

گزارش سالانه آیتول - ۱۴۰۰

فهرست

مقدمه

درباره آیتول

سبد محصولات آیتول

مسیر رشد آیتول

نگاه آماری به سرویس‌های آیتول

صنوبر

آیتول بیزینس

زیرساخت‌های فنی و تکنولوژیکی

پشتیبانی

بازاریابی و روابط عمومی

سرمایه انسانی آیتول

سخن پایانی

مقدمه

آنلاین شدن ارائه خدمات خودرویی از سال‌ها پیش در سراسر جهان آغاز شده است. در ایران نیز آیتول (iToll)، به عنوان ارائه‌دهنده خدمات یکپارچه خودرویی، خدمات متمایز، جامع و کاملی را در حوزه خودرو، از طریق وبسایت و اپلیکیشن خود ارائه می‌دهد. در ادامه و در گزارش سالانه آیتول، با این برند، زیرمجموعه‌ها، خدمات و تغییراتی که این برند در صنعت خودرو، ایجاد کرده است، آشنا می‌شوید.

گزارش پیش رو، گزیده‌ای از آمار و داده‌های گروه آیتول، در سال ۱۴۰۰ است که با همکاری تیم‌های مختلف این مجموعه، شامل تیم محصول، توسعه کسب و کار، بازاریابی، فنی، منابع انسانی، پشتیبانی و...، به کوشش تیم روابط عمومی آیتول گردآوری و ارائه شده است. این نخستین گزارش سالانه آیتول است که به صورت عمومی، جهت شفاف‌سازی فعالیت‌های این برند و پاسخ به پرسش‌های کاربران، فعالان صنفی و صنعت منتشر شده است. این گزارش کوششی است برای پاسخ به سوالاتی چون:

۱- وضعیت صنعت آنلاین خدمات یکپارچه خودرو در جهان و کشور چگونه است و آیتول در این صنعت چه جایگاهی دارد؟

۲- استقبال کاربران از خدمات آنلاین خودرویی در سال ۱۴۰۰ چگونه بوده است؟

۳- کاربران ایرانی با چه الگوی رفتاری در سال ۱۴۰۰ از خدمات خودرویی و به ویژه بیمه آنلاین استفاده کرده‌اند؟

۴- سهم بازار ارائه‌دهندگان خدمات آنلاین بیمه خودرو، نسبت به فعالان سنتی در چه حد بوده است؟

 این سالنامه مبتنی بر خط‌مشی اصلی آیتول، یعنی صداقت طراحی شده است و تمام

 اطلاعات ارائه شده، واقعی و به دور از هرگونه بزرگنمایی است.

درباره آیتول

آیتول، فعالیت خود را از سال ۱۳۹۸ به عنوان درگاه ورودی سرویس‌های تجمیع شده خودرویی آغاز کرد. این سامانه فعالیت خود را با سرویس استعلام و پرداخت عوارض الکترونیک آزادراهی کشور، شروع کرد و در طول یک سال به ترتیب، امکان پرداخت عوارض ورود به محدوده‌های ترافیکی تهران، عوارض سالیانه و خلافی و عوارض پارک حاشیه چندین استان نیز به سامانه افزوده شد. در این سامانه کاربران به تمام سرویس‌های مرتبط با خودرو دسترسی دارند و امکان پرداخت از یک نقطه را خواهند داشت.

در حال حاضر تمام خدمات آیتول در ۳ دسته کلی، شامل : مرکز بدهی خودرو، بیمه خودرو و خدمات غیر حضوری خودرو ارائه می‌شود.

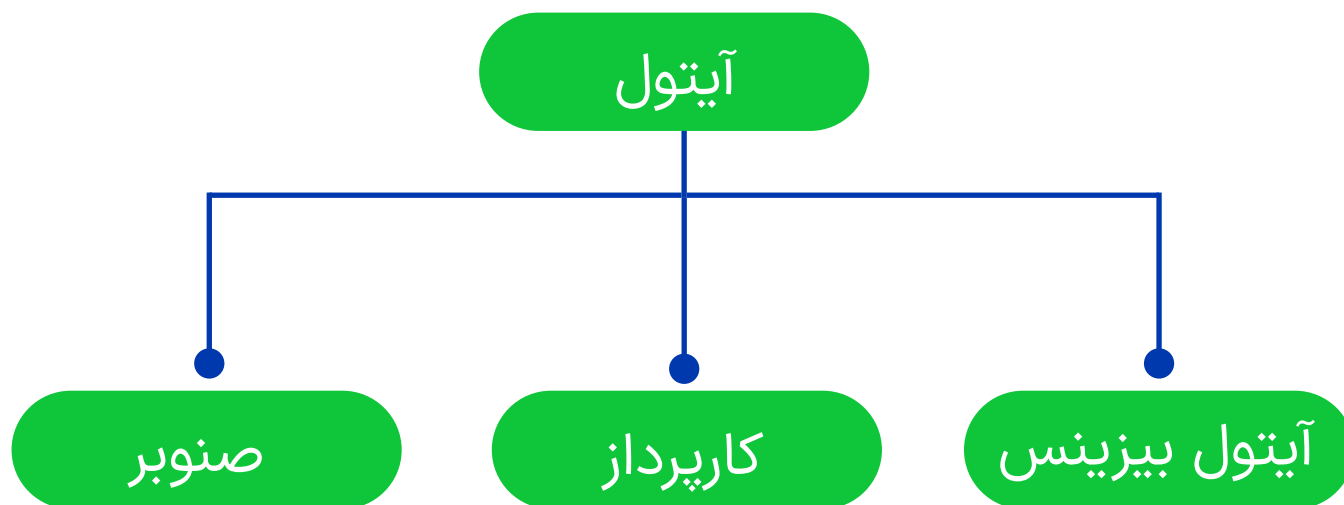
هدف آیتول این است که تمام دغدغه‌های خودروری کاربران را برطرف کند.

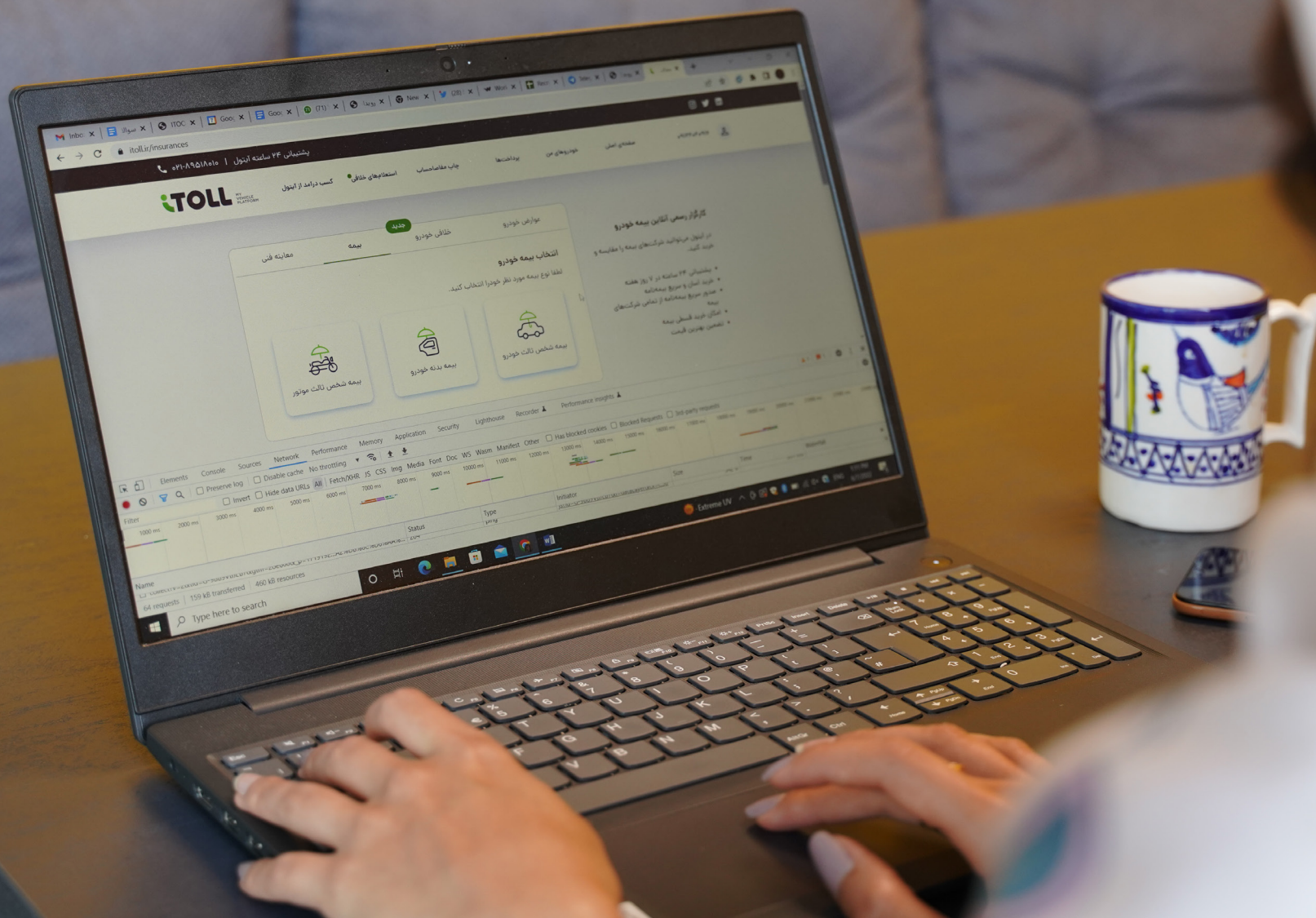


سبد محصولات آیتول

در حال حاضر، آیتول تمام خدمات خودرویی را توسط برندهای زیرمجموعه خود، به کاربران ارائه می‌دهد.

- پرداخت عوارض و بدهی
- بیمه خودرو و موتور سیکلت
- خدمات غیرحضوری خودرو شامل معاینه فنی، تعویض پلاک و ترخیص خودرو
- خرید و فروش خودرو
- و ...



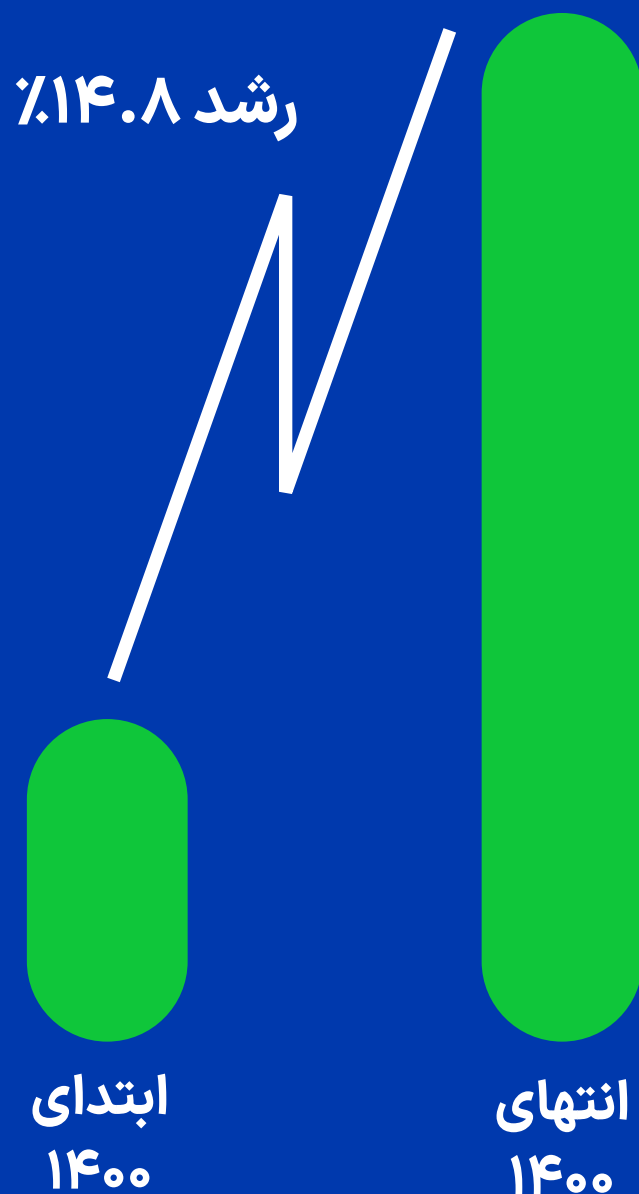


مسیر رشد آیتول





آیتول از نگاه آمار



- سهم بازار فروش آنلاین بیمه در ایران ۲ تا ۲,۵٪ است.
- ۵۰۴ هزار خودرو در سال ۱۴۰۰ بیمه آنلاین خریداری کردند.
- سهم آیتول از بازار آنلاین بیمه در شروع سال ۱۴۰۰، ۱,۲٪ بود.
- سهم آیتول از بازار آنلاین در پایان سال ۱۴۰۰، ۱۶٪ بود.

خیز آیتول برای کسب سهم ۲۵ درصدی از بازار آنلاین بیمه، در سال ۱۴۰۱



بیمه در آیتول

آیتول در سال ۱۴۰۰، رشد ۷۷۵٪ خرید آنلاین بیمه شخص ثالث را نسبت به سال ۱۳۹۹ تجربه کرد.

گران‌ترین بیمه خریداری شده از آیتول در سال ۱۴۰۰، بیمه بدنه به مبلغ ۱۲۴,۵۵۵,۱۳۰ ریال برای تویوتا هایلوکس بود.

در سال ۱۴۰۰، ۷۰۰ دستگاه خودروی بدون سابقه بیمه، از آیتول بیمه بدنه خریدند.



عوارض سالانه خودرو

در سال ۱۴۰۰، ۴۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال عوارض سالانه توسط آیتول پرداخت شده است.

- در سال ۱۴۰۰ در حدود ۱۸,۰۰۰ میلیارد ریال عوارض سالانه برای خودروها صادر شده است.
- از مجموع ۱۸,۰۰۰ میلیارد ریال عوارض سالانه، ۶۰۰ میلیارد ریال پرداخت شده است.
- ۳۵٪ عوارض سالانه خودرو (۲,۱۰۰ میلیارد ریال) به صورت آنلاین پرداخت شده است.

۱۲۶ میلیارد ریال

پرداخت آنلاین عوارض آزادراهی کشور

۱۴۰ میلیارد ریال

پرداخت آنلاین عوارض
آزادراهی با آیتول

عوارض آزادراهی

سهم ۱۱٪ آیتول از پرداخت آنلاین عوارض آزادراهی کشور کل عوارض آزادراهی سالیانه در سال ۱۴۰۰، در حدود ۵,۵۰۰ میلیارد ریال بود که در حدود ۶۰٪ به صورت آنلاین پرداخت شده است.

رشد ۴۰٪



طرح ترافیک

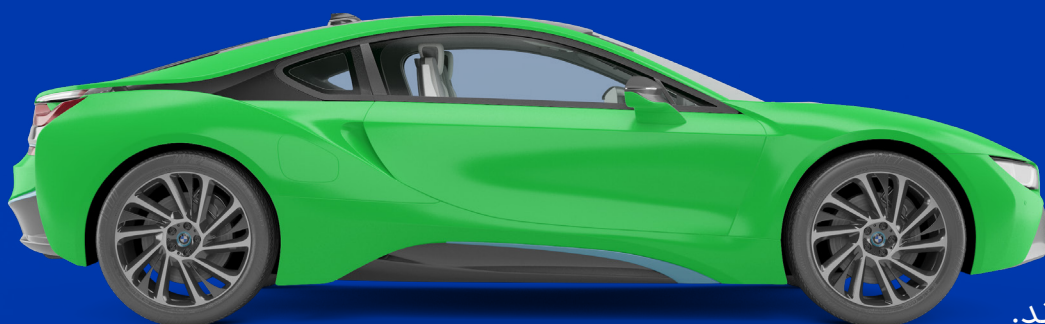
اندازه بازار طرح ترافیک در سال ۱۴۰۰ برابر با ۳,۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال بود که تمام این مبلغ به طور آنلاین پرداخت شده است.

سال ۱۴۰۰ ۱۶۷,۰۳۶ خودروی یکتا، از طریق آیتول طرح ترافیک دریافت کردند.

سال ۱۳۹۹ ۱۱۹,۳۸۴ خودروی یکتا، از طریق آیتول طرح ترافیک دریافت کردند.

رشد ۴۰٪

نسبت به سال ۱۳۹۹



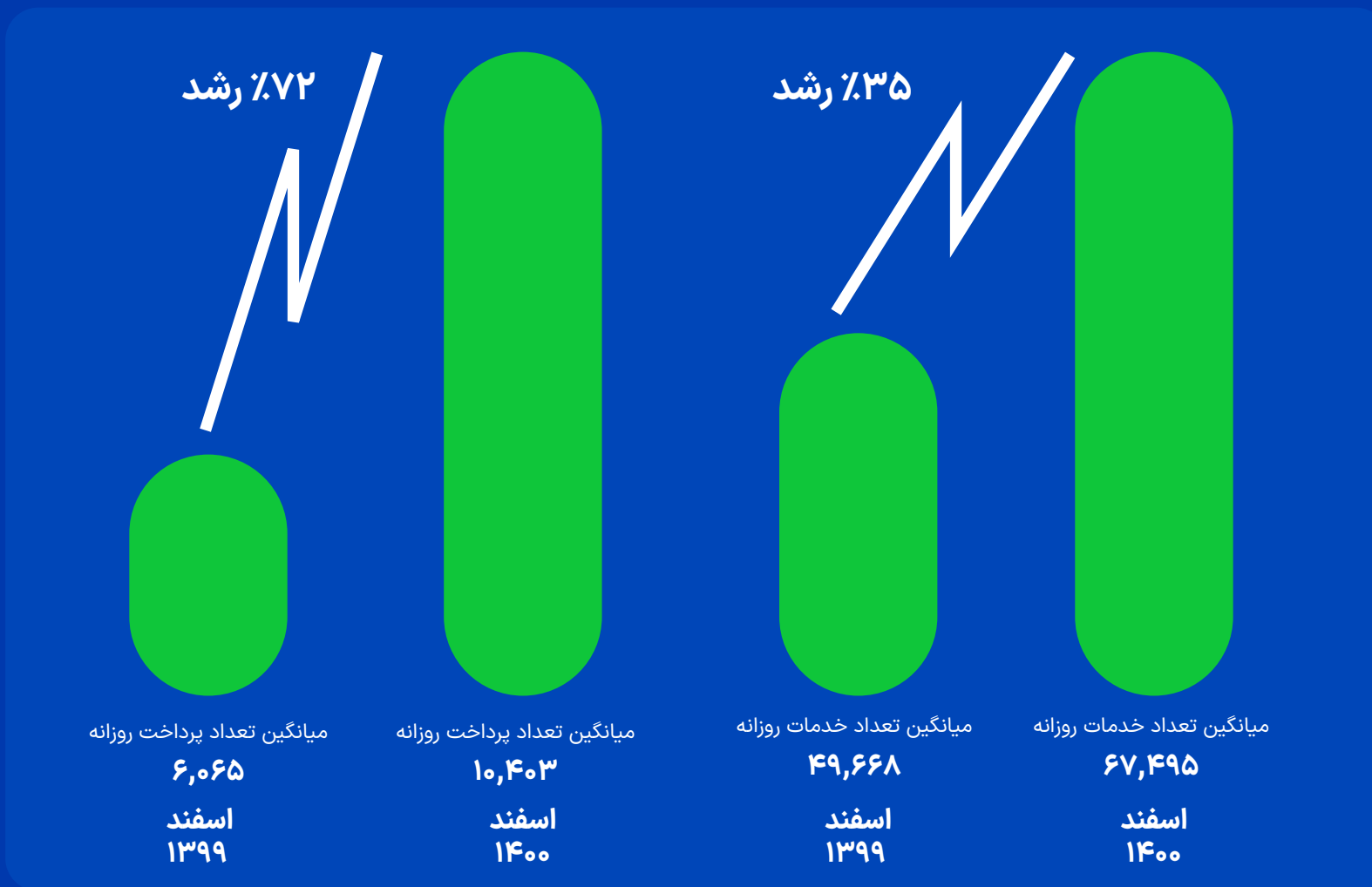
۹۶۷,۷۵۳

خودروی یکتا در سال ۱۴۰۰ از طریق آیتول پرداخت داشته‌اند.
۵۸۴,۵۴۶ خودروی یکتا در سال ۱۳۹۹ از طریق آیتول پرداخت داشته‌اند.

افزایش پرداخت از طریق آیتول در سال ۱۴۰۰، نسبت به سال ۱۳۹۹:

۳۸۸,۲۰۷ خودروی یکتا

پرداخت و خدمات



یک روز در آیتول

رکورد پرداخت روزانه در آیتول

۱۶,۹۹۰ پرداخت در یک روز

۱۰۳,۹۰۱ خدمت

۷۲ خدمت در دقیقه ۱,۲ خدمت در ثانیه

بیشترین پرداخت از طریق آیتول در سال ۱۴۰۰:

پرداخت عوارض سالیانه





مقایسه آمار جهانی فروش آنلاین بیمه

انگلستان

%۵۳

آلمان

%۳۶

فرانسه

%۳۰

ایران

%۲,۵

آیتول

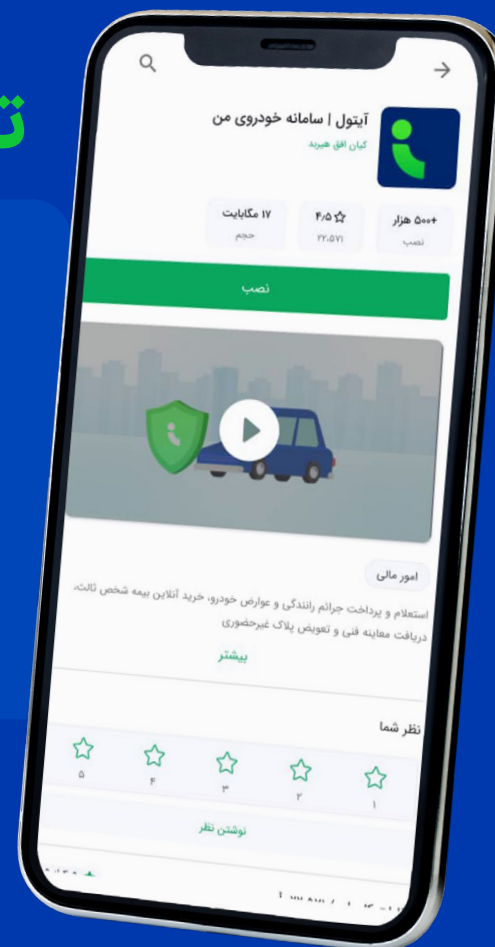
%۰,۵

تعامل کاربران با آیتول

بیش از

۱,۲۰۰,۰۰۰ نصب

بیشترین تعداد نصب اپلیکیشن در زمینه
خدمات آنلاین خودرو



تعامل کاربران با اپلیکیشن



۱,۲۹۶,۹۰۷

نصب اپ انتهای اسفند ۱۴۰۰

۱,۲۹۶,۹۰۷
دستگاه گوشی موبایل
۷۸۲,۰۷۴
کاربر



۸۹۸,۵۳۷

کاربر جدید به آیتول اضافه شد

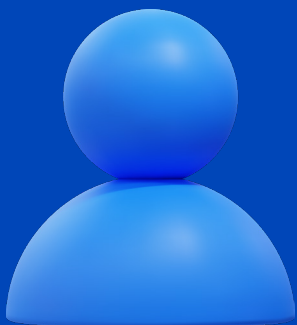


۳۹۸,۳۷۰

نصب اپ انتهای اسفند ۹۹

۳۹۸,۳۷۰
دستگاه گوشی موبایل
۳۴۴,۳۷۷
کاربر

تعامل کاربران با وب سایت



۷,۴۶۸,۲۳۳ کاربر یکتا

از وب سایت آیتول بازدید کردند

معادل جمعیت سوئیس!



میانگین زمان سپری شده

۳ دقیقه ۲۲ ثانیه



مدت زمان سپری

شده در وب سایت آیتول

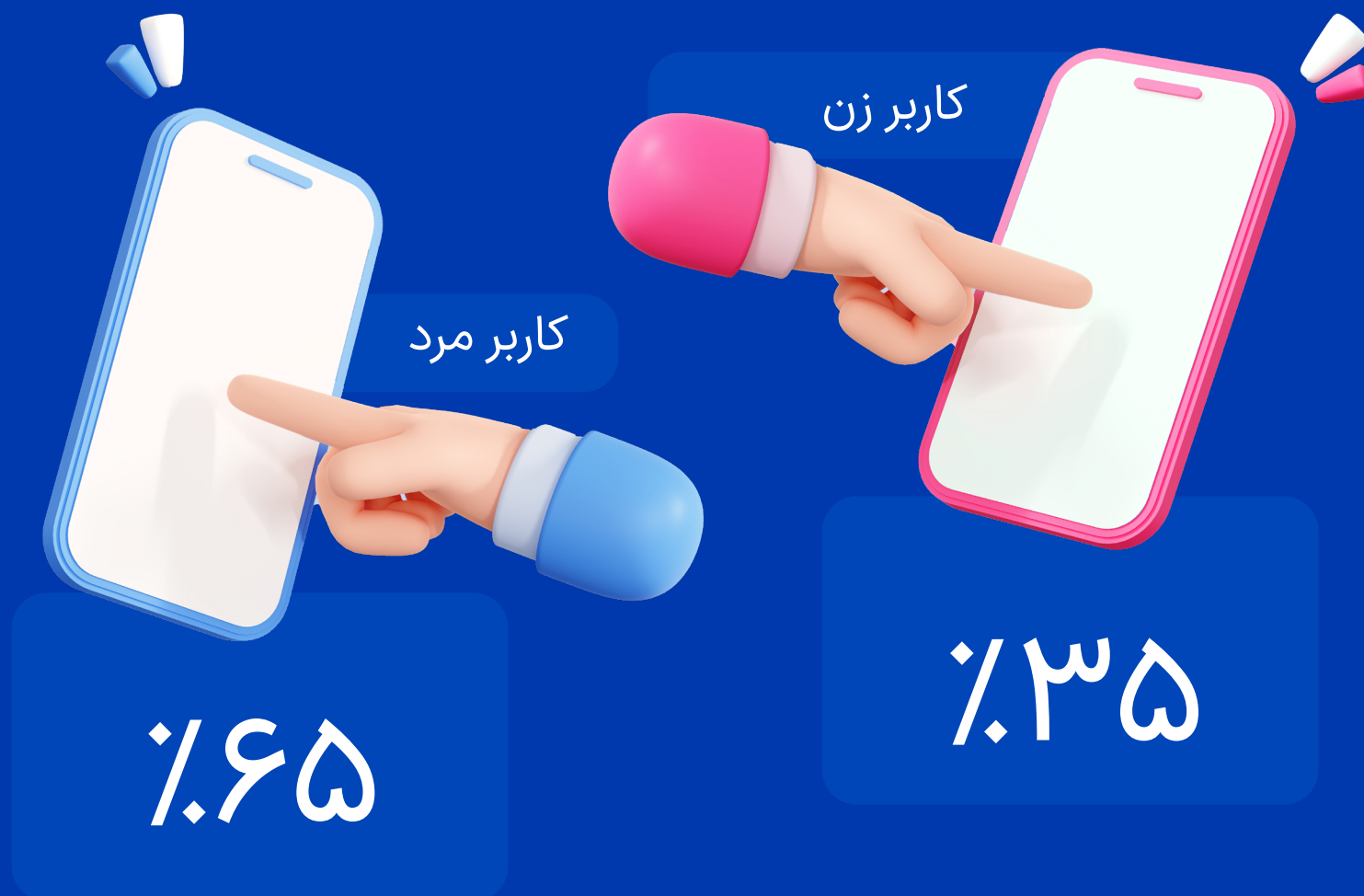
۴۸,۷ سال



رشد ۸۰ درصدی

بازدیدکننده یکتا از
وب سایت آیتول در ۳
ماهه آخر سال ۱۴۰۰
نسبت به مدت
مشابه سال ۱۳۹۹

مخاطبان آیتول



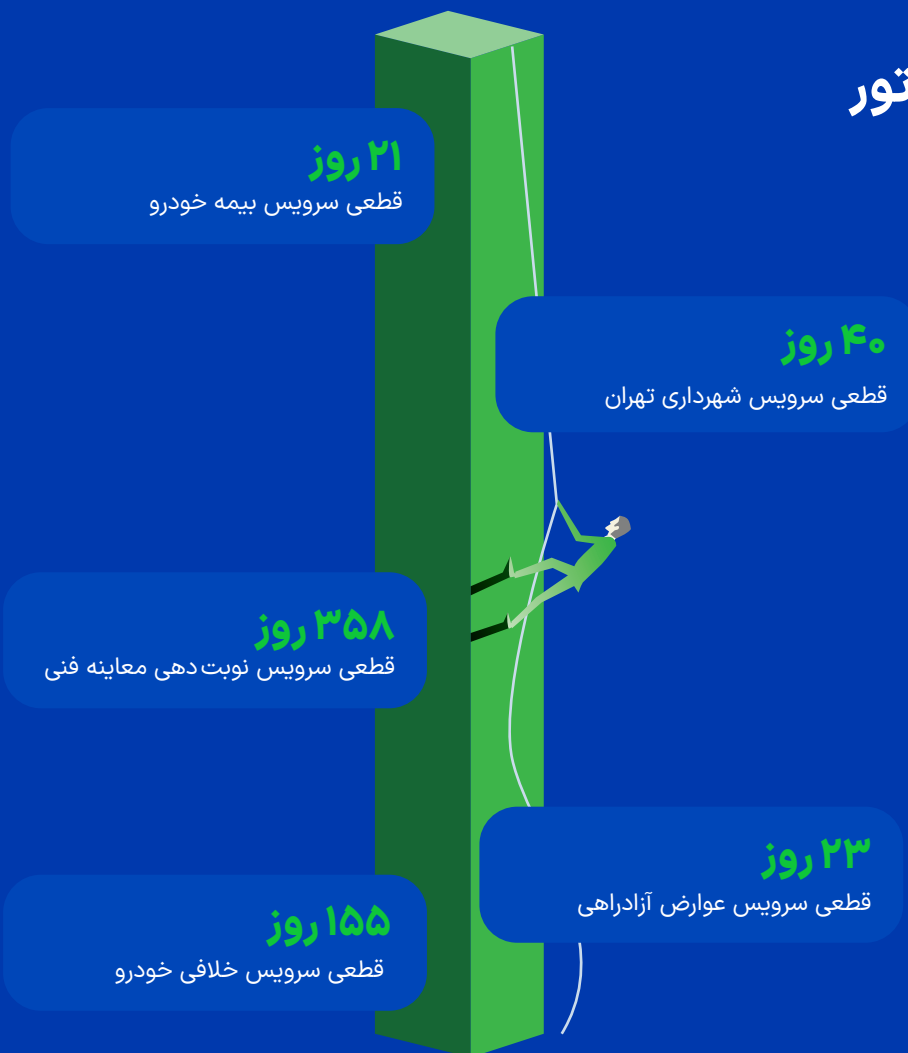
جغرافیای آیتول

تهرانی‌ها بیشترین تعامل را در سال ۱۴۰۰ با آیتول داشتند.

تهران	۳,۶۷۲,۲۳۳ کاربر یکتا
اصفهان	۷۷۵,۶۵۰ کاربر یکتا
شیراز	۵۲۸,۷۲۳ کاربر یکتا

چالش های آیتول

قطعی سرویس های آیتول از سمت رگولاتور



صنوبر

صنوبر



در راستای تکمیل زنجیره ارزش حوزه خدمات خودرو، آیتول نسبت به راه اندازی سرویس بیمه اقدام کرد. به همین منظور و در جهت ارائه خدمات بیمه‌ای در چارچوب بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، با ثبت کارگزاری رسمی مستقیم بیمه برخط با نام همپاد کیان به فعالیت خود در این حوزه رسمیت بخشید. از آنجا که ماهیت این کارگزاری بر مبنای ارائه سرویس‌های برخط بود، لذا با ایجاد زیرساخت لازم در این حوزه این امکان فراهم شد تا نسبت به ارائه کلیه رشته‌های بیمه‌ای در قالب پلتفرمی چند سویه اقدام شود.

یکی از این موارد، پلتفرم صنوبر است که دارای دو لبه تامین و توزیع بوده و عملیات مربوط به صدور بیمه نامه‌های ثبت سفارش شده را تسهیل می‌کند.



آیتول بیزینس



کاربیل

۱,۳۹۶,۹۸۸

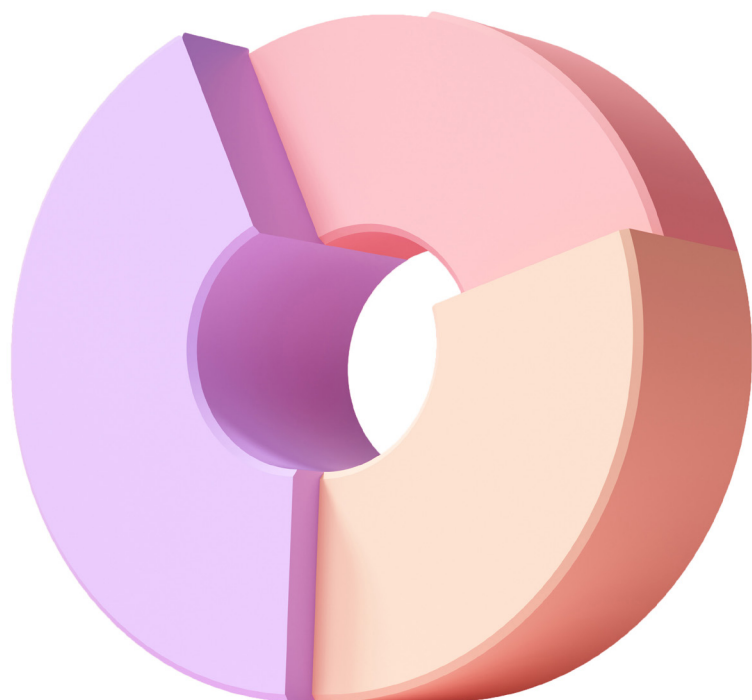
خودرو یکتا از خدمات تجاری آیتول استفاده کردند. این یعنی علاوه بر خودروهایی که به طور مستقیم روی وب سایت و یا اپلیکیشن آیتول پرداخت داشته‌اند، ۴۲۹,۲۳۵ خودروی یکتا به طور غیر مستقیم و از طریق اپلیکیشن‌های متصل به خدمات تجاری آیتول، از این برند خدمات پرداخت دریافت کرده‌اند.

کاربیل از محصولات اصلی آیتول بیزینس است که به ارائه خدمات زیرساختی خودرو به سایر کسب و کارها می‌پردازد.

کارپرداز

کارپرداز

کارپرداز به عنوان بازوی لجستیک گروه آیتول در زمستان سال ۱۳۹۹ امتولد و سرویس‌های تعویض پلاک، ترخیص خودرو و معاینه فنی را به کاربران ارائه کرد. در کارپرداز سعی بر این است تا چالش‌های خدمات حضوری، برای تشریفات اداری و قانونی، با غیر حضوری کردن آنها — بر طرف شود. می‌توان گفت که کارپرداز دستیار و مجری کاربران در انجام امور اداری و قانونی خودرو است. به‌طوری‌که بدون نیاز به حضور مالک خودرو، خدمات تعویض پلاک، معاینه فنی و ترخیص خودروی توقیفی در پارکینگ راهور را مطمئن و سریع انجام می‌دهد.



کارپرداز توانست

۱,۴۲۰

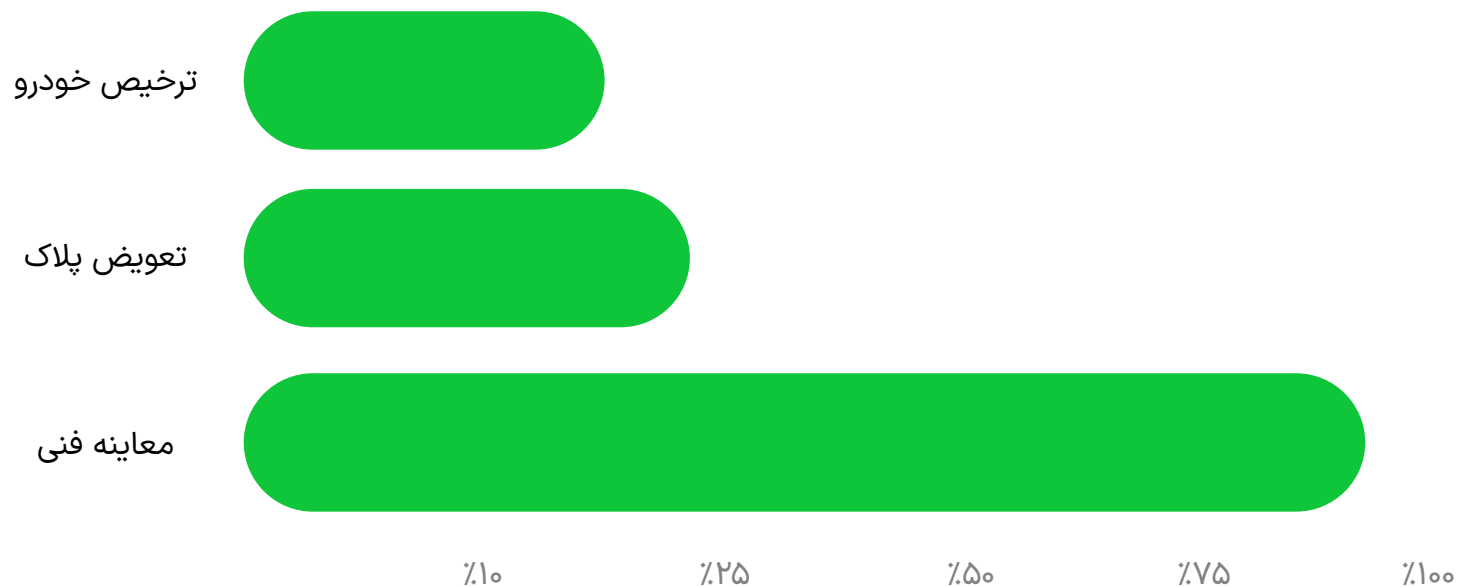
سرویس در دو ماهه آخر سال ۱۴۰۰ ارائه کند که

ارزش خودروهای سپرده شده به این سامانه

۱,۰۱۲,۴۴۰,۰۰۰,۰۰۰

ریال است

مخاطبان کاربرداز



کاربران کاربرداز از خدمت معاینه فنی بیشتر استقبال کردند.

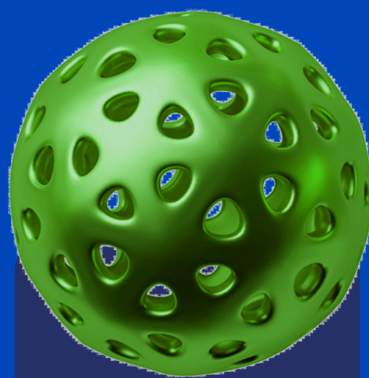


کارپرداز
۲۵,۰۰۰ ساعت

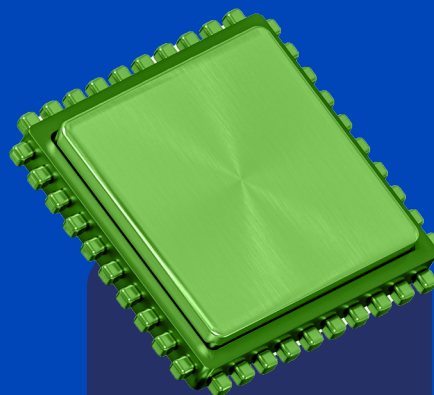
در سال ۱۴۰۰ در وقت کاربران صرفه
جویی کرده است که این زمان معادل
۱,۵۰۰,۰۰۰ صفحه کتاب
است.

زیرساخت فنی و تکنولوژی

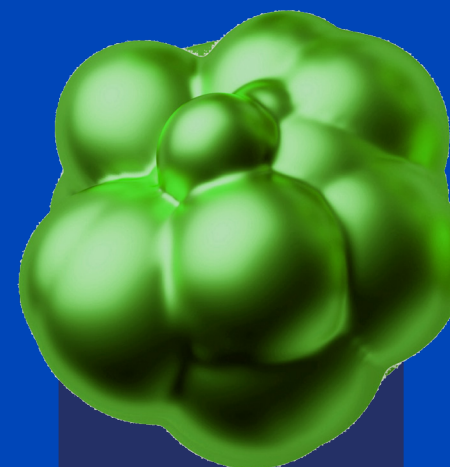
بستری برای پاسخگویی به نیاز کاربران



۸۳۷
گیگابایت RAM



۳۵۰
هسته CPU



۴۴
سرور ابری



توسعه نرم افزار

تیم فنی آیتول ۴۶,۴۶۵ ساعت صرف
توسعه نرم افزار کرد، تا کاربران آسایش
را در آیتول تجربه کنند.



۷,۰۲

به طور میانگین در روز

در مسیر راحتی

۲,۵۶۵ بار به روزرسانی در سال ۱۴۰۰
انجام شده است. این یعنی به طور
میانگین، ۷,۰۲ به روزرسانی روزانه
روی سرویس های آیتول.

TOLL





مسابقه هک آیتول (باگ بانتهی)

کشف و رفع ۱۳ مورد آسیب پذیری معتبر در
اپلیکیشن آیتول، در سال ۱۴۰۰

پشتیبانی

۲۶

ثانیه

متوسط زمان
انتظار

۴۰۰,۰۰۰

دقیقه

تماس ورودی

۷,۶۴۷

دقیقه

تماس خروجی

پشتیبانی

در سال ۱۴۰۰ بیشترین تماس ورودی به پشتیبانی آیتول، مربوط به خرید بیمه نامه خودرو بوده است.

۱۴۸,۴۱۴ دقیقه پشتیبان شما بودیم

آیتول در سال ۱۴۰۰

۳۱۰ روز

معادل

۴۴۵,۲۴۲ دقیقه

پشتیبان شما بود



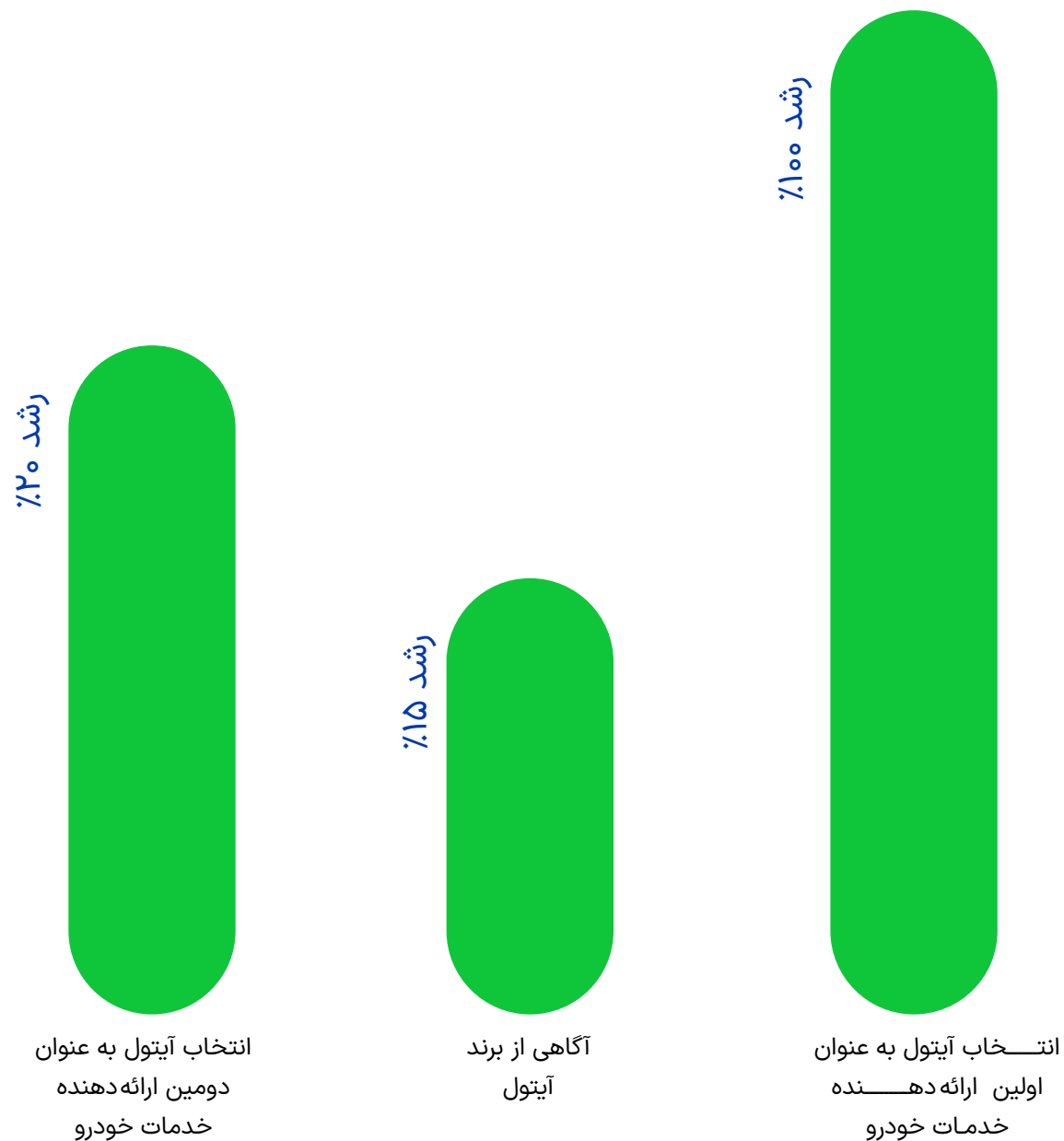


بازگشت آنی وجه

کاهش زمان بازگشت وجه
به مخاطبین آیتول، از ۴۸
ساعت به آنی در سال ۱۴۰۰

کاربران آیتول در سال ۱۴۰۰، بازگشت آنی وجه را تجربه کردند.

بازاریابی و روابط عمومی



تبلیغات و بازاریابی

نسبت دیده شدن برند آیتول در ۶ ماه پایانی سال ۱۴۰۰، نسبت به ۶ ماه ابتدای سال، ۳۵٪ افزایش یافته است.

تغییر هویت بصری آیتول

آیتول



آیتول
سامانه خودروک من

iTOLL







فعالیت روابط عمومی

در ۳ ماه پایانی سال ۱۴۰۰، ۶۰ محتوا در قالب خبر، مصاحبه و گزارش درباره آیتول منتشر شد.

رسانه‌های داخلی در ۳ ماه پایانی سال ۱۴۰۰، بیش از ۳۰۰ مرتبه درباره آیتول خبر، گزارش، پست و محتوای تصویری و متنی منتشر کردند. آیتول با بیش از ۸۰٪ رسانه‌های حوزه بانک و بیمه، اقتصادی، فناوری اطلاعات و... ارتباط بدون واسطه برقرار کرد.

... 2009/10 Zuercher.
restig & dew. Reslow
f. social media

#

P#
P#
Technology

PR Hybrid
Professional

view

سرمایه انسانی



سرمایه انسانی آیتول

در سال ۱۴۰۰ رشد ۶۱۶٪ جذب سرمایه انسانی در آیتول رقم خورد.

در سال ۱۴۰۰، با توجه به گسترش فعالیت ها و حوزه های کاری آیتول، سرمایه انسانی این برند افزایش یافت.

۸۶ نفر



تفکیک جنسیتی همکاران

۵۴ نفر

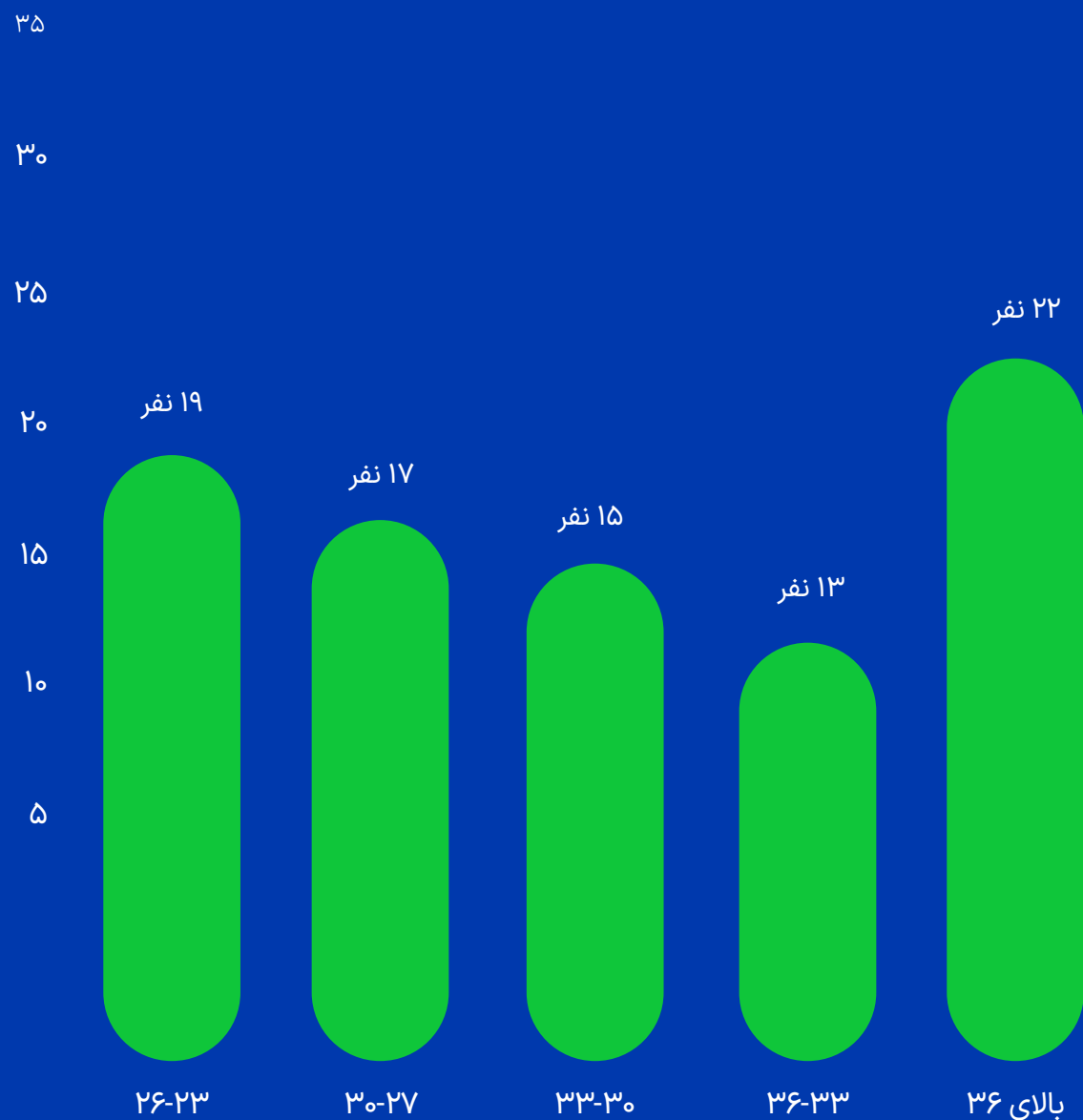
همکاران مرد

۳۲ نفر

همکاران زن

همکاران زن

همکاران مرد



میانگین سنی در آیتول

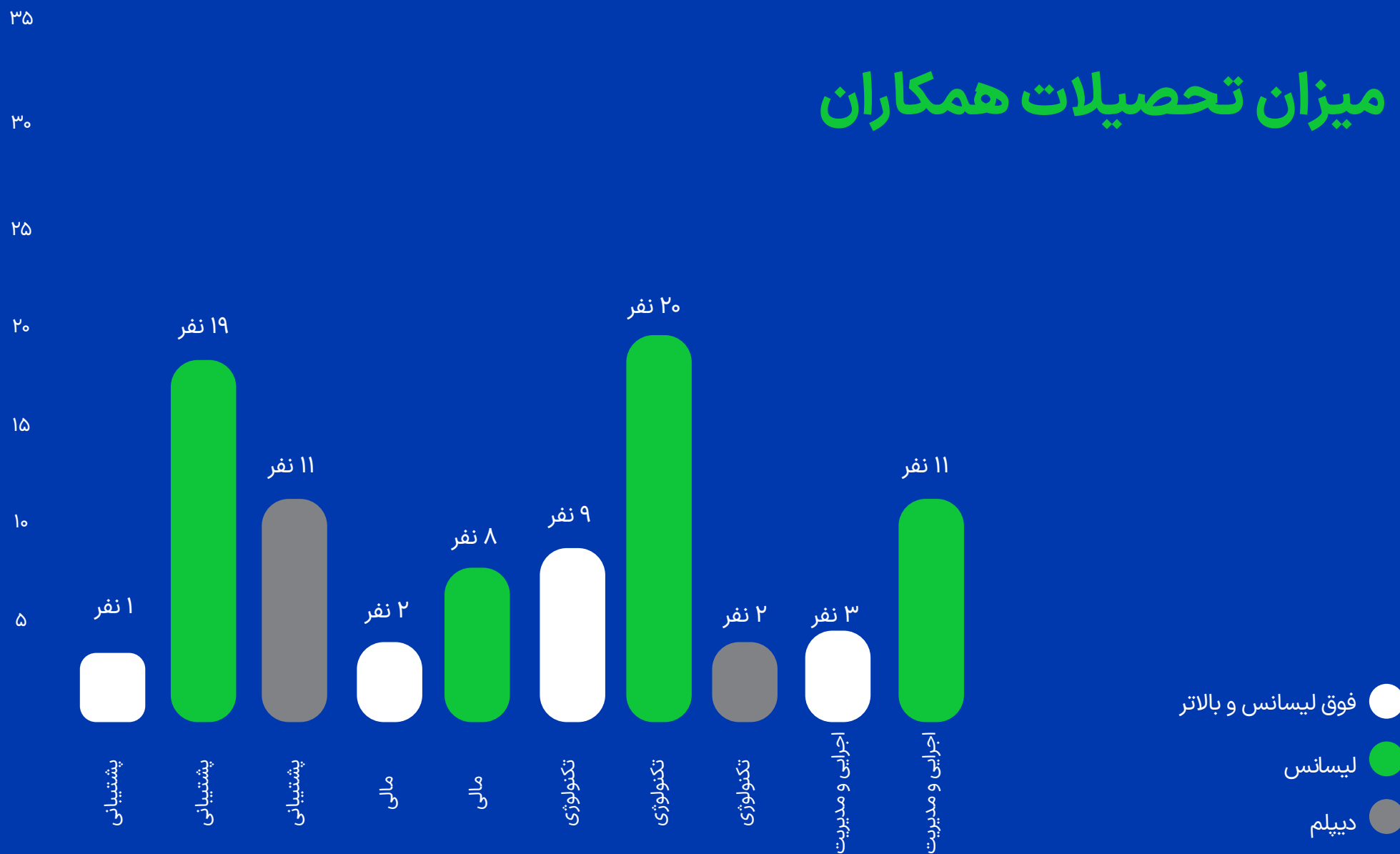
مسن ترین همکار آیتون ۶۵ سال است.

۳۲ سال

میانگین سنی همکاران



میزان تحصیلات همکاران









سخن پایانی

رسم است که در گزارش سالیانه درباره نتیجه‌ها صحبت شود؛ درباره چند برابر شدن کاربران، تراکنش‌ها، مشتریان و... اما من می‌خواهم یک پاراگراف را فارغ از نتیجه، به تلاش‌ها، همدلی‌ها و زحماتی بپردازم که گاه نتیجه‌ای درخشان داشت و گاه تلاشی بود بی‌نتیجه. ما تنها گزارش رسیدن‌ها را می‌خوانیم؛ اما واقعیت این است که این مسیر پر است از نرسیدن‌ها. زیر سایه سنگین ناامیدی و مهاجرت و با وجود بالاترین ریسک سرمایه‌گذاری، سخت‌ترین کار ساختن، ماندن و امیدوار بودن است. در سال ۱۴۰۰ و زیر این سایه سنگین و موج سهمگین، «آیتول» به رشد چند برابری رسید و ما همچنان تلاش می‌کنیم برای بهتر و بهتر شدن.

آیتول که در سال ۹۷ با یک تیم ۶ نفره آغاز به کار کرد، سال ۱۴۰۰ را با یک تیم ۴۰ نفره، در شرایطی که بسیاری از کسب و کارها ناچار به یک خداحافظی سخت با همکاران ارزشمند خود بودند، آغاز کرد و با تیمی نزدیک به ۹۰ نفر، این سال را به پایان رساند. در تمام این مدت آیتول تلاش کرد تا محصول بهتری باشد برای کاربران؛ شرکت بهتری باشد برای همکارانش و عضو بهتری باشد برای جامعه‌اش. به بسیاری از این اهداف رسید و در برخی موارد نیز تلاش برای تحقق اهدافمان به نتیجه نرسید؛ اما همین نرسیدن‌ها، اراده ما را برای تلاش بیشتر، قوی‌تر کرد. با وجود مشکلات رگولاتوری که بیش از ۶ ماه از سال ۱۴۰۰، ما را درگیر خود کرد، تلاش کردیم ضمن توجه به اهداف کسب و کاری، محیط کاری بهتری را فراهم کنیم برای همکارانی که لیاقتشان بهترین‌ها است و تلاش کردیم با انجام مسئولیت اجتماعی، سهم کوچکی را در بهبود وضعیت محیط اطرافمان داشته باشیم. گام‌های بلندی در این راستا برداشتیم که بخشی از ثمره آن در سال ۱۴۰۰ را در این گزارش می‌بینیم و انجام این‌ها ممکن نبود، مگر با وجود تیمی درخشان، همدل و امیدوار. صادقانه باید تعظیم کرد به این تلاش‌ها که فارغ از نتایج کسب و کاری، امید را در دل بخشی از این جامعه زنده نگه می‌دارد. باور داریم که سال ۱۴۰۰ برای آیتول، سال سرمایه‌گذاری بود و نتایج این سرمایه‌گذاری‌ها، در تمام گزارش‌های سال‌های آتی، خودنمایی خواهد کرد.

امیر حسین عبیری
مدیر عامل آیتول





آیتول که در سال ۱۳۹۷ با یک تیم ۶ نفره آغاز به کار کرد، سال ۱۴۰۰ را با یک تیم ۴۰ نفره، در شرایطی که بسیاری از کسب و کارها ناچار به یک خداحافظی سخت با همکاران ارزشمند خود بودند، آغاز کرد و با تیمی نزدیک به ۹۰ نفر، این سال را به پایان رساند.



روابط عمومی آیتول
تیر ماه ۱۴۰۱