

اسنپ‌پی؛ فراتر از اعتبار

اسنپ‌پی از ۱۳۹۹، با ارائه‌ی خدمات اعتباری، برای نخستین‌بار مدل «الان بخر، بعداً پرداخت کن» را در اختیار کاربران قرار داد. این مسیر با تمرکز بر افزایش قدرت خرید کاربران آغاز شد و در ادامه با توسعه‌ی نیازهای کاربران و تحول الگوهای مصرف گسترش یافت. امروز خدمات اسنپ‌پی در ۳ لایه توسعه یافته‌اند: خدمات اعتباری (شامل اعتبار ماهانه، اعتبار ۴ قسطه، اعتبار بانکی، خرید حضوری، فروشگاه‌های شبکه‌های اجتماعی و اعتبار سازمانی)، خدمات پرداخت و مدیریت منابع مالی (شامل کیف پول، کیف پول سودآور، بازگشت وجه، کارت هدیه، بن کارت و اسنپ‌سرمایه) و راهکارهای رشد کسب‌وکارها (شامل زیرساخت‌های توسعه‌ی فروش). این مسیر توسعه، اسنپ‌پی را از یک سرویس اعتباری به مجموعه‌ای از خدمات مالی، پرداختی و تجاری تبدیل کرده است؛ زیرساختی که امکان استفاده‌ی یکپارچه از اعتبار، پرداخت و خدمات مالی را در بخش‌های مختلف فراهم کرده است.



اسنپ‌پی؛ حفظ جریان بازار در سال بحران

اکوسیستم خرده‌فروشی آنلاین ایران، در سالی که گذشت، از دل طوفان‌های متعددی عبور کرد؛ از جنگ و بحران‌های داخلی تا قطعی گسترده‌ی اینترنت. این شرایط، هم توان خرید کاربران را تحت فشار قرار داد و هم نفس کسب‌وکارها را به شماره انداخت. در چنین فضایی، تمرکز ما بر تداوم ارائه‌ی سرویس به فروشگاه‌ها و تسهیل دسترسی کاربران به اعتبار بود؛ تلاشی برای آنکه اسنپ‌پی به سپر حفاظتی بازار تبدیل شود. ثبت رکورد بیش از ۶۵۰،۰۰۰ سفارش ۴قسطه، تنها در روز جمعه ۷ آذر، فقط یک عدد نبود؛ نشانه‌ای بود از تداوم جریان تقاضا و زنده ماندن امید در بازار. ما در اسنپ‌پی بقا را مفهومی دوطرفه می‌دانیم؛ حفظ هم‌زمان پایداری کسب‌وکارها و قدرت خرید کاربران. به همین دلیل، اسنپ‌پی را فراتر از یک ابزار مالی تعریف کرده‌ایم؛ راهکاری که در روزهای عادی، موتور رشد فروشگاه‌ها و افزایش قدرت خرید کاربران است و در روزهای بحرانی، ابزاری قابل اتکا برای تداوم و بقا.



مجید حسامی

مدیرعامل اسنپ‌پی و اسنپ‌بیمه

جنگ ۱۲ روزه؛ پیامدها و اقدامات

اقدامات حمایتی



تمدید مهلت بازپرداخت اقساط

جنگ ۳۹ روزه؛ پیامدها و اقدامات

تاثیر بر کسب‌وکار



در بازه‌ی جنگ ۳۹ روزه تغییر محسوسی در سبد خرید کاربران اسنپ‌پی با کاهش خرید کالاهای غیرضروری رخ داد. در این بازه کاربران خریدهای غیرضروری خود را به تعویق انداختند.

۵۴٪

کاهش خرید در
دسته‌بندی کالاهای دیجیتال



۴۲٪

کاهش خرید در
دسته‌بندی پوشاک



۵۴٪

کاهش سفارش‌های روزانه‌ی
سرویس اعتباری ۴ قسطه



۵۶٪

کاهش سفارش‌های روزانه‌ی
سرویس اعتبار ماهانه



۴۴٪

کاهش خرید در
دسته‌بندی زیبایی و سلامت



جنگ ۳۹ روزه؛ پیامدها و اقدامات

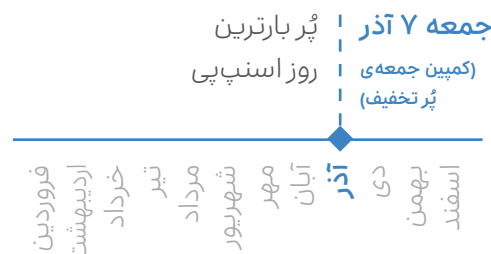
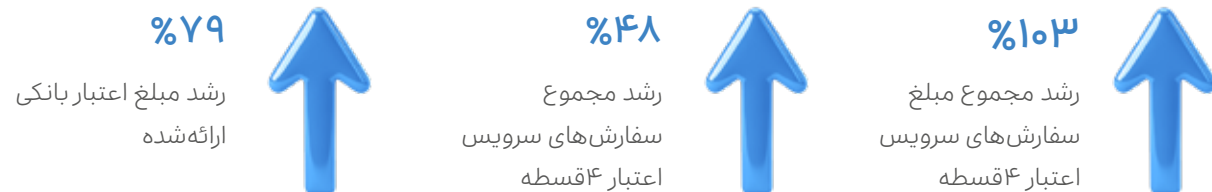
اقدامات

همزمان با وقوع جنگ ۳۹ روزه اسنپ‌پی علاوه بر افزایش تاب‌آوری توانست در چنین شرایطی یک اقدام مهم انجام دهد:

- مدیریت ریسک، حفظ پایداری خدمت‌رسانی و تداوم همکاری و فعالیت با شرکای تجاری



عملکرد



تعداد بازدید از اپلیکیشن اسنپ‌پی در این روز
۲۹,۱۲۸,۸۳۰ بازدید

مجموع سفارش‌های اعتباری در این روز سفارش
۹۸۰,۷۵۰

تعداد سفارش‌های ۴ قسطه در این روز سفارش
۶۵۰,۹۵۷

اسنپ‌پی در کمپین «جمعه‌ی پُر تخفیف» تنها در ۷ آذر با ثبت ۶۵۰,۰۰۰+ سفارش ۴ قسطه جایگاه خود را به‌عنوان بزرگ‌ترین پلتفرم خرید و فروش آنلاین ایران تثبیت کرد. در بازه‌ی ۱۰ روزه‌ی کمپین، اسنپ‌پی در مجموع حدود ۲,۰۰۰,۰۰۰ سفارش اقساطی ثبت کرد؛ رکوردی که بالاترین حجم تراکنش اقساطی در کشور محسوب می‌شود.

کاربر

کاربر مشتری

تعداد کل کاربران
ثبت‌نامی
۱۳,۵۴۸,۸۵۴
حساب کاربری



تعداد کاربران فعال ماهانه
۳,۵۲۷,۴۸۵
حساب کاربری

📈 رشد کاربران اسنپ‌پی در سال‌های اخیر نشان‌دهنده‌ی تمایل افراد به استفاده از سرویس‌های اعتباری، اقساطی و وام بانکی است.

۲,۶۰۹%

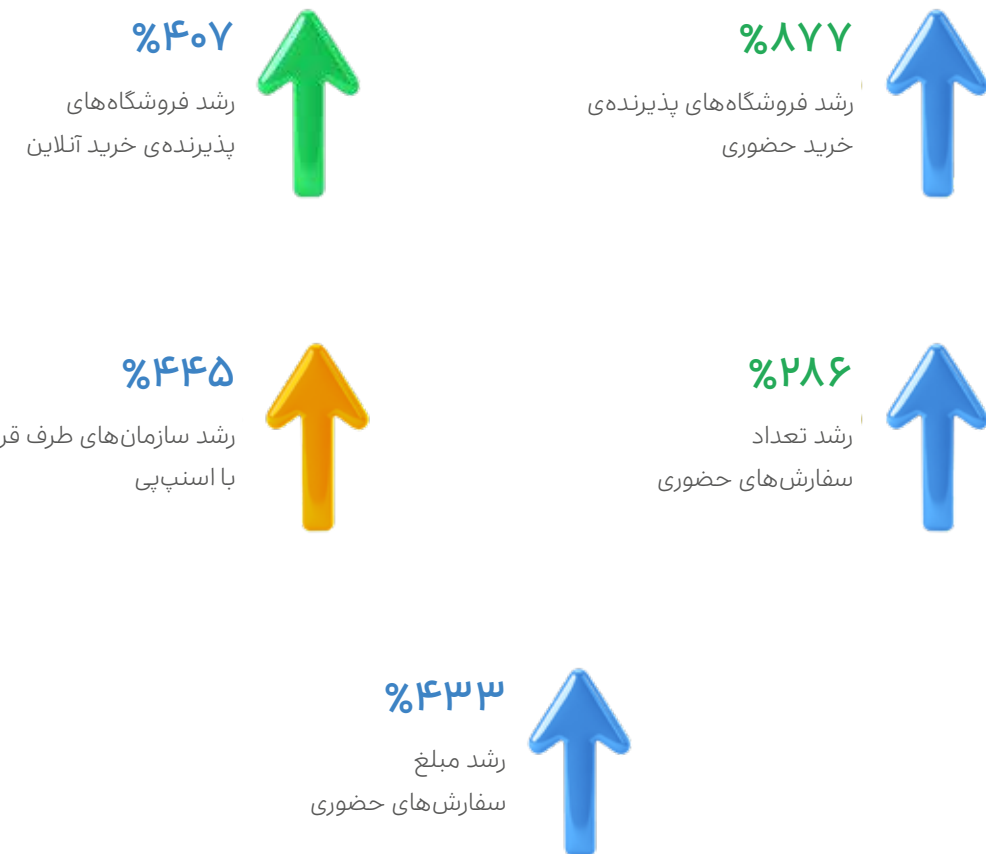
رشد کاربرانی که از کیف پول اسنپ‌پی استفاده کرده‌اند



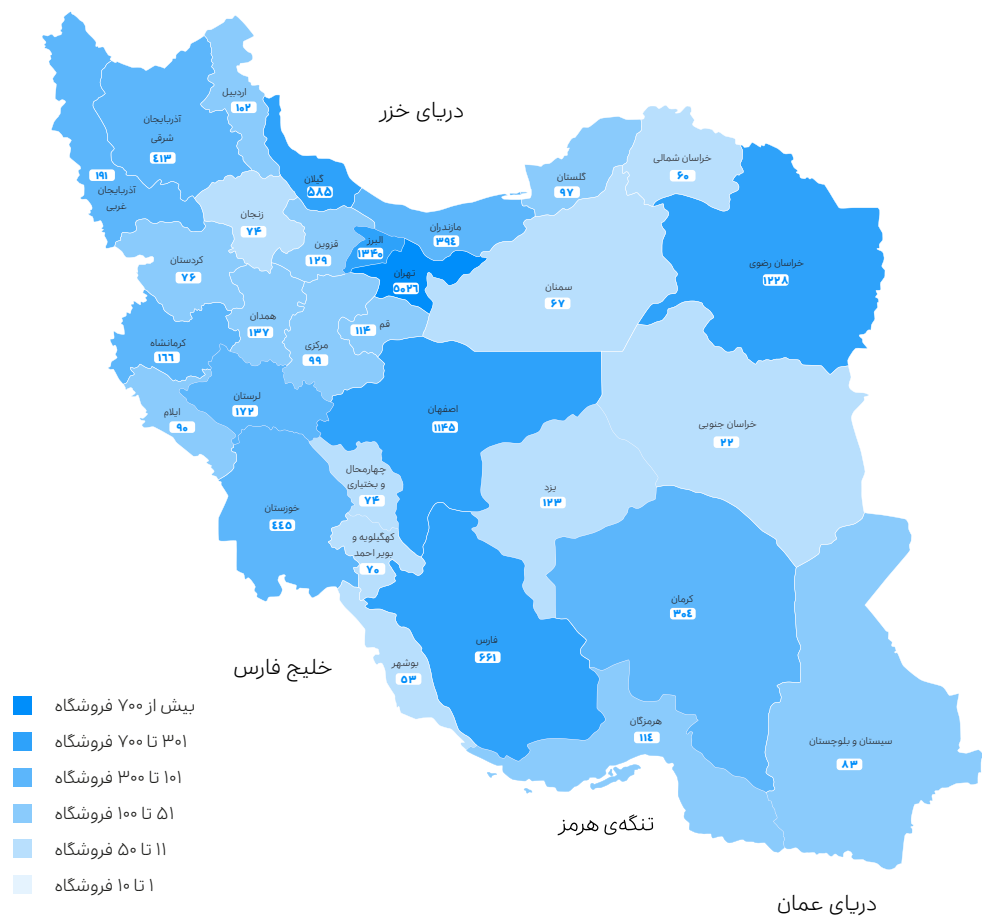
کاربر فروشنده

تعداد کل فروشگاه‌های اسنپ‌پی
۲۲,۱۶۵
فروشگاه

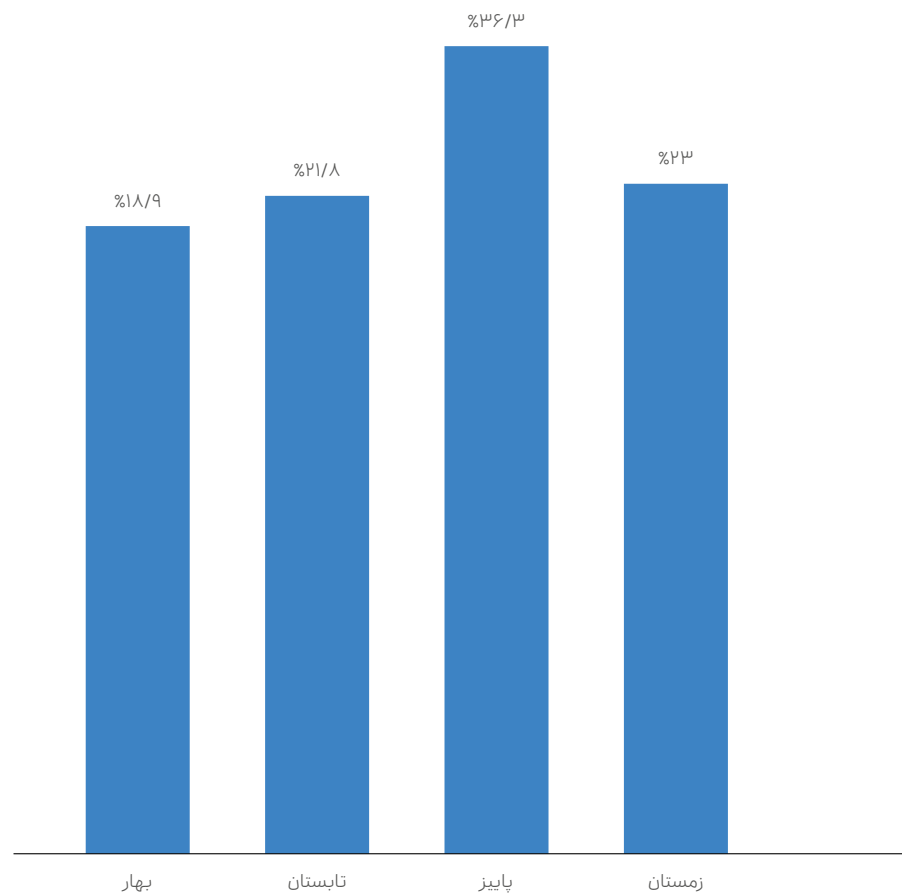




توزیع فروشگاه‌های حضوری اسنپ‌پی در استان‌های کشور

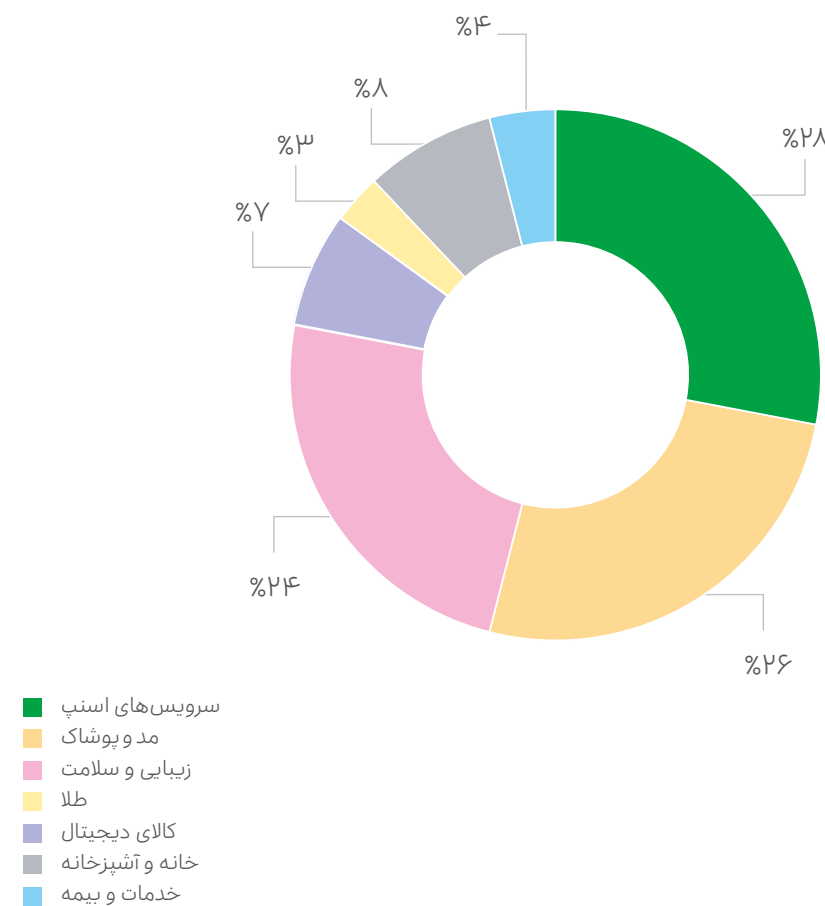


سهم فصلی سفارش‌ها



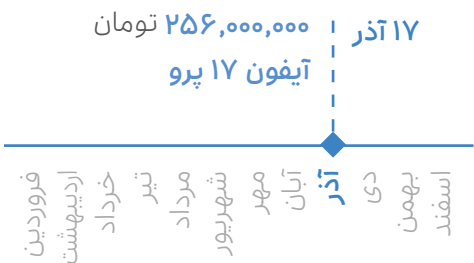
رفتار کاربر

سهم هر دسته‌بندی از کل سفارش‌های سرویس اعتبار ۴ قسطه



🔗 سرویس‌های اسنپ بیشترین سهم از کل سفارش‌های اعتبار ۴ قسطه را به خود اختصاص داده‌اند.

گران‌ترین خرید سال با اعتبار اقساطی



۵ کالای دارای بیشترین جست‌وجو



● شومیز



● ایرپاد



● کیف

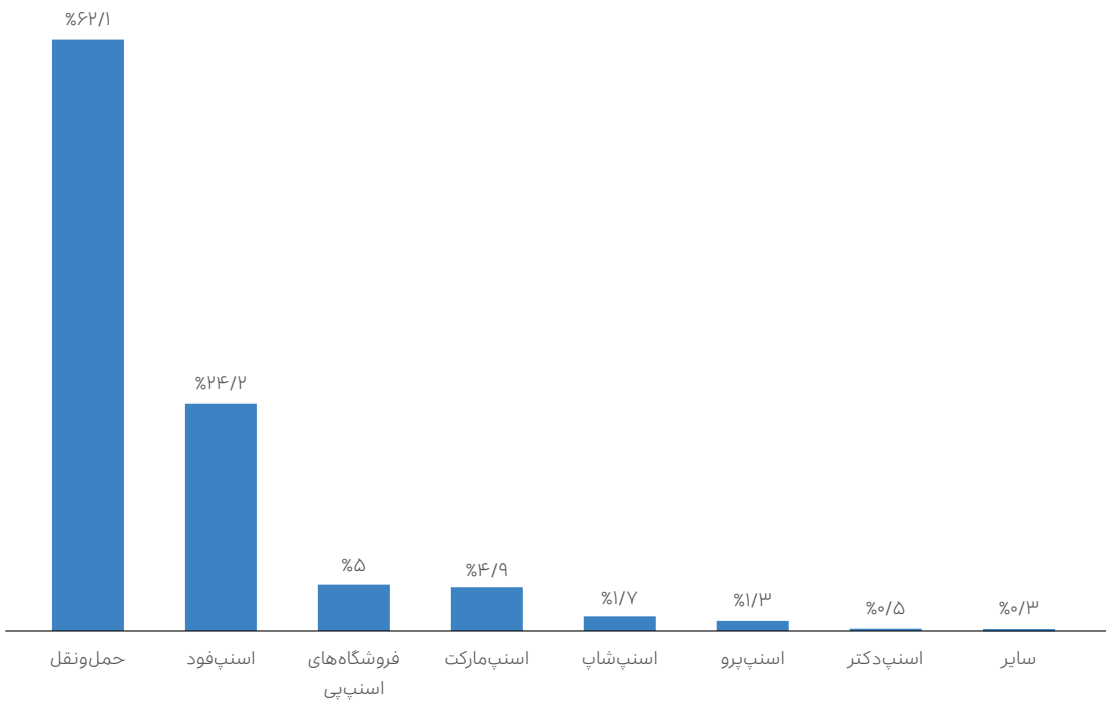


● ساعت



● طلا

توزیع مصرف اعتبار سازمانی اسنپ‌پی در سرویس‌های گروه اسنپ



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | اپ

- اضافه‌شدن شیوه‌ی پرداخت نقدی با بازگشت وجه به شیوه‌های پرداخت
- اضافه‌شدن سرویس تبلیغات در بخش جست‌وجوی اپ
- اضافه‌شدن سرویس فروشگاه‌های شبکه‌های اجتماعی به اپ
- اضافه‌شدن نقشه فروشگاه‌های حضوری در اپ



اقدامات عملیاتی

اقدامات عملیاتی | پشتیبانی



مجموع ساعات مکالمه‌ی
پشتیبانی با کاربران
۱۹۲,۵۰۶ ساعت
↔ معادل حدود ۲۲ سال



مجموع تماس‌های
ورودی و خروجی
۴,۹۶۹,۴۸۸ تماس



مجموع چت‌ها
۱,۱۹۶,۶۲۳ چت



میانگین زمان مکالمه با کاربران
۲ دقیقه و **۴۰** ثانیه
میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی
۳۰ ثانیه

Snapp! Pay



شایع‌ترین موضوعات ارتباط با پشتیبانی

- راهنمایی استفاده از سرویس اعتباری
- درخواست فعالسازی سرویس اعتباری
- درخواست افزایش اعتبار
- راهنمایی درباره‌ی نحوه‌ی پرداخت بدهی



۴/۷ از ۵

میزان رضایت کاربران از پشتیبانی