

# یک روایت از مسیر

گزارش علی بابا از سال ۱۴۰۱

 alibaba

# مبدا

**سال، محل حرکت است؛ نه توقف.**

**محل پویندگی و جویندگی است؛ نه تماشا.**

هر سال تازه با پیام تازگی و شروع دوباره آغاز می‌شود و با اشتیاق به تغییرهایی به پایان می‌رسد که برای سال آینده انتظارشان را داریم و چه چیزی است که به اندازه «سفر» به این روند همیشه در جریان شباهت داشته باشد؟

قدم گذاشتن به هر سال تازه، چیزی شبیه قدم گذاشتن به سفر است. همانطور که سرزمین سفر، هر لحظه شاهد تغییر است و انتظار تجربه‌های تازه را در مسافر زنده نگه می‌دارد، هر سال تازه هم با انتظار تغییر و حرکت همراه می‌شود.

آنچه در این گزارش مرور می‌کنیم، قصه حرکت علی‌بابا در دریای مواج ۱۴۰۱ است؛ حرکتی که درست مثل یک سفر آغاز شد و همسفر با میلیون‌ها مسافر و همسفر با خواسته‌ها، خیال‌ها و تصورات گوناگون به مقصد رسید.

علی‌بابا بومی سرزمین سفر است و جادوی این سرزمین را می‌شناسد. علی‌بابا خوب می‌داند که «همسفر هر سفر بودن» چه بار و معنایی دارد. علی‌بابا با سفرهای متفاوت و رنگارنگی که در لحظه آغاز می‌شود آشناست و به شکوه و اشتیاق این آغاز معتقد است.

**در علی‌بابا، رسیدن به مقصد، به معنی پایان سفر نیست؛**

**هر سفری که به مقصد می‌رسد، سرآغازی برای سفرهای تازه است.**



**این گزارش تقدیم می شود به:**

**سفرسازان؛**

**کسانی که به اعتبار حضورشان**

**سفر اتفاق می افتد و «ساخته» می شود.**



## فهرست

- ۵.....آشنایی و معرفی
- ۱۱.....علی بابا در سالی که گذشت
- ۱۴.....همسفری به روایت اعداد
- ۲۷.....مرکز پشتیبانی مشتریان به روایت اعداد
- ۳۱.....محصولات محتوایی به روایت اعداد
- ۳۹.....مسئولیت اجتماعی به روایت اعداد
- ۴۲.....چالش‌ها و مخاطرات صنعت



سفر این گونه آغاز می شود

روشن تر از این تماشا

- سید علی صالحی -

 alibaba

# ● بخش اول

آشنایی و معرفی

## گروه علی بابا

برای آشنایی بیشتر با شرکت سفرهای علی بابا نخست باید گروه علی بابا را معرفی کنیم. گروه علی بابا از شرکت‌های مختلفی از جمله سفرهای علی بابا، جاباما، مدگو، جاران، سیمرغ و... تشکیل شده که در حوزه گردشگری فعالند و تکنولوژی‌های مربوط به گردشگری را توسعه می‌دهند. این گروه در سال ۱۳۹۳ تاسیس شد و سال ۱۴۰۱ را با ۹۸۰ نفر نیروی انسانی متخصص و حرفه‌ای، به پایان رساند.

## شرکت سفرهای علی بابا

قصه فعالیت شرکت سفرهای علی بابا به ۹ سال پیش برمی‌گردد؛ زمانی که در خرداد ۱۳۹۳ به صورت آزمایشی و در مرداد همان سال به صورت رسمی، فعالیت خود را با فروش اینترنتی بلیط پرواز داخلی آغاز کرد. علی بابا هنوز یک‌ساله نشده بود که تعداد همکاران شاغل در علی بابا به ۱۰ برابر زمان تاسیس رسید.

بهمن ۹۴ وقت یک ساختارشکنی تازه در زمینه حمل‌ونقل ریلی بود؛ بنابراین علی بابا برای اولین بار در ایران بلیط‌های قطار را هم در وبسایت خود عرضه کرد. در همان زمان مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا هم تاسیس شد تا به صورت

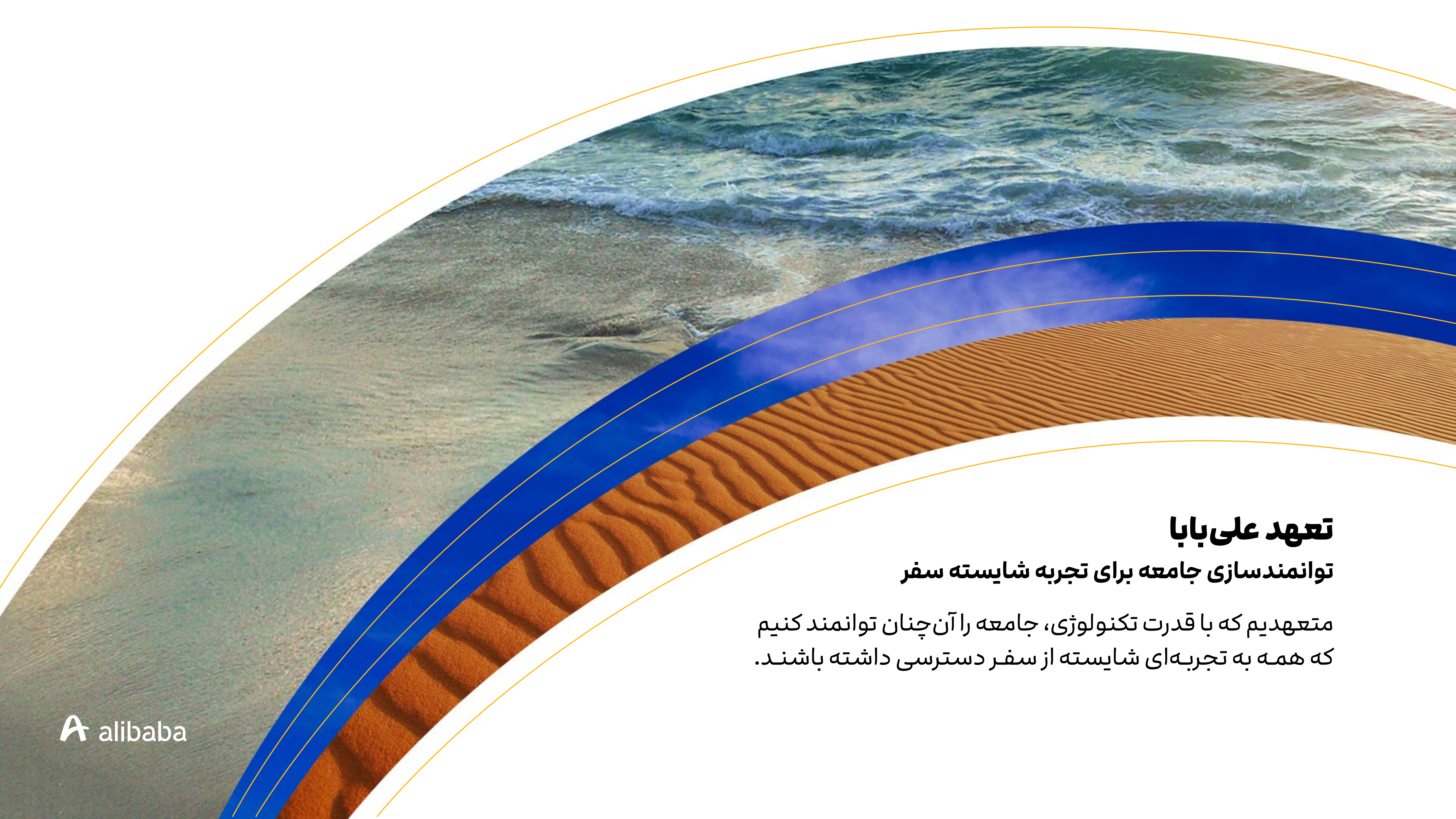
۲۴ساعته و در ۷ روز هفته، درخواست‌های همسفران را سروسامان دهد. این مرکز، استرداد آنلاین بلیط پرواز را هم به خدمات خود اضافه کرد تا قدمی جدید در مسیر نوآوری‌های علی بابا بردارد.

اردیبهشت ۹۵ زمان ورود علی بابا به دنیای بلیط پرواز خارجی بود. در همین ماه امکان رزرو اقامتگاه و کمی بعد هتل هم به خدمات علی بابا اضافه شد تا امکان اقامت هم برای همسفران علی بابا فراهم شود. علی بابا در همین حین و بین با رونمایی از اپلیکیشن تلفن همراهش، دسترسی به خدمات سفر را برای همه گروه‌های مخاطب آسان‌تر کرد. تا سال ۱۳۹۹، امکان خرید بلیط اتوبوس و رزرو تورهای گردشگری هم به علی بابا اضافه شد تا سفر با علی بابا به ذائقه همه مسافران با هر سلیقه و خواسته‌ای جور در بیاید و پررنگ‌تر از گذشته، در جایگاه رتبه ۱ صنعت گردشگری ایران بایستد.

کمک به شفافیت بیشتر در صنعت گردشگری، راه‌اندازی مرکز پشتیبانی ۲۴ساعته واقعی و ایجاد فرهنگ رزرو آنلاین سفر فقط بخشی از دستاوردهای علی بابا در این سال‌هاست.

از آنجایی که «سفر» برای علی بابا به فراهم کردن بلیط و هتل

و... محدود نمی‌شود، محصولات محتوایی مثل مجله گردشگری به‌عنوان منبع دست‌اول اطلاعات سفر و گردشگری، پادکست رادیو دور دنیا برای گفت‌و شنود از سفر، مجموعه کتاب سفر برای ارائه کامل‌ترین اطلاعات سفر، مسابقه سفرنامه‌نویسی (با عنوان هزارویک‌سفر) برای مرور خاطرات سفر و علی بابا پلاس برای به اشتراک‌گذاری تجربیات سفر به محصولات و خدمات علی بابا اضافه شد تا علی بابا در تمام مراحل چرخه پنج‌مرحله‌ای سفر همسفر مسافران باشد.



## تعهد علی بابا

توانمندسازی جامعه برای تجربه شایسته سفر

متعهدیم که با قدرت تکنولوژی، جامعه را آن چنان توانمند کنیم که همه به تجربه‌ای شایسته از سفر دسترسی داشته باشند.



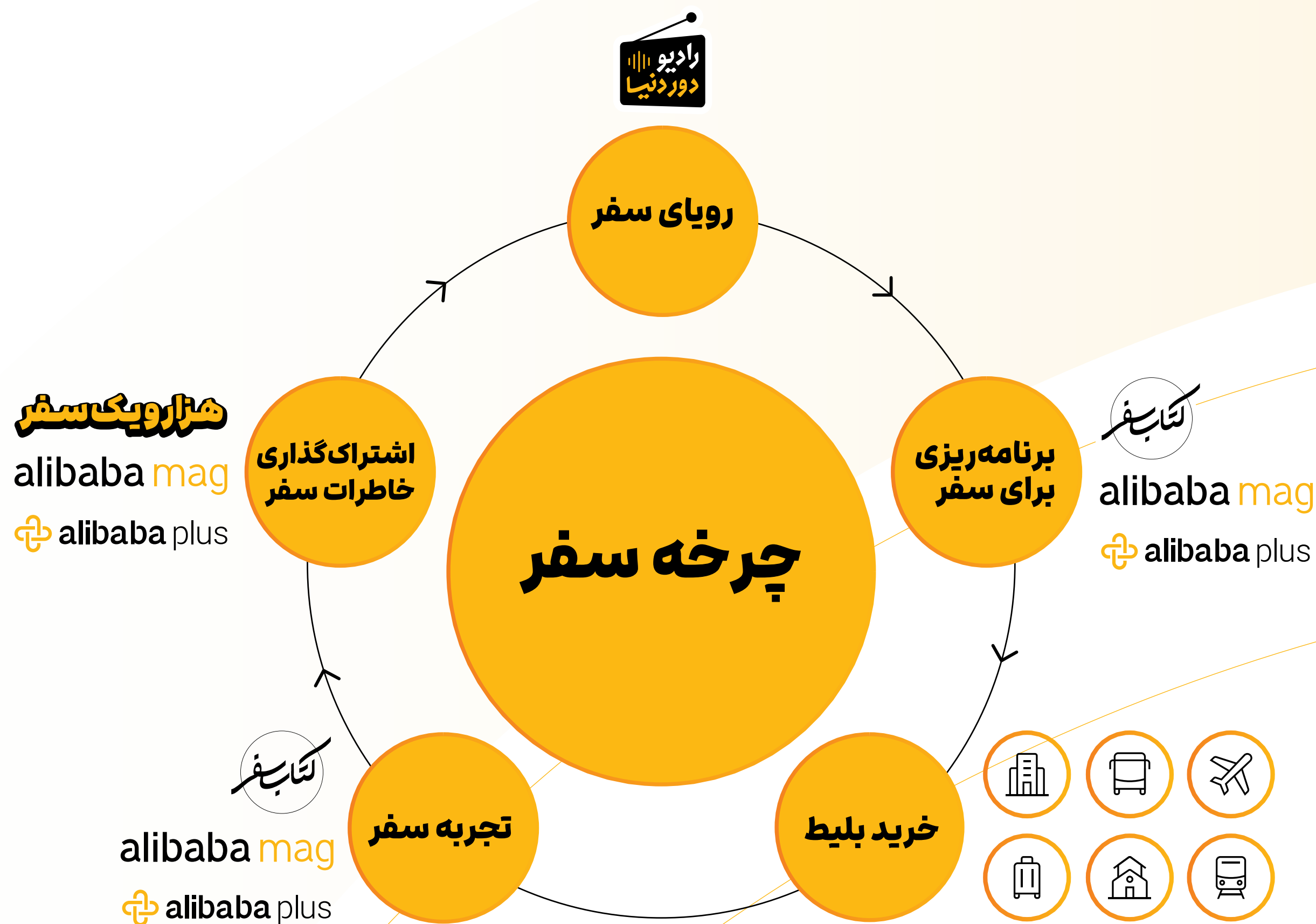
## چرخه سفر

به عقیده ما، سفر از زمانی شروع می‌شود که میل به تغییر مکان و زمان در خیالتان جرقه می‌زند. اینجا درست همان جایی است که وارد عالم رویاپردازی برای سفر می‌شوید، دست خیال را می‌گیرید و به لحظه‌ای بکر سفر می‌کنید.

حالا وقت برنامه‌ریزی است. سفر را در ذهنتان مرور می‌کنید و می‌بینید که چه می‌خواهید و چه انتظاری دارید.

به محض آنکه کارتتان با برنامه‌ریزی تمام شود، ملزومات سفر را تهیه می‌کنید. بلیط پرواز، قطار، اتوبوس، هتل، اقامتگاه یا تور؟ کدام یک می‌تواند شما را به سفری برساند که کمی پیش در خیالتان موج می‌زد؟

حالا سفر را مزه‌مزه می‌کنید. به لحظاتی می‌رسید که جز از راه سفر نمی‌توانستید در آن‌ها حضور داشته باشید. سفر را همانطور که هست تجربه می‌کنید؛ تمام روزها و شب‌هایش را. از سفر که برگشتید، خاطرات و لحظه‌ها را مرور می‌کنید و با دیگران به اشتراک می‌گذارید. این تجربه زیسته را در گنج‌های ذهنتان نگه می‌دارید و هرازگاهی یادشان می‌کنید.



## نیم‌نگاهی به گردشگری جهان در سال ۲۰۲۲

شاید بهتر باشد قبل از آنکه آمارهای علی‌بابا از ۱۴۰۱ را مرور کنیم، نیم‌نگاهی به گردشگری جهان در سال گذشته داشته باشیم.

بر اساس آمار سازمان جهانی گردشگری (UNWTO)، تعداد مسافران بین‌المللی در سال ۲۰۲۲ نسبت به سال قبل ۲ برابر افزایش داشته و به ۹۰۰ میلیون گردشگر در سال رسیده است؛ با این وجود، این عدد تنها ۶۳ درصد ارقام ثبت‌شده در دوران پیشاکروناست.

آمریکا، چین، آلمان، ژاپن و انگلیس بیشترین سهم از بازار گردشگری در جهان را به خود اختصاص داده‌اند. آمریکا با ۱۹۰,۴ میلیون دلار و چین با ۱۵۴,۱ میلیون دلار بیشترین سهم را تصاحب کرده‌اند. گزارش‌های جهانی در دسامبر ۲۰۲۲ نشان می‌دهد شرکت‌های مسافری آنلاین پیشرو در همین دو کشور جمع شده‌اند، تا جایی که ارزش بازار Booking.com، Airbnb و Trip به ترتیب ۷۸,۱۷۱، ۵۴,۱۳۷ و ۲۲,۰۷۶ میلیون دلار برآورد شده است. همانطور که جهان در مسیر بازیابی آمارهای پیش از

کروناست و با شتابی توقف‌ناپذیر در این مسیر قدم برمی‌دارد، در ایران هم می‌توان آثار بازگشت به آمارهای گذشته را دید؛ اگرچه ما در این مسیر با موانع متعددی دست‌وپنجه نرم می‌کنیم و جهان در پیست دوی آزاد، به سرعت در حال دویدن است.

دوباره در سفرم.  
می‌خواهم نگاه کنم  
به تمام دشت‌هایی که ندیدم؛  
به تمام کوه‌هایی که از من گذشتند.  
- هیوا مسیح -

## ● بخش دوم

علی بابا در سالی  
که گذشت

## ۱۴۰۱ در یک نگاه

• ۱۴,۹۹۲,۰۰۰ ساعت، حضور کاربران در وبسایت و اپلیکیشن



• ارائه بیشتر از ۱۵ میلیون خدمت گردشگری



• ۱۲۷,۵۰۰,۰۰۰ بازدید از وبسایت



• ۳۴,۶۶۲,۰۰۰ بازدید از اپلیکیشن



• پاسخ به ۲,۰۰۴,۸۱۲ تماس



• رکورد فروش با عرضه ۱,۲۱ خدمت در ثانیه



• پوشش ۱,۳۵۱ نقطه در دنیا



• انتشار ۸ اپیزود در پادکست رادیو دور دنیا



• انتشار ۲۱۵ مقاله در مجله علی بابا



• انتشار ۷ کتاب در مجموعه کتاب سفر علی بابا



• دریافت ۵,۱۰۷ اثر در هزارویک سفر

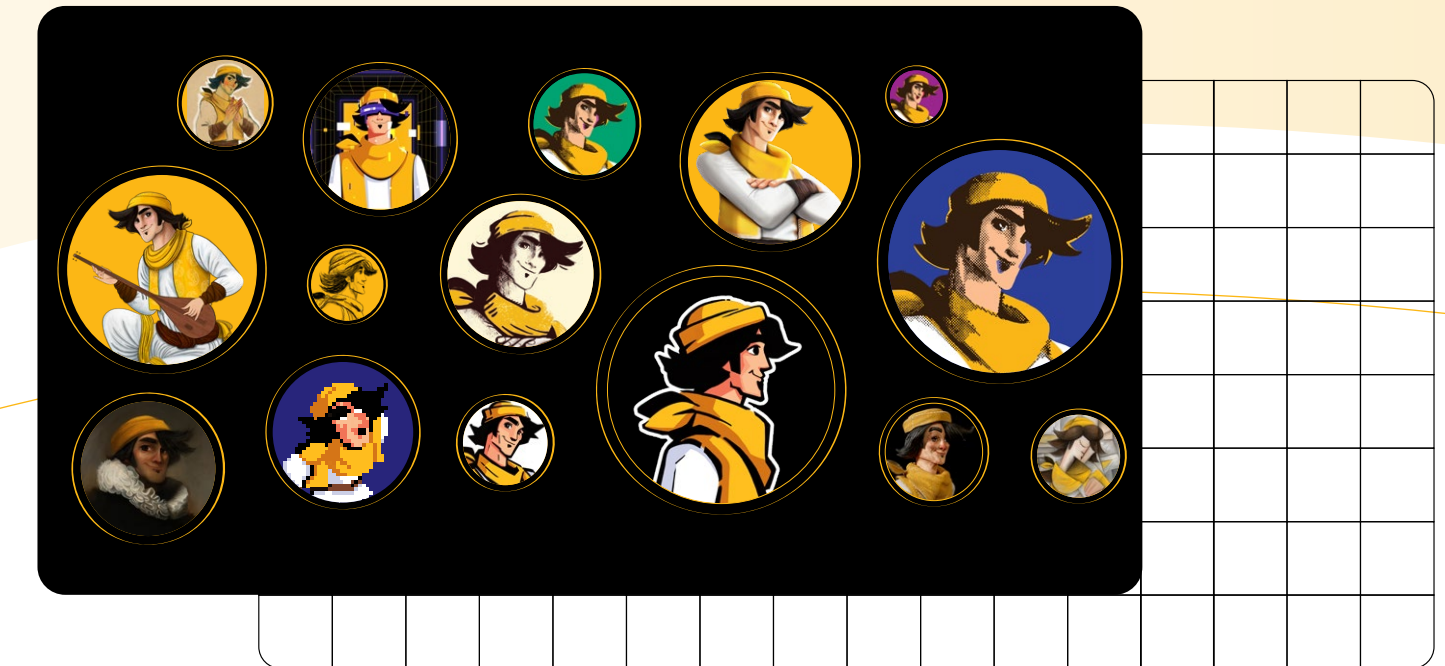


• بیش از ۹۸۰ هزار بازدید از علی بابا پلاس



## لحظات پررنگ سال ۱۴۰۱

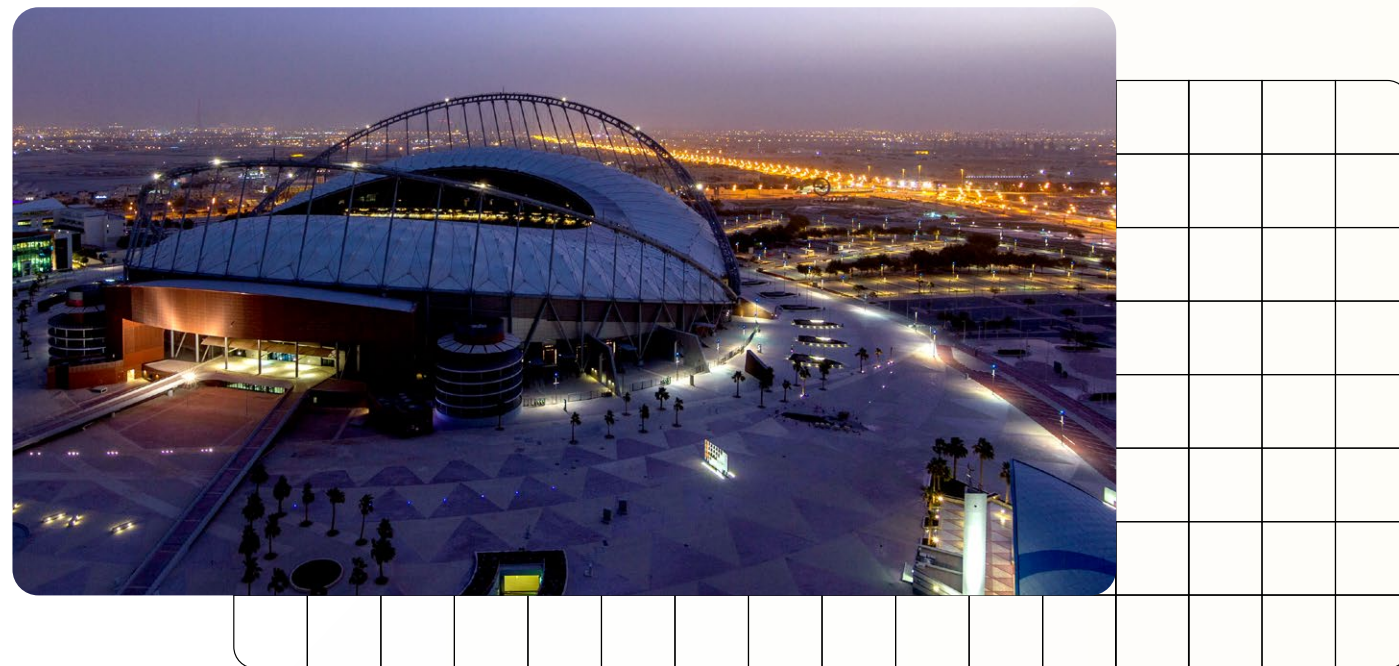
• رونمایی از مسکات جدید علی بابا



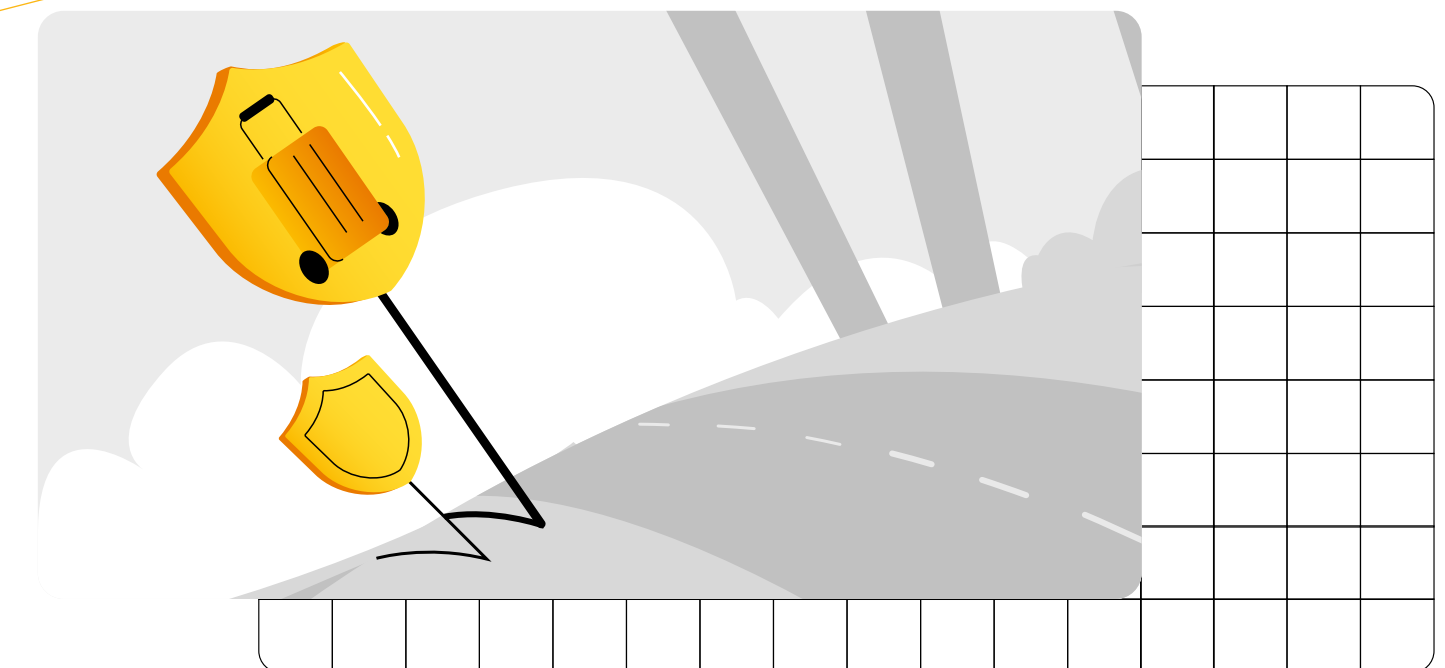
• رونمایی از سفرکارت (کارت هدیه سازمانی علی بابا)



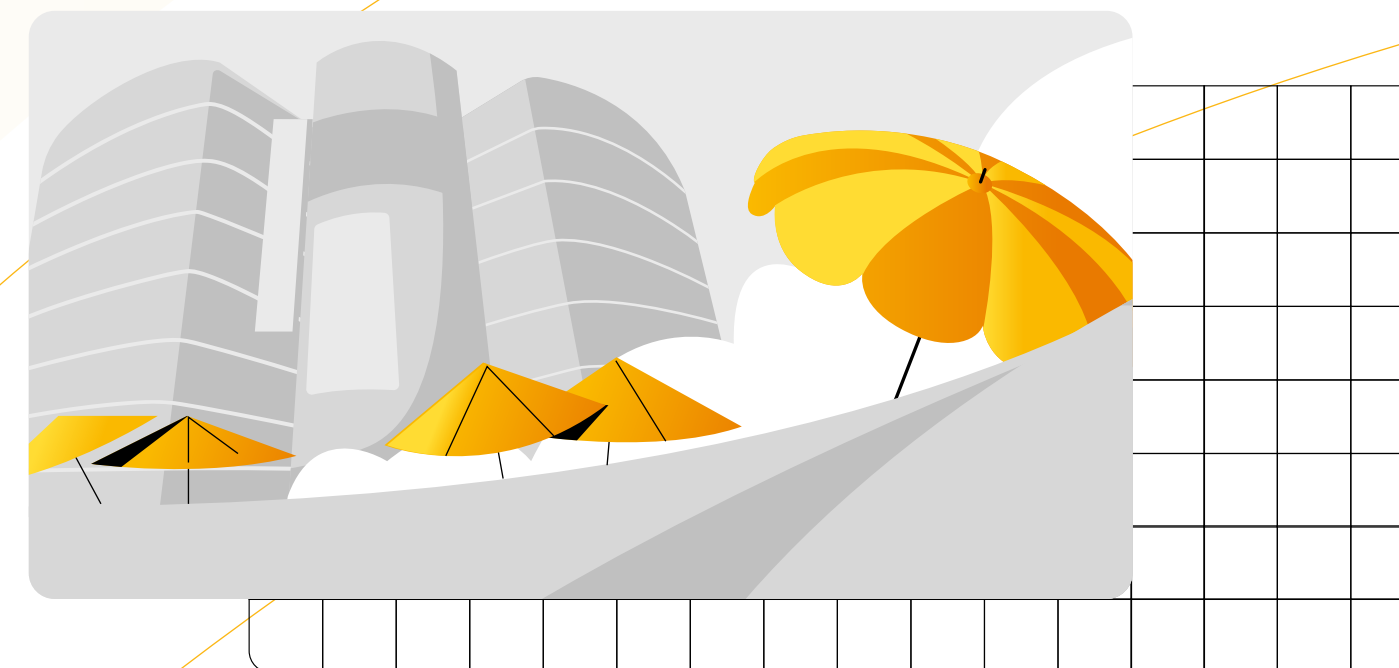
• اخذ نمایندگی رسمی فیفا در ایران ویژه جام جهانی ۲۰۲۲



• رونمایی از محصول بیمه مسافرتی



• رونمایی از محصول تور گروهی

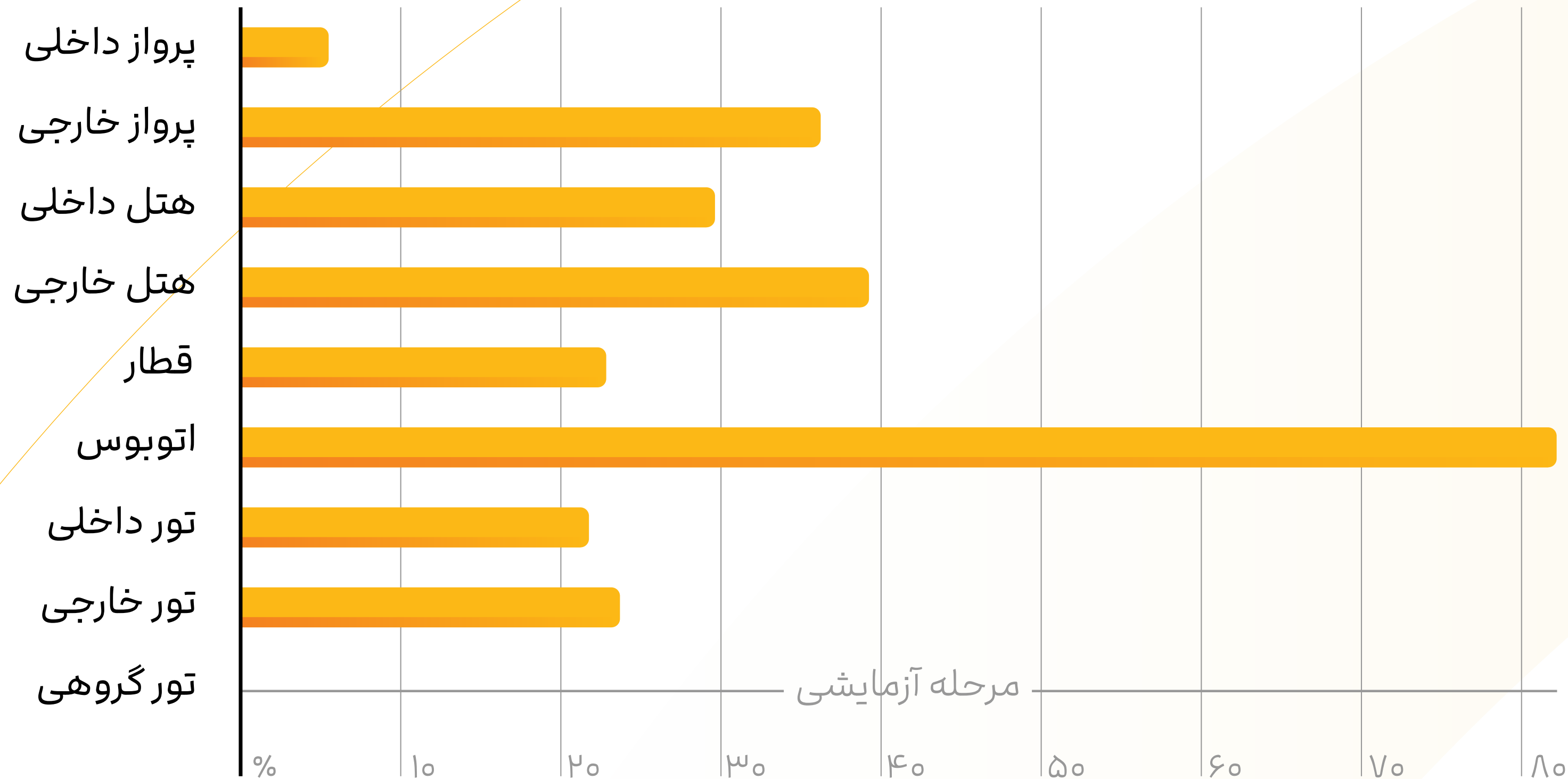


• رونمایی از محصول ویزا



## همسفری به روایت اعداد

درصد رشد فروش تعداد هر محصول در سال ۱۴۰۱ به نسبت ۱۴۰۰



مرحله آزمایشی

## میانگین و درصد رشد قیمت محصولات

رشد قیمت‌ها (درصد)	میانگین قیمت ۱۴۰۱ (ریال)	میانگین قیمت ۱۴۰۰ (ریال)	محصول
۲۵%	۹,۸۴۰,۰۰۰	۷,۸۴۰,۰۰۰	پرواز داخلی
۴۳%	۵۷,۲۶۰,۰۰۰	۴۰,۰۱۰,۰۰۰	پرواز خارجی
۶۳%	۱۲,۴۸۰,۰۰۰	۷,۶۷۰,۰۰۰	هتل داخلی
۴۶%	۳۶,۶۸۰,۰۰۰	۲۵,۰۷۰,۰۰۰	هتل خارجی
۴۴%	۲,۲۲۲,۶۶۱	۱,۵۴۶,۷۷۵	قطار
۳۶%	۱,۶۳۰,۰۰۰	۱,۲۰۰,۰۰۰	اتوبوس
۳۸%	۴۰,۶۲۱,۰۰۰	۲۹,۴۲۴,۰۰۰	تور داخلی
۴۴%	۱۳۲,۵۵۳,۰۰۰	۹۲,۰۹۹,۰۰۰	تور خارجی
	آزمایشی	-	تور گروهی



## درصد رشد ارزش ناخالص ریالی فروش

## میزان حضور کاربران در وبسایت و اپلیکیشن

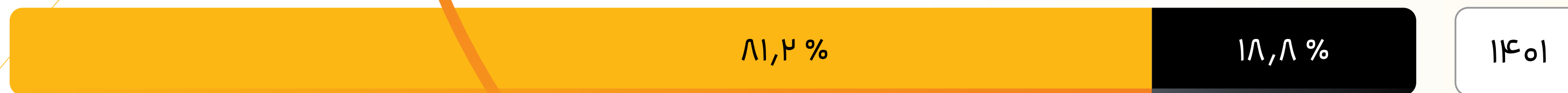
۱۷۱۰ سال حضور و همسفری فقط در ۱ سال

۱۸۰ برابر فاصله زمین تا ماه با پای پیاده!

به فرض محال، اگر از زمین تا ماه جاده بکشند و بخواهید با پای پیاده و بی وقفه خودتان را به ماه برسانید، ۹,۵ سال طول می کشد.

۵۴,۴۶٪ رشد میزان حضور کاربران در وبسایت و اپلیکیشن

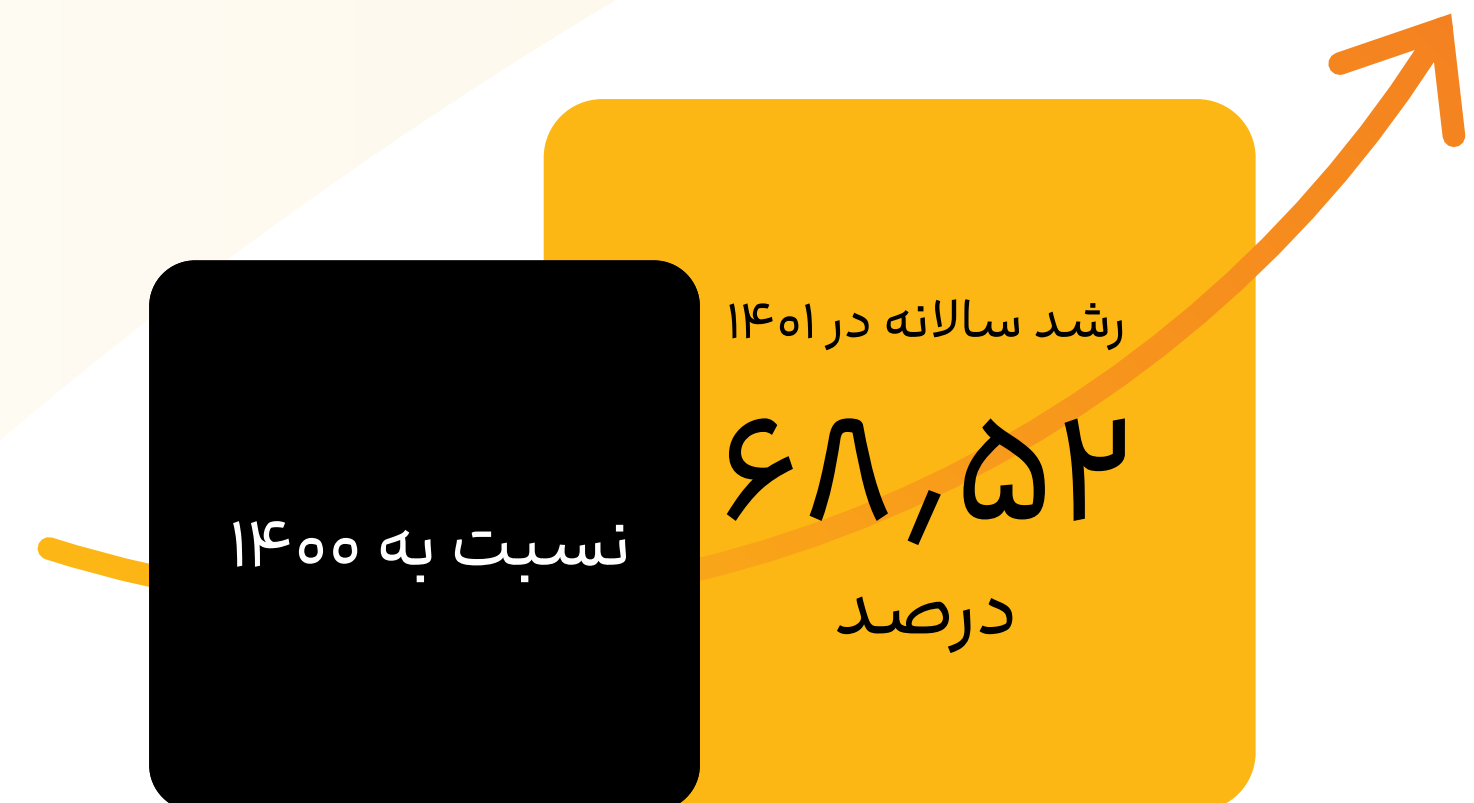
● ۸۹۹ میلیون دقیقه معادل ۱۷۱۰ سال



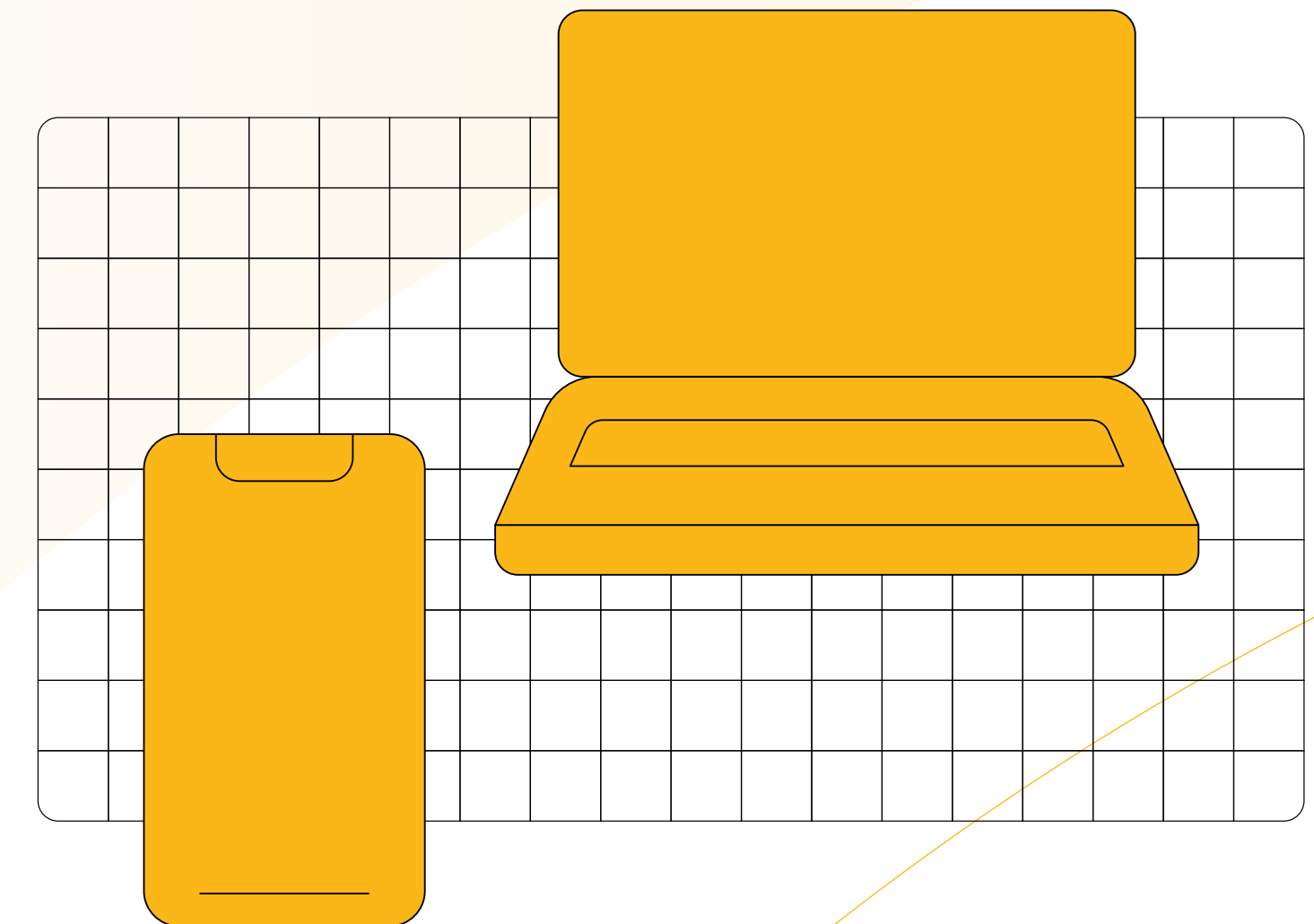
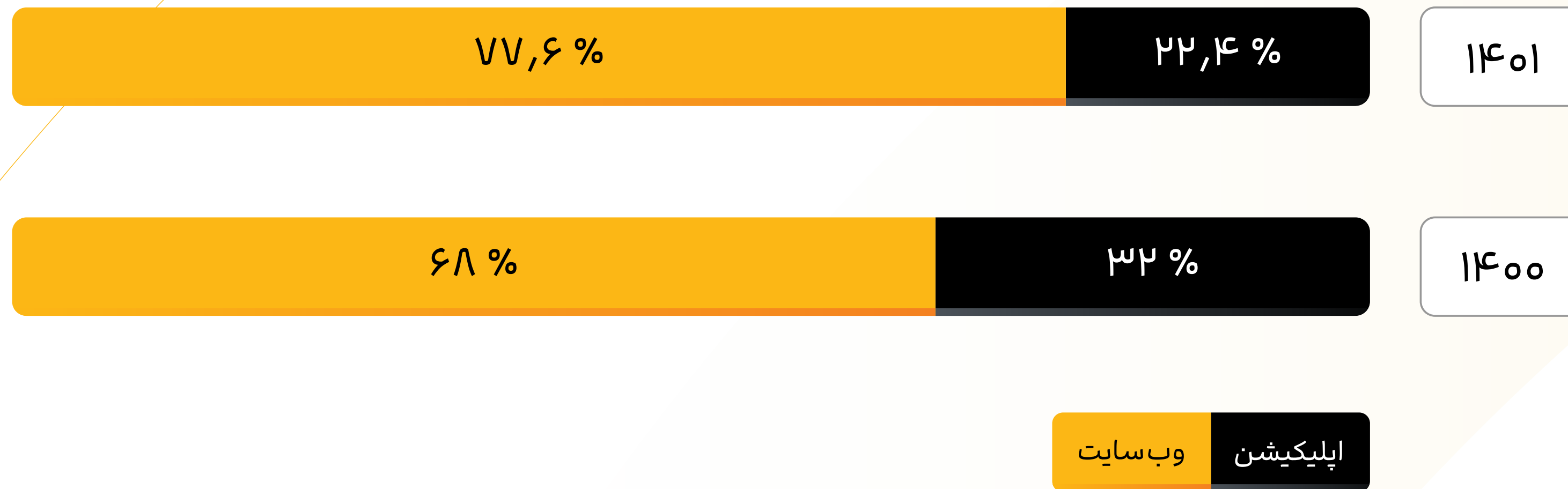
● ۵۸۲ میلیون دقیقه معادل ۱۱۰۹ سال



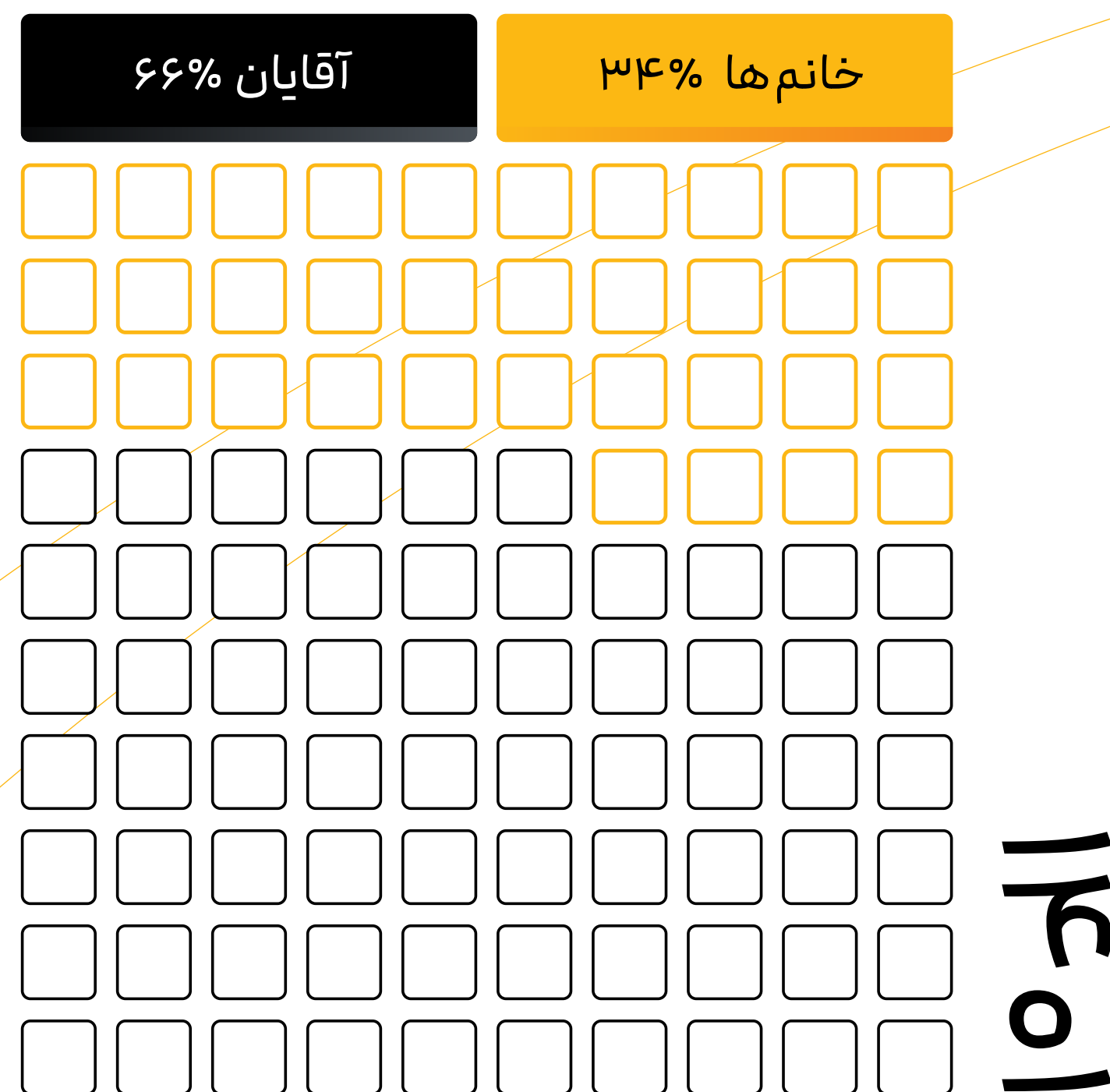
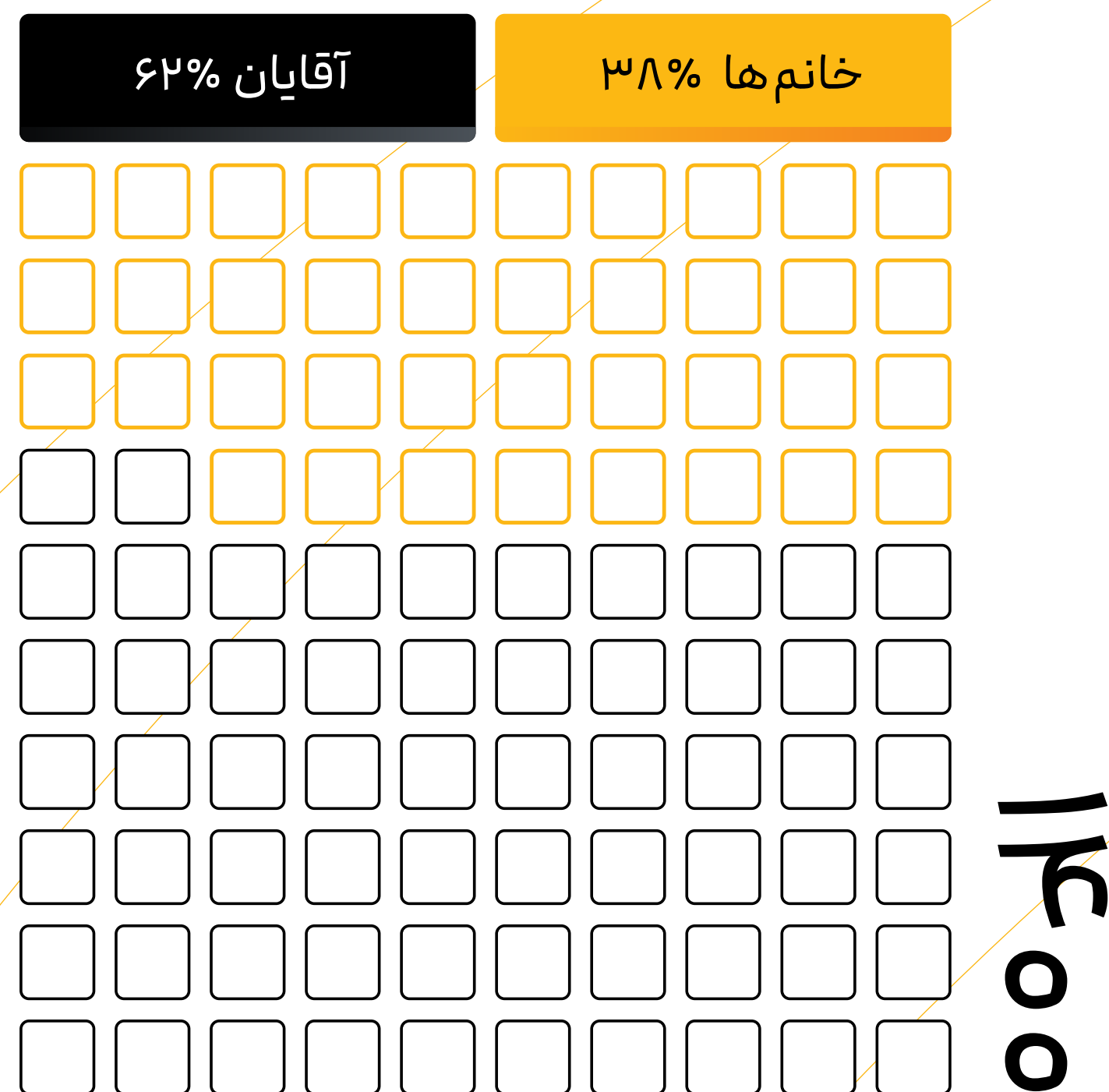
اپلیکیشن | وبسایت



## مقایسه خرید از وبسایت و اپلیکیشن



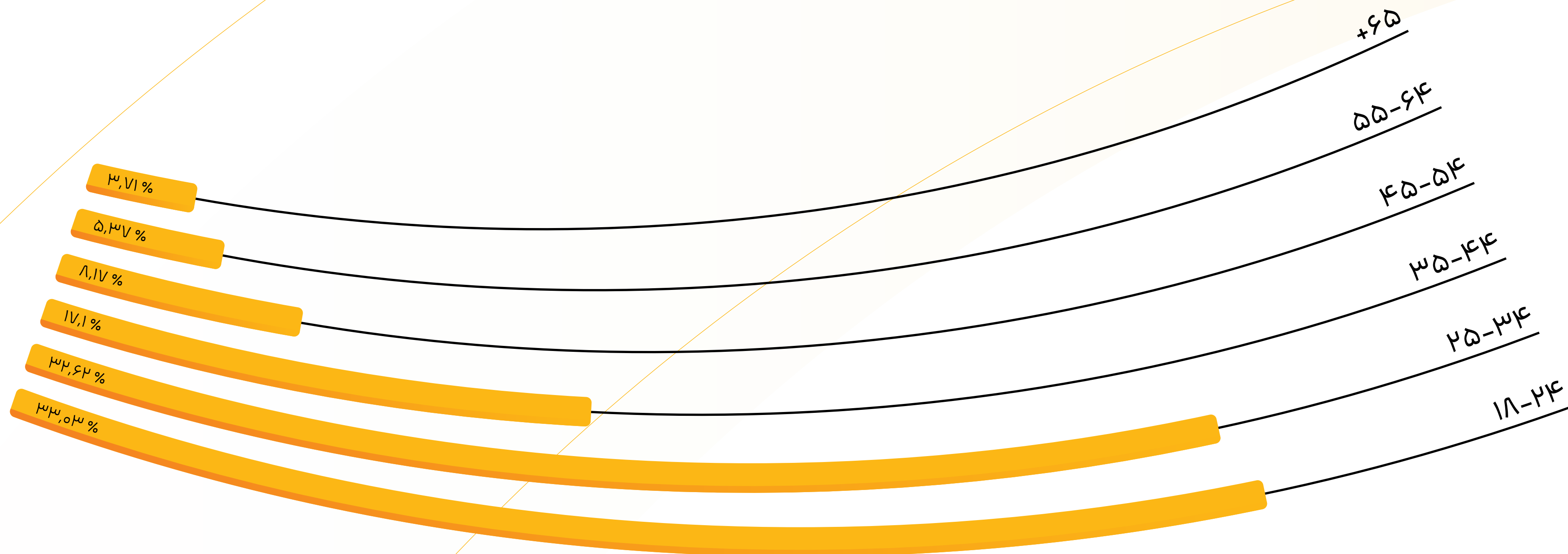
## خریداران آقا، در صف اول خرید



## سفر در حال و هوای جوانی

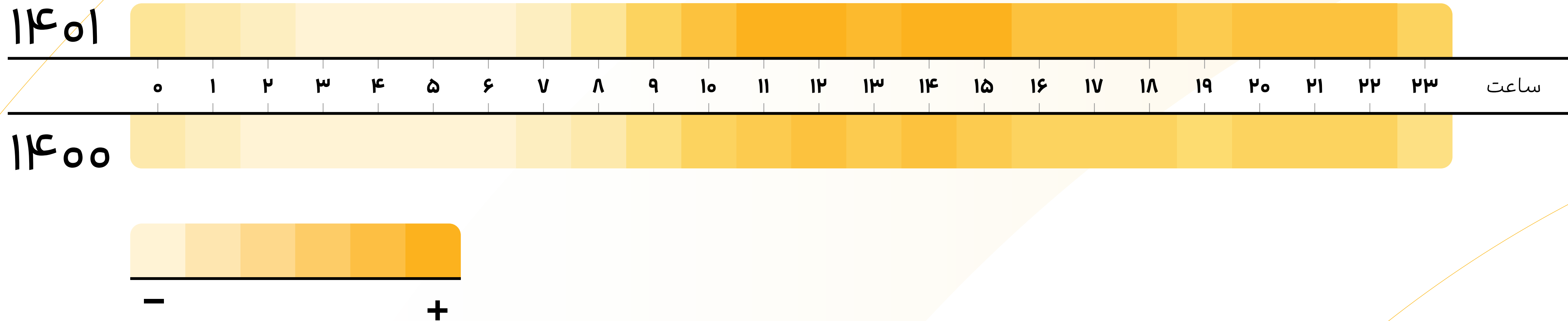
### تفکیک کاربران بر اساس بازه سنی

بیشتر از ۶۰ درصد کاربران علی بابا کمتر از ۳۴ سال سن داشتند.



## رکوردهای ۱۴۰۱

وقت ناهار، پر خریدترین ساعات شبانه روز!  
ساعت ۱۴ بیشترین و ساعت ۴ کمترین



## سریع‌ترین و طولانی‌ترین

### سریع‌ترین خرید <

۱۱ ثانیه / در ۴ آبان ۱۴۰۱ برای محصول پرواز داخلی

نزدیک به رکورد دوی ۱۰۰ متر زنان (۱۰,۴۹ ثانیه)

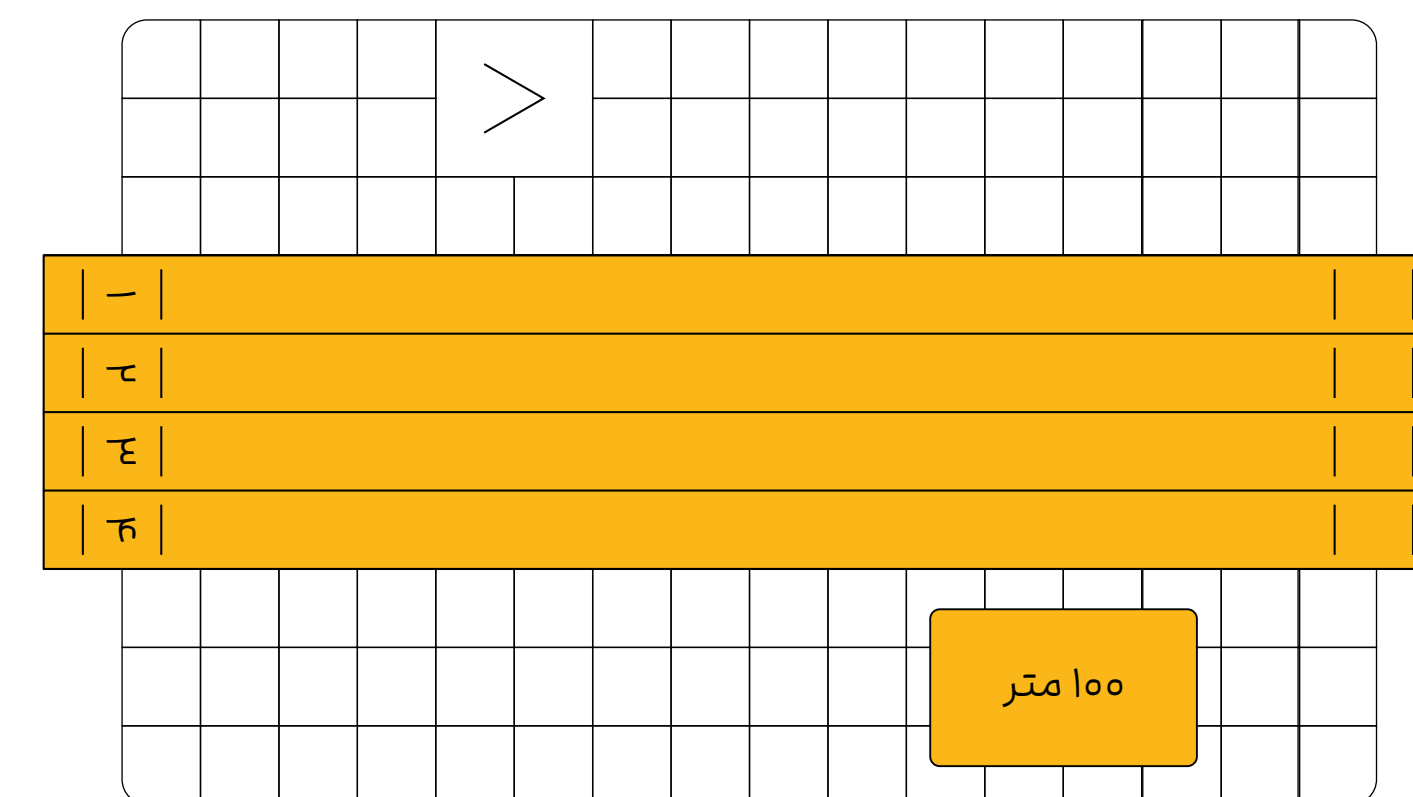
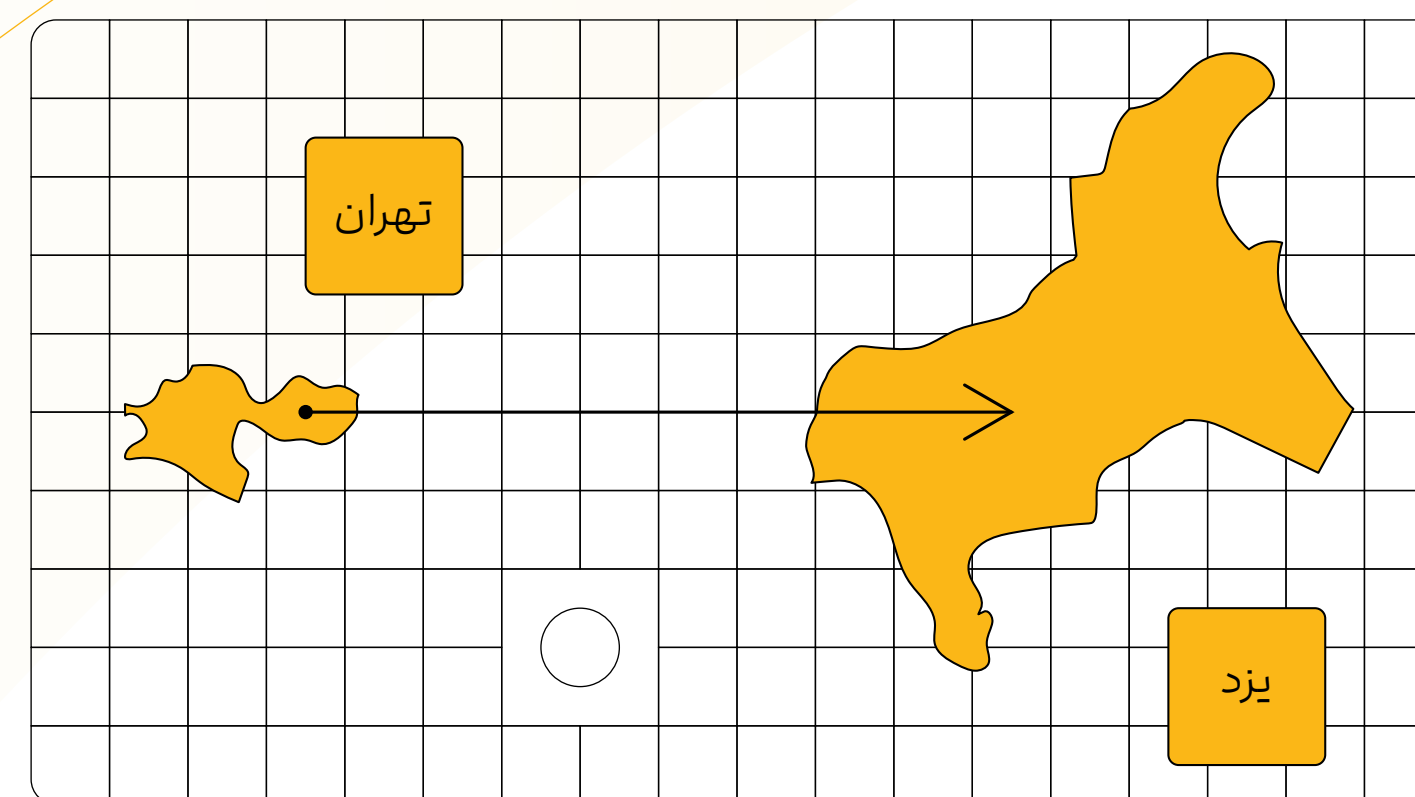
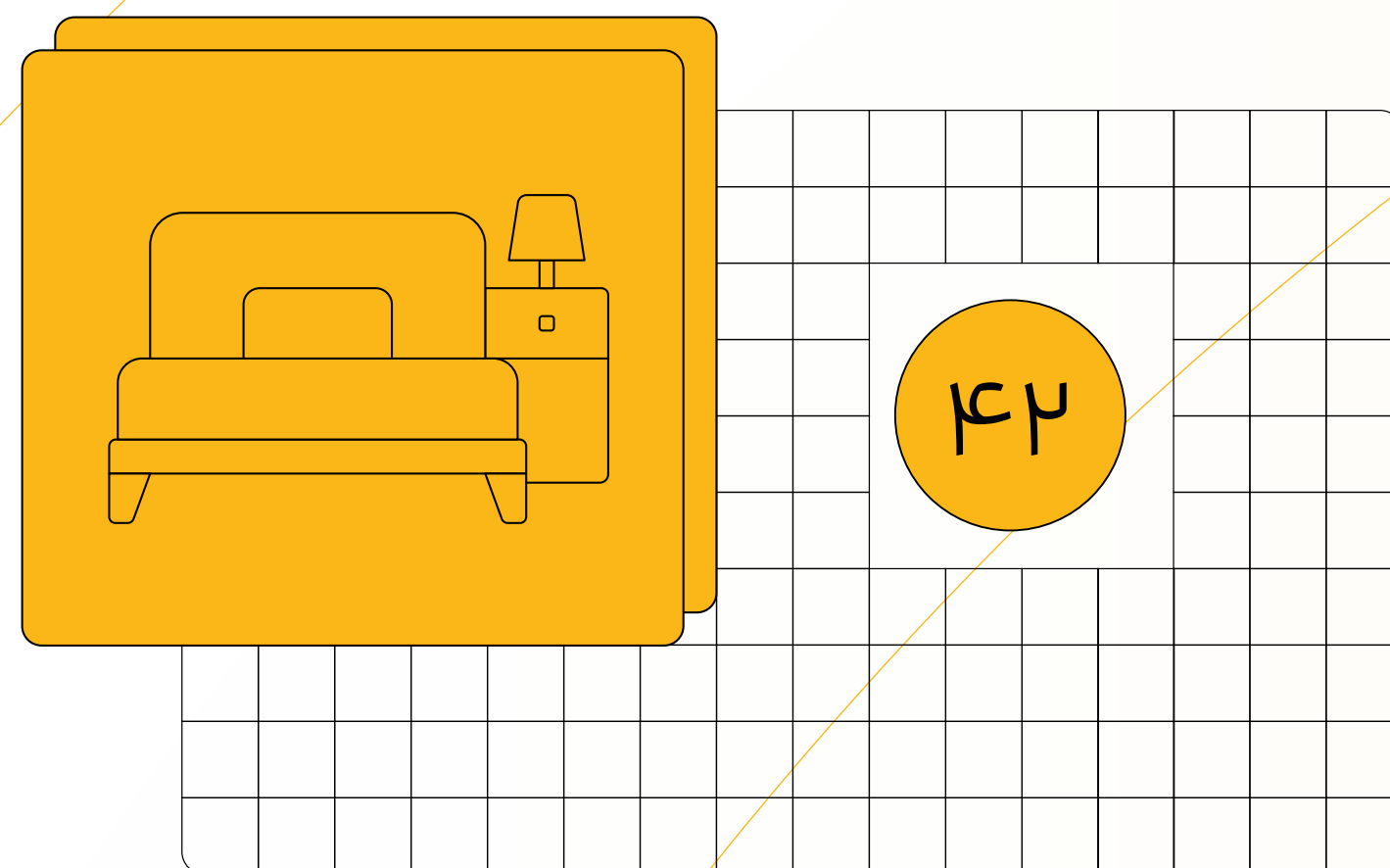
### طولانی‌ترین خرید <

۷ ساعت و ۵ دقیقه / ۲۱ مهر ۱۴۰۱ برای محصول هتل خارجی

طولانی‌تر از فاصله تهران تا یزد با خودروی شخصی (حدود ۷ ساعت)

### طولانی‌ترین اقامت در هتل <

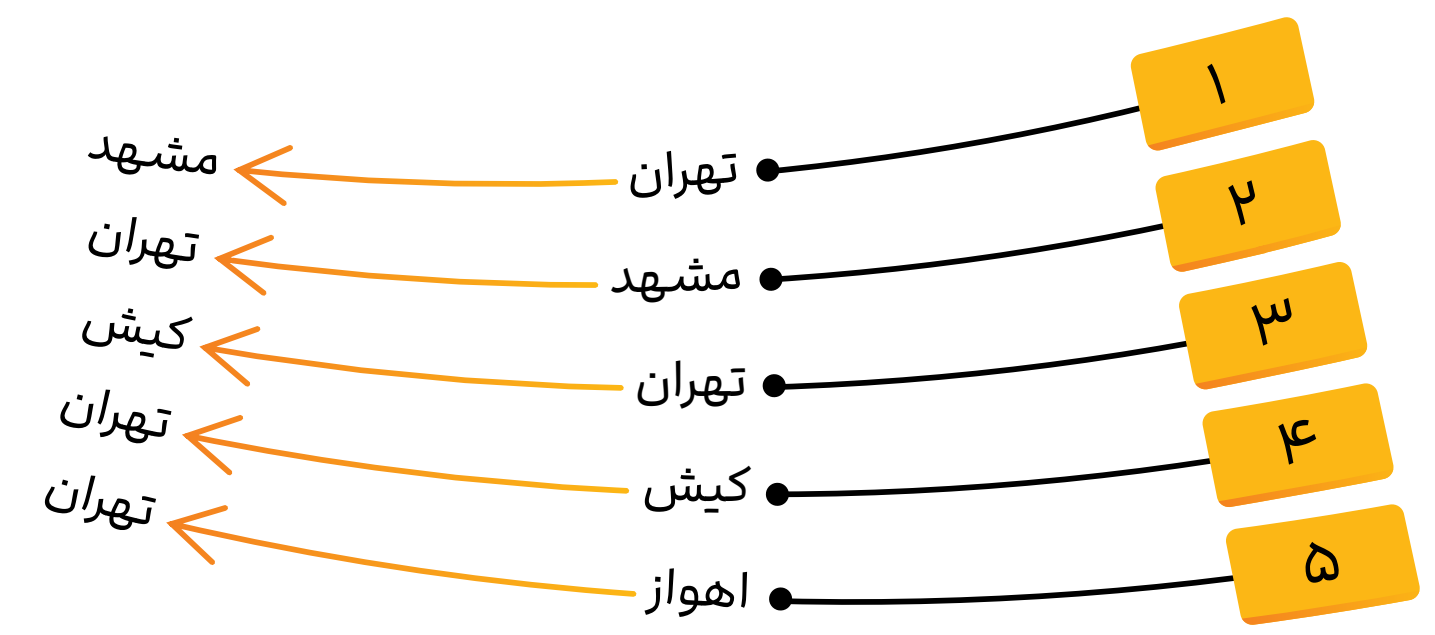
رزرو در ۱۸ شهریور ۱۴۰۱ با ۴۲ روز اقامت در استانبول



## از نیاوران تا احمدآباد

### پُر پروازترین مسیرهای داخلی

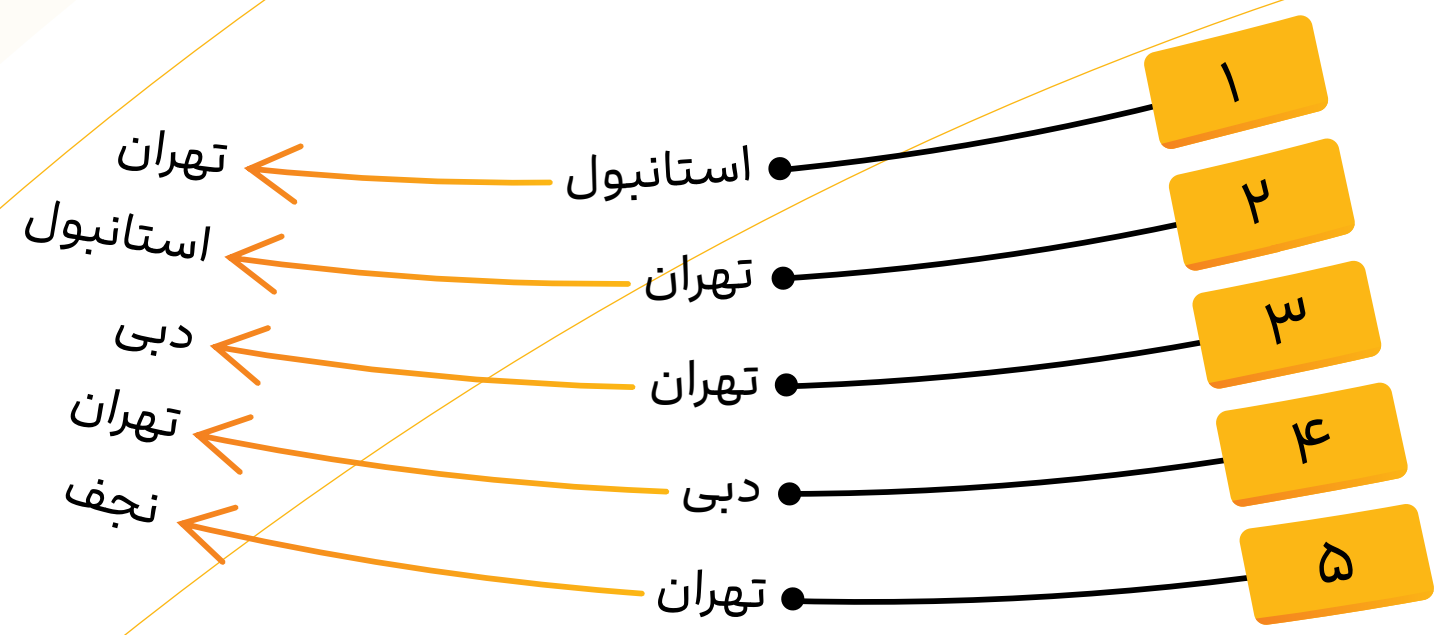
در مقایسه با سال گذشته، پرواز تهران-کیش و کیش-تهران به لیست پنج مسیر پرطرفدار پروازی اضافه شده و رتبه پرواز اهواز-تهران پایین آمده است. سال گذشته پرواز تهران-شیراز در این لیست پنج‌تایی جایگاه داشت اما در سال ۱۴۰۱ از این لیست خارج شده است.



## از تکسیم تا ونک

### پُر پروازترین مسیرهای خارجی

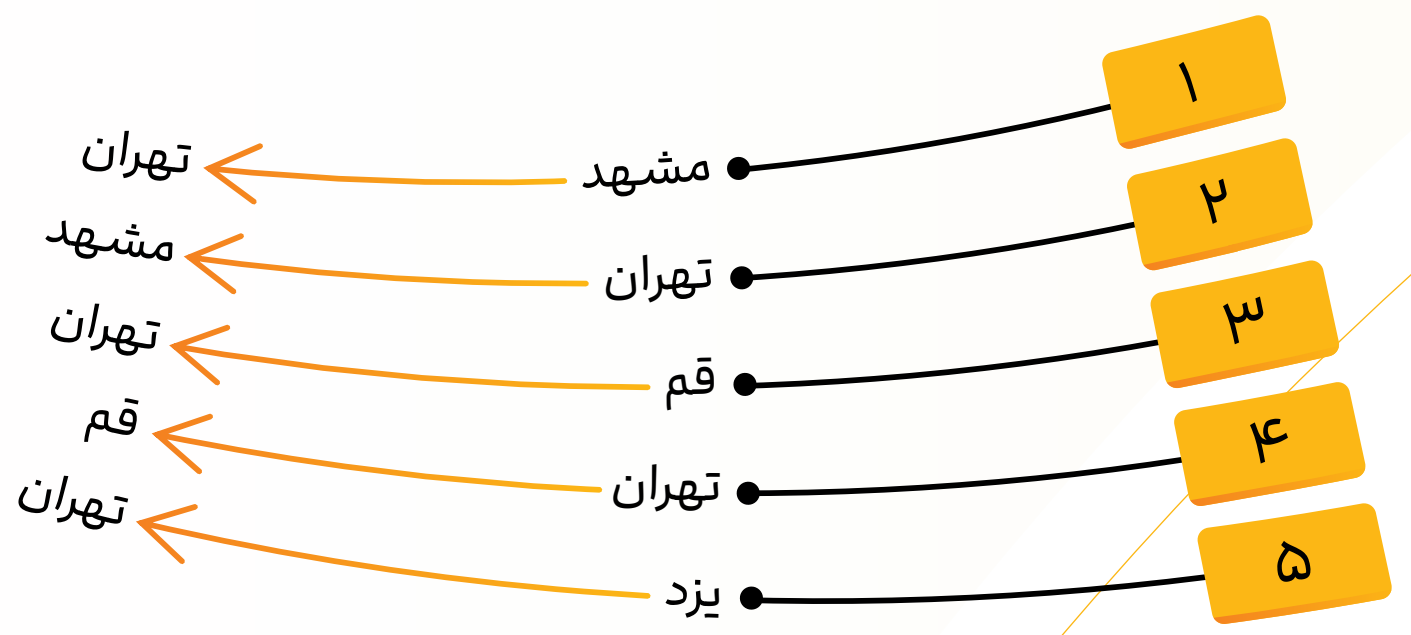
در مقایسه با سال گذشته، پرواز تهران-نجف، جایگاه پرواز تبریز-استانبول را گرفته و به لیست پنج مسیر پرطرفدار پرواز خارجی پیوسته است.



## از پارک وکیل‌آباد تا پارک ساعی

### پرطرفدارترین مسیرهای ریلی

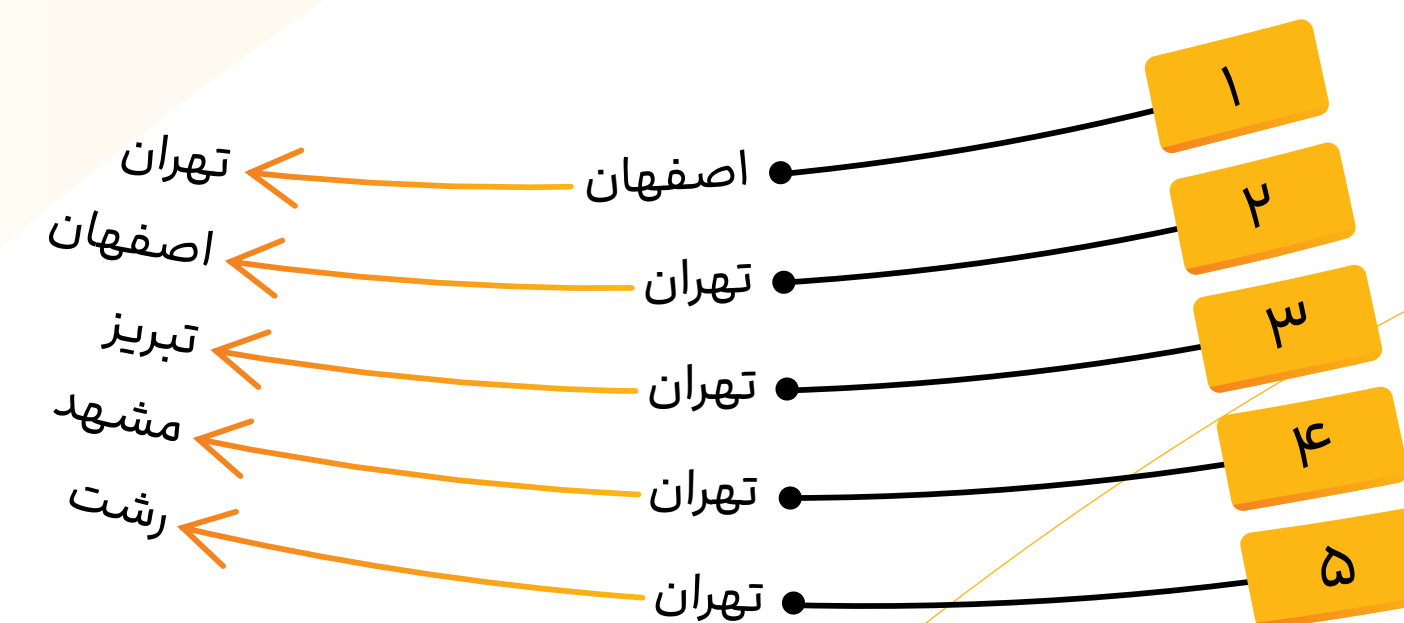
در مقایسه با سال گذشته، مسیر تهران-تبریز، جای خود را به مسیر یزد-تهران داده است.



## از چهل ستون تا کاخ گلستان

### پرطرفدارترین مسیرهای اتوبوسی

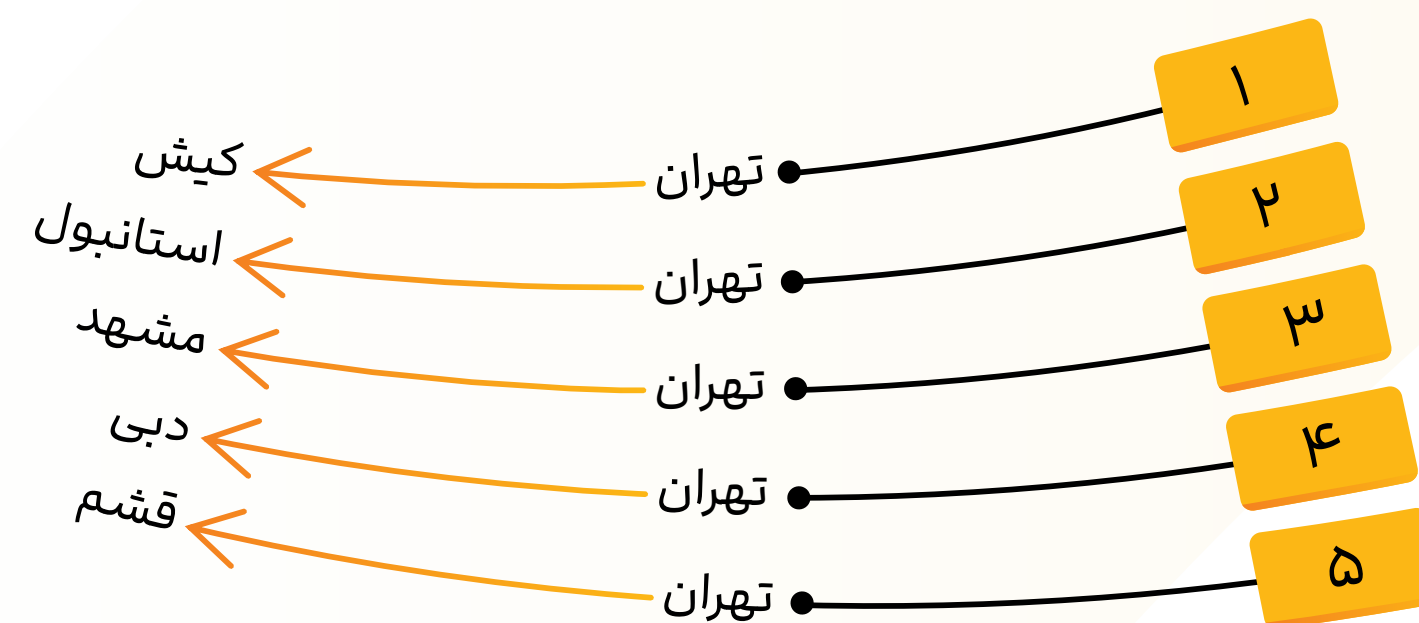
لیست مسیرهای پرطرفدار اتوبوس نسبت به سال گذشته تغییر زیادی نداشته است؛ فقط رتبه سوم تا پنجم کمی جابه جا شده‌اند.



## از دریاچه چیتگر تا خلیج فارس

### پرطرفدارترین مقاصد تور

در مقایسه با سال گذشته، تور تهران-کیش نسبت به تور تهران-استانبول در رتبه بالاتری ایستاده است. همچنین تور تهران-دبی و تهران-قشم هم به لیست پرطرفدارترین تورهای سال پیوسته‌اند.





## اقامت با عطر زعفران

### پرطرفدارترین مقاصد داخلی هتل

برخلاف سال گذشته که تهران پرطرفدارترین مقصد رزرو هتل داخلی بود، در سال ۱۴۰۱ مشهد در جایگاه نخست ایستاده است.

یک

مشهد

دو

تهران

سه

کیش

## اقامت زیر سایه گالاتا

### پرطرفدارترین مقاصد خارجی هتل

در مقایسه با سال گذشته، استانبول و دبی همچنان جایگاه خودشان را حفظ کرده‌اند، ایروان و آنکارا هر دو یک پله پایین‌تر آمده‌اند و وان به لیست پرطرفدارترین مقاصد رزرو هتل خارجی پیوسته است.

یک

استانبول

دو

دبی

سه

وان

## سفرهای بهاری

### پرخریدترین روزهای سال

پیش‌فروش بلیط‌های قطار نقش پررنگی در روزهای پرخرید سال داشته است؛ به طوری که چهار مورد از تاریخ‌های زیر با تاریخ پیش‌فروش‌های سال گذشته هم‌زمان است.

یک

۲۵ خرداد

دو

۵ اردیبهشت

سه

۱۵ اسفند

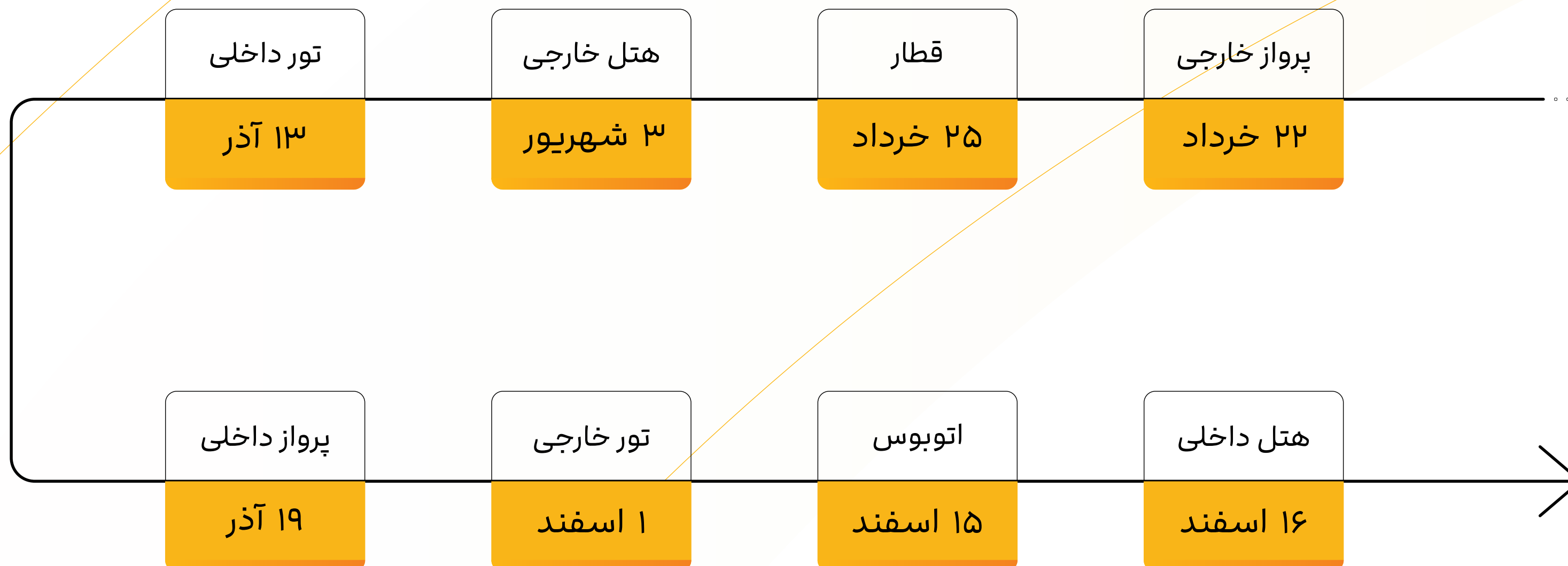
## تهرانی‌های سفر دوست

همسفران علی‌بابا از کدام شهرها بیشترین تعداد خرید را ثبت کرده‌اند؟

در مقایسه با سال گذشته، تبریز جای اهواز را در رتبه پنجم گرفته و اصفهان و شیراز در این لیست با هم جابه‌جا شده‌اند.

## اسفندِ شلوغ و شیرین

پر خریدترین روزها به تفکیک محصول



تهران	یک
مشهد	دو
اصفهان	سه

## خدمات جدید علی بابا در سال ۱۴۰۱

بعد از ارائه ملزومات کامل سفر یعنی بلیط پرواز، قطار، اتوبوس، هتل و تور، وقت آن بود که امکان تهیه سایر خدمات مربوط به سفر را هم برای همسفرانمان فراهم کنیم. سال ۱۴۰۱ سال رشدی بود که به رونمایی از چهار محصول جدید منجر شد: بیمه مسافرتی، ویزا، سفرکارت و تور گروهی که همگی به صورت آنلاین از علی بابا قابل تهیه هستند.



### • ویزا

مشاوره و اخذ ویزا دومین محصولی بود که سال گذشته به لیست خدمات آنلاین علی بابا اضافه کردیم تا این دغدغه پیچیده را از دوش همسفرانمان برداریم. این محصول در ابتدای مسیر، اخذ ویزای دبی و تایلند را به صورت «آنلاین» فراهم کرده است و به مرور سایر کشورها را هم پوشش خواهد داد.



### • سفرکارت علی بابا (کارت هدیه سازمانی)

سفرکارت، هدیه‌ای از جنس سفر است و به هدیه‌دهنده این امکان را می‌دهد که تجربه شیرین سفر را برای دیگران به ارمغان بیاورد. سال گذشته از این محصول برای استفاده‌های سازمانی (B2B) رونمایی کردیم تا سازمان‌ها و شرکت‌ها بتوانند از همکاران، مشتریان و شرکای تجاری‌شان با هدیه دادن سفر قدردانی کنند.



### • بیمه مسافرتی

بیمه مسافرتی یکی از اولین خدماتی بود که سال گذشته به سبد خدمات علی بابا اضافه شد تا هم نیاز همسفران به بیمه‌های مسافرتی الزامی (برای اخذ ویزای سنگن و...) را پوشش دهد و هم خسارت‌های احتمالی سفر مثل هزینه‌های درمانی و پزشکی فوری و گم‌شدن مدارک شناسایی را جبران کند.



### • تور گروهی علی بابا

تور گروهی، محصولی دیگر از علی باباست که از دی‌ماه ۱۴۰۱ فعالیت آزمایشی خود را آغاز کرد و از فروردین ۱۴۰۲ به صورت رسمی به سبد محصولات گردشگری علی بابا اضافه شد. در این محصول، مسافران با همراهی تورلیدر، به صورت گروهی و با برنامه‌ریزی مشخص، به مقاصد داخلی و خارجی سفر می‌کنند. تجربه‌گردی، بازدید از مناطق بکر، برنامه‌ریزی دقیق و قیمت مقرون‌به‌صرفه، از مهم‌ترین ویژگی‌های این محصول است.

## مرکز پشتیبانی مشتریان به روایت اعداد پشتیبان و پاسخ گو

پاسخ گویی به بیشتر از ۲ میلیون تماس  
به اندازه ۱۱ سال مکالمه فقط در ۱ سال



## روز پرگفت وگو

### رکورد بیشترین تماس در روز

تاریخ	تعداد تماس	دلیل
● ۵ شهریور	۱۴,۷۷۷	آغاز پیش فروش قطار

## بازگشت در هوای برفی

### رکورد بیشترین استرداد در روز

تاریخ	تعداد استرداد	دلیل
● ۲۱ دی	۶,۴۵۹	بارش برف در مشهد و کنسلی پروازها
● ۳ خرداد	۶,۰۰۶	تغییر برنامه پروازهای ایران ایر
● ۱۶ اسفند	۵,۸۷۴	اختلال در سیستم استرداد رجا و به دنبال آن ثبت استردادها در علی بابا

## تماس هایی برای مشاوره

### مهم ترین دلایل تماس در سال ۱۴۰۱

- مشاوره سفر
- استرداد
- اطلاع از قوانین سفر
- آشنایی با خرید از وبسایت و اپلیکیشن
- آشنایی با فرایند ثبت درخواست

مهم ترین دلایل تماس در سال ۱۴۰۱ به نسبت ۱۴۰۰ تغییر چندانی نکرده است؛ اما «آشنایی با فرایند ثبت درخواست» به این لیست اضافه شده که دلیل آن می تواند به ایجاد فرایندهای جدید خرید در سال گذشته مربوط باشد.

## خدمات جدید در مرکز پشتیبانی مشتریان

### مرکز پشتیبانی آنلاین علی بابا (Help Center)

فلسفه راه اندازی «مرکز پشتیبانی آنلاین علی بابا» پاسخ گویی به همه سوالات کاربران علی بابا به صورت آنلاین و بدون نیاز به برقراری تماس با مرکز پشتیبانی است.

این محصول کمک می کند تا کاربر در صف انتظار پاسخ گویی تلفنی قرار نگیرد و به صورت سیستماتیک درخواست، شکایت یا راهنمایی خود را ثبت و پاسخ مدنظر را دریافت کند.

راهنمای رزرو محصولات، راهنمای استرداد و قوانین محصولات، امکان ثبت درخواست پشتیبانی به صورت کاملا آنلاین و مستقیم، امکان برقراری تماس تلفنی و... از ویژگی های منحصربه فرد مرکز پشتیبانی آنلاین است.

**تعداد کل بازدید از هلب سنتر: ۳ میلیون و ۲۰۰ هزار نفر**

### تلفن گویای هوشمند (IVR)

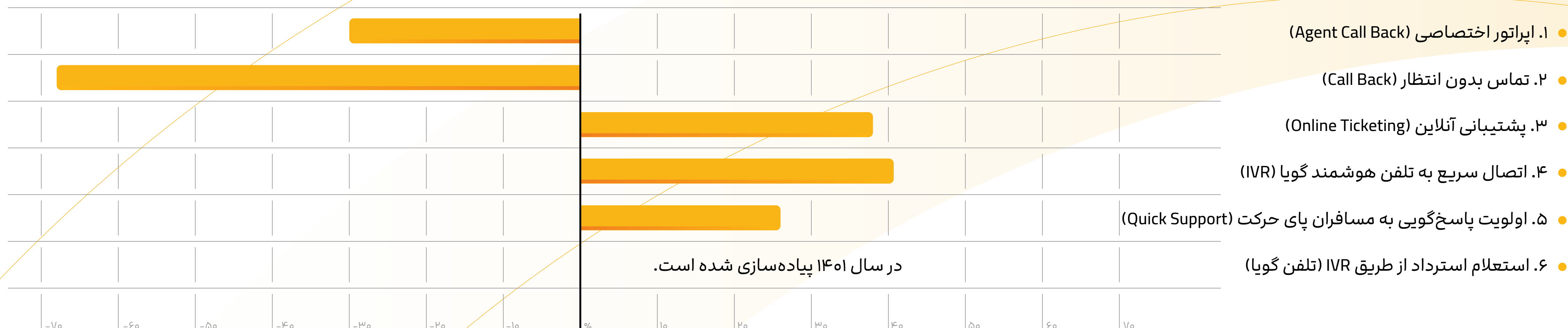
با IVR (تلفن گویا) کاربران می توانند بدون نیاز به مکالمه با کارشناس، مراحل استرداد و استعلام مبلغ جریمه بلیط خود را از طریق تلفن گویا پیش ببرند، لینک دانلود بلیط را درخواست بدهند و وضعیت وجه واریزی استردادشان را پیگیری کنند.

با این تکنولوژی امکان ثبت درخواست های تغییر تاریخ، تغییرات نام و اطلاعات پاسپورت در محصولات پرواز داخلی و خارجی، ثبت درخواست ترانسفر (حمل و نقل) فرودگاهی، ورود دیرهنگام به هتل، تغییر تاریخ اقامت، دریافت آنلاین فاکتور رسمی، تغییر نام مسافران، درخواست تغییر تایپ اتاق در محصولات هتل داخلی و خارجی فراهم است.

### مشاوره و خرید تلفنی

مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا از همان ابتدا نقش مشاور مسافران را به عهده داشته و در تمام مراحل سفر، آن ها را راهنمایی کرده است. در سال ۱۴۰۱، خدمت جدیدی به نام «مشاوره و خرید تلفنی» به خدمات این مرکز اضافه شد تا مسافران بتوانند با تماس تلفنی و بدون نیاز به مراجعه به وبسایت، خرید خود را نهایی کنند.

## درصد رشد استفاده از فناوری‌های مرکز پشتیبانی نسبت به سال ۱۴۰۰



- ۱. **اپراتور اختصاصی (Agent Call Back):** به دلیل بهبود سطح کیفیت پاسخگویی، افزایش دانش فنی کارشناسان و بهبود فرآیندها، نیاز کاربر به تماس مجدد نسبت به سال گذشته کاهش پیدا کرده است.
- ۲. **تماس بدون انتظار (Call Back):** به دلیل افزایش سطح کیفیت پاسخ‌گویی و کاهش مدت زمان انتظار در صف، نیاز کاربر به استفاده از تماس بدون انتظار نسبت به سال گذشته کاهش یافته است.
- ۳. **پشتیبانی آنلاین (Online Ticketing):** به دلیل یکپارچه‌سازی درخواست‌های دریافت‌شده از کاربر و تشویق به استفاده بیشتر از پشتیبانی آنلاین، استفاده از این قابلیت در سالی که گذشت بیشتر شده است.
- ۴. **اتصال سریع به تلفن هوشمند گویا (IVR):** با توسعه این تکنولوژی، امکان دریافت خدمات با واردکردن شماره سفارش ایجاد شد و کیفیت این تکنولوژی بهبود پیدا کرد؛ در نتیجه تمایل کاربران به استفاده از آن بالاتر رفت.
- ۵. **اولویت پاسخ‌گویی به مسافران پای حرکت (Quick Support):** با بهبود این تکنولوژی و افزایش کارآمدی آن، میزان استفاده کاربران از آن هم به نسبت سال گذشته افزایش پیدا کرد.

# محصولات محتوایی به روایت اعداد لحظات پررنگ سال ۱۴۰۱

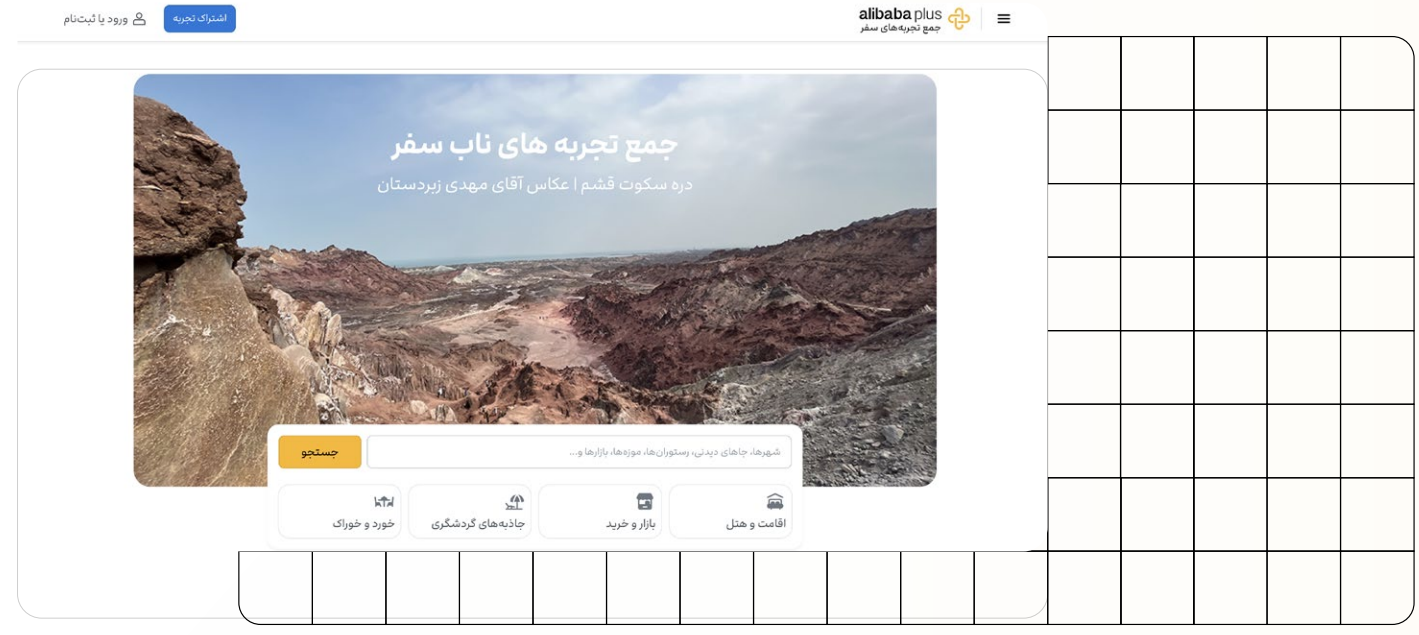
● انتشار ۲۱۵ مقاله با موضوع سفر در مجله علی بابا



● برگزاری مسابقه هزارویک سفر و دریافت ۵۱۰۷ اثر



● ثبت ۱۴،۴۷۶ تجربه جدید از مسافران در علی بابا پلاس



● انتشار ۸ اپیزود جدید در پادکست رادیو دور دنیا



● انتشار ۷ کتاب جدید در مجموعه کتاب سفر علی بابا





## مجله گردشگری علی بابا

### منبع دست اول سفر

مجله گردشگری علی بابا از سال ۱۳۹۴ به ارائه اطلاعات دست اول سفر و گردشگری مشغول است. این مجله به عنوان نقطه اتصال محصولات محتوایی دیگر (رادیو دور دنیا، کتاب سفر، مسابقه هزارویک سفر و...) یکی از مهم ترین نقاط تماس علی بابا با همسفران مشتاق به خواندن، شنیدن و دانستن است.

● تعداد بازدیدکنندگان

● تعداد بازدیدهای سالانه مجله گردشگری علی بابا

● تعداد کاربران (Users)

● تعداد نمایش صفحه (Page View)

● تعداد محتوای تولیدشده

● مجموع مکان های معرفی شده

< ۳,۶ برابر بیشتر از بازدیدکنندگان موزه بریتانیا (British Museum)

< ۲۲ میلیون و ۱۶۷ هزار و ۷۷۷ نفر

< ۱۲,۲۶۸,۵۹۵

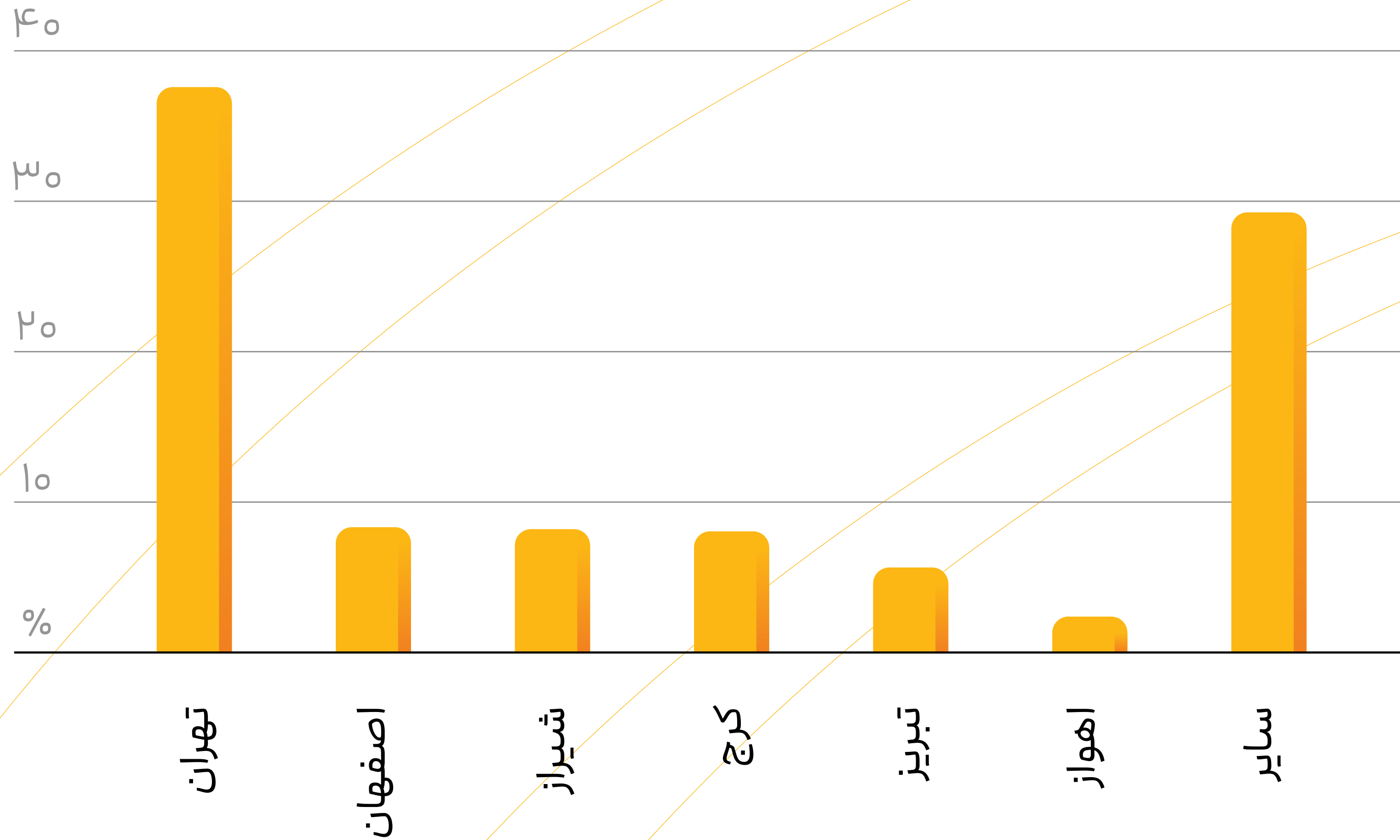
< ۲۲,۱۶۷,۷۷۷

< ۲۱۵

< ۳۱۵

## سفرخوان‌ترین شهرها: تهران، اصفهان و شیراز

بازدیدکنندگان مجله از چه شهرهایی هستند؟



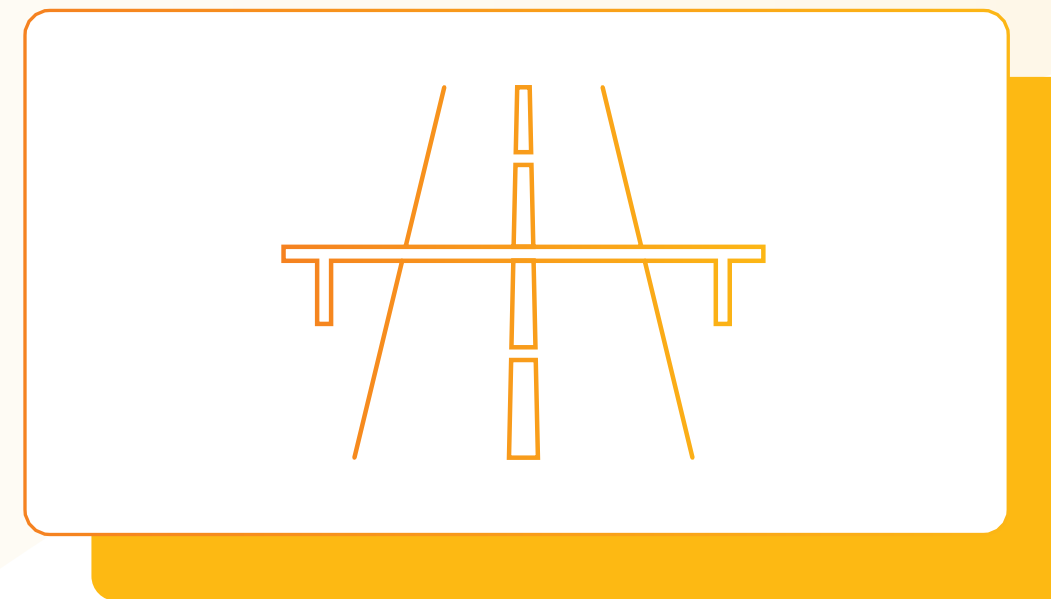
## دانستنی‌های پرطرفدار

پربازدیدترین مطالب مجله (با انتخاب هر کدام از این مطالب، می‌توانید متن کامل مقاله را ببینید).

• متروی تهران



• عوارض خروج از کشور



• ارزش مسافرتی



• پاسپورت



• محدودیت‌های هتل، پرواز و تور



## پادکست رادیو دور دنیا

### سفر، از گوش تو تا گوشه گوشه دنیا

پادکست رادیو دور دنیا، پادکست اختصاصی علی باباست که در هر اپیزود آن سراغ مهمانی سرشناس و دوست داشتنی می‌رویم و پای صحبتش می‌نشینیم تا سفر را از نگاه خودش توصیف کند.

این پادکست از اپلیکیشن‌های پخش پادکست مثل کست‌باکس، اپل پادکست، گوگل پادکست، شنوتو و... قابل شنیدن است.

## از تهران تا ماه

### اپیزودهای منتشر شده در سال ۱۴۰۱

موضوع	نام میهمان	نام اپیزود
سفر به فضا	بدون مهمان	● سفر به ماه؛ یک محال ممکن؟ (مینی‌اپیزود)
مازندران و گیلان	امیرعلی نبویان	● از مازندران تا گیلان به روایت امیرعلی نبویان
خراسان	هدایت هاشمی	● خرامان تا خراسان با هدایت هاشمی
تبریز	اردشیر رستمی	● تبریز شکرریز با ارشیر رستمی
گردشگری غذایی	محمدرضا رضانی (لقمه)	● یک لقمه از سفر با محمدرضا رضانی
ذات سفر	منصور ضابطیان	● سفر به روایت منصور ضابطیان
اتیوپی	احسان اخطاری	● اتیوپی، ماجراجویی روی شاخ آفریقا
تهران	سرمد و مهبان جلالی	● تهران از این طرف

پرشنونده‌ترین اپیزود سال ۱۴۰۱

«سفر به روایت منصور ضابطیان» پرتعدادترین اپیزود منتشرشده در سال ۱۴۰۱ بوده است.

## مجموعه کتاب سفر علی بابا

### کامل ترین منبع گردش و تفریح در شهرهای پرگردشگر

مجموعه کتاب سفر علی بابا بدون شک از کامل ترین منابع فارسی زبان درباره گردش و تفریح در شهرهای پرگردشگر است. این کتاب های تعاملی درست مثل اپلیکیشن عمل می کنند و به صورت الکترونیکی و رایگان به دست همسفران علی بابا و تمام علاقه مندان می رسند.

در سالی که گذشت، ۷ جلد از مجموعه کتاب سفر علی بابا منتشر شد و تعداد کل کتاب ها به ۱۱ عنوان رسید.

### کارنامه کتاب های منتشر شده در ۱۴۰۱

- کتاب سفر انزلی
- کتاب سفر شیراز
- کتاب سفر مشهد
- کتاب سفر دبی
- کتاب سفر یزد
- کتاب سفر رشت
- کتاب سفر تهران

# هزارویک سفر

## هزارویک سفر

### مسابقه سفرنامه نویسی علی بابا

مسابقه هزارویک سفر، بزرگترین مسابقه سفرنامه نویسی ایران بود که در سال ۱۴۰۱ برگزار شد. شرکت کنندگان می توانستند در دو بخش سفرنامه نویسی و خاطره سفر شرکت کنند تا آقای منصور ضابطیان (بازیگر، تهیه کننده، مجری و سفرنامه نویس) در بخش داوری تخصصی و عموم مردم در بخش آرای مردمی اثر آن ها را داوری کنند.

### کارنامه دوره نخست هزارویک سفر

- تعداد کل آثار دریافتی < ۵۱۰۷ اثر
- بخش سفرنامه < ۱۱۳۶ اثر
- بخش خاطره سفر < ۳۹۷۱ اثر
- تعداد رای دریافتی (آرای مردمی) < ۴۴,۰۸۴
- بازه ارسال اثر < ۲۰ اردیبهشت تا ۳۱ تیر

### سفرنامه ها بیشتر درباره کدام شهرها نوشته شده

- پرتعدادترین شهر داخلی < مشهد
- پرتعدادترین شهر خارجی < استانبول

### سن و سال شرکت کننده ها

- کمترین سن < ۱۱ سال
- بیشترین سن < ۶۹ سال

## علی بابا پلاس

### جمع تجربه های سفر

علی بابا پلاس پلتفرمی است که همه همسفران علی بابا و سایر مسافران می توانند تجربه های متنی یا تصویری خود از هر جاذبه، شهر، رستوران، بازار و... را به اسم خودشان ثبت کنند و با یکدیگر هم صحبت شوند. علی بابا پلاس می تواند چراغ راهی باشد برای مسافران آینده که قرار است با کمک دیگران، طعم شیرین سفری آگاهانه را بچشند.

### کارنامه علی بابا پلاس در ۱۴۰۱

- تعداد شهرهای تحت پوشش < ۱۳ شهر
- شهرهای اضافه شده در ۱۴۰۱ < اهواز، یزد، گرگان، بوشهر، چابهار، بندرعباس و کرمانشاه
- تعداد تجربه های ثبت شده < ۱۴,۴۷۶

### پرتجربه ترین شهر

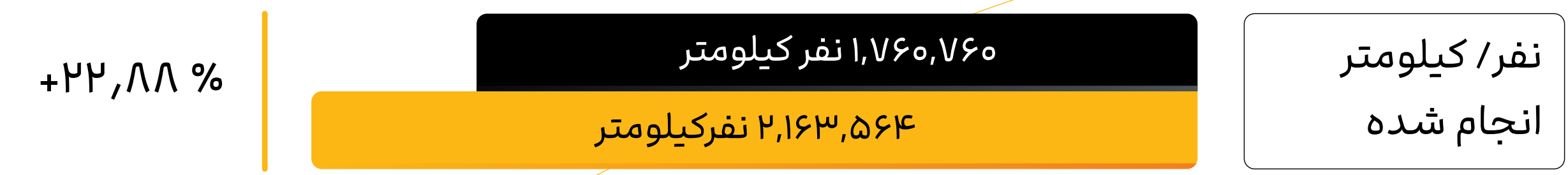
- مشهد < ۲,۴۳۷ تجربه

### پرتجربه ترین دسته ها

اقامت و هتل نظر ۲,۶۷۰	خورد و خوراک نظر ۳,۳۰۸
بازار و خرید نظر ۱,۲۴۳	جاذبه گردشگری نظر ۷,۲۵۴



## تعداد سفرهای انجام شده سایمرغ



## مسئولیت اجتماعی به روایت اعداد

### کارنامه سایمرغ در ۱۴۰۱

موسسه «سایمرغ» (نخستین موسسه مسئولیت اجتماعی متمرکز بر تامین سفرهای درمانی در ایران و خاورمیانه) بال اول مسئولیت اجتماعی علی بابا است و امکان سفرهای درمانی (تهیه بلیط و تامین اقامت) را برای کودکان (افراد زیر ۱۸ سال) بیمار مناطق کم برخوردار فراهم می کند.

چشم انداز این موسسه، سلامت دیدن تک تک کودکان این سرزمین است؛ کودکانی که به هر دلیل امکان سفر برای درمان را ندارند. سایمرغ در مسیر قله های انسان دوستی، رویای تبدیل شدن به یک برند ملی مسئولیت اجتماعی در صنعت سفر را در سر دارد.

## پراکندگی خدمات سایمرغ به تفکیک محصول

- تعداد سفر هوایی < ۱۰۷۷
- تعداد سفر ریلی < ۳۱۲
- تعداد سفر اتوبوسی < ۱۱۳۹
- اقامت < ۳۷۱ نفر-شب (شروع ارائه این خدمت از تیرماه ۱۴۰۱)

## استان های پرمقتاضی

- سیستان و بلوچستان | کردستان | خوزستان | فارس | هرمزگان

۱۴۰۱ | ۱۴۰۰



## کارنامه رامونا در ۱۴۰۱

موسسه «رامونا» (نگهبان عاقل) در بالاترین قله هرم مسئولیت اجتماعی کارول، یعنی «مسئولیت اجتماعی بشردوستانه» تعریف شده و با کسب و کار علی‌بابا مرتبط نیست.

رامونا با رویای خانواده‌دارشدن کودکان ایران شکل گرفته و چشم‌اندازش قدکشیدن تمام کودکان در دل خانواده‌های امن و سالمی است که فرزندان خود را با آگاهی و عشق می‌پرورانند و آنها را برای زندگی و ورود به جامعه آماده می‌کنند. این موسسه، از لحظه‌ای که تصمیم به فرزندخواندگی گرفته می‌شود تا ورود فرزندخوانده به خانواده جدید و تا سال‌های بعد از آن، همراه خانواده‌هاست.

- کل مدت زمان مشاوره در سال ۱۴۰۱
- تعداد خانواده‌ها
- پرتکرارترین موضوعات
- تعداد جلوگیری از فسخ فرزندخواندگی
- دوره‌های آموزشی برگزارشده
- تعداد شرکت‌کنندگان دوره‌های آموزشی

۱۲۰ هزار دقیقه مشاوره رایگان تخصصی

بیش از ۷۴۰ خانواده

نحوه بیان حقیقت به فرزندخوانده و فرزندپروری آگاه از آسیب

۱۲ مورد با مداخله متخصصان رامونا

۱۳ دوره

۶۱۳ نفر

### شهرهای پرمقاصی

- تهران | مشهد | شیراز | اصفهان | بندرعباس

هم‌وطنانمان از کشورهای مثل استرالیا، امارات، آمریکا و آلمان هم از خدمات مشاوره رامونا استفاده کرده‌اند.

### رسانه‌های رامونا

در سال ۱۴۰۱، وبسایت رامونا به‌روزرسانی و برای نخستین بار، سیستم تشکیل آنلاین پرونده‌های فرزندخواندگی در آن پیاده‌سازی شد که با حفظ محرمانگی، خانواده‌ها بتوانند به‌دقت و با جزئیات (از نظر آموزش‌های دریافتی و جلسات مشاوره و درمان) در جریان روند خود در مسیر پذیرش فرزندخوانده قرار بگیرند.

آنها می‌توانند در تمام مراحل، خدمات ارائه‌شده از سوی رامونا را ارزیابی و امتیازدهی کنند.

از ابتدای ۱۴۰۱ فصل دوم پادکست رامونا با ۳۰۰ دقیقه محتوای صوتی منتشر شد. در همین مدت، تعداد ۴۸ پست آموزشی و آگاهی‌رسانی در زمینه فرزندخواندگی در صفحه اینستاگرام رامونا به اشتراک گذاشته شد.

در انتهای هر سفر  
در آینه  
دار و ندار خویش را مرور می‌کنم  
- حسین پناهی -

● بخش سوم

چالش‌ها و  
مخاطرات صنعت

## چالش‌ها و مخاطرات صنعت

مسیر تغییر و تحول، درست از همان جایی شکوفا می‌شود که چالش‌ها و موانع آن مسیر را ببینیم و برای گذر از آن‌ها و رفعشان اشتیاق داشته باشیم؛ بنابراین به رسم هر سال از مدیران کسب‌وکار، تامین و محصول علی‌بابا پرسیدیم و خواستیم که چالش‌ها و موانع این صنعت در سال ۱۴۰۱ را از دید خودشان بازگو کنند که در ادامه می‌توانید مهم‌ترین آن‌ها را به تفکیک ببینید:

## صنعت هوایی (پرواز داخلی)

- سرمایه‌گذاری نکردن بخش خصوصی روی صنعت هوایی به دلایلی مثل سقف نرخ و قیمت‌گذاری دستوری؛
- کمبود ظرفیت ناوگان هوایی کشور و سیر نزولی این ظرفیت طی سالیان گذشته.

## صنعت هوایی (پرواز خارجی)

- نوسانات دلار که بیشترین جهش را در روزهای پایانی سال تجربه کرد؛
- ممنوعیت صدور بلیط‌ها با مبدا خارج از کشور به ایران با نرخ تعیین شده (بین دلار نیمایی و آزاد) که باعث شد نرخ این پروازها به واسطه تامین با دلار آزاد بالا برود؛
- تعیین نکردن تکلیف مالیات ارزش افزوده تا جایی که بعضی از هواپیمایی‌ها مالیات را دریافت می‌کنند و بعضی دیگر خیر.

## صنعت ریلی (قطار)

- اجرای سیاست قیمت‌گذاری دستوری توسط دولت؛
- اجرانشدن کامل طرح‌های حمایت از سرمایه‌گذاری در صنعت ریلی؛
- نبود امکان تخصیص ظرفیت ویژه برای برگزاری تورهای گردشگری؛
- مشخص نبودن زمان پیش‌فروش‌ها و نبود امکان برنامه‌ریزی بلندمدت؛
- ظرفیت محدود ناوگان ریلی (لوکوموتیو و واگن مسافری) و تامین نشدن تقاضای بازار.

## صنعت حمل و نقل جاده‌ای (اتوبوس)

- ناوگان فرسوده و نبود توانایی در نوسازی آن؛
- مقاومت و تمایل نداشتن صنعت نسبت به آنلاین شدن بازار؛
- نبود توانایی در نظارت بر عملکرد ناوگان برای بهبود ارائه خدمات به مسافران؛
- نامتناسب بودن رشد قیمت بلیت‌های اتوبوس بین شهری در مقایسه با سایر خطوط؛
- انعطاف ناپذیری قیمت‌ها بر اساس زمان و شرایط جوی (شناور نبودن قیمت).

## صنعت هتل داری

- هزینه اجرای بالا برای فروش در سامانه‌های آنلاین؛
- نبود نظارت بر نرخ‌گذاری چارترکننده‌ها و افزایش بی‌رویه قیمت‌ها در فصول پرتقاضا؛
- آفلاین بودن بازار و نبود سیستم‌های channel Manager کامل برای پیاده‌سازی و ارتباط آنلاین؛
- نرخ‌گذاری دستوری و متناسب نبودن کیفیت (تعداد ستاره) با خدمات ارائه شده در بسیاری از هتل‌ها؛
- احتکار پرواز در نوروز روی مقاصدی مثل کیش و مشهد و اجبار مسافر به رزرو هم‌زمان آن پرواز با هتلی خاص؛
- کامل نبودن پنل‌های رزرواسیون هتل داری و نبود سیستم جامع نرم‌افزار مدیریت رزرواسیون (Panel Management System).

## صنعت تور

- آفلاین بودن رفتار مصرف‌کننده و زمان بر بودن تغییر این رویکرد؛
- نبود زیرساخت مناسب برای جذب گردشگران داخلی به مناطق جذاب‌تر کشور؛
- پایین بودن سطح کیفیت خدمات به دلیل فعالیت‌های گسترده واسطه‌ها و آژانس‌های فروش؛
- کاهش ظرفیت پروازهای داخلی به دلیل محدودیت در واردات قطعات هواپیما و قانون سقف قیمت که تاثیر معناداری در مشکل تامین و افزایش قیمت تورهای داخلی دارد.

## مقصد

در انتهای هر سفر، ره‌آورد ما اشتیاقی است که برای شروع  
سفرهای جدید داریم؛  
مسیرهای تازه، فرازونشیب‌های نو و جهان‌هایی که هنوز  
تجربه‌شان نکرده‌ایم.

# علی بابا همسفر هر سفر

 alibaba