیرخواهان  
مدیر منابع انسانی  
اسنپ مارکت



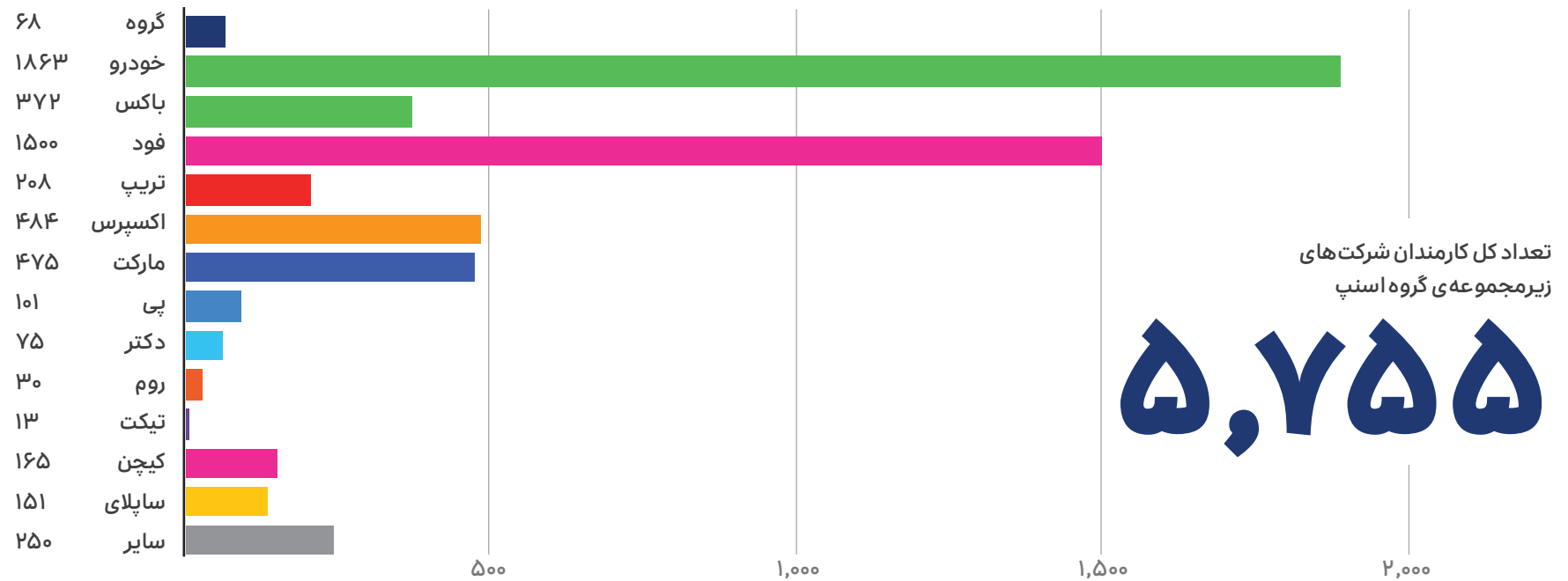
سیاوش فرهمند  
مدیر منابع انسانی  
اسنپ تریپ



فرشاد اصلانی  
معاون منابع انسانی  
اسنپ فود



زیبا مهرور  
مدیر منابع انسانی اسنپ روم



### دورکاری در اسنپ هنوز ادامه دارد

از آغاز قرنطینه در کشور اسنپ برای حفظ سلامتی همکاران و خانواده هایشان تصمیم گرفت که به طور کامل دورکار شود و به یکی از اولین شرکت هایی تبدیل شد که در مسیر دورکاری قدم گذاشت. اکنون با گذشت بیش از ۲ سال از آغاز فراگیری کرونا در دنیا و واکسینه شدن کارمندان اسنپ هنوز هم دورکاری ادامه دارد. در حال حاضر تیم های سرویس های مختلف اسنپ بر اساس وظایف و نوع کار خود می توانند حضوری، دورکار یا هیبرید (ترکیب دورکار و حضوری) به فعالیت خود ادامه دهند، با این حال همچنان اکثر کارمندان اسنپ به طور کامل دورکار هستند.





## ترگل خوشنویسان

معاون منابع انسانی گروه اسنپ



رشد و یادگیری افراد برای ما در تیم منابع انسانی اسنپ بسیار حائز اهمیت است و روی آموزش افراد سرمایه گذاری ویژه می کنیم. از همین بابت بودجه‌ی اختصاصی برای آموزش داریم. تجربه نشان داده که تمرکز بر ارتقای مهارت‌های فردی در بین کارکنان بسیار محبوب است و در بحث رضایتمندی‌شان تاثیر به سزایی می گذارد. توسعه‌ی رهبری، تسلط بر ارتباطات، مایندفولنس و تمرکز، زبان انگلیسی، آموزش‌های فنی مانند IFRS، ارتباطات و کار تیمی، Power BI و استانداردهای حسابداری از جمله دوره‌های آموزشی سال ۱۴۰۰ بود که در سطح گروه و برخی از شرکت‌های زیرمجموعه برگزار کردیم.



تعداد کارمندان گروه اسنپ

۶۸ نفر

**Snapp!**  
**Group**

منابع انسانی گروه اسنپ

۵۴%

کارمندان زن

۴۶%

کارمندان مرد

مهاجرت نیروها



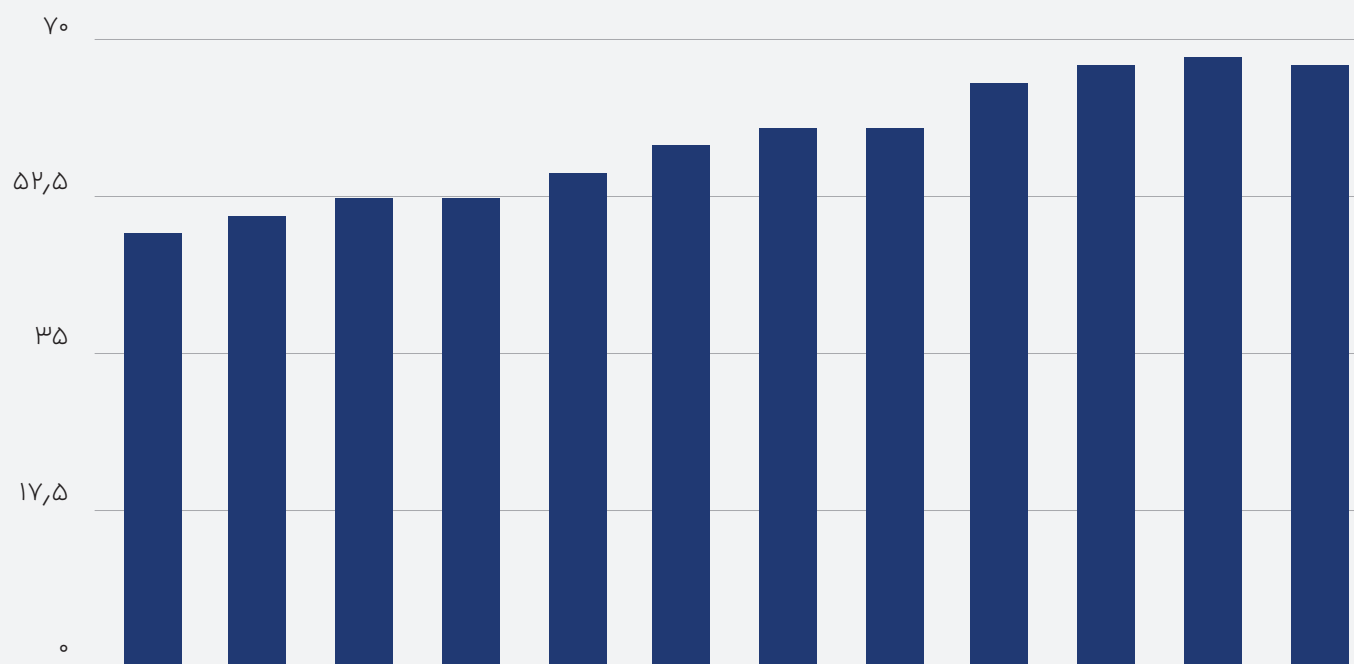
بازگشت به ایران



مهاجرت به خارج از کشور



نمودار رشد سالانه کارمندان گروه اسنپ



تعداد کارمندان اسنپ خودرو

نفر **۱۸۶۳**

**Snapp!**

منابع انسانی اسنپ خودرو

کارمندان زن **۳۷%**    کارمندان مرد **۶۳%**

مهاجرت نیروها



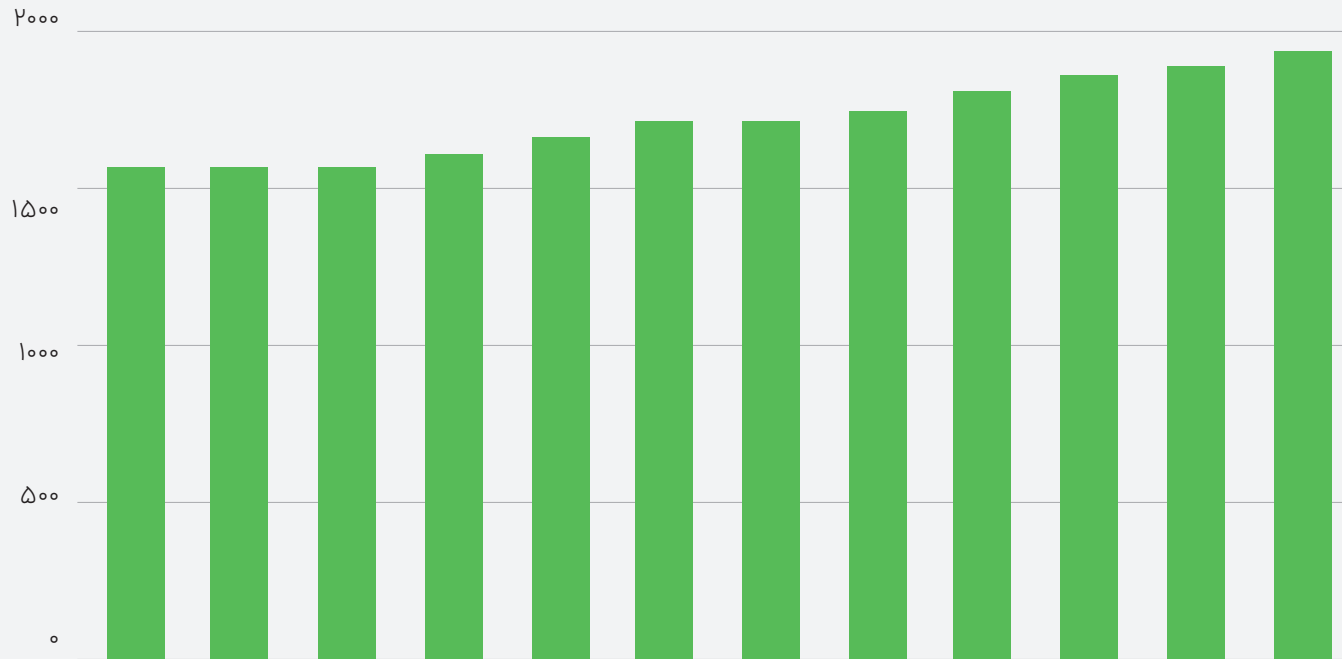
بازگشت به ایران



مهاجرت به خارج از کشور



نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ خودرو





تعداد کارمندان اسنپ باکس

نفر **۳۷۲** 

**Snapp!**  
**Box**

منابع انسانی اسنپ باکس

**۵۱%**  کارمندان زن  
**۴۹%**  کارمندان مرد

مهاجرت نیروها



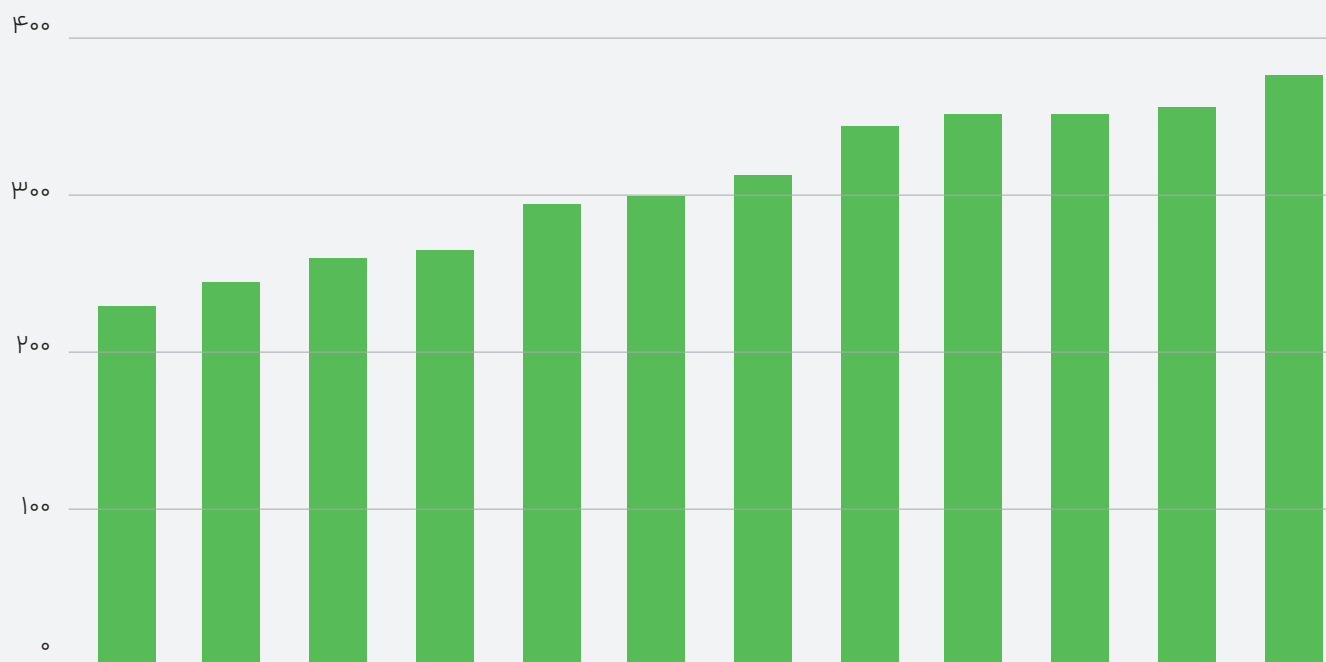
بازگشت به ایران



مهاجرت به خارج از کشور



نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ باکس





## علی قاسم خانی

معاون منابع انسانی اسنپ



در سال گذشته با در نظر گرفتن دورکاری سعی کردیم شرایطی را فراهم کنیم که همکاران مان بتوانند به راحتی در دوره های آموزشی مورد نظرشان شرکت کنند. ارائه ی دوره های آموزشی آنلاین از طریق پلتفرم داخلی لرنینگ هاب (۵۱ دوره ی آموزشی مختلف در حوزه های رفتاری، مدیریتی و تخصصی)، برگزاری ۴۵ دوره ی آموزشی برای ۹۳۱ نفر، تخصیص بودجه ی غیر متمرکز آموزش، تخفیف دوره ی زبان از بهترین موسسات آموزشی و خرید اکانت های آموزشی (داخلی و خارجی) برای دوره های تخصصی، بخشی از اقدامات ما در سال گذشته در حوزه آموزش بودند.



تعداد کارمندان اسنپ فود


نفر **۱۵۰۰**

منابع انسانی اسنپ فود

**Snapp! Food**

**۵۴%** کارمندان زن **۴۶%** کارمندان مرد

مهاجرت نیروها



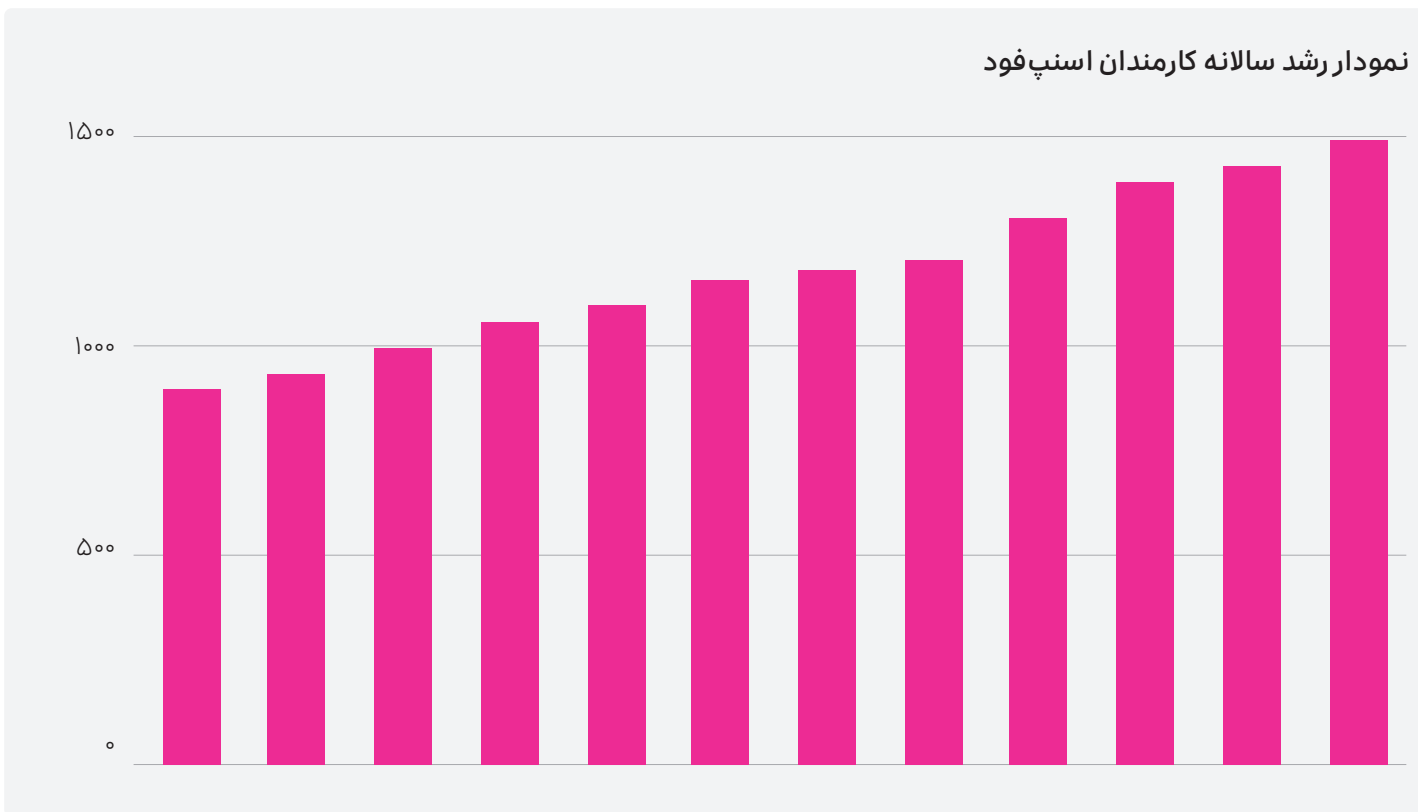
بازگشت به ایران



مهاجرت به خارج از کشور





**۱۲**



تعداد کارمندان اسنپ تریپ

نفر **۲۰۸** **Snapp!**  
**Trip**

منابع انسانی اسنپ تریپ

**%۵۶**  **%۴۴**   
کارمندان زن کارمندان مرد

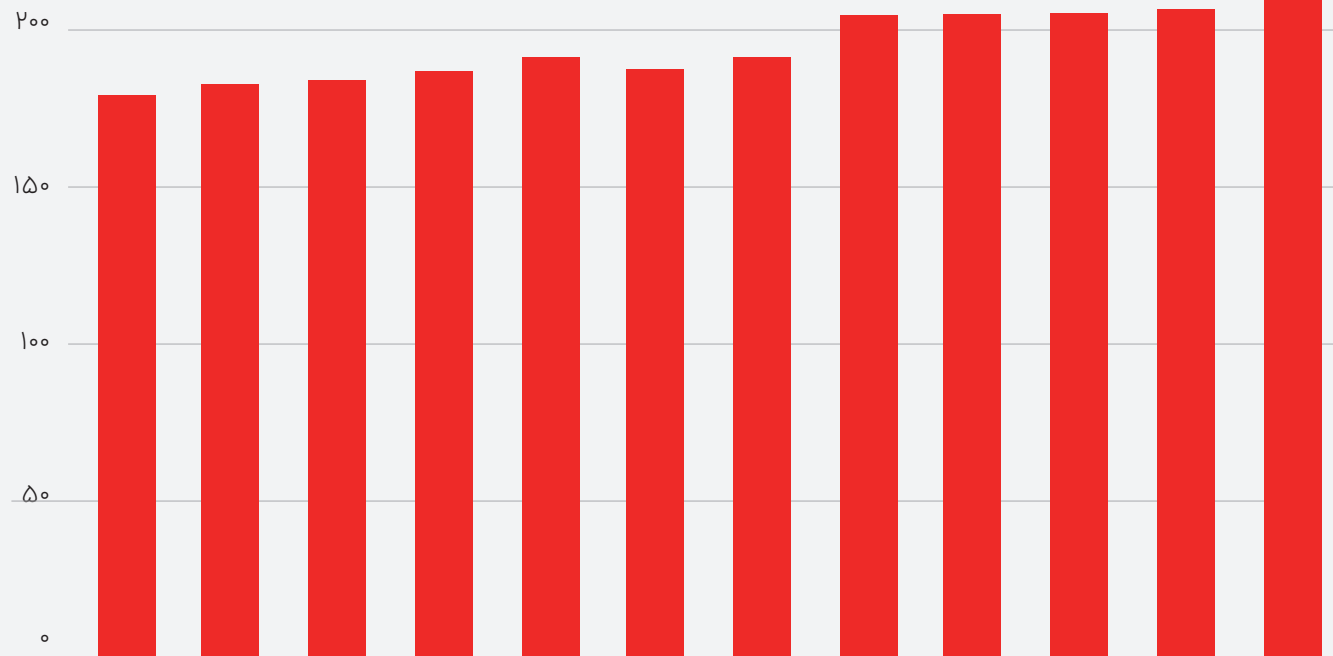
مهاجرت نیروها



بازگشت به ایران

مهاجرت به  
خارج از کشور

نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ تریپ





تعداد کارمندان اسنپ اکسپرس

نفر **۴۸۴** 

**Snapp!**  
**Express**

منابع انسانی اسنپ اکسپرس

**۶۱%**  کارمندان زن  
**۳۹%**  کارمندان مرد

مهاجرت نیروها



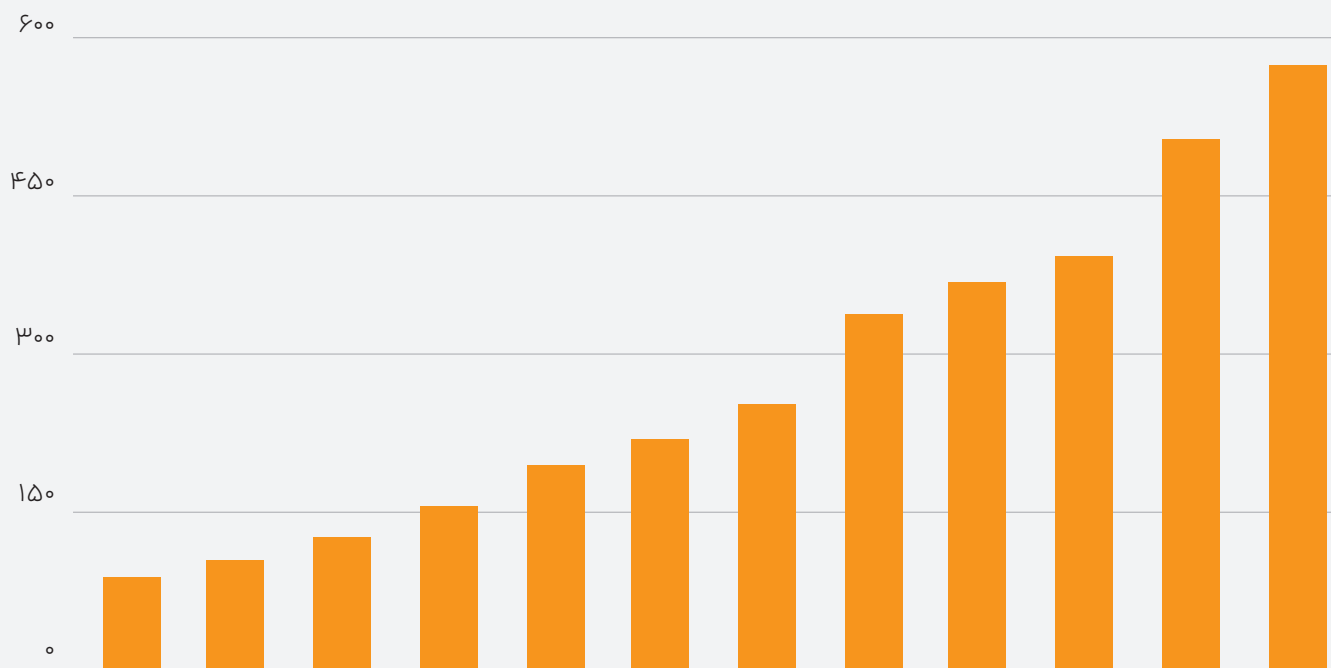
بازگشت به ایران



مهاجرت به خارج از کشور



نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ اکسپرس





تعداد کارمندان اسنپ مارکت

نفر **۴۷۵** **Snapp!**  
**Market**

منابع انسانی اسنپ مارکت

**%۳۹** 

کارمندان زن

**%۶۱** 

کارمندان مرد

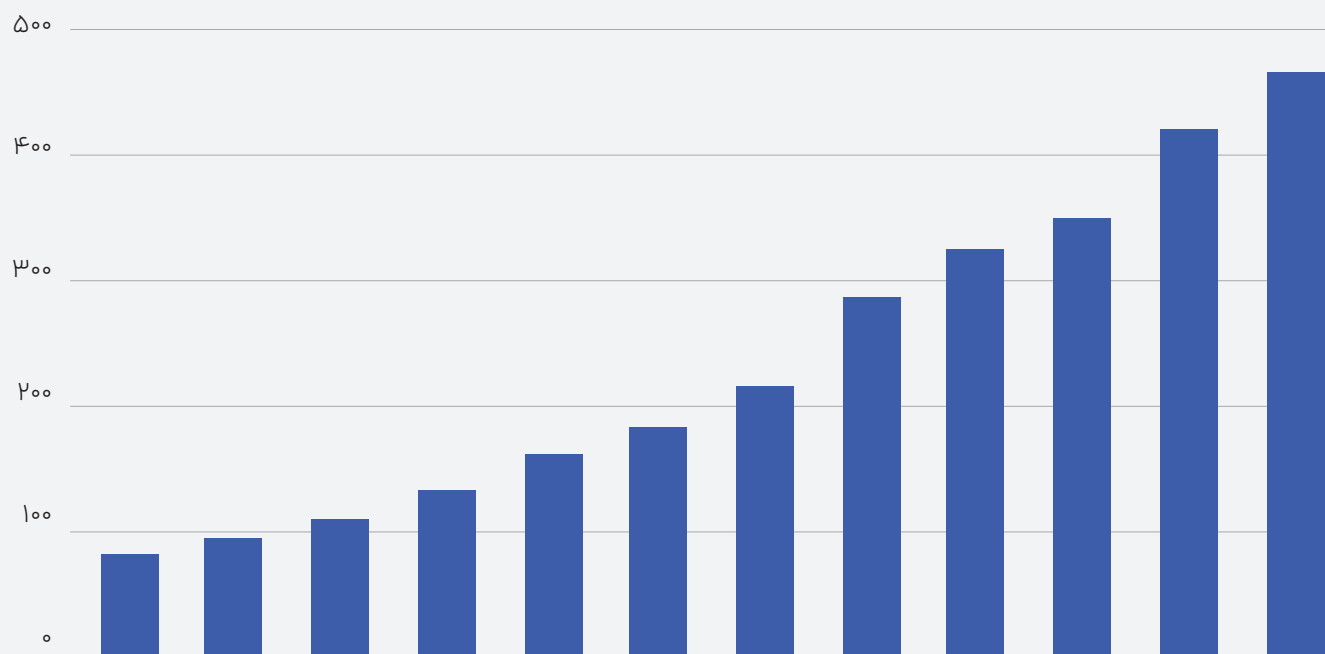
مهاجرت نیروها



بازگشت به ایران


مهاجرت به  
خارج از کشور

نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ مارکت




تعداد کارمندان اسنپ پی


نفر **۱۰۱**




**Snapp! Pay**

منابع انسانی اسنپ پی

**۴۱%**  کارمندان زن

**۵۹%**  کارمندان مرد

مهاجرت نیروها

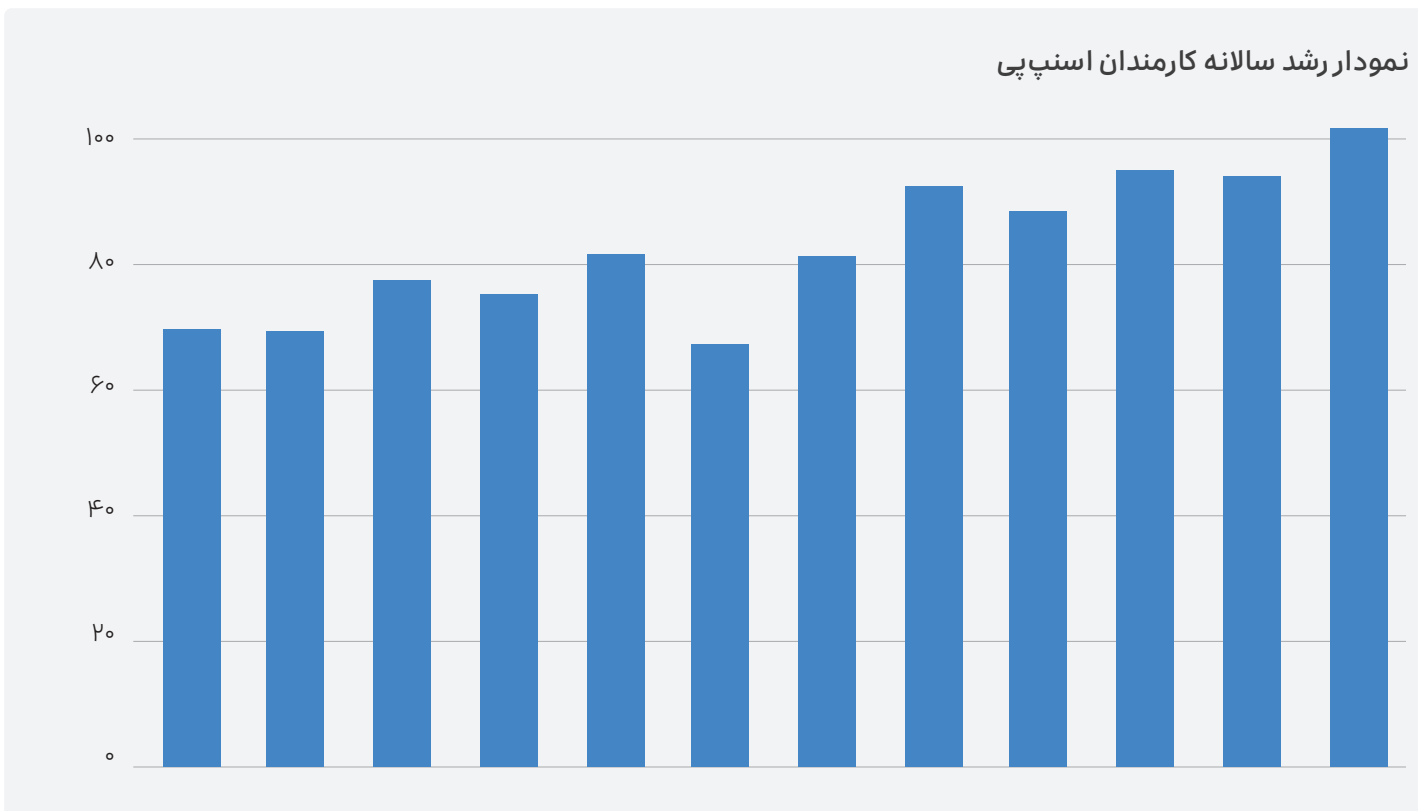


بازگشت به ایران

  
**۴**

مهاجرت به خارج از کشور

  
**۷**



تعداد کارمندان اسنپ داکتر

۷۵ نفر

Snapp!  
Doctor

منابع انسانی اسنپ داکتر

۵۷٪ کارمندان زن  
۴۳٪ کارمندان مرد

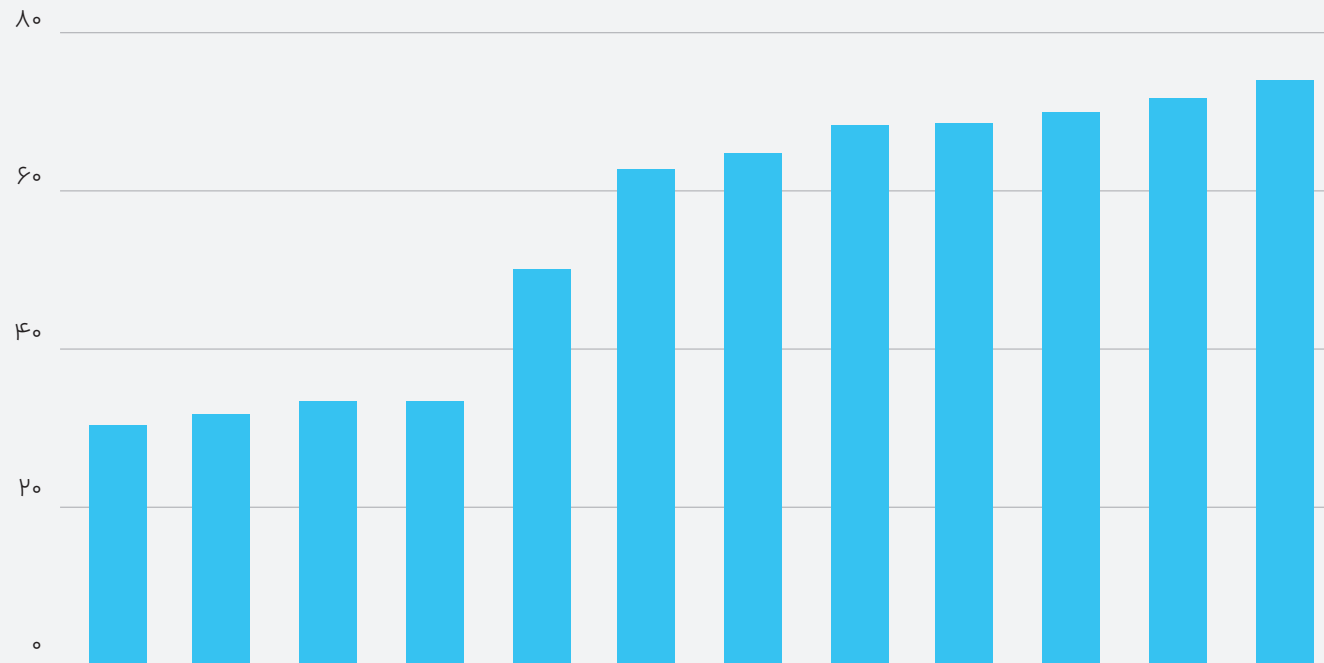
مهاجرت نیروها



بازگشت به ایران

مهاجرت به  
خارج از کشور

نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ داکتر




تعداد کارمندان اسنپ‌روم


نفر **۳۰**




**Snapp!**  
**Room**

منابع انسانی اسنپ‌روم

**۳۸%**  کارمندان زن

**۶۲%**  کارمندان مرد

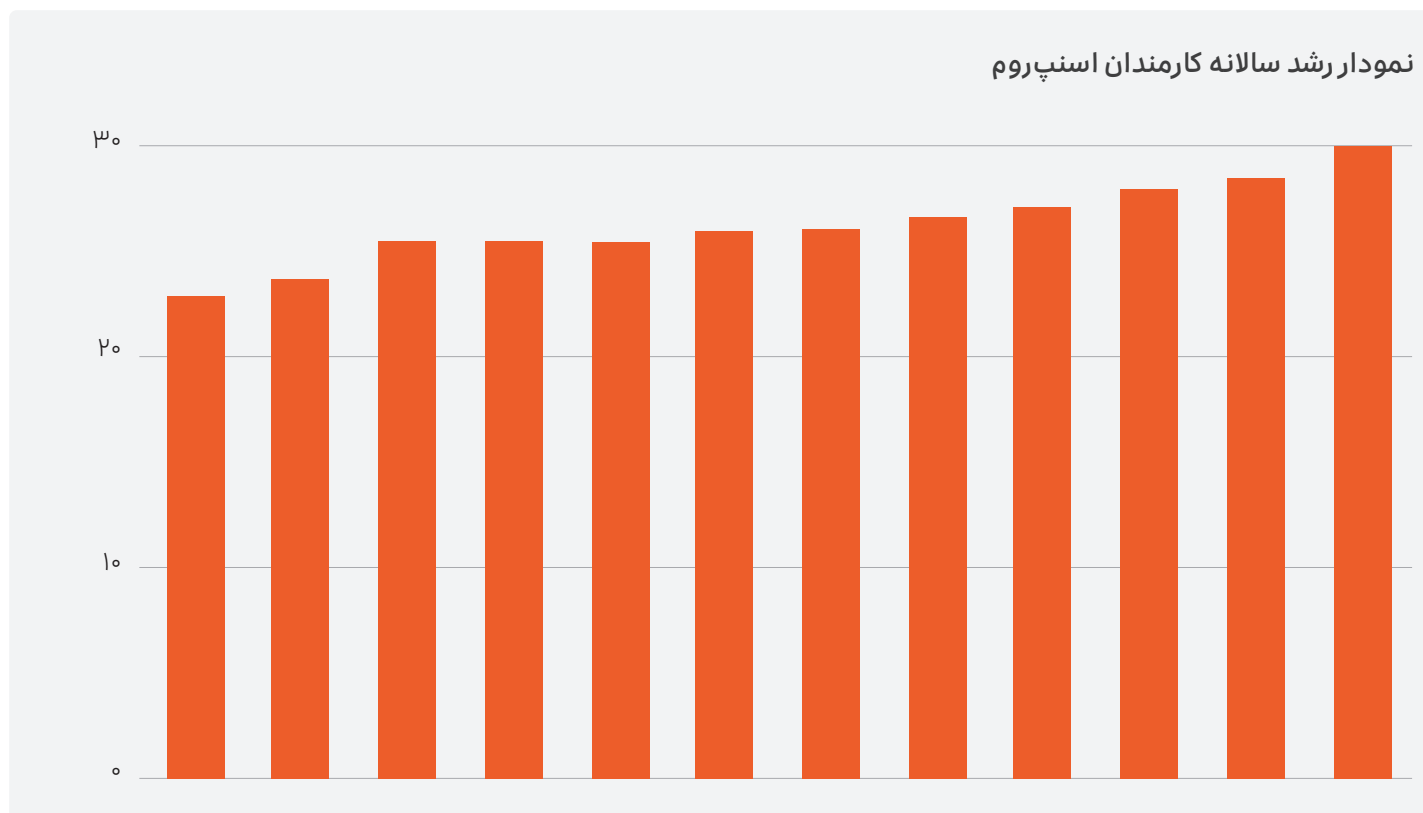
مهاجرت نیروها



بازگشت به ایران


مهاجرت به خارج از کشور

تعداد کارمندان اسنپ تیکت

نفر **۱۳****Snapp!**  
**Ticket**

منابع انسانی اسنپ تیکت

کارمندان زن **%۵۷** کارمندان مرد **%۴۳**

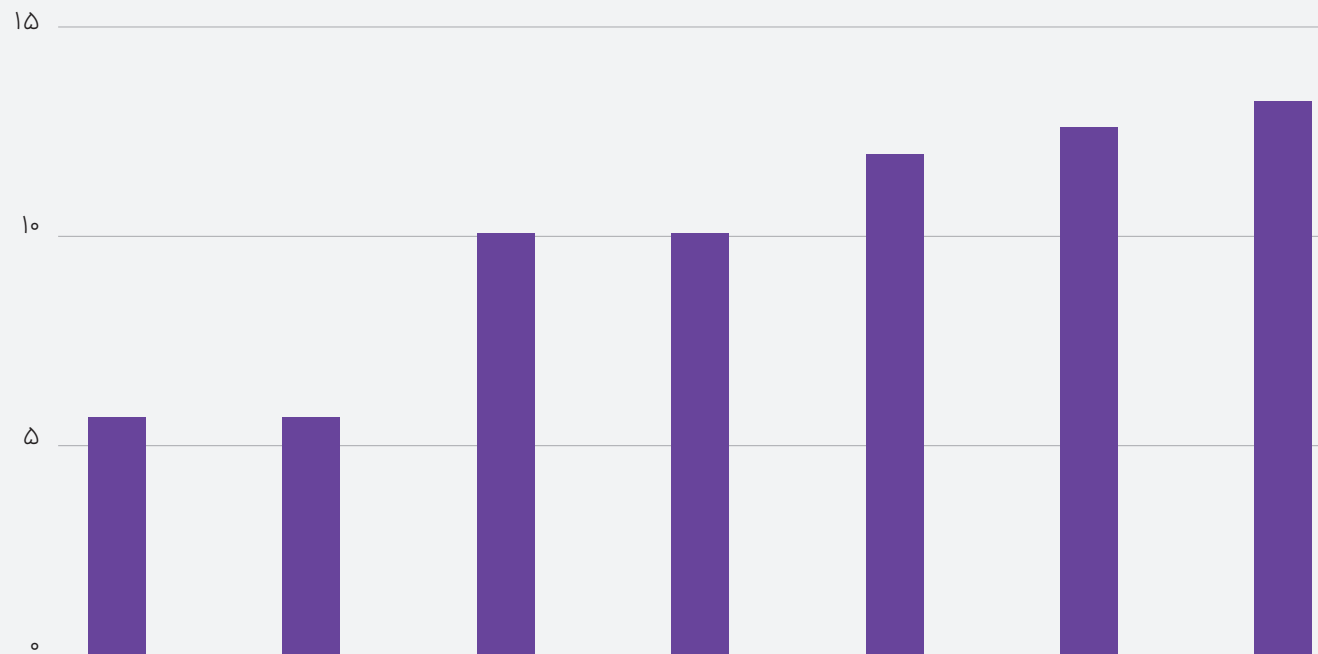
مهاجرت نیروها



بازگشت به ایران

مهاجرت به  
خارج از کشور

نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ تیکت





تعداد کارمندان اسنپ کیچن

نفر **۱۶۵**

**Snapp!**  
**Kitchen**

منابع انسانی اسنپ کیچن

کارمندان زن **۱۷%**  **۸۳%**   
کارمندان مرد

مهاجرت نیروها



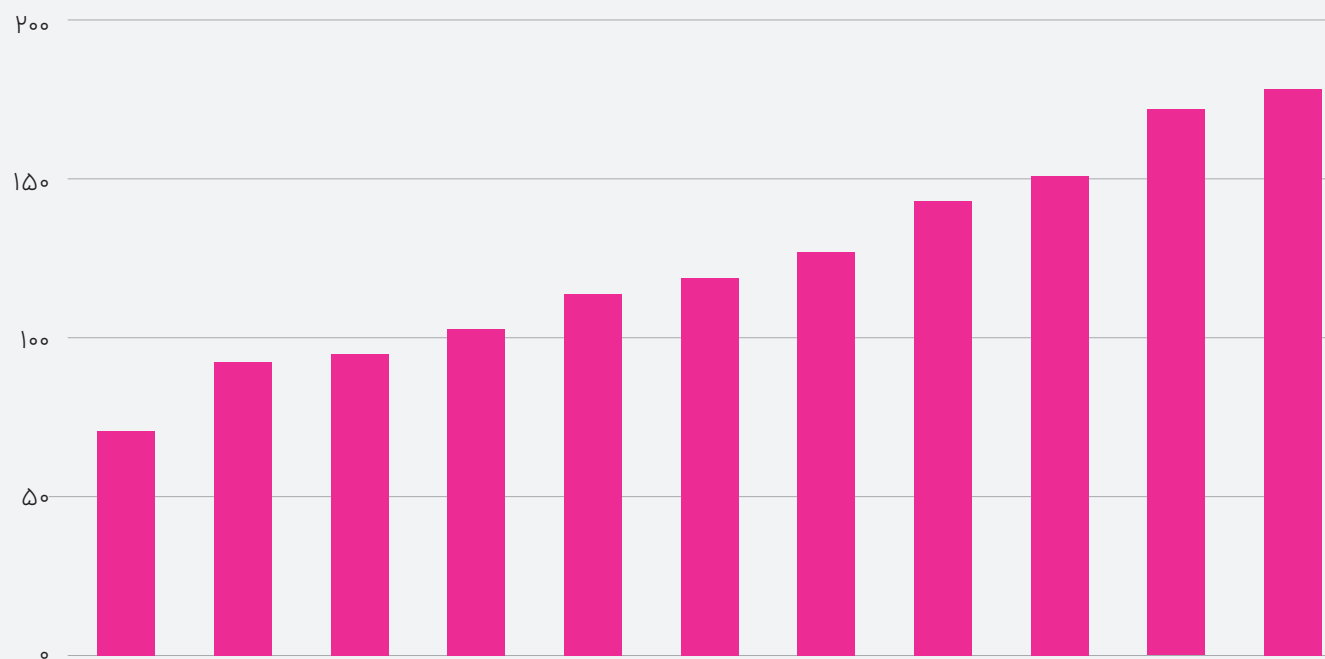
بازگشت به ایران



مهاجرت به  
خارج از کشور



نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ کیچن



تعداد کارمندان اسنپ ساپلای

نفر **۱۵۱****Snapp!**  
**Supply**

منابع انسانی اسنپ ساپلای

کارمندان زن **۱۷%** | کارمندان مرد **۸۳%**

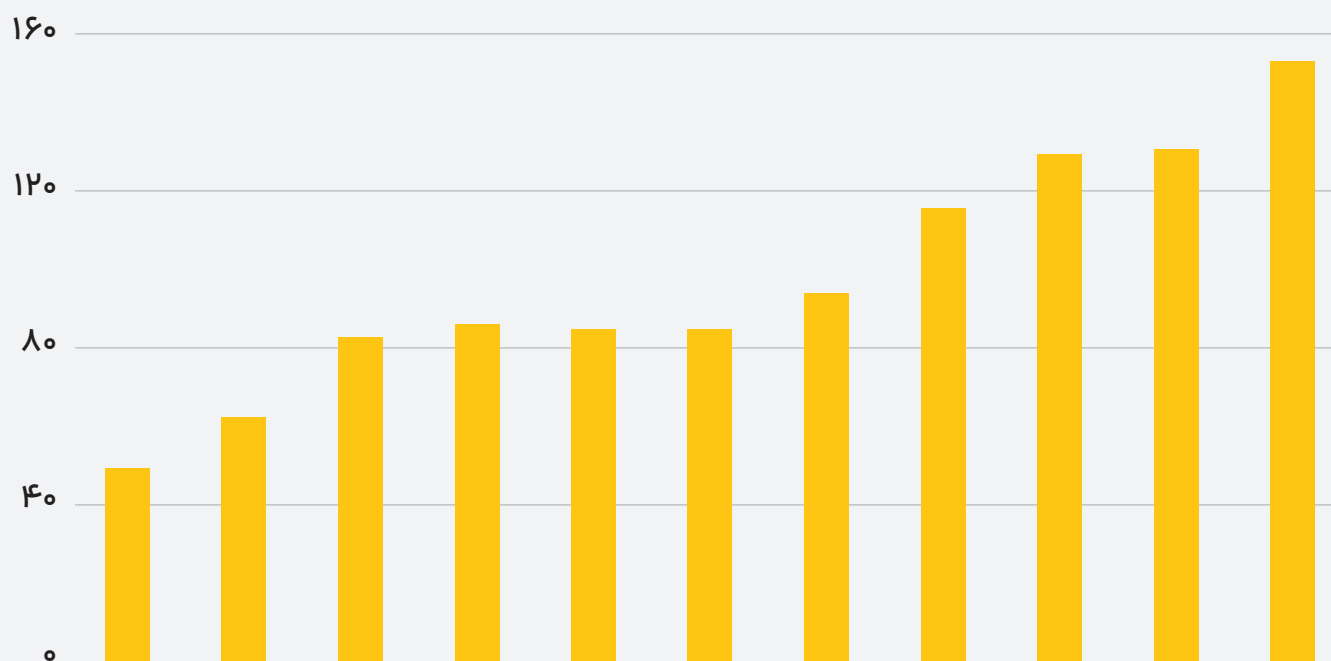
مهاجرت نیروها



بازگشت به ایران

مهاجرت به  
خارج از کشور

نمودار رشد سالانه کارمندان اسنپ ساپلای



# تیم تولید گزارش







## عطیه نوری مدیر روابط عمومی گروه اسنپ و اسنپ

تهیه‌ی سند مکتوب از عملکرد یک کسب‌وکار از آن چالش‌های دشواری است که بعد از به بار نشستن شیرین می‌شود. این چنین بود که راوی تلاش جمعی نقش‌آفرینان اسنپ شدیم. می‌دانستیم که تلاش برای مستندسازی یک سال فعالیت این شرکت نقش مهمی در ثبت و ضبط حافظه‌ی تاریخی اکوسیستم فناوری کشور خواهد داشت. علاوه بر آن بازتاب آنچه در یک کسب‌وکار می‌گذرد تمرین خوبی است، تابی واهمه از تاویل‌ها و تفسیرها، شفاف باشیم و این شفافیت را به یک فرهنگ سازنده تبدیل کنیم.



فاطمه عسگری‌آزاد  
سرپرست روابط عمومی  
اسنپ



عطیه نوری  
مدیر روابط عمومی گروه  
اسنپ و اسنپ



مانده گیوه‌چین  
کارشناس ارشد  
روابط عمومی اسنپ



لیدا صدراعلمایی  
کارشناس ارشد  
روابط عمومی اسنپ



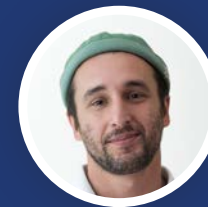
فروغ موسوی  
کارشناس روابط عمومی  
اسنپ



لیلی صبا  
کارشناس ارشد  
روابط عمومی اسنپ



آرش عاشوری‌نیا  
دبیر عکس گزارش عملکرد  
گروه اسنپ ۱۴۰۰



آرش جهانگیری  
مدیر هنری گزارش عملکرد  
گروه اسنپ ۱۴۰۰

روابط عمومی

<sup>TM</sup> **انسپ!**

**Snapp!**  
Annual Report