

**یک روایت از مسیر**

**گزارش علی‌بaba از سال ۱۴۰۱**



## میدا

علی‌بابا بومی سرزمین سفر است و جادوی این سرزمین را می‌شناسد. علی‌بابا خوب می‌داند که «همسفر هر سفریودن» 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.

سال، محل حرکت است؛ نه توقف.  
محل پویندگی و جویندگی است؛ نه تماشا.

هر سالِ 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؟

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

آنچه در این گزارش مرور می‌کنیم، قصه حرکت علی‌بابا در دریای موج ۱۴۵ 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.





این گزارش تقدیم می‌شود به:  
سفرسازان؛  
کسانی که به اعتبار حضورشان  
سفر اتفاق می‌افتد و «ساخته» می‌شود.



## فهرست

۵.....	آشنایی و معرفی
۱۱.....	علی‌بابا 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 -

A alibaba

## • بخش اول

آشنایی و معرفی

## گروه علی‌بaba

۱۴ ساعته 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 علی‌بaba بردارد.

اردیبهشت ۹۵ زمان ورود علی‌بaba به دنیای بلیط پرواز خارجی بود. در همین ماه امکان رزرو اقامتگاه و کمی بعد هتل هم به خدمات علی‌بaba اضافه شد تا امکان اقامت هم برای همسفران علی‌بaba فراهم شود. علی‌بaba 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 علی‌بaba اضافه شد تا سفر با علی‌بaba به ذائقه همه مسافران با هر سلیقه و خواسته‌ای جور در بیاید و پرنگ‌تر از گذشته، در جایگاه رتبه ۱ صنعت گردشگری ایران بایستد.

کمک به شفافیت بیشتر در صنعت گردشگری، راه‌اندازی مرکز پشتیبانی ۱۴ ساعته واقعی و ایجاد فرهنگ رزرو آنلاین سفر فقط بخشی از دستاوردهای علی‌بaba در این سال‌هاست.

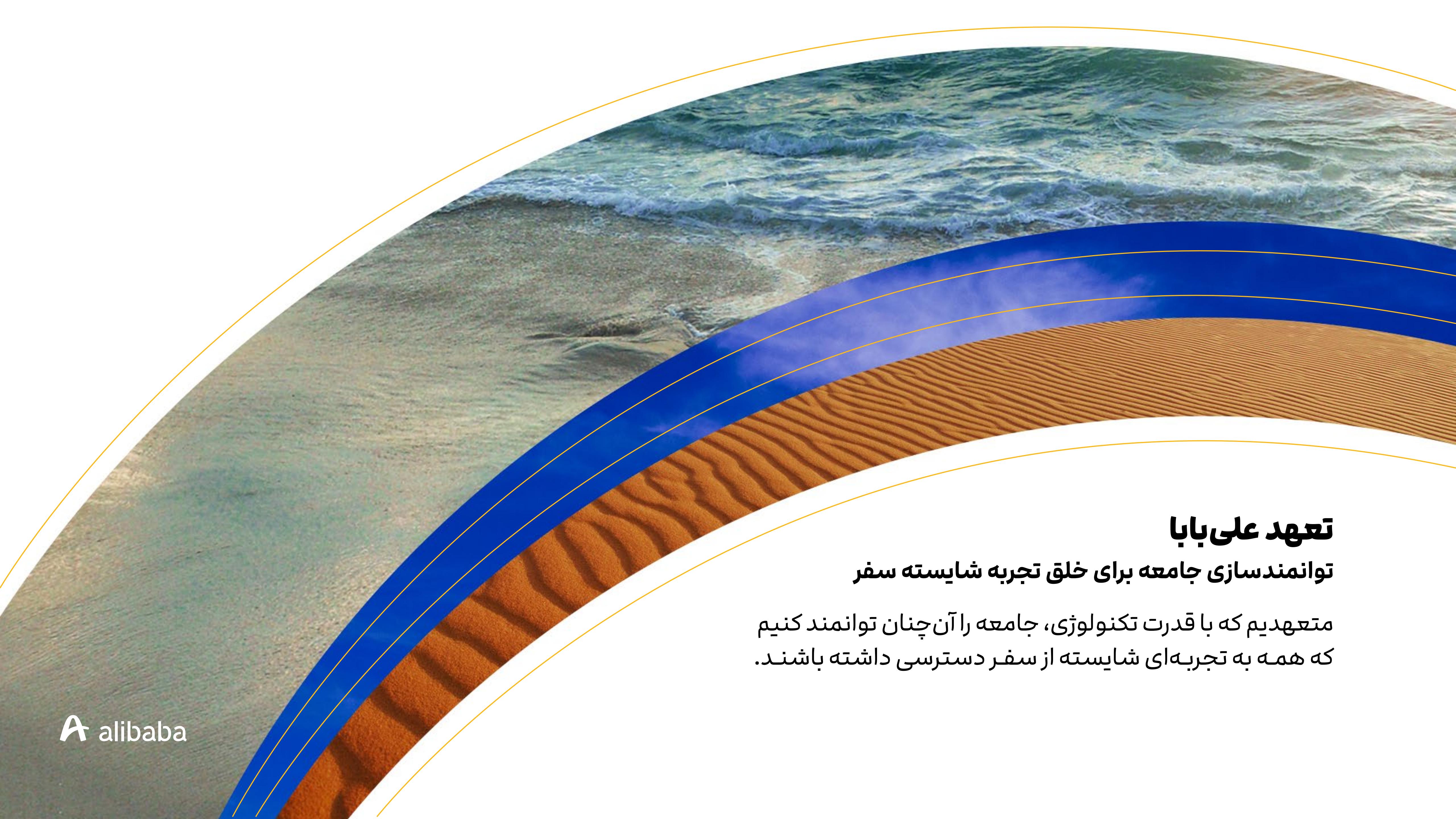
از آنجایی که «سفر» برای علی‌بaba به فراهم کردن بلیط و هتل

برای آشنایی بیشتر با شرکت سفرهای علی‌بaba نخست باید گروه علی‌بaba را معرفی کنیم. گروه علی‌بaba از شرکت‌های مختلفی از جمله سفرهای علی‌بaba، 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 ۱۴۰۵ را با ۹۸۵ نفر نیروی انسانی متخصص و حرفه‌ای، به پایان رساند.

## شرکت سفرهای علی‌بaba

قصه فعالیت شرکت سفرهای علی‌بaba به ۹ سال پیش بر می‌گردد؛ 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. علی‌بaba هنوز یک ساله نشده بود که تعداد همکاران شاغل در علی‌بaba به ۱۵ برابر زمان تاسیس رسید.

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



## تعهد علی‌با

### توانمندسازی جامعه برای خلق تجربه شایسته سفر

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

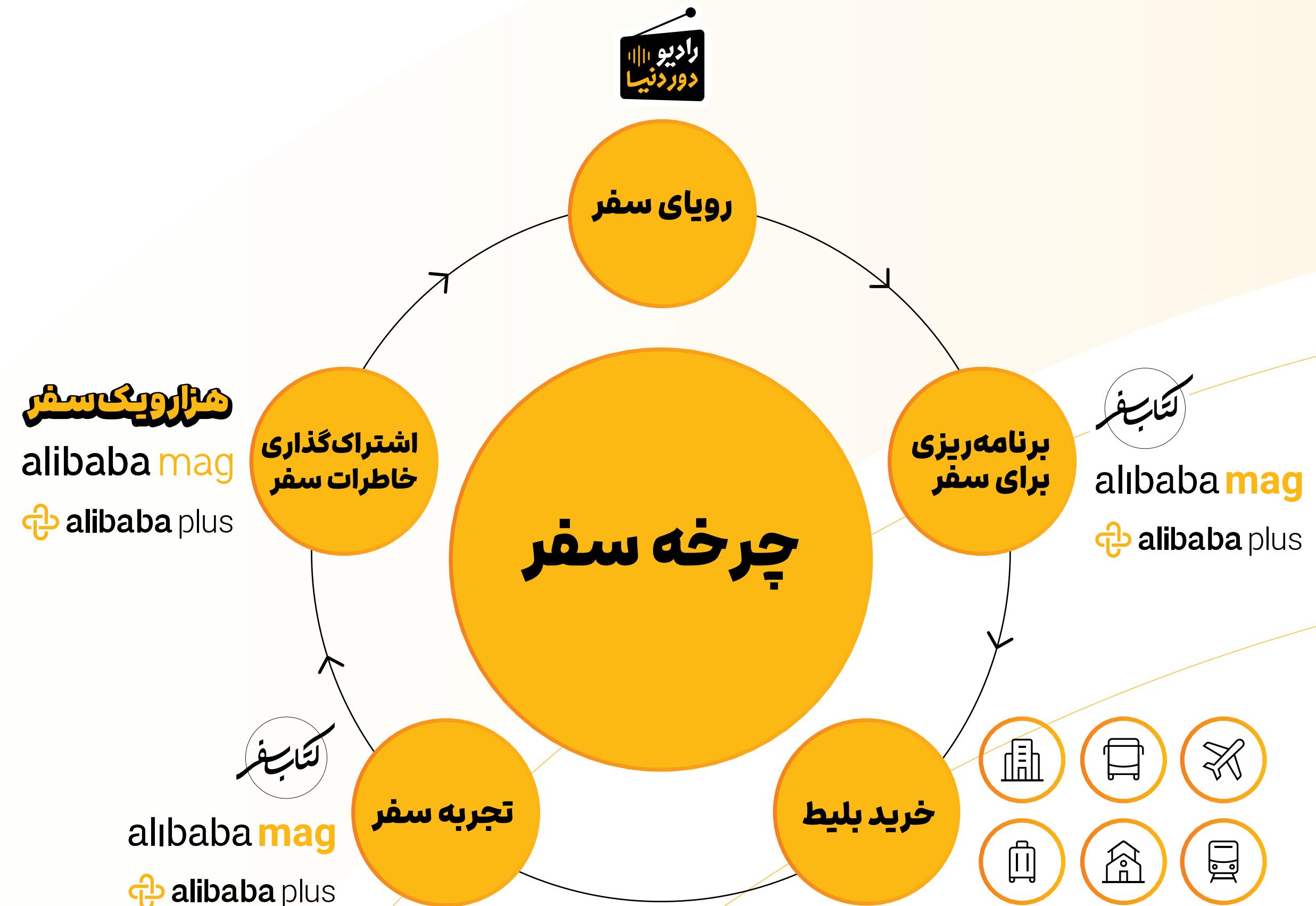
## چرخه سفر

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 انتظارهایی دارید.

به محض آنکه کارتان با برنامه‌ریزی تمام شود، ملزومات سفر را تهیه می‌کنید. بلیط پرواز، قطار، اتوبوس، هتل، اقامتگاه یا تور؟ کدامیک 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 می‌گذارد. این تجربه زیسته را در گنجه‌های ذهنتان نگه می‌دارید و هر ازگاهی یادشان می‌کنید.



## نیمنگاهی به گردشگری جهان در سال ۲۰۲۲

شاید بهتر باشد قبل از آنکه آمارهای علیبا با از ۱۴۵۱ 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 ۹۵۰ میلیون گردشگر در سال رسیده است؛ با این وجود، این عدد تنها ۳۶درصد ارقام ثبت شده در دوران پیشاکروناست.

آمریکا، چین، آلمان، ژاپن و انگلیس بیشترین سهم از بازار گردشگری در جهان را به خود اختصاص داده‌اند. آمریکا با ۱۹۵,۱۹۰ میلیون دلار و چین با ۱,۱۵۴ میلیون دلار بیشترین سهم را تاصاحب کرده‌اند. گزارش‌های جهانی در دسامبر ۲۰۲۲ نشان می‌دهد شرکت‌های مسافربری آنلاین پیشرو در همین دو کشور جمع شده‌اند، تا جایی که ارزش بازار Airbnb، Booking.com و Trip به ترتیب ۱۷۱,۱۳۷، ۷۸,۵۷۶ و ۲۲,۵۷۶ میلیون دلار برآورد شده است. همانطور که جهان در مسیر بازیابی آمارهای پیش از

کروناست و باشتایی توقف‌ناپذیر در این مسیر قدم بر می‌دارد، 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.



دباره در سفرم.  
من خواهم نگاه کنم  
به تمام دشت‌هایی که ندیدم؛  
به تمام کوه‌هایی که از من گذشتند.  
- هیو مسیح -

## • بخش دوم

علی‌بابا در سالی  
که گذشت

## ۱۴۵ دریک نگاه

- ارائه بیشتر از ۱۵ میلیون خدمت گردشگری در وبسایت و اپلیکیشن
- ۱۴،۹۹۲،۰۰۰ ساعت، حضور کاربران در وبسایت و اپلیکیشن
- پاسخ به ۸۱۲،۸۱۴،۲۰۵ تماش
- رکورد فروش با عرضه ۱۲۱،۱۳۵ نقطه در دنیا
- پوشش ۱۳۵ ایالتی در دنیا
- انتشار ۸ اپیزود در پادکست رادیو دور دنیا
- بیش از ۹۸۰ هزار بازدید از علیباباپلاس
- دریافت ۱۵۷،۵ اثر در هزارویکسفر
- انتشار ۷ کتاب در مجموعه کتاب سفر علیبaba
- گزارش سالانه علیبaba در سال ۱۴۵
- alibaba plus
- هزارویکسفر
- کتاب سفر
- alibaba mag

## لحظات پررنگ سال ۱۴۵

• رونمایی از مسکات جدید علی‌با با

• اخذ نمایندگی رسمی فیفا در ایران ویژه جام جهانی ۲۰۲۲



• رونمایی از محصول ویزا

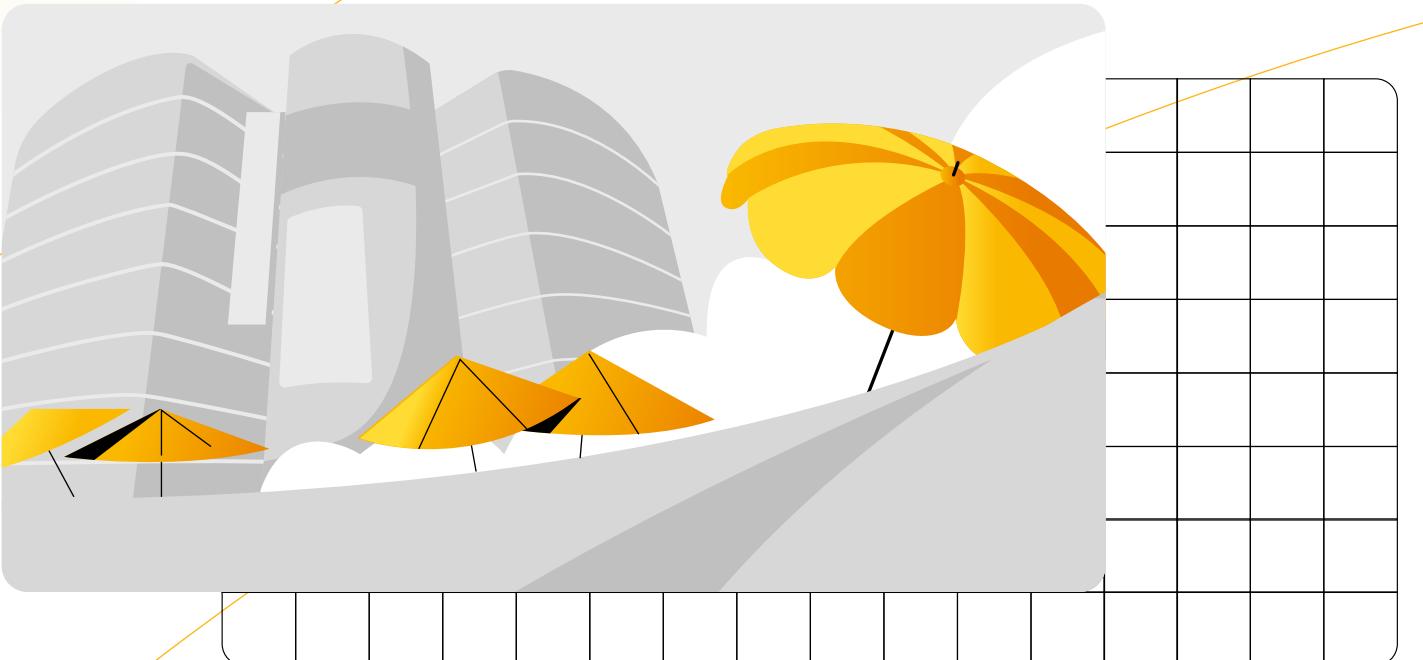


A alibaba

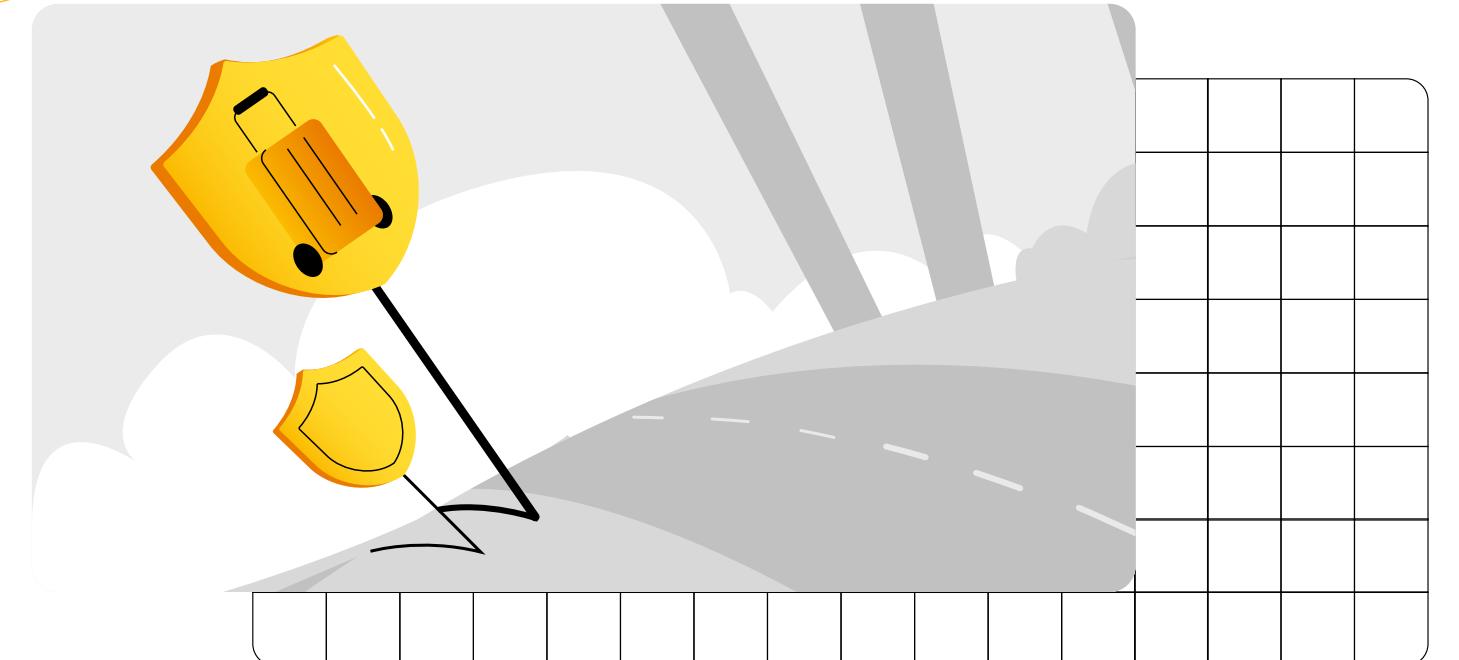
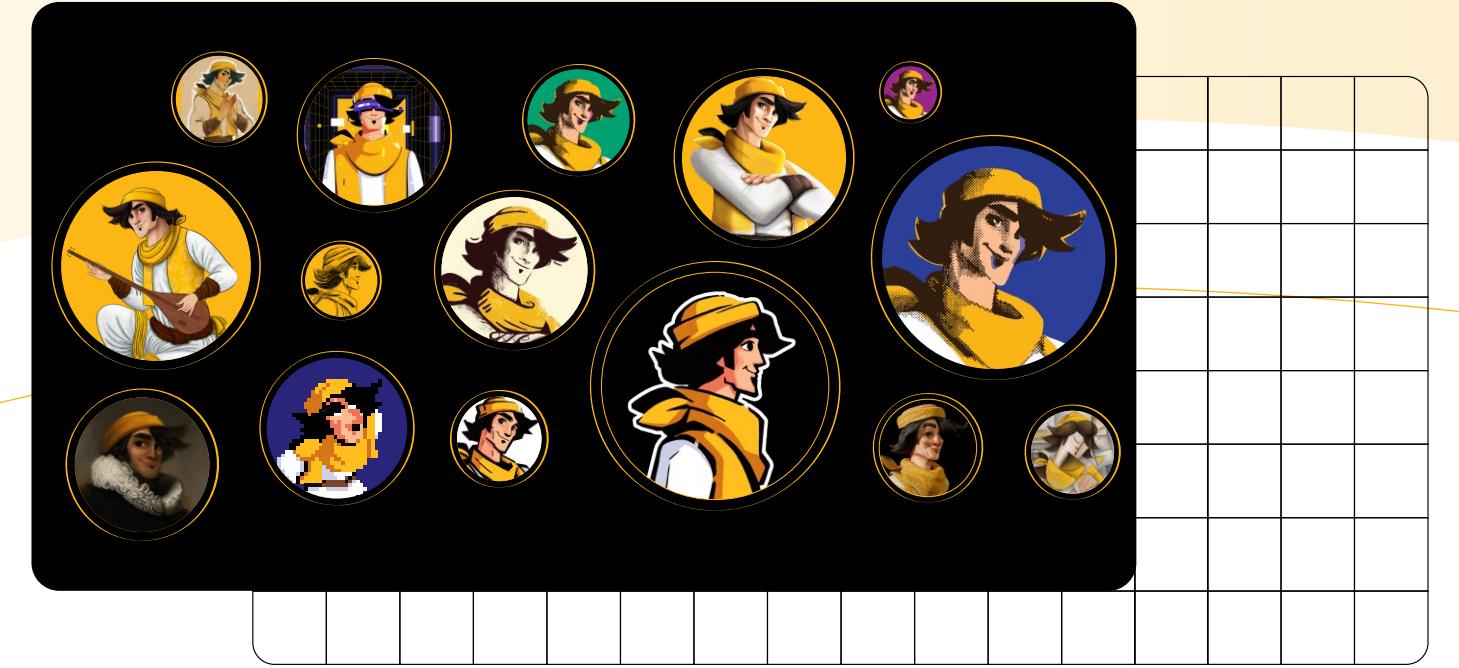
• رونمایی از سفرکارت (کارت هدیه سازمانی علی‌با با)



• رونمایی از محصول تور گروهی

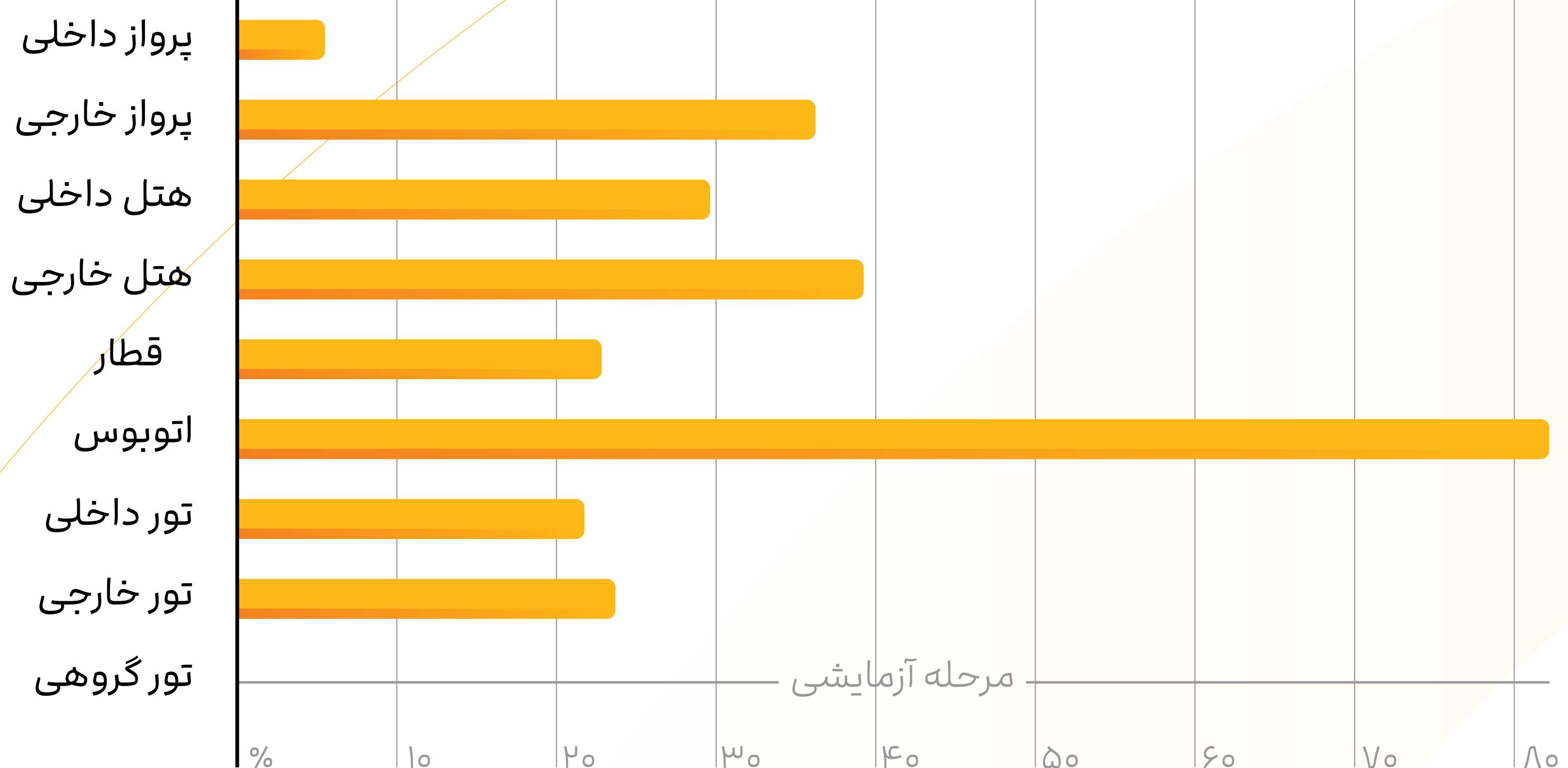


• رونمایی از محصول بیمه مسافرتی



## همسفری به روایت اعداد

درصد رشد فروش تعداد هر محصول در سال ۱۴۵۰ به نسبت ۱۴۰۰



## میانگین و درصد رشد قیمت محصولات

محصول	میانگین قیمت ۱۴۰۰ (ریال)	میانگین قیمت ۱۴۰۱ (ریال)	رشد قیمت‌ها (درصد)
پرواز داخلی	۷,۸۱۴۰,۰۰۰	۹,۸۱۴۰,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
پرواز خارجی	۱۴۰,۵۱۰,۰۰۰	۱۷۷,۳۶۰,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
هتل داخلی	۷,۶۷۰,۰۰۰	۱۲,۴۸۰,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
هتل خارجی	۲۵,۰۷۰,۰۰۰	۳۶,۶۸۰,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
قطار	۱,۵۱۶,۷۷۵	۲,۲۲۲,۶۶۱	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
اتوبوس	۱,۲۰۰,۰۰۰	۱,۶۳۵,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
تور داخلی	۲۹,۱۴۲۱۴,۰۰۰	۴۵,۶۲۱,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
تور خارجی	۹۲,۰۹۹,۰۰۰	۱۳۲,۵۵۳,۰۰۰	۱۴۰۰ ۱۴۰۱
تور گروهی	-	آزمایشی	

## درصد رشد ارزش ناخالص ریالی فروش

نسبت به ۱۴۰۰

۶۸,۵٪  
درصد

رشد سالانه در ۱۴۵۱

۱۴۵۱

۱۴۰۰

۸۹۹ میلیون دقیقه معادل ۱۷۱۰ سال

۱۸,۸ %

۸۱,۲ %

۵۸۲ میلیون دقیقه معادل ۱۱۵۹ سال

۱۷,۶ %

۸۲,۳ %

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

اپلیکیشن وبسایت

A alibaba

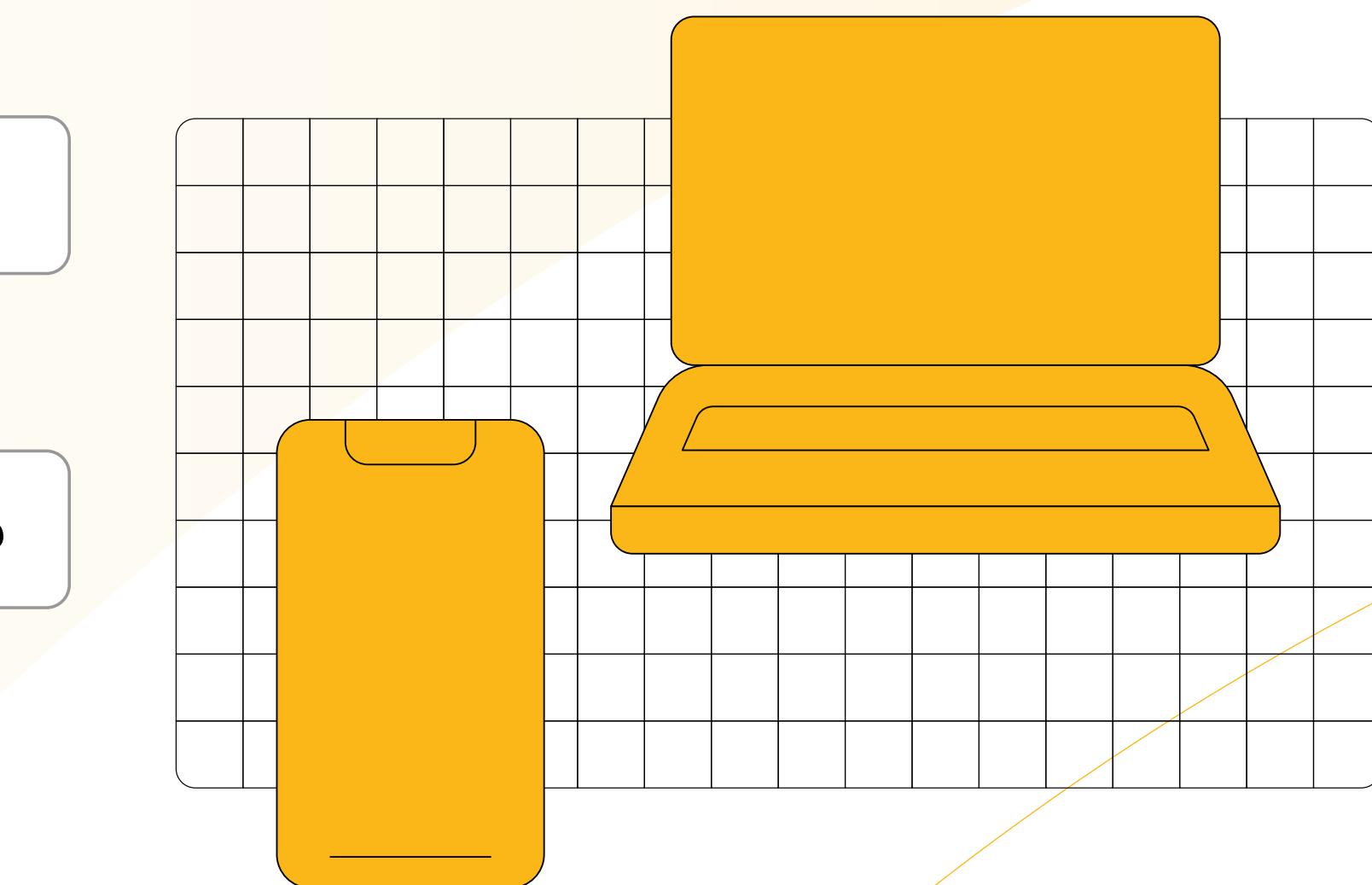
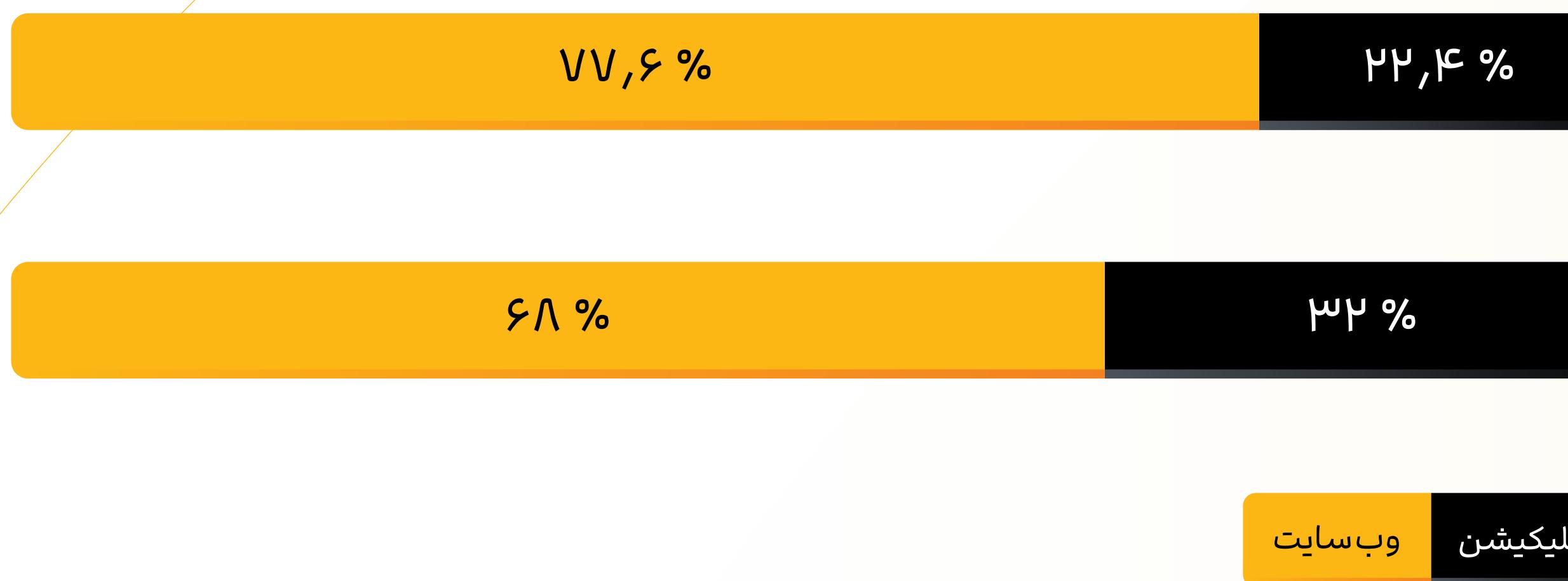
به فرض محال، اگر از زمین تا ماه جاده بکشند و بخواهید با پای پیاده و بی وقفه خودتان را به ماه برسانید، ۹,۵ سال طول می کشد.

## میزان حضور کاربران در وبسایت و اپلیکیشن

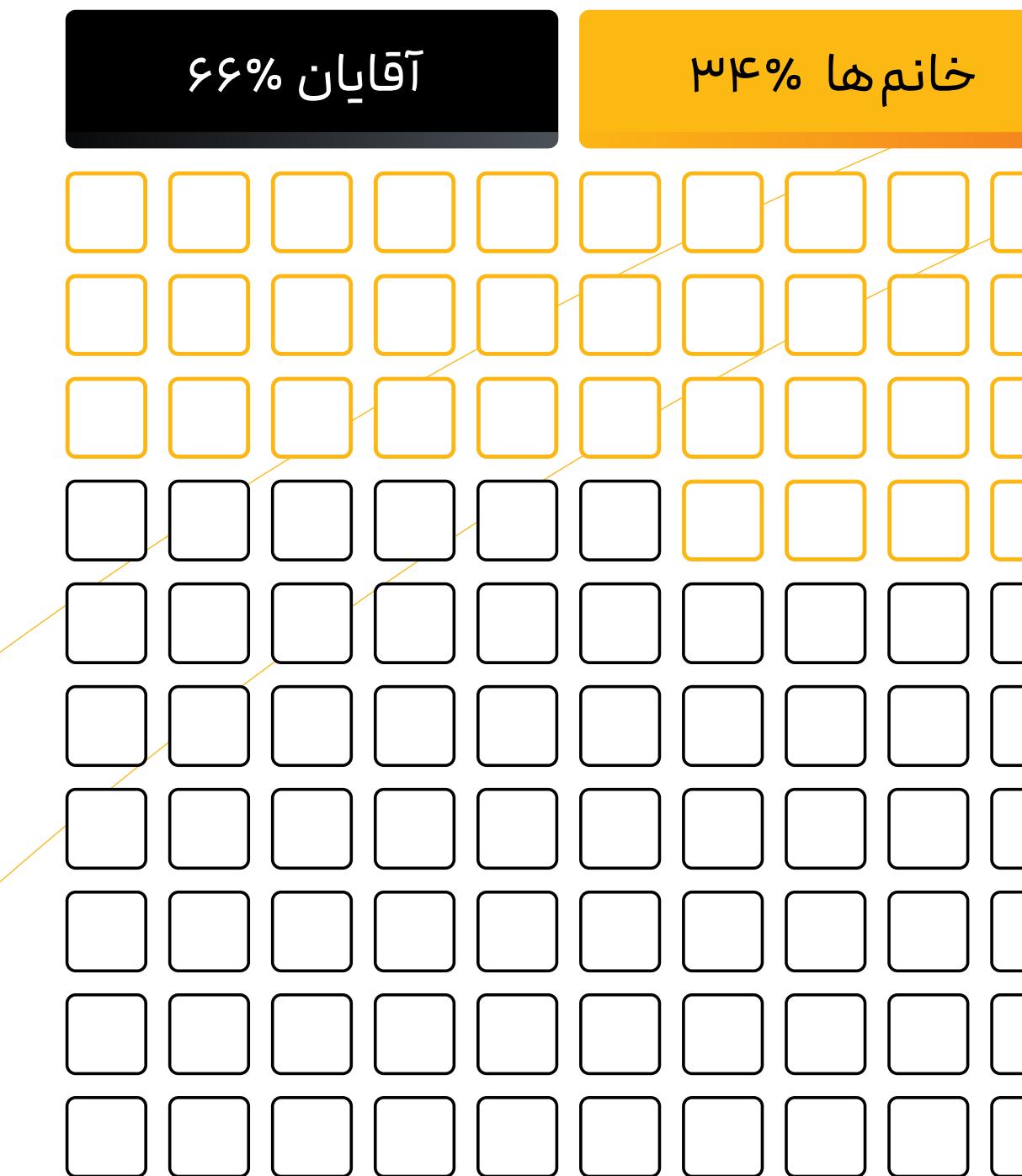
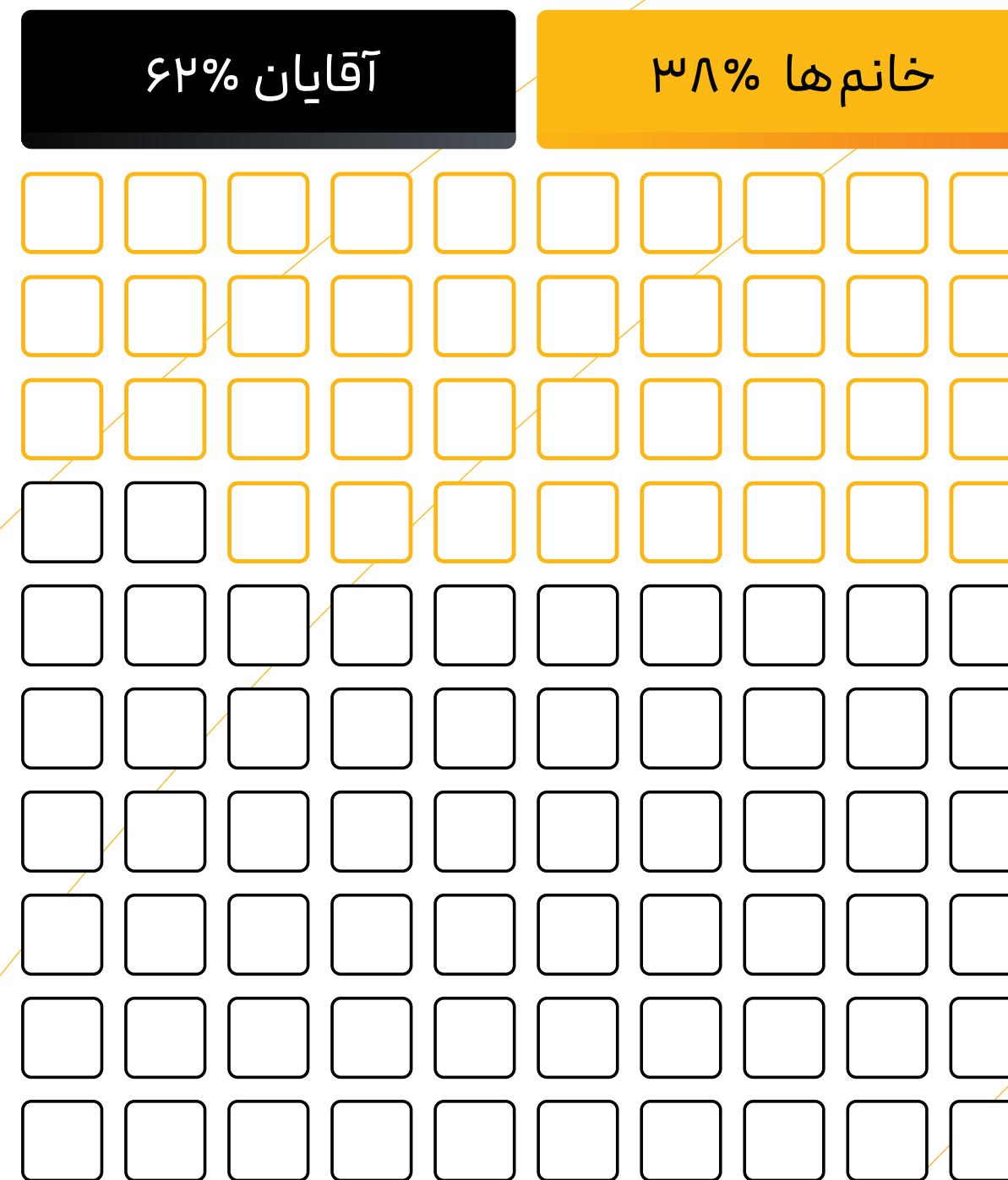
۱۷۱۰ سال حضور و همسفری فقط در یک سال

۱۸۰ برابر فاصله زمین تا ماه با پای پیاده!

## مقایسه خرید از وبسایت و اپلیکیشن



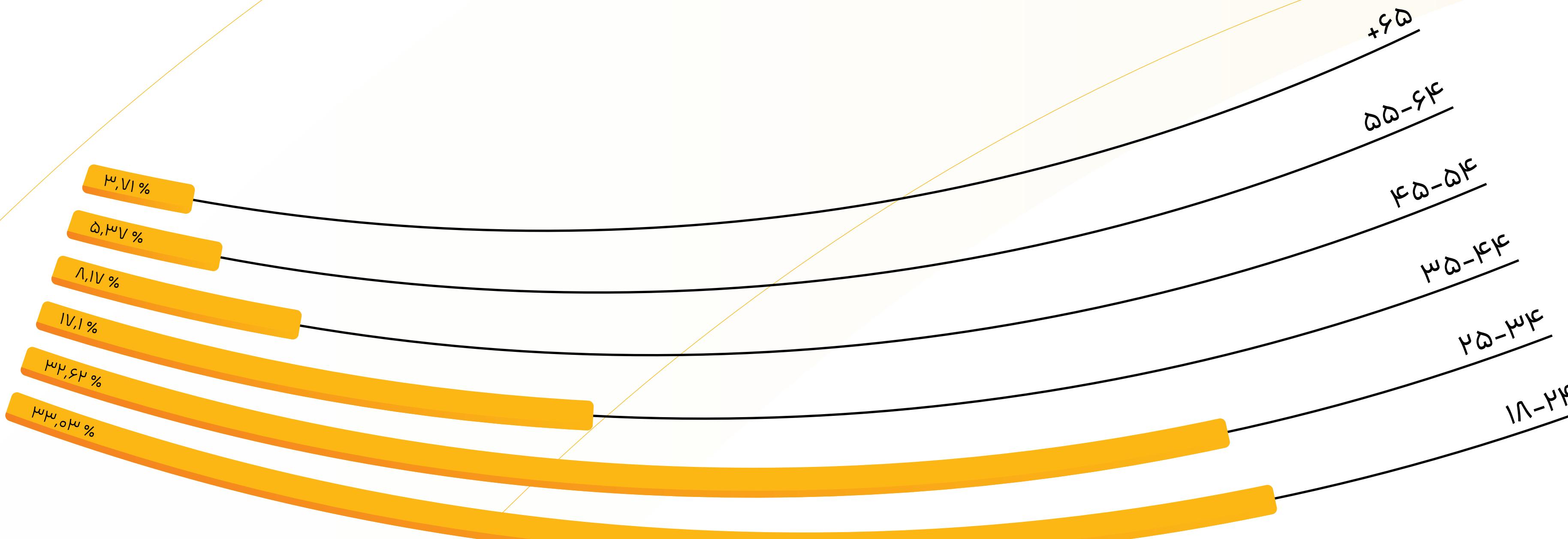
## خریداران آقا، در صف اول خرید



## سفر در حال و هوای جوانی

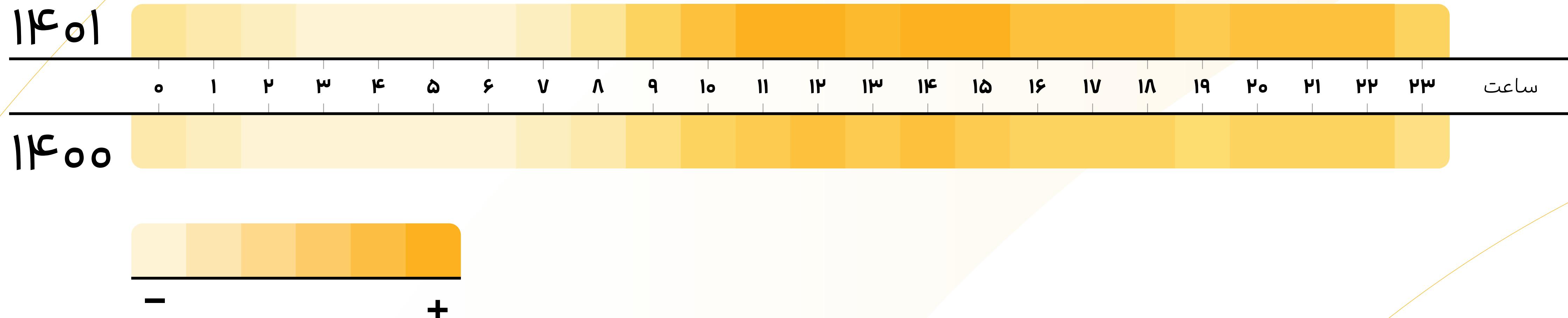
### تفکیک کاربران بر اساس بازه سنی

بیشتر از ۶۵ درصد کاربران علی‌با با کمتر از ۳۴ سال سن داشتند.



رکوردهای ۱۴۵!

وقت ناهار، پرخریدترین ساعات شبانه‌روز!  
ساعت ۱۴ بیشترین و ساعت ۲۰ کمترین



A alibaba

گزارش سالانه علی‌بaba در سال ۱۴۵ | ۲۰

## سریع‌ترین و طولانی‌ترین

سریع‌ترین خرید

۱۱ ثانیه / در ۴ آبان ۱۴۰۵ برای محصول پرواز داخلی

نزدیک به رکورد دوی ۱۰۰ متر زنان (۱۴۹, ۱۵ ثانیه)

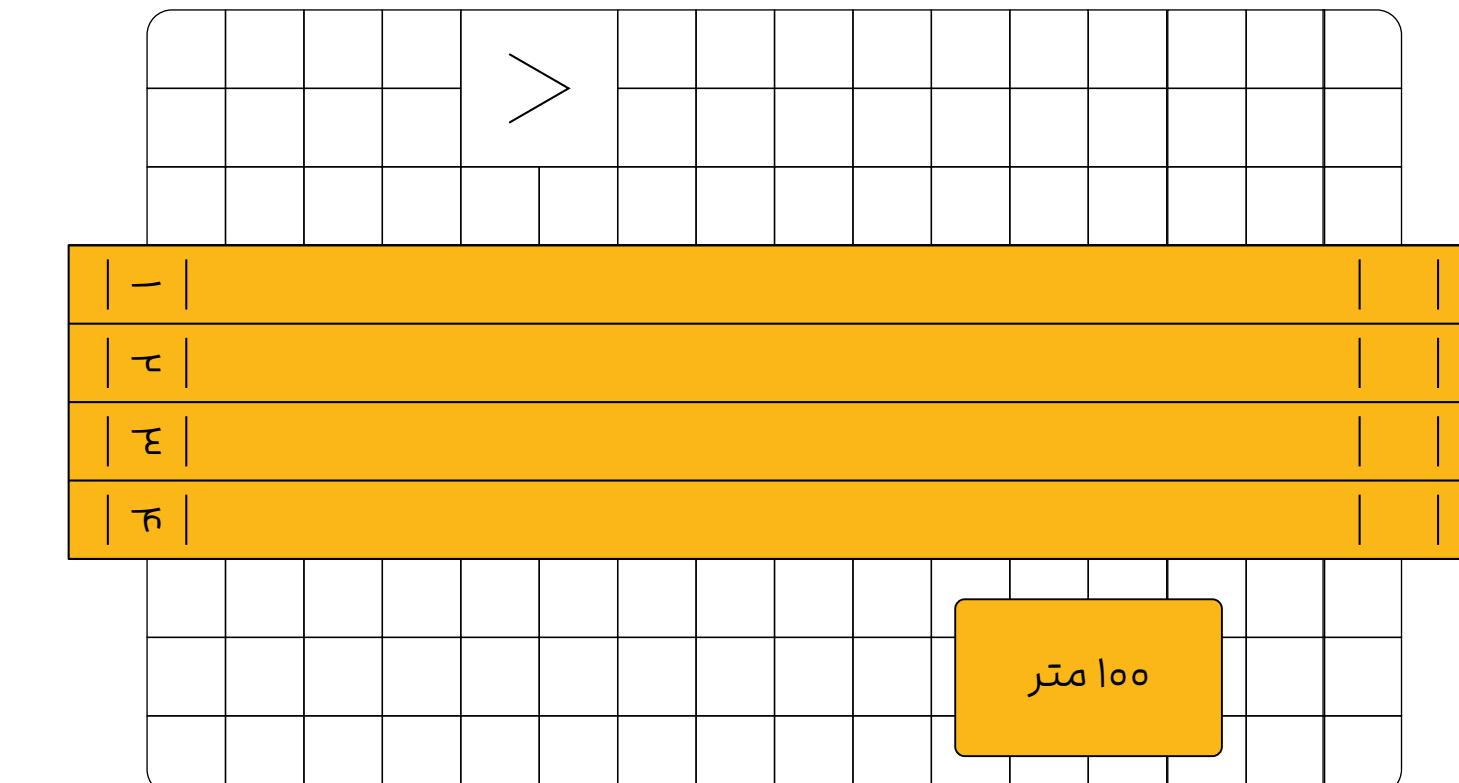
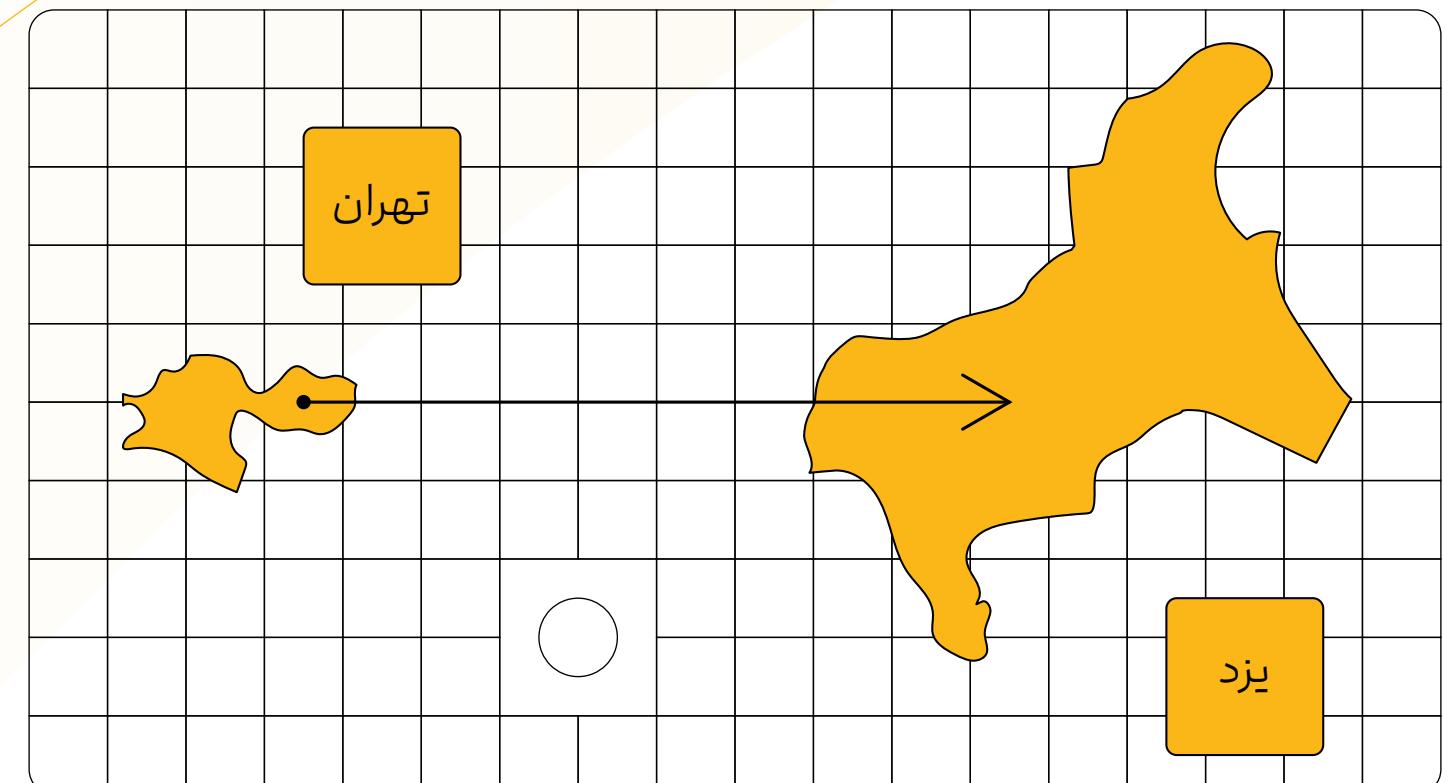
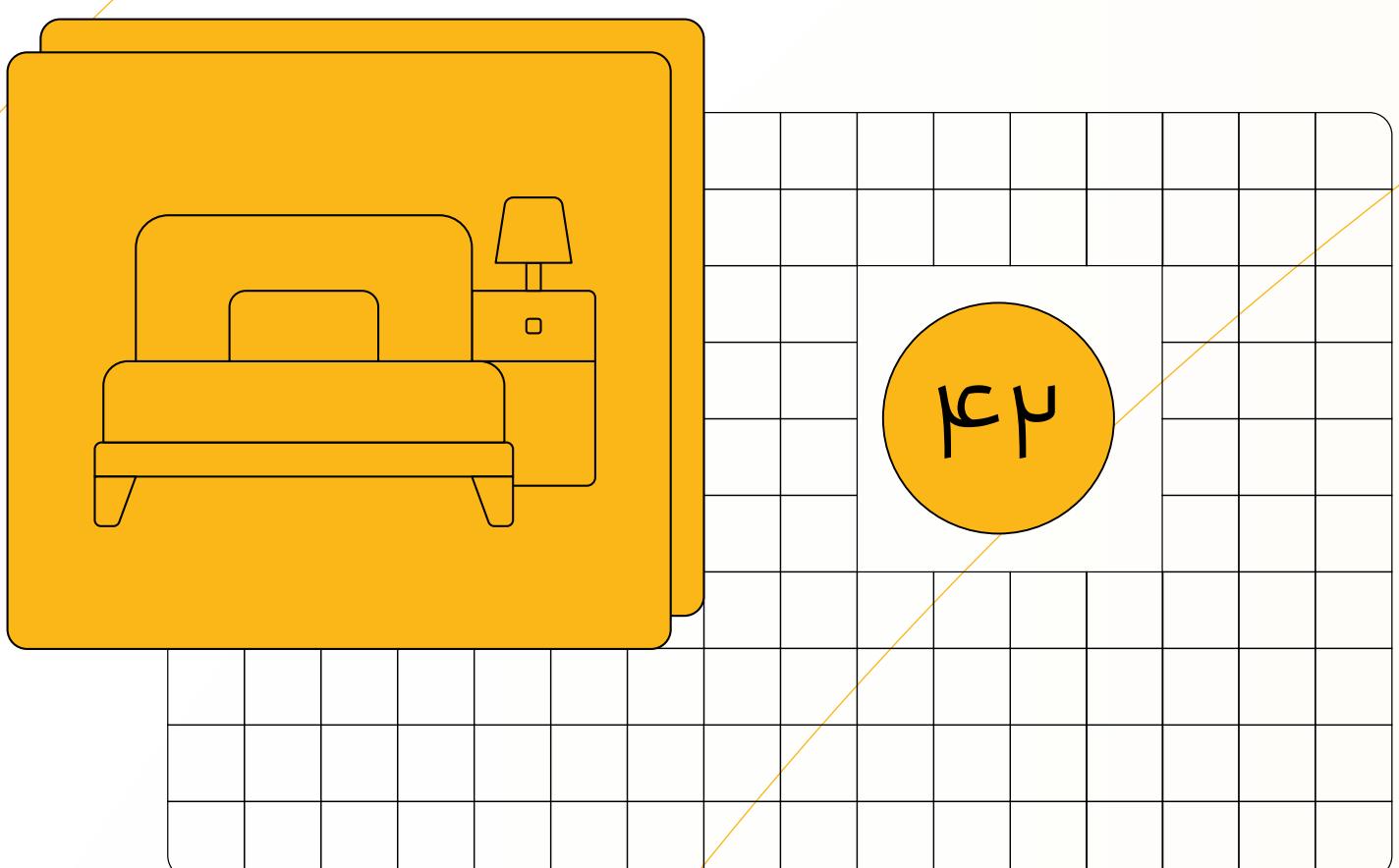
## طولانی‌ترین خرید

۷ ساعت و ۵۰ دقیقه / ۲۱ مهر ۱۴۰۵ برای محصول هتل خارجی

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

## طولانی‌ترین اقامت در هتل

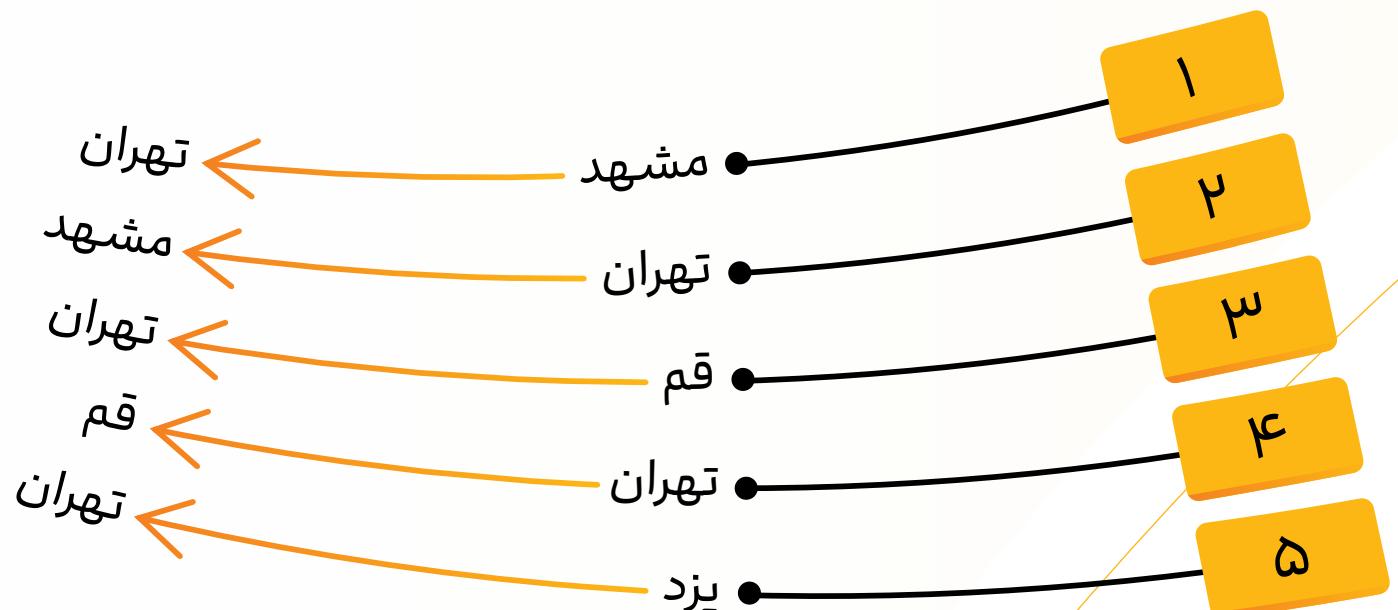
رزو در ۱۸ شهریور ۱۴۰۵ با ۴۲ روز اقامت در استانبول



## از پارک وکیل آباد تا پارک ساعی

### پُرطوفدارترین مسیرهای ریلی

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

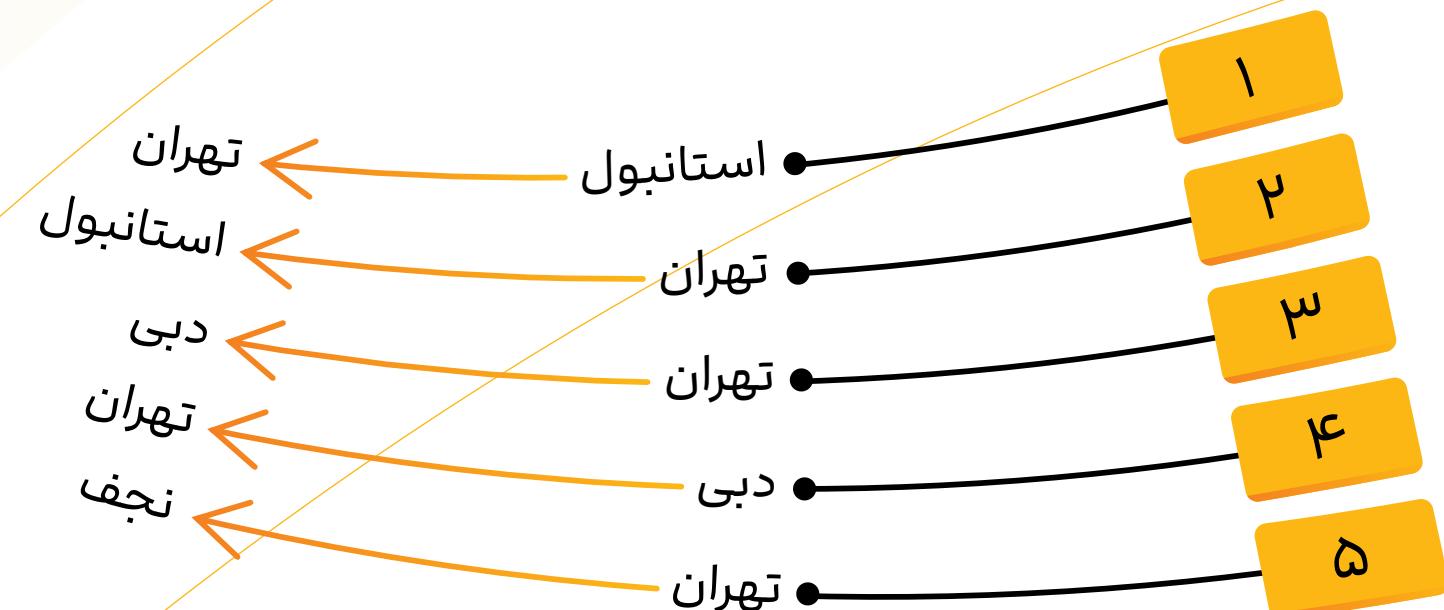


## از تکسیم تا ونک

### پُرپروازترین مسیرهای خارجی

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

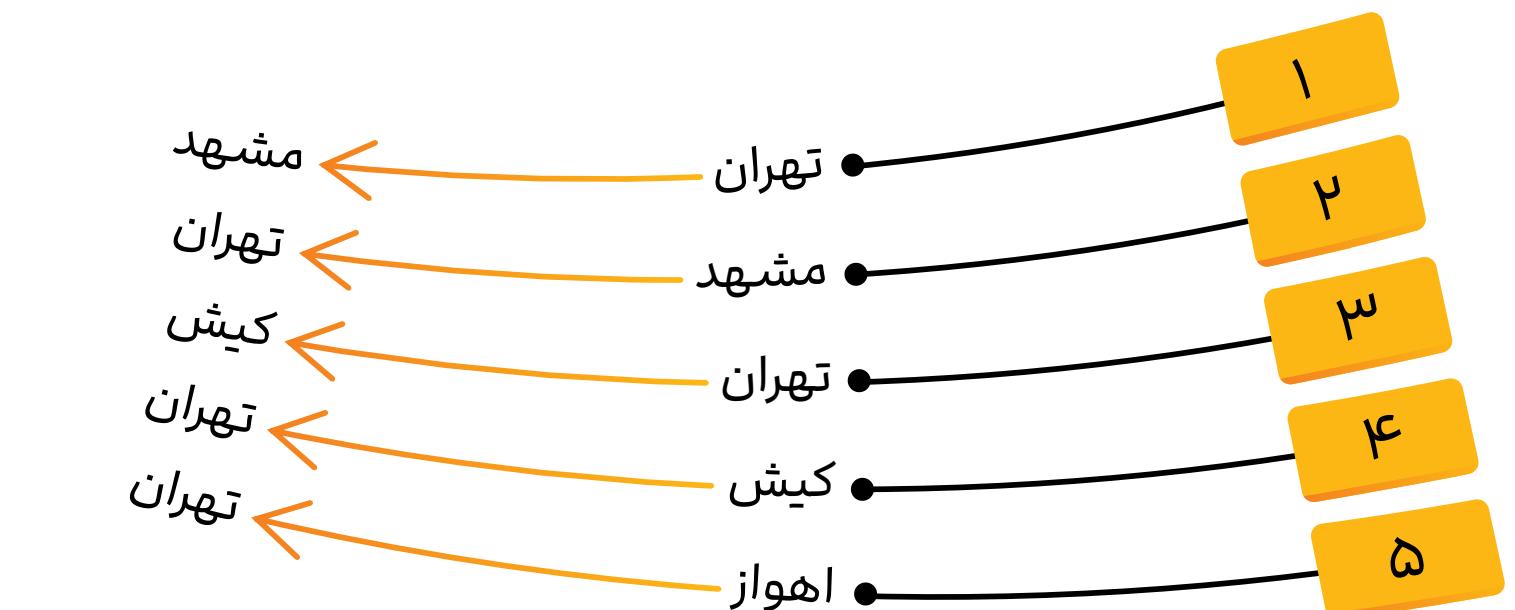
در مقایسه با سال گذشته، پرواز تهران-کیش و کیش-تهران به لیست پنج مسیر پُرطوفدار پروازی اضافه شده و رتبه پرواز اهواز-تهران پایین آمده است. سال گذشته پرواز تهران-شیراز در این لیست پنج تایی جایگاه داشت اما در سال ۱۴۰۵ از این لیست خارج شده است.



## از نیاوران تا احمدآباد

### پُرپروازترین مسیرهای داخلی

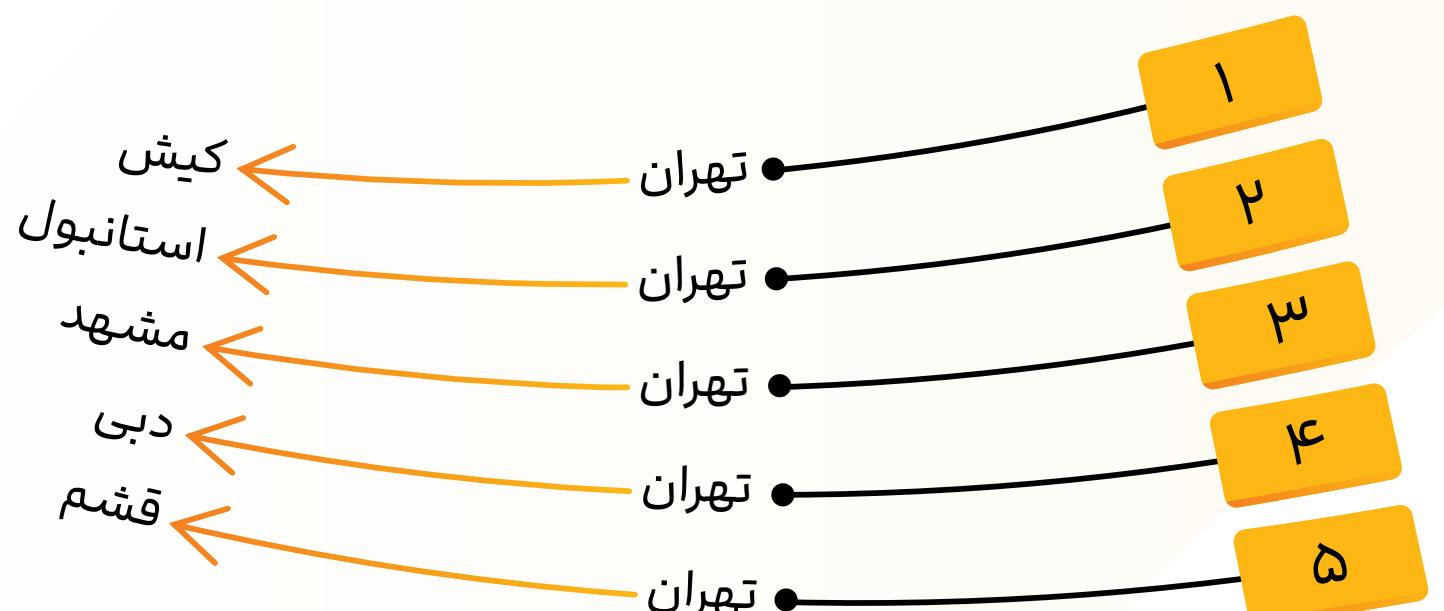
در مقایسه با سال گذشته، پرواز تهران-کیش و کیش-تهران به لیست پنج مسیر پُرطوفدار پروازی اضافه شده و رتبه پرواز اهواز-تهران پایین آمده است. سال گذشته پرواز تهران-شیراز در این لیست پنج تایی جایگاه داشت اما در سال ۱۴۰۵ از این لیست خارج شده است.



## از دریاچه چیتگر تا خلیج فارس

### پرطرفدارترین مقاصد تور

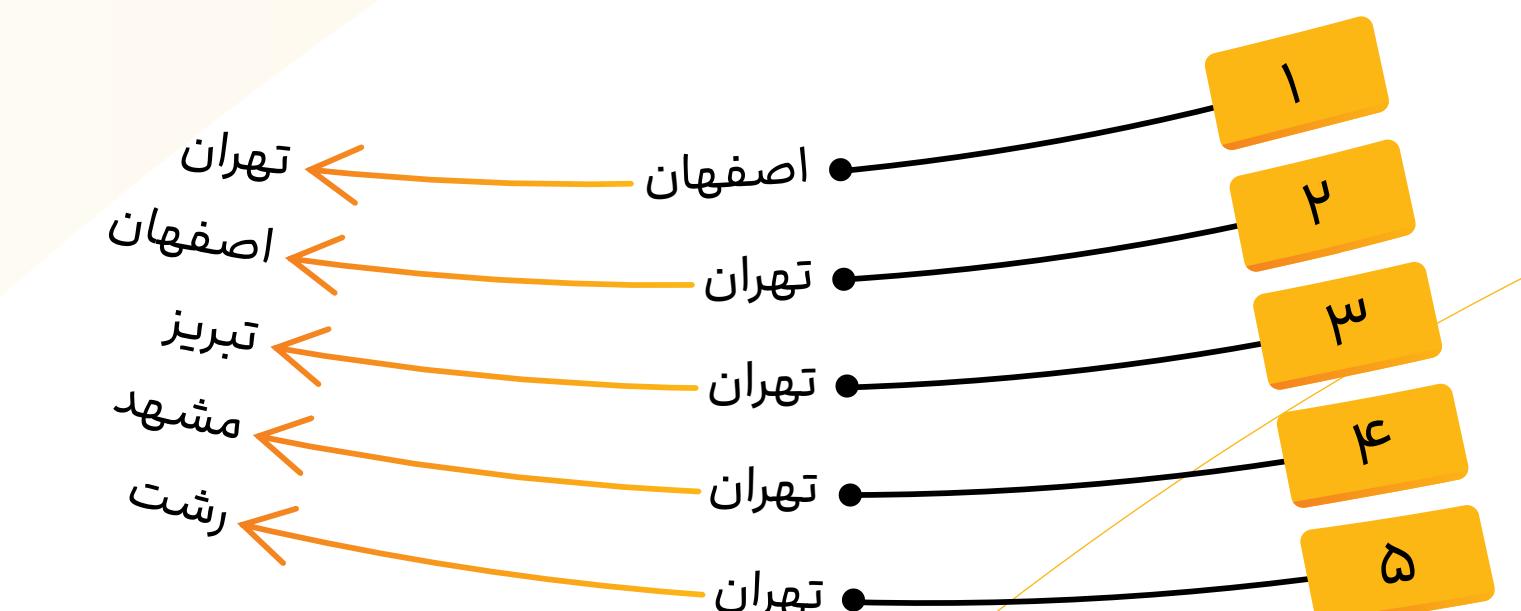
در مقایسه با سال گذشته، تور تهران-کیش نسبت به تور تهران-استانبول در رتبه بالاتری ایستاده است. همچنین تور تهران-دبی و تهران-قشم هم به لیست پرطرفدارترین تورهای سال پیوسته‌اند.



## 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 حابه‌جا شده‌اند.



## اقامت با عطر زعفران

### پرطرفدارترین مقاصد داخلی هتل

برخلاف سال گذشته که تهران پرطرفدارترین مقصد رزرو هتل داخلی بود، در سال ۱۴۵۰ مشهد در جایگاه نخست ایستاده است.

### 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.

## 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.

۲۵ خرداد

یک

۵ اردیبهشت

دو

۱۵ اسفند

سه

استانبول

یک

مشهد

یک

دبی

دو

تهران

دو

وان

سه

کیش

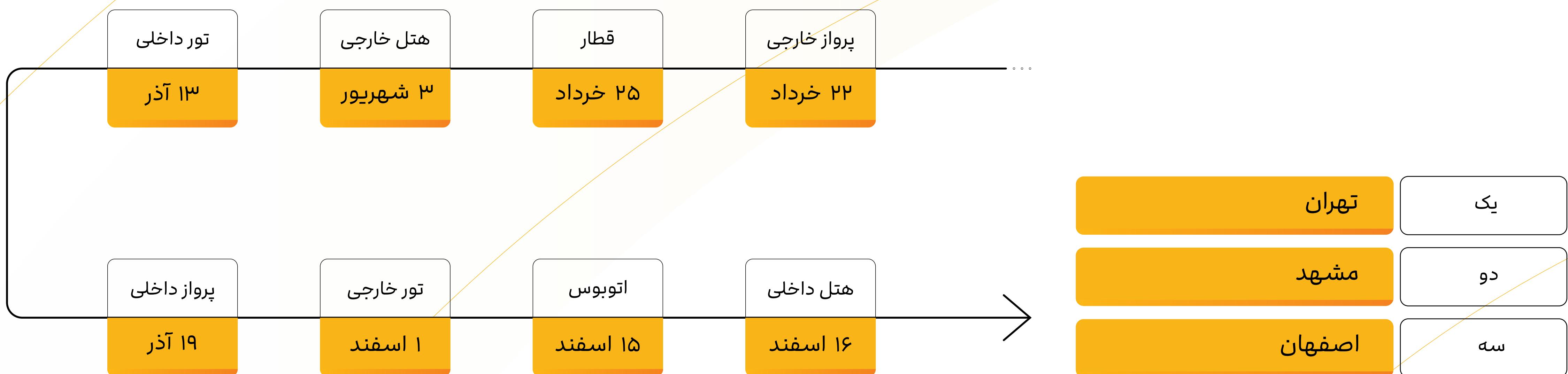
سه

## تهرانی‌های سفردوست

همسفران علی‌با با 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 جایه‌جا شده‌اند.



## خدمات جدید علی‌با با در سال ۱۴۵۰



### • ویزا

بعد از ارائه ملزمات 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 ۱۴۵۱ 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 علی‌با با قابل تهیه هستند.

### • تور گروهی علی‌با با

تور گروهی، محصولی دیگر از علی‌با باست که از دی‌ماه ۱۴۵۰ فعالیت آزمایشی خود را آغاز کرد و از فروردین ۱۴۵۲ به صورت رسمی به سبد محصولات گردشگری علی‌با با 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 مقرر و مفروضه صرفه، از مهم‌ترین ویژگی‌های این محصول است.



### • سفرکارت علی‌با با (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.

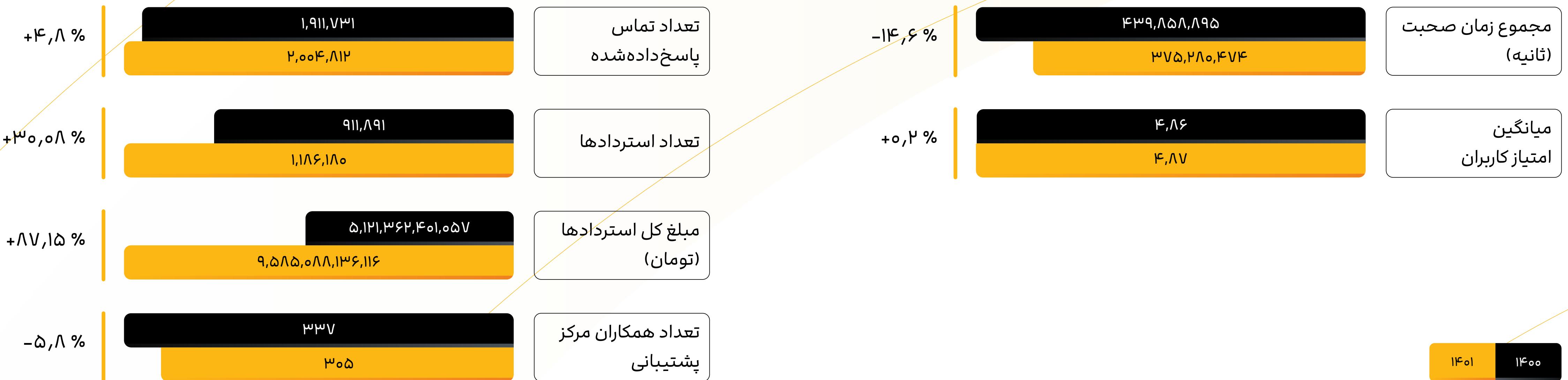


### • بیمه مسافرتی

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

# مرکز پشتیبانی مشتریان به روایت اعداد پشتیبان و پاسخگو

پاسخگویی به بیشتر از ۲ میلیون تماس  
به اندازه ۱۱ سال مکالمه فقط در یک سال



## روز پرگفت و گو

### رکورد بیشترین تماس در روز

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

## 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.

## 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

## خدمات جدید در مرکز پشتیبانی مشتریان

### مشاوره و خرید تلفنی

مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌با با از همان ابتدا نقش مشاور مسافران را به عهده داشته و در تمام مراحل سفر، آن‌ها را راهنمایی کرده است. در سال ۱۴۵۱، خدمت جدیدی به‌نام «مشاوره و خرید تلفنی» به خدمات این مرکز اضافه شد تا مسافران بتوانند با تماس تلفنی و بدون نیاز به مراجعت به وبسایت، خرید خود را نهایی کنند.

### تلفن گویای هوشمند (IVR)

با IVR (تلفن گویا) کاربران می‌توانند 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 درخواست‌های 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.

### مرکز پشتیبانی آنلاین علی‌با (Help Center)

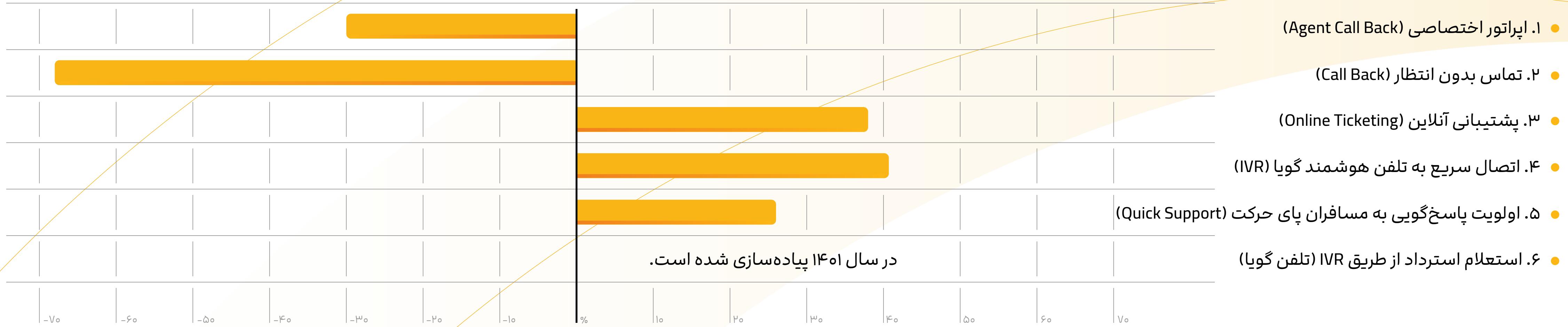
فلسفه راه‌اندازی «مرکز پشتیبانی آنلاین علی‌با» پاسخ‌گویی به همه سوالات کاربران علی‌با به صورت آنلاین و بدون نیاز به برقراری تماس با مرکز پشتیبانی است.

این محصول کمک می‌کند تا کاربر در صف انتظار پاسخ‌گویی 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 کاملاً آنلاین و مستقیم، امکان برقراری تماس تلفنی و... از ویژگی‌های منحصر به‌فرد مرکز پشتیبانی آنلاین است.

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

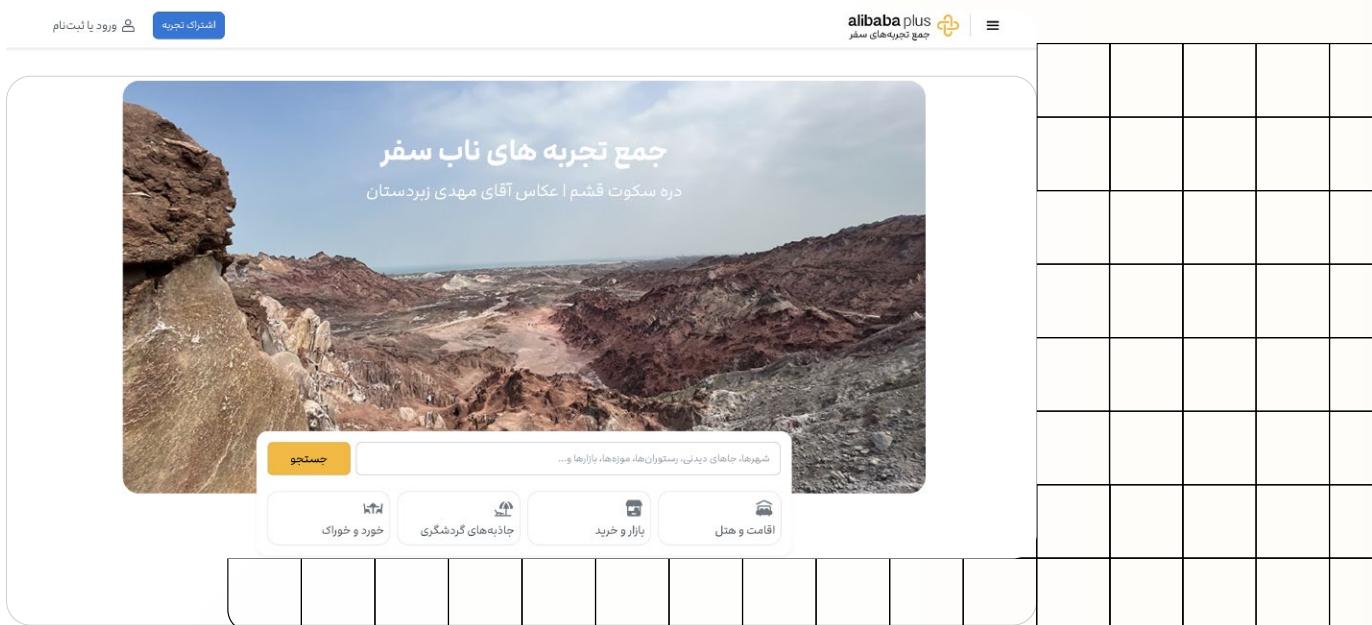
## درصد رشد استفاده از تکنولوژی‌های مرکز پشتیبانی نسبت به سال ۱۴۰۰



۱. اپراتور اختصاصی (Agent Call Back): به دلیل بھبود سطح کیفیت پاسخگویی، افزایش دانش فنی کارشناسان و بھبود 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 دریافت شده 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 بھبود پیدا کرد؛ در نتیجه تمایل کاربران به استفاده از آن بالاتر رفت.
۵. اولویت پاسخگویی به مسافران پای حرکت (Quick Support): با بھبود 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 پرنگ سال ۱۴۰۵

### • ثبت ۱۴۰۶، ۱۴ تجربه جدید از مسافران در علی‌بaba پلاس



### • برگزاری مسابقه هزارویک‌سفر و دریافت ۷۵۰ اثر



### • انتشار ۲۱۵ مقاله با موضوع سفر در مجله علی‌بaba



### • انتشار ۷ کتاب جدید در مجموعه کتاب سفر علی‌بaba



### • انتشار ۸ اپیزود جدید در پادکست رادیو دور دنیا



## مجله گردشگری علی‌با

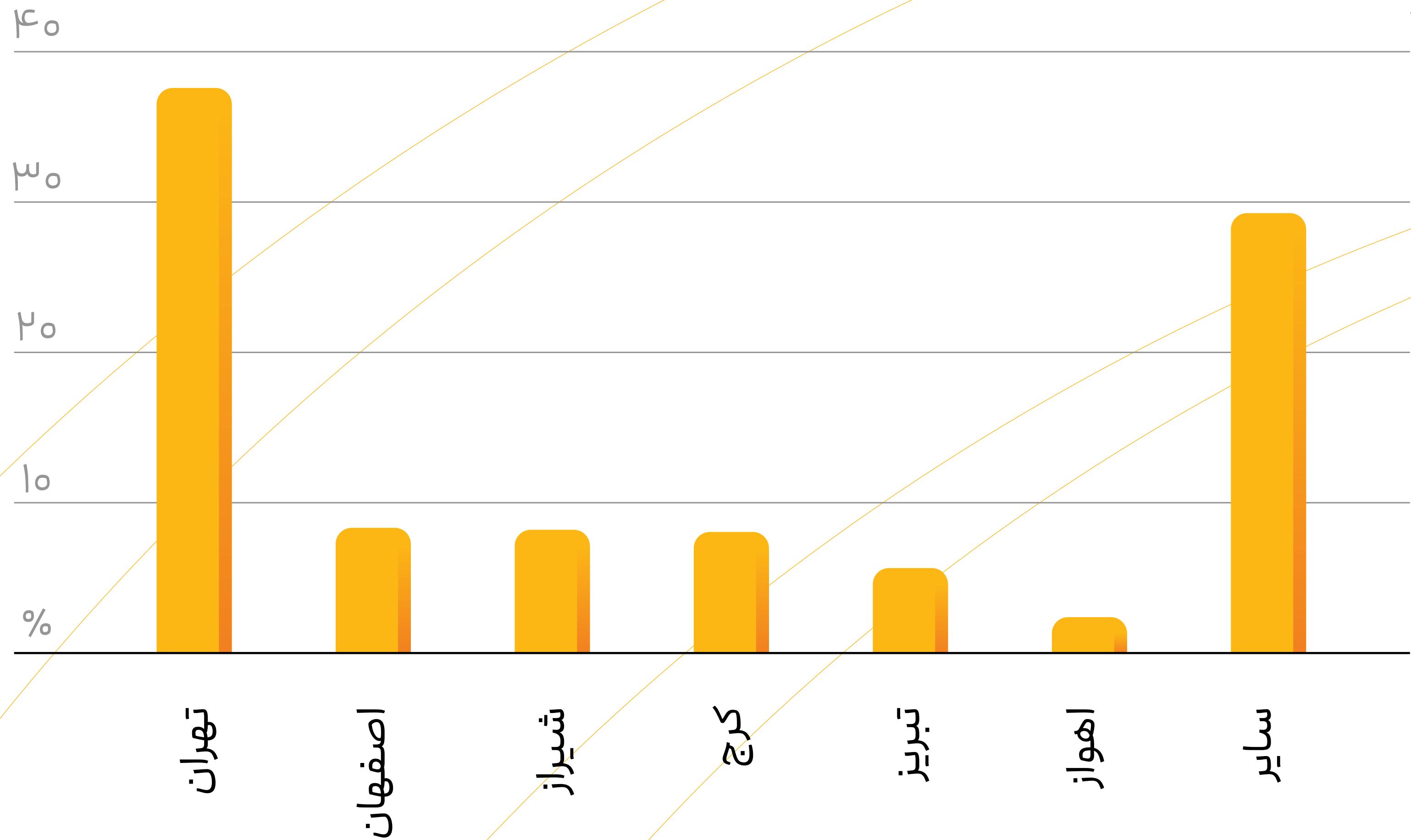
### منبع دست اول سفر

مجله گردشگری علی‌با 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 هزارویک‌سفر و...) یکی از مهم‌ترین نقاط تماس علی‌با با همسفران مشتاق به خواندن، شنیدن و دانستن است.



## سفرخوانترین شهرها: تهران، اصفهان و شیراز

بازدیدکنندگان مجله از چه شهرهایی هستند؟



## دانستنی‌های پر طرفدار

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

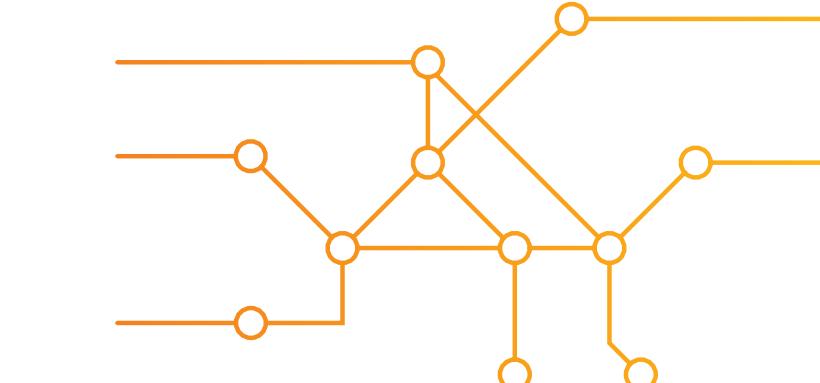
### • ارز مسافرتی



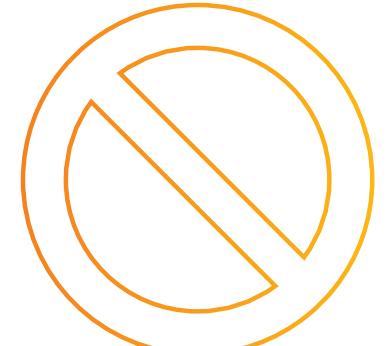
### • عوارض خروج از کشور



### • متروی تهران



### • محدودیت‌های هتل، پرواز و تور



### • پاسپورت



## پادکست رادیو دور دنیا

### سفر، از گوش تو تا گوش‌گوشه دنیا

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

این پادکست از اپلیکیشن‌های پخش پادکست مثل کست‌باکس، اپل‌پادکست، گوگل‌پادکست، شنوتو و... قابل شنیدن است.

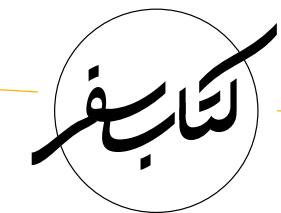
### از تهران تا ماہ

#### اپیزودهای منتشر شده در سال ۱۴۵۱

موضوع	نام مهمان	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 شکریز با ارشیر رستمی
گردشگری غذایی	محمد رضا رمضانی (لقمه)	یک لقمه از سفر با محمد رضا رمضانی
ذات سفر	منصور ضابطیان	سفر به روایت منصور ضابطیان
اتیوبی	احسان اخطاری	اتیوبی، ماجراجویی روی شاخ آفریقا
تهران	سرمد و مهیان جلالی	تهران از این طرف

پرشونده‌ترین اپیزود سال ۱۴۵۱

«سفر به روایت منصور ضابطیان» پرطرفدارترین اپیزود منتشرشده در سال ۱۴۵۱ بوده است.



## مجموعه کتاب سفر علی‌بابا

### کامل‌ترین منبع گردش و تفریح در شهرهای پرگردشگر

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

مجموعه کتاب سفر علی‌بابا بدون شک از کامل‌ترین منابع فارسی زبان درباره گردش و تفریح در شهرهای پرگردشگر است. این کتاب‌های تعاملی درست مثل اپلیکیشن عمل می‌کنند و به صورت الکترونیکی و رایگان به دست همسفران علی‌بابا و تمام علاقه‌مندان می‌رسند.

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

# هزارویک سفر

## هزارویک سفر

### مسابقه سفرنامه‌نویسی علی‌با

مسابقه هزارویک سفر، بزرگ‌ترین مسابقه سفرنامه‌نویسی ایران بود که در سال ۱۴۵۰ برگزار شد. شرکت‌کنندگان می‌توانستند در دو بخش سفرنامه‌نویسی و خاطره سفر شرکت کنند تا آقای منصور ضابطیان (بازیگر، تهیه‌کننده، مجری و سفرنامه‌نویس) در بخش داوری تخصصی و عموم مردم در بخش آرای مردمی اثر آن‌ها را داوری کنند.

### کارنامه دوره نخست هزارویک سفر

- تعداد کل آثار دریافتی < ۵۱۵۷ اثر
- بخش سفرنامه < ۱۱۳۶ اثر
- بخش خاطره سفر < ۳۹۷۱ اثر
- تعداد رای دریافتی (آرای مردمی) < ۱۴۴,۵۸۴
- بازه ارسال اثر < ۲۵ اردیبهشت تا ۳۱ تیر

### سفرنامه‌ها بیشتر درباره کدام شهرها نوشته شده

- پرطرفدارترین شهر داخلی < مشهد
- پرطرفدارترین شهر خارجی < استانبول

### سن و سال شرکت‌کنندگان

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

## علی‌بaba پلاس

### جمع تجربه‌های سفر

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

### کارنامه علی‌بaba پلاس در ۱۴۵۱

- تعداد شهرهای تحت پوشش
- شهرهای اضافه شده در ۱۴۵۱
- تعداد تجربه‌های ثبت شده

۱۳ شهر

۱۲,۴۷۶

۱۲,۴۳۷ تجربه

پرتجربه‌ترین شهر  
مشهد

پرتجربه‌ترین دسته‌ها

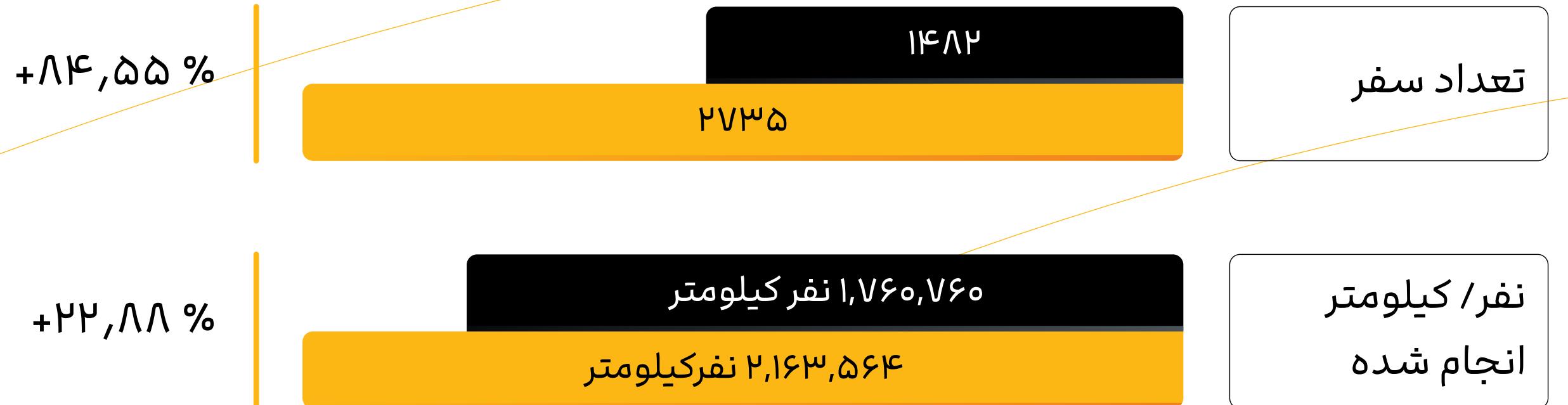
خورد و خوارک  
۳,۳۰۸ نظر

اقامت و هتل  
۲,۶۷۰ نظر

جادبه گردشگری  
۷,۲۵۴ نظر

بازار و خرید  
۱,۳۴۳ نظر

## تعداد سفرهای انجام شده سیمرغ



### پرکندگی خدمات سیمرغ به تفکیک محصول

- تعداد سفر هوایی < ۱۵۷۷
- تعداد سفر ریلی < ۳۱۲
- تعداد سفر اتوبوسی < ۱۱۳۹
- ۳۷۶ نفر-شب (شروع ارائه این خدمت از تیرماه ۱۴۵۰)
- اقامت <

### استان‌های پرمتقارضی

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

## مسئولیت اجتماعی به روایت اعداد کارنامه سیمرغ در ۱۴۵۰

موسسه «سیمرغ» (نخستین موسسه مسئولیت اجتماعی متمرکز بر تامین سفرهای درمانی در ایران و خاورمیانه) بالا اول مسئولیت اجتماعی علی‌با با است و امکان سفرهای درمانی (تهیه بلیط و تامین اقامت) را برای کودکان (افراد زیر ۱۸ سال) بیمار مناطق کم‌برخوردار فراهم می‌کند.

چشم‌انداز این موسسه، سلامت‌دیدن تک‌تک کودکان این سرزمین است؛ کودکانی که به هر دلیل امکان سفر برای درمان را ندارند. سیمرغ در مسیر قله‌های انسان‌دوستی، رویای تبدیل شدن به یک برنده ملی مسئولیت اجتماعی در صنعت سفر را در سر دارد.

## کارنامه رامونا در ۱۴۵۰

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 آمن 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 تاسال‌های بعد از آن، همراه خانواده‌هاست.

### شهرهای پرمتقارضی

- تهران
- مشهد
- شیراز
- اصفهان
- بندرعباس

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

### رسانه‌های رامونا

در سال ۱۴۵۰، وبسایت رامونا به روزرسانی و برای نخستین بار، سیستم تشكیل آنلاین پرونده‌های فرزندخواندگی در آن پیاده‌سازی شد که با حفظ محترمانگی، خانواده‌ها بتوانند به دقیق 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 ارائه شده از سوی رامونا را ارزیابی و امتیازدهی کنند.  
از ابتدای ۱۴۵۰ فصل دوم پادکست رامونا با ۳۰۰ دقیقه محتوای صوتی منتشر شد. در همین مدت، تعداد ۱۴۸ 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 می کنم  
- حسین پناهی -

A alibaba

## • بخش سوم

چالش‌ها و  
مخاطرات صنعت

## چالش‌ها و مخاطرات صنعت

مسیر تغییر و تحول، درست از همان جایی شکوفا می‌شود که چالش‌ها و موائع 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 علی‌با با پرسیدیم و خواستیم که چالش‌ها و موائع این صنعت در سال ۱۴۵۰ 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 نرخی 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 مبدأ 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 هوایپیمایی‌ها 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.

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

## صنعت هتل‌داری

- هزینه اجرای بالا برای فروش در سامانه‌های آنلاین؛
- نبود نظارت بر نرخ‌گذاری چارت‌رکننده‌ها و افزایش بی‌رویه قیمت‌ها در فصول پر تقاضا؛
- آفلاین بودن بازار و نبود سیستم‌های channel Manager کامل برای پیاده‌سازی و ارتباط آنلاین؛
- نرخ‌گذاری دستوری و متناسب بودن 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 هتل‌داری و نبود سیستم جامع نرم‌افزار مدیریت رزرواسیون (Panel Management System).

## 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 بلیط‌های اتوبوس بین شهری در مقایسه با سایر خطوط؛
- انعطاف‌ناپذیری قیمت‌ها بر اساس زمان و شرایط جوی (شناور نبودن قیمت).

## مقصد

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

علی‌با<sup>ب</sup>  
همسفر هر سفر

