

Snapp!
Food

گزارش جامع یک ساله

صدای فروشنده

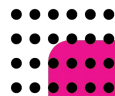


صدای فروشنده

یکساله شد!

صدای فروشنده برای شما راه اندازی شد،
تا راحت تر حرفای شما رو بشنویم، دغدغه هاتون رو بفهمیم و از پیشنهادهاتون استفاده کنیم.
ما از دل این بازخوردها، چالش های شما را فهمیدیم و اقداماتی برای بهبود تجربه شما انجام دادیم
تا همکاری مون رو قوی تر و رضایت بخش تر کنیم

و این مسیر با شما ادامه داره...



اقدامات ما



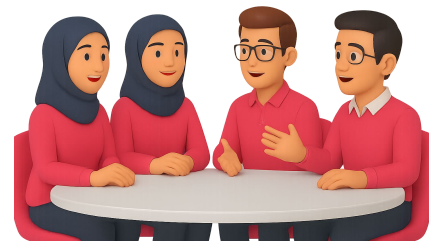
+25000

تماس با شما



+1700

ساعت گفت و گو با شما



+500

جلسه مصاحبه عمیق

و شناسایی موارد نارضایتی شما از میان تعامل‌های دو طرفه با شما



چالش شما



نرم افزار فود پارتنر

در استفاده از این نرم افزار
چالش های زیر مشاهده شده است:

- مشکل در دریافت رمز یکبار مصرف ورود
- اختلال یا ناهماهنگی در نمایش وضعیت سفارش ها در بخش سفارش گیری
- محدودیت در دریافت گزارش سفارش ها به صورت فایل اکسل
- ارائه گزارش جامع از وضعیت فروش



ارسال اکسپرس

در فرآیند ارسال
چالش های زیر مشاهده شده است:

- دیر رسیدن پیک به مجموعه
- نامناسب بودن یا آسیب دیدگی باکس سفارش
- کمبود تعداد پیک های فعال



سرویس تیکتی

در بخش پشتیبانی
چالش های زیر مشاهده شده است:

- پاسخ ها انتظارات شما را برآورده نکرده است
- عدم ارتباط موثر با پشتیبانی تیکتی

.....

شما گفتید

.....

پیک‌های اکسپرس نیاز به باکس بهتر دارن برای ارسال غذا

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:



بازرسی مداوم

جهت تعویض
در صورت مشاهده باکس نامناسب



200 باکس نور دار

دارای توری مخصوص
برای سفارش‌های ریختنی مثل قهوه و آش



20.000 باکس جدید

در میان پیک‌ها توزیع کردیم



تا بهتر مرسولات شما به مقصد برسد

Snapp!
Food

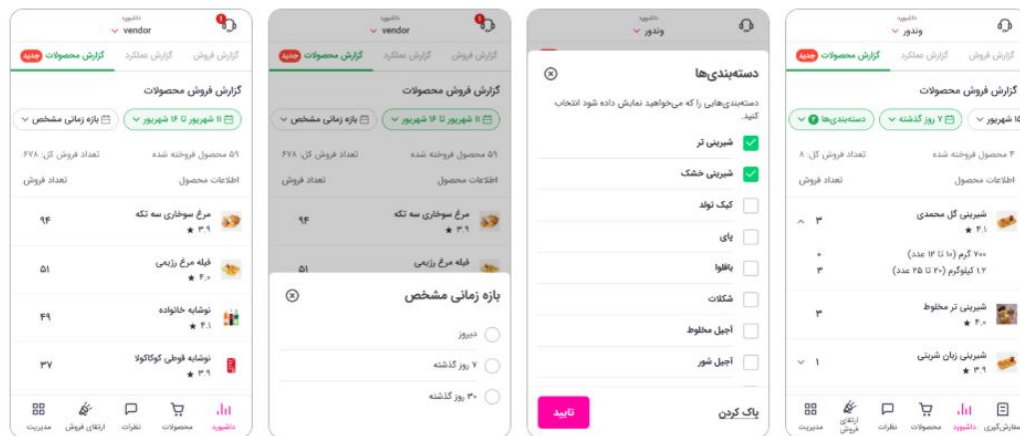
شما گفتید

نیاز به گزارش فروش شفاف تر دارید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

تغییرات گزارش فروش

نمایش لیست تمام محصولات منو
نمایش امتیاز محصول
انعطاف بیشتر در انتخاب بازه زمانی
امکان انتخاب دسته بندی
مشاهده مجموع نتیجه فیلتر
مشاهده تعداد فروش تنوع محصولات



تغییرات بخش گزارش فروش

1. **نمایش لیست تمام محصولات منو:**
در پنل قبلی 5 محصول از پرفروش ترین محصولات نمایش داده می شد که پس از این تغییرات، تمام محصولات منو و موجودی منو و تعداد فروش آنها نمایش داده می شود.
2. **نمایش امتیاز محصول:**
هر کارت علاوه بر نام و تصویر منطبق با منو، شامل امتیاز محصول است. لازم به ذکر است این امتیاز کلی بوده و مربوط به بازه زمانی انتخاب شده نمی باشد.
3. **انعطاف بیشتر در انتخاب بازه زمانی:**
در نتیجه تغییرات انجام شده در این پنل، کاربر می تواند علاوه بر سه حالت فعلی موارد دیروز، 7 روز گذشته و 30 روز گذشته، بازه زمانی دلخواه خود را انتخاب کند. لازم به ذکر است بازه انتخابی باید حداکثر ۳۱ روز بوده و مربوط به سه ماه گذشته باشد.
4. **امکان انتخاب دسته بندی:**
به منظور مشاهده دسته بندی های منو به صورت مجزا، امکان انتخاب دسته بندی فراهم شده است.
5. **مشاهده مجموع نتیجه فیلتر:**
به منظور ارائه اطلاعات کلی از فروش بر بازه زمانی و دسته بندی انتخاب شده، تعداد محصولات دارای فروش و تعداد فروش آنها به کاربر گزارش می شود.
6. **مشاهده تعداد فروش تنوع محصولات:**
فروش محصولاتی که دارای تنوع هستند علاوه بر مجموع فروش، به تفکیک فروش هر تنوع ارائه می شوند.



شما گفتید

نیاز به گزارش از وضعیت فروش خود دارید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

قیف فروش در گزارش

می‌توانید ببینید

چند نفر محصولات شما را دیدند و چند نفر واقعاً خرید کردند.

مشخص می‌شود که

مشکل فروش کجاست؟

چند نفر دیدند و نخریدند؟

چند سبد رها شده است؟

راهنمای بیشتر



Snapp!
Food

شما گفتید

نیاز به دانستن شاخص‌های مقایسه‌ای دارید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

کارت های فود پارتنر

در صفحه اول پنل، کارت‌هایی اضافه شده که نشانگر این است:

نرخ آماده‌سازی سفارشات

نرخ رد سفارشات

مقایسه با فروشنده های مشابه

این تحلیل‌ها با متن ساده و عدد دقیق نمایش داده می‌شوند.

تعداد سفارش

۱۵۰ ↓ ۲۲٪



سفارش‌های شما در ۷ روز گذشته نسبت به مجموعه‌های مشابه در وضعیت بسیار خوبی بوده؛ ولی نسبت به بازه مشابه قبلی ۲۲٪ کاهش داشته است.

تعداد سفارش

۱۵۰ ↑ ۲۸٪



سفارش‌های شما در ۷ روز گذشته نسبت به مجموعه‌های مشابه در بین بهترین‌ها بوده و نسبت به بازه مشابه قبلی ۲۸٪ رشد داشته است.

تعداد سفارش

۱۵۰ ↑ ۲٪



سفارش‌های شما در ۷ روز گذشته تغییر محسوسی نداشته و نسبت به مجموعه‌های مشابه در سطح متوسطی قرار داد.

تعداد سفارش

۱۵۰ ↑ ۲۸٪



سفارش‌های شما در ۷ روز گذشته نسبت به مجموعه‌های مشابه در سطح متوسط بوده؛ ولی نسبت به بازه مشابه قبلی ۲۸٪ رشد داشته است.

تعداد سفارش

۱۵۰ ↑ ۲۸٪



سفارش‌های شما در ۷ روز گذشته نسبت به بازه مشابه قبلی ۲۸٪ رشد داشته و هنوز ظرفیت افزایش چشمگیری دارد.

تعداد سفارش

۱۵۰ ↓ ۲۲٪



سفارش‌های شما در ۷ روز گذشته نسبت به بازه مشابه قبلی ۲۲٪ کاهش داشته ولی ظرفیت رشد بسیار بالایی دارد.



شما گفتید

نیاز به گزارش از تاریخچه سفارش ها داشته اید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

خروجی اکسل

در بازه‌های زمانی دلخواه

(در حال حاضر در نسخه وب و دسکتاپ)



Snapp! Food

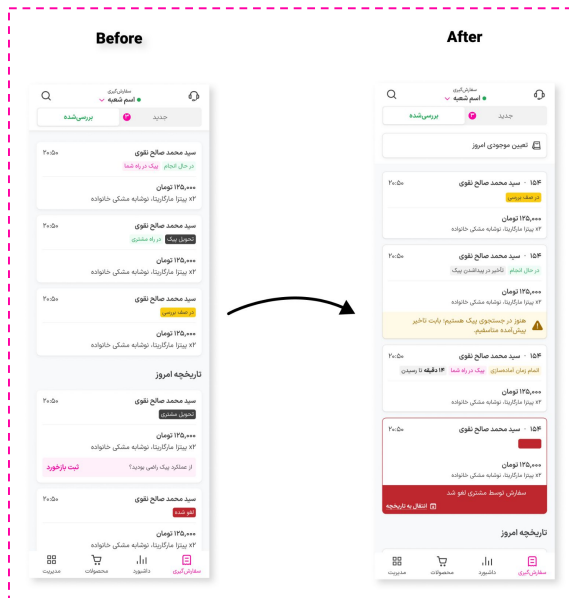
شما گفتید

نیاز به اطلاع رسانی و مشکل با نرم افزار داشته اید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

بهبود نحوه اطلاع رسانی وضعیت های مختلف

- اضافه شدن توضیحات کامل تر زیر کارت سفارش ها
- جدید، اصلاح شده، لغو شده و سفارش های با تاخیر پیک
- نمایش شماره فاکتور در ابتدای کارت (وب و موبایل)
- بهبود ظاهر و اندازه کارت های سفارش
- نمایش لیستی اعلان ها در صورت دریافت چند سفارش (جدید، اصلاح شده یا لغو شده)
- ورود مستقیم به جزئیات سفارش از طریق اعلان



شما گفتید

در مدیریت سفارشات مشکل دارید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

- وقتی موجودی یه محصول تمام شده یا کم است، پیام مناسب به مشتری ارسال می‌شود (جهت حذف یا لغو).
- شما می‌تونید مستقیم از طریق فود پارتنر، دقیق مشخص کنید از هر محصول چند عدد دارید.
- اگر محصولی تاپینگ (افزودنی) دارد، می‌توانید جدا جدا برای هر ترکیب تعداد بگذارید.
- قبل از ناهایی کردن "نیازمند تماس"، یک خلاصه کامل می‌بینید و اگر خواستید، اصلاحش می‌کنید.
- طراحی فرم هم عوض شده تا راحت‌تر متوجه شوید چه گزینه‌ای را ثبت می‌کنید.

نیازمند تماس

لطفا علت درخواست تماس خود را انتخاب کنید.

موجودی سفارش، تمام شده یا کم است.

کدام محصولات مشکل موجودی دارند؟

تعداد سفارش مشتری: ۴

تعداد موجودی:

محصول تا آخر شیفت کاری ناموجود می‌شود.

ساندویچ بندری

تعداد سفارش مشتری: ۳

تعداد موجودی:

محصول تا آخر شیفت کاری ناموجود شود؟

ناموجود شود ✓ موجود باشد

محصول تا آخر شیفت کاری ناموجود شود؟

ناموجود شود ✓ موجود باشد

ثبت درخواست تماس



.....

شما گفتید

.....

توقع پاسخگویی بهتر از پشتیبانی تیکتی دارید

کارهایی که ما برای شما انجام دادیم:

5% بهبود

در زمان پاسخ به تیکت ها
و برنامه ریزی جهت کوتاه تر شدن این فرآیند

200+ نفر

آموزش جهت پشتیبانی شما

230+ ساعت

آموزش برای تیم پشتیبانی تیکتی

3+ بهبود فرآیند

در حوزه های اطلاع رسانی مالی، مدیریت پروفایل و
حذف/اضافه محصول

90% اصلاح

در پاسخ به تیکت ها

3300+ تماس

جهت پیگیری مشکلات شما



تا بهتر پاسخگوی شما باشیم

صدای شما، نقشه راه ما شد.



و این مسیر با شما ادامه داره...

