

amaz*



تقرير تطبيقات توصيل الأطعمة والتموين في المملكة



الفهرس

الفهرس تفاعلي
اضغط على العنوان للوصول إليه



1 مقدمة

يعد قطاع تطبيقات التوصيل والتمويل الذكية مرحلة انتقالية في القطاع اللوجستي وتطوره في المملكة، ومساهمًا بشكل كبير في توفير فرص عمل أكثر....

1

2 طريقة الدراسة

اعتمدت آلية التقرير على جمع أبرز المؤشرات والأرقام البيانية للصناعة الحالية والسابقة، وتوقع المستقبلية منها ...

2

3 نشأة الصناعة

شهد العقد الأخير دخول صناعة تطبيقات الأطعمة التموين مرحلتها الأولى، لكن حداثة المجال في المملكة لم تمنعه من التميز والانتشار ...

3

4 أنواع التطبيقات

منشأة أو مّون إلى مستهلك؛ وتعتمد هذه الطريقة على طلب المستهلك للخدمة من المنشأة أو المطعم بشكل مباشر، ومن ثم توصيلها من قبله ...

4

5 عوامل ساهمت في تطور الصناعة

اللوائح التنظيمية الجديدة: انتقال التنظيم بشكل كامل وانضوائه تحت مظلة "هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات" ساهم بشكل كبير ...

5

6 القطاع في المملكة بالأرقام

- * الإيرادات السنوية
- * معدل صرف المستخدمين السنوي
- * نمو المستخدمين
- * طبيعة مستخدمي التطبيقات

6

7 مستقبل تطبيقات التوصيل والتمويل

الجولات الاستثمارية: حصول العديد من التطبيقات خلال الفترة الماضية على جولات استثمارية، ينبئ عن توسع قادم في الصناعة وتطورها خلال السنوات القادمة ...

7

8 الأداء على منصات التواصل الاجتماعي

- * تفاعل الجمهور مع الحسابات
- * معدلات النشر حول التطبيقات
- * سرعة التجاوب مع العملاء
- * تحليل SWOT
- * أفضل الممارسات
- * الأخطاء الشائعة
- * ممارسات تسويقية خاطئة

8

9 الصعوبات التي تواجه القطاع

يعتمد بنائها على العديد من العوامل؛ كثبات أداء التطبيق وكفاءته في أغلب الأوقات، السعر المناسب ...

9

10 قصة تطبيق:

- * "ازهلها" بالأرقام
- * مبادرات ازهلها المجتمعية

10

مقدمة

يعد قطاع تطبيقات التوصيل والتموين الذكية نقلة نوعية في القطاع اللوجستي وتطوره في المملكة، ومساهمًا بشكل كبير في توفير فرص عمل أكثر.

وتختلف مجالات التطبيقات بتنوع خدماتها المقدمة، فمنها المتخصص بتقديم خدمات التموين الأساسية، خدمات المطاعم، الصيدليات، خدمات السيارات، ومنها ما قد يجمع أكثر من خدمة على منصة واحدة.

وعليه فإننا نسلط الضوء على نشأة الصناعة وتطورها في الفترة الأخيرة، إلى جانب إحصاءات وأرقام حول القطاع، لاسيما مرورها وتأثرها بشكل إيجابي خلال أزمة فايروس كورونا المستجد "كوفيد - 19".



طريقة الدراسة



طريقة الدراسة

- **اعتمدت** آلية التقرير على جمع أبرز المؤشرات والأرقام البيانية للصناعة الحالية والسابقة، وتوقع المستقبلية منها.
- **اختيار** المنصات الأكثر انتشارًا في تحليل منصات التواصل الاجتماعي وخدمة العملاء.
- **توضيح** الصعوبات التي يمر بها القطاع وفقًا للتجارب الحالية والسابقة للتطبيقات الناجحة حاليًا، وممارسات التي لم تنجح منها لتجنبها.
- **اعتماد** المصادر المفتوحة في جمع البيانات التي تخص مؤشرات نمو القطاع ومستخدمي التطبيقات عبر السنوات السابقة.



نشأة الصناعة



نشأة الصناعة

■ **شهد** العقد الأخير دخول صناعة تطبيقات الأطعمة التموين مرحلتها الأولى، لكن حادثة المجال في المملكة لم تمنعه من التميز والانتشار، وإحداث قفزات كبيرة في الخدمات المقدمة وتنوعها.

■ **بدأت** محاولات التقدم وتفعيل القطاع الجديد من قبل تطبيق "هنقرستيشن" في عام 2012، تأتي بعدها محاولات عديدة لتساهم في تطويره المستمر عبر إنشاء تطبيق "مرسول" للعام 2015، أتت بعدها العديد من التجارب في العام التالي، كتطبيق "ازهلها" و"وصل" و"جاهز"، ثم استمر إنشاء التطبيقات بتنوعها حتى اليوم.

■ **35 تطبيقًا** معتمدًا من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في 2020، وارتفاع نسبة مندوبي التوصيل السعوديين %500، 12 مليون طلب منفذ، بنسبة ارتفاع %240*.

ومازال طريق التنافس والتطور للقطاع في بدايته.

*إحصاءات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - يونيو 2020



أنواع التطبيقات



أنواع التطبيقات

1. منشأة أو مَمّون إلى مستهلك:

وتعتمد هذه الطريقة على طلب المستهلك للخدمة من المنشأة أو المطعم بشكل مباشر، ومن ثم توصيلها من قبل المنشأة أو المطعم.



أشهر التطبيقات :



2. منصة إلى مستهلك:

تعتبر المنصة في هذه الحالة وسيطًا يوصل السلعة أو الطلب بعد طلبها من العميل عبر تطبيقاتهم الخاصة، وقد يعتمد آلية تجهيز الطلب بشكل مؤقت، أو يعمل التطبيق على الطريقة التقليدية في تجهيز الطلب.



أشهر التطبيقات :



عوامل ساهمت في تطور الصناعة

INVESTMENT

DESIGN

TEAM

IDEA

SEO

FINANCE

الفهرس



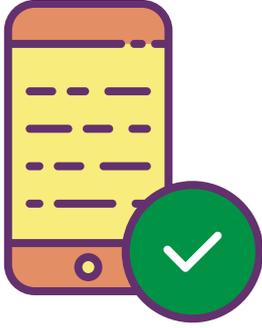
عوامل ساهمت في تطور الصناعة

1. اللوائح التنظيمية الجديدة:



انتقال التنظيم بشكل كامل وانضوائه تحت مظلة "هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات" ساهم بشكل كبير وواضح في تطور الخدمات المقدمة من قبل التطبيقات.

2. اعتماد التطبيقات:



عملت هيئة الاتصالات علي منح تصاريح العمل للتطبيقات ما قبل أزمة فايروس كورونا وخلالها؛ لضمان وصول الخدمات للجميع، ومساهمة في توفير العديد من فرص العمل وعودًا في تنفيذ الخطط للحد من انتشاره.

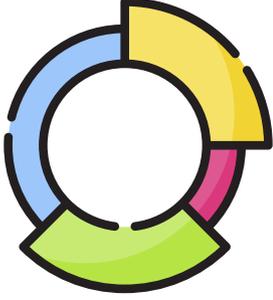
أبرز التطبيقات المعتمدة*



*المصدر : موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - يونيو 2020



عوامل ساهمت في تطور الصناعة



3. التنافسية العالية :

تنافس التطبيقات على الخدمات المقدمة وتنوعها، إلى جانب العمل الكبير على جانب الجودة، واستراتيجيات كسب العملاء المختلفة ولدت مستوى عالٍ من التنافسية في القطاع، لضمان التطور المستمر والحفاظ على أكبر الحصة السوقية.



4. الطلب العالي:

اختلاف سلوك المستهلكين واعتمادهم الكبير على تطبيقات الخدمة والتمويل أدى إلى إنشاء العديد من التطبيقات خلال الفترة الماضية لمواجهة الطلب العالي، وتلبية حاجات السوق والمستهلكين.



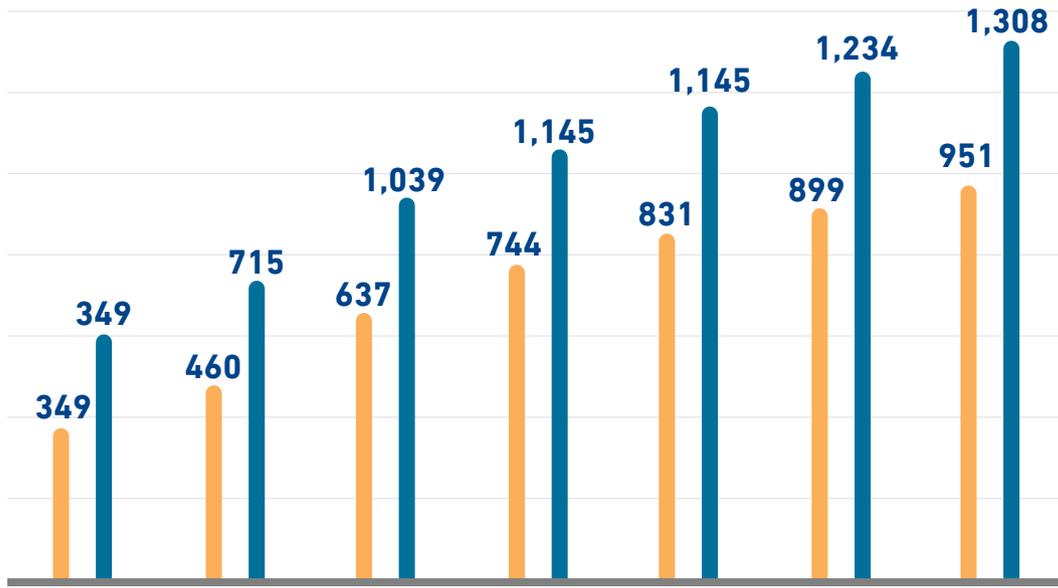
القطاع في المملكة بالأرقام



القطاع في المملكة بالأرقام

الإيرادات السنوية*

يقدر حجم إيرادات سوق تطبيقات التوصيل السعودي 1,556 مليون دولار أمريكي لهذه السنة، وحتى وصوله 2,259 مليون دولار في سنة 2024، ويعتبر دليلًا واضحًا على توقعات بتوسع الصناعة في المملكة وقفزته بنسبة 45% تقريبًا خلال 4 سنوات قادمة.



من منشأة إلى مستهلك
من منصة خدمة إلى مستهلك

*مليون دولار



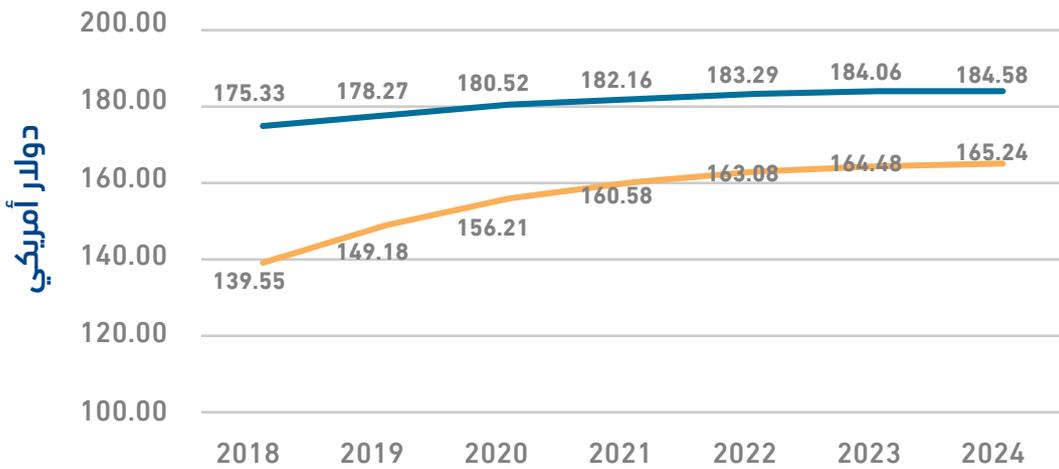
القطاع في المملكة بالأرقام

الإيرادات السنوية

معدل صرف المستخدمين السنوي

يعد معدل صرف للمستخدم في المملكة على تطبيقات التمويل والأطعمة والمقدر 336.73 دولار أمريكي خلال العام 2020 أعلى من معدل صرف المستخدم العالمي البالغ 186.79 دولار أمريكي بنسبة تقدر بـ 80%، يرجع ذلك لعدة أسباب؛ يأتي في مقدمتها تأثير الجائحة على سلوك المستهلكين في الطلب من التطبيقات، الخدمات والعروض المقدمة من قبل التطبيقات لجذب شرائح كبرى من المستهلكين.

معدل صرف المستخدمين السنوي*



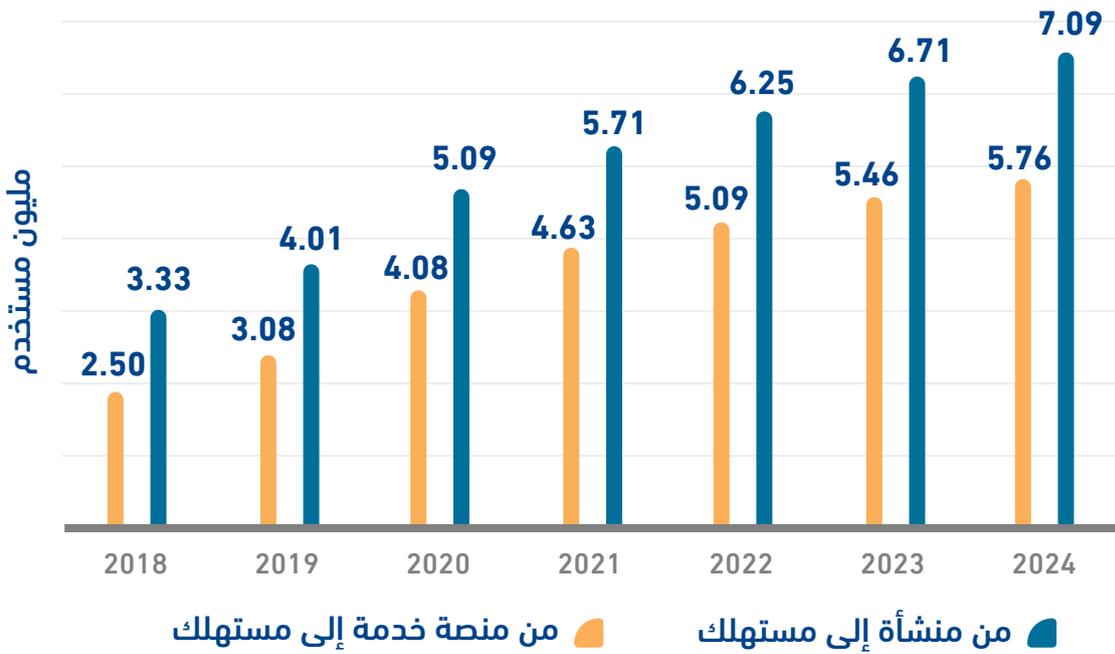
من منشأة إلى مستهلك
من منصة خدمة إلى مستهلك

*online food delivery-Statista



القطاع في المملكة بالأرقام

نمو المستخدمين*



أما على صعيد نمو المستخدمين؛ فيبلغ عدد مستخدمي التطبيقات 7.9 مليون مستخدم، واحتمال ارتفاعهم إلى 12.85 مليون مستخدم بحلول عام 2024، بنسبة نمو تصل إلى 63%.

*Statista.com



القطاع في المملكة بالأرقام

طبيعة مستخدمي التطبيقات

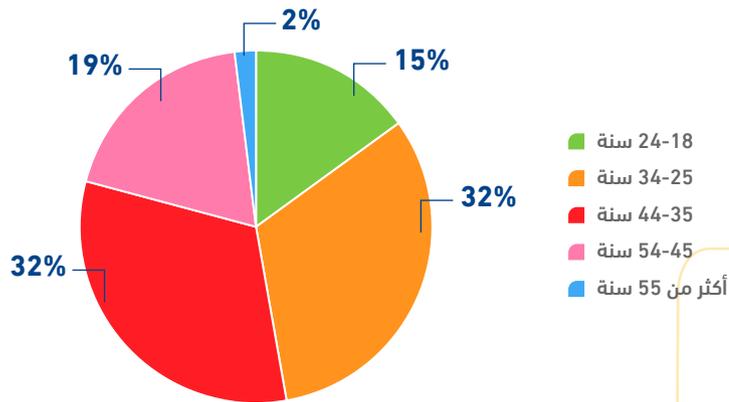
يلاحظ أن النسبة الأعلى من مستخدمي التطبيقات هم من الذكور، بنسبة تبلغ 56.5%، مقابل 43.5% للإناث. أما الفئات العمرية أكثر طلبًا عبر التطبيقات فتتصدر الطلب فئتين عمريتين من مرحلة الشباب بنسبة بلغ مجموعهما 64% من إجمالي الفئات.

43.5%
للإناث



56.5%
للذكور

الفئات العمرية



مستقبل تطبيقات التوصيل والتمويل



مستقبل تطبيقات التوصيل والتمويل



1. الجولات الاستثمارية:

حصول العديد من التطبيقات خلال الفترة الماضية على جولات استثمارية، ينبئ عن توسع قادم في الصناعة وتطورها خلال السنوات القادمة، كما بدأها تطبيق المرسل بجولة أولية في 2019 دون الإفصاح عن مبلغها.

ليأتي بعدها 3 تطبيقات في عام 2020، صرح عن مجموع جولاتها الاستثماريتين قرابة 204.5 مليون ريال سعودي لصالح "جاهز" و"نعناع"، أما "شقردي" فلم يصرح عن مبلغ الجولة.



2. الاستحواذ:

يعتبر الاستحواذ أحد طول التوسع والتطور لبعض المنظمات المهمة بالصناعة، وإحدى الطرق الهامة في الحصول على حصص سوقية بشكل أكبر. وقد تشهد الصناعة استحواذًا مباشرًا من قبل الشركات الكبرى في المجال.



مستقبل تطبيقات التوصيل والتمويل



3. منصات خدمة أكثر:

إعلان الشركات الكبرى عن دخول القطاع، قد يساهم بشكل كبير في تطور الخدمات المقدمة وسرعتها في المستقبل القريب، فمثلًا: أعلنت منصة نون المختصة بالتجارة الإلكترونية عن إطلاقها لمنصة "NowNow"، كما فعلت منصة "كريم" بإطلاقها لخدمات متنوعة داخل تطبيقها الأساسي وإضافتها لخدمات توصيل الطرود والشراء من المتاجر والمطاعم.



4. تطور الخدمات :

وصول طلبات التمويل الأساسي خلال 60 دقيقة، التحول من التطبيق العادي إلى "One-stop shop"، تدريب مندوبي التوصيل بشكل أكبر؛ كل هذه النقاط قد تتغير بشكل جذري خلال الفترة القادمة، والتي تحتمها شدة المنافسة بين التطبيقات وخدماتها المقدمة.

*التطبيقات الشاملة والتي تجمع أغلب الخدمات على بعد ضغطة زر واحدة، ومقدم خدمة واحد أيضًا



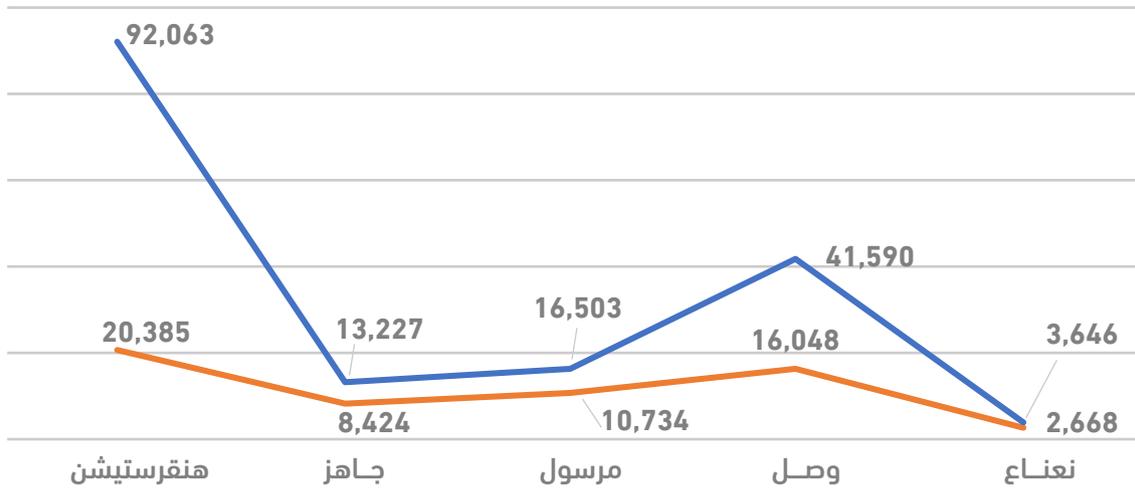
الأداء على منصات التواصل الاجتماعي



الأداء على منصات التواصل الاجتماعي



تفاعل الجمهور مع الحسابات



مارس - أبريل - مايو 2020 (أصفر) ديسمبر 2019 - يناير - فبراير 2020 (أخضر)

ساهم تحول الطلب من منصات الخدمة على انعكاس التفاعل بشكل واضح خلال فترة الحجر المنزلي، وارتفاعه مقارنة بما قبلها بنسب تصل إلى 300%. أما المنصات المعتمدة لكل تطبيق فهي: تويتر، فيسبوك، انستقرام. حصد تطبيق "هنقرستيشن" على التفاعل الأعلى، أتى بعده تطبيق "وصل" ثانيًا.



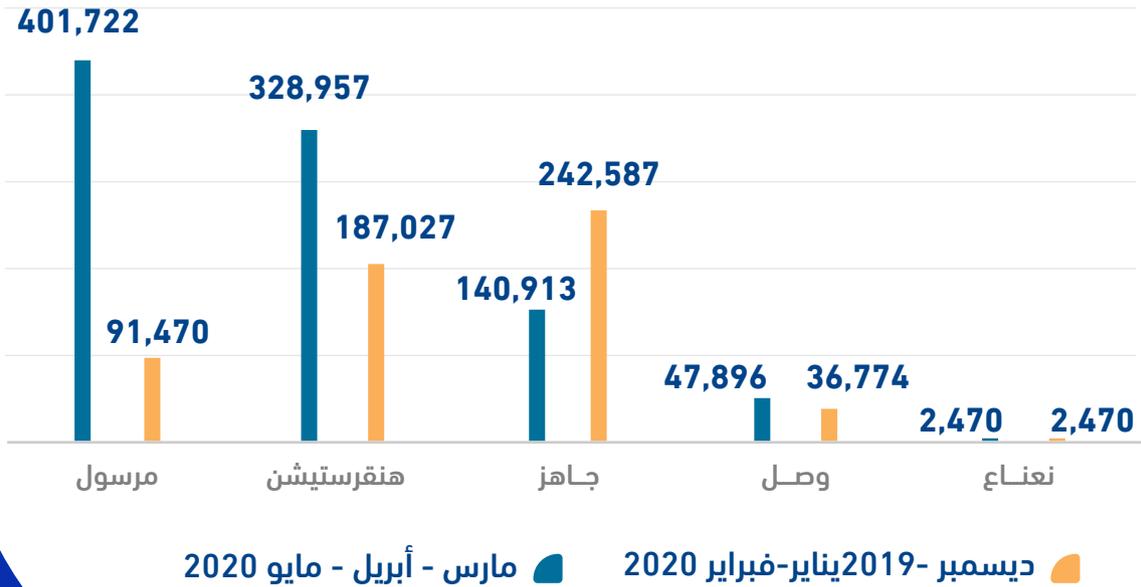
الأداء على منصات التواصل الاجتماعي



معدل النشر حول التطبيقات

التواجد على منصات التواصل الاجتماعي للتطبيقات سهل وصول الجمهور إلى مقدمي الخدمات بشكل كبير، حيث تمثل معدلات النشر المذكورة مقارنة بفترة الحجر المنزلي بما قبلها، ويوضح مدى تفاعل الجمهور ونشره حول التطبيقات بشكل يسهل ربط العلماء بالتطبيقات واستقبال استفساراتهم وشكاوهم. الجدير بالذكر؛ تصدر تطبيق "جاهز" لمعدلات النشر في الفترة الأولى، وأتى تطبيق "مرسول" أولاً في الفترة الثانية.

معدل النشر لأبرز التطبيقات



الأداء على منصات التواصل الاجتماعي



سرعة التجاوب مع العملاء

تحولت أغلب التطبيقات إلى خدمة عملائها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ما يضمن الوصول السريع للعميل والإجابة على استفساراته، إضافة لتلقي تفاصيل الشكاوى والاقتراحات بشكل مفصل وواضح.

أدناه نستعرض متوسط السرعة لتجاوب حسابات التطبيقات مع العملاء، ومقارنتها بفترة الحجر المنزلي وما قبلها. يلاحظ أن تطبيق "مرسول" يأتي أولاً في سرعته وتجاوبه مع العملاء خلال 23 دقيقة، يليه "جاهز" بـ 31.5 دقيقة.

مارس - أبريل - مايو 2020

ديسمبر 2019 - يناير - فبراير 2020

28m

9m



27m

18m



1h 4m

1h 11m



1h 25m

1h 13m



2h 40m

46m



6h 56m

12h 35m



الأداء على منصات التواصل الاجتماعي

يوضح التحليل أدناه أبرز الممارسات وأفضلها، والتي تعزز حضور التطبيقات على منصات التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي.



أفضل الممارسات

- وجود بايو مناسب لمعظم الحسابات.
- يستخدم البعض صور و تصاميم جذابة و مُبتكرة.
- استغلال أبرز الأحداث و التفاعل معها.
- التفاعل مع الجمهور.
- تنوع لغة المحتوى المستخدمة.



الأخطاء الشائعة

- عدم تخصيص محتوى لكل منصة بما يتناسب مع مميزاتهما.
- تكرار أفكار المحتوى بين المنافسين.
- تأخر الاستجابة لاستفسارات العملاء في بعض الأحيان.
- الإكثار من استخدام التصميم و التقليل من استخدام الصور.
- عدم وجود آلية نشر واضحة و التوقف عن النشر في بعض الأحيان.



الأداء على منصات التواصل الاجتماعي



ممارسات تسويقية خاطئة

تتجه بعض التطبيقات لاستخدام طرق تسويقية خاطئة في الترويج لها، و من هذه الطرق كتابة منشورات تسويقية من قبل أشخاص آخرين ك ردود على منشورات المنافسين و يكون بعضها يسئ بشكل مباشر للمنافس، وتعد هذه ممارسة غير أخلاقية.

على سبيل المثال:

- كتابة ردود على كافة منشورات التطبيقات المنافسة مُرفقة برابط تطبيق منافس لتوجيه عملاء التطبيق الحالي للتطبيق المنافس.
- كتابة تعليقات تسيء للتطبيق.

عدد الردود لكل تطبيق



ديسمبر 2019 - مايو 2020

الأداء على منصات التواصل الاجتماعي

نماذج الردود



NSSR @Nssr3almi · May 31

انتبهيهم منهم نصيحه
اقسم بالله اسوأ تطبيق بالمملكة

مشاكلهم واجد .. شوف لك تطبيق افضل وريح راسك من سوالفهم

@ShgardiKSA انصحك بتطبيق شقردي .. سرعة توصيل ومصداقيه الف



Waleed Alasiri @W_3sery · May 31

فيه تطبيق ازهلها وتطبيق رسمي افضل من مرسل وسريعين وع طول يقبلوو
الطلب لو تطلي من البر ضب جابه لك عشان كذا اسعارهم معقوله مقارنة بمرسل



@vip05522 · May 31

@AppMrsool انصح المراسيل بالانتقال الى تطبيق افضل اسمه ازهلها له اداره
متجاوبه ليس كمرسل ما احد يكلمك



@khaled_3103 · May 31

Replying to @F_alraashed @JahezApp and 2 others

مافيه امل تنحل عندهم بس افضل شي اطلي من @AppMrsool والله اني طالب
اليوم وجايينه حار كاتي ماكل في المطعم

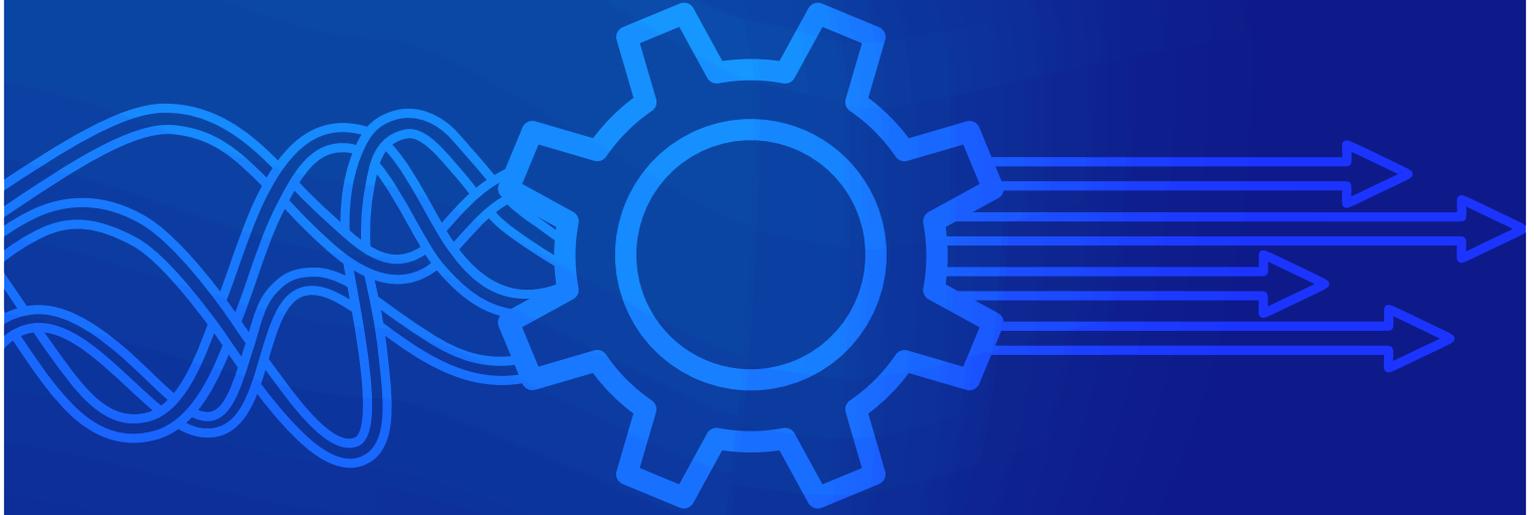


علي المنجلي
@alialmanjli

@alialmanjli RT @HungerStation @gormilnazhrana مثل

هذا التطبيق غالبية العاملين اجانب وقد يكون منهم مخالف
لنظام الإقامة او العمل والطلب يجي...

الصعوبات التي تواجه القطاع



الصعوبات التي تواجه القطاع

يعتمد بنائها على العديد من العوامل؛ كثبات أداء التطبيق وكفائته في أغلب الأوقات، السعر المناسب، وبالتالي يسهم العميل في دعوة العديد من العملاء الآخرين لتجربة الخدمات المقدمة.

بناء الثقة



وصول الخدمات بشكل أسرع



تعاني بعض المنصات من التأخر في الوصول للخدمات أو المواد التموينية، لأسباب يمكن طها، وبعضها خارج عن السيطرة كالزحام المروري وغيرها.

يمكن للتدريب علي تقديم الخدمات لمندوبي التوصيل أن يعالج الكثير من مشاكل وصول التموين بشكل أسرع.

التدريب



ولاء مندوبي التوصيل



المردود المالي مقابل الخدمات، التحفيز مقابل تطور الخدمة المقدمة، تعامل المسؤولين مع المندوبين يحفز من نمو التطبيق وخدماته، إضافة لرفع مستوى التنافسية في الانضمام لتقديم الخدمات عبر المنصات.

يمثل وصول الآراء والتغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة بابًا مهمًا لتطوير آليات عمل التطبيق والقطاع اللوجستي. ويمكن حل ذلك عبر تفعيل إدارات لعلاقات العملاء ومندوبي الخدمة للسماع منهم والإجابة على استفساراتهم، إضافة لفصل تقييم التموين أو الأكل عن تقييم خدمات التوصيل.

التغذية الراجعة والآراء



الذكاء الاصطناعي



عمليات البحث عن مصدر تموين أو خدمة رئيسية يستهلك الكثير من وقت العملاء، يمكن تطوير ذلك عبر الذكاء الاصطناعي وتتبع رحلة المستخدم داخل التطبيق ودراسة سلوكه، لإظهار تفضيلاته ووصوله السريع في مرات استخدام التطبيق القادمة.

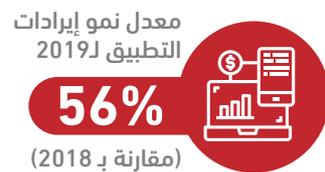


قصة تطبيق



قصة تطبيق

"ازهلها" بالأرقام



قصة تطبيق

مبادرات ازهلها المجتمعية



خدمات الطوارئ المجانية
بمناسبة قيادة المرأة



الخدمات الطائرة للحجاج
مجاًناً



التوصيل المجاني لكل رجال
الأمن والمرابطين حول
المملكة



التوصيل المجاني
لمنسوبي الضمان
الاجتماعي



خدمات الطوارئ المجانية
للطلاب الجامعيين



تقديم الخدمات الطائرة
لذوي الاحتياجات الخاصة
مجاًناً



نقل الأضاحي 99 ريالاً
فقط



إصلاح كراسي ذوي
الاحتياجات الخاصة مجاًناً



تأهيل 199 شاب على
خدمات الطوارئ وفحص
الكمبيوتر



دورات نظرية وعملية
للتوعية بقيادة السيارة



تقديم الخدمات
الاستشارية للأعطال مجاًناً



المراجع

[Delivering when it matters: Quick-service restaurants in coronavirus times – McKinsey & Company](#) •

[Top 5 Challenges with Food Delivery Industry – Medium.com](#) •

[Online Food Delivery, Saudi Arabia – Statista](#) •

[Why Do Food Delivery Startups Fail? – Mobindustry](#) •

[Platform-to-Consumer Delivery, Saudi Arabia – Statista](#) •

[Restaurant-to-Consumer Delivery, Saudi Arabia – Statista](#) •

[Careem launches grocery delivery service in Dubai – MenaBytes](#) •

[Noon launches NowNow, a 60-minute on-demand grocery and essentials delivery platform - MenaBytes](#) •

[Saudi Profitable Online Food Delivery Startup Jahez Seeks USD 40mn in Fresh Funding Round-analyzemarkets](#) •

[نعناع تغلق جولة استثمارية بقيمة 67.5 مليون ريال وتضم قادة قطاع التجزئة-موقع تطبيق نعناع](#) •

[تطبيق "شقردي" يغلق جولة استثمارية بقيادة مضاء للاستثمار- المؤشر الاقتصادي](#) •

[تطبيقات التوصيل .. نافذة إلى اقتصاد رقمي جديد - صحيفة مال الاقتصادية](#) •

[مستقبل المطاعم والتوصيل - عالم الشركات الناشئة](#) •

[تطبيقات إيصال الطعام بين التحدي والفرصة - صحيفة الاقتصادية](#) •

[تقرير- التطبيقات الإلكترونية في المملكة تسجل حضوراً لافتاً على الساحة المحلية - وكالة الأنباء السعودية](#) •

[«كورونا» يرفع حجم الطلب على التجارة الإلكترونية في السعودية - صحيفة عكاظ](#) •

