

# درباره گزاروچهارصده

## گزارش سالنه علی بابا



alibaba.ir

این گزارش تقدیم  
می‌شود به:

---

---

# خوش سفرهای کشورهای

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ  
الْحُكْمُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعٰالَمِينَ



**سال ۱۴۰۵ فرارسید**، بی‌آنکه حتی یک روزش شبیه به سال قبل و سال‌های قبلاً باشد.



پیک‌های متعدد کرونا، خوف و رجای واکسیناسیون سراسری و آخرین تلاش‌های کرونا برای خانه‌نشین کردن مردم، چیزی بود که به عنوان چکیده‌ای از آخرین سال قرن تجربه‌اش کردیم. شورزندگی و شوق سلامتی، چربید به تمام خانه‌نشینی‌ها. واکسیناسیون مستمر، نوید روزهای خوش سفر شد، کم‌کم قیدوبندها و محدودیت‌های کرونایی از تن مردم باز شد و دست آخر انسان با دنیاًی سفر آشتی کرد.



**شروع آشتی با سفر را می‌توان در تیرماه ۱۴۰۰** جستجو کرد؛ زمانی که رکورد تعداد فروش سفر در علی‌بaba، رهبر بازار گردشگری ایران، در عمر هفت سال فعالیتش زده شد و بوی بهبود زاویه اوضاع جهان در همه جا پیچید؛ ولی مقاله جدیدی تعریف کردیم و به خودمان قول دادیم که تاریخین به «عرضه یک محصول گردشگری در هر ثانیه» از پا نایستیم.



پر از جوانه امید به فردا بودیم. به برکت همین جوانه‌ها، شروع کردیم به ساختن و پرداختن به آنچه که تا این نقطه، توشہ راهمنان کرده بودیم. دوست داشتیم همسفرانمان هم از نزدیک شاهد تلاش‌های ما برای رشد و تحول زیرساخت‌ها باشند؛ بنابراین در اولین قدم و در هفت سالگی علی‌بaba، گزارشی از رفتار سفر مردم در دوران همه‌گیری کرونا منتشر کردیم تا با نشانه‌های روشن آمار و ارقام، از رهاساندن فنر فشرده سفر برای روزهای پیش رو خبر بدھیم.





در مهرماه ۱۴۰۰ فونت اختصاصی علی‌بaba رونمایی کردیم تا اولین قدم را در راستای تحول دیزاین علی‌بaba برداشته باشیم. کمی بعد، از وب‌سایت جدید و دیزاین‌سیستمی نوآورانه رونمایی کردیم که تجربه همسفران علی‌بaba از سفر در وب‌سایت و اپلیکیشن را بهبود می‌داد.



مدتی گذشت و قدمی دیگر برداشتیم تا به معنای واقعی «همسفر هر سفر» باشیم. پلتفرم محتوامحور «علی‌بaba پلاس» متولد شد تا جمیع تجربه‌های سفر باشد؛ جایی که فرصت به اشتراک‌گذاری تجربه را به همه اهالی سفر هدیه می‌کند.





چیزی به پایان ۱۴۰۰ نمانده بود که به هدف بزرگمان هم دست پیدا کردیم و با گذر از رکورد «**یک محصول گردشگری در هر ثانیه، ۱/۳۴ میلیون محصول گردشگری**»، دستاوردي تاریخی برای صنعت گردشگری کشور خلق کردیم.



و حالا در حالی که سه ماه از پایان سال ۱۴۰۰ گذشته است، مسیر پشت سررا با هم مرور می‌کنیم و از همه اقدامات علی‌باپا در سال ۱۴۰۰ صحبت می‌کنیم؛ اینکه از ابتدای فروردین تا انتهای اسفند ۱۴۰۰ همراه با شما چه رکوردهایی را جایه‌جا کردیم و به چه دستاوردهایی رسیدیم. برای مقایسه بهتر این دستاوردها با شرایط قبل از همه‌گیری کرونا، در بعضی موارد، داده‌های سال‌های قبل را هم در مقایسه دخیل کردہ‌ایم.



/ \*

انتهای گزارش سال قبل (۱۳۹۹) نوشته بودیم: «ما هم مثل شما عمیقاً به سال جدید امیدواریم و ۱۴۰۵ را نه فقط فرصتی برای آنچه کشیم، که فرصتی طلایی برای توسعه گردشگری در کشور عزیزمان می‌دانیم.»

/ \*

خوشحالیم که امیدواریمان به ثمر نشست. خوشحالیم که دوباره همراه با شما در سرزمین جادویی سفر گشت و گذار می‌کنیم و حالا سال ۱۴۰۵ را با رویای «توسعه حداکثری گردشگری در ایران» ادامه می‌دهیم.



/ \*

راه هیچ وقت هموار نیست، اما برای ما روشن است که چه می خواهیم و تا پایان راه چه انتظاری از خود داریم؛ راهی که نه از طوفان های سهمگینش می هراسیم و نه با نسیم های لطیف شدمی می آساییم.

**ما شیفتہ مسیر و حرکتیم؛**

**قدم می گذاریم**

**و در راه کوه های بدون قله پیش می رویم.**

از سفر کردن چنان کاری نمی‌بود  
نم نیک و نباشد بخودان نم در سفر

عصری

# فهرست

**دارا**  
درباره رسانه‌ها  
و مخاطبان

**پیش‌بینی ۱۶**  
درباره مرکز  
پشتیبانی مشتریان

**هزار و چهارصد**  
درباره علی‌بابای  
علی‌بابا

**علی‌بابا**  
درباره گروه

**نقطه سر خط**

**چالش‌ها**  
درباره چالش‌ها  
و ناهمواری‌ها

**اجتماعی**  
درباره مسئولیت

# درباره گروه علی‌بaba

شرکت سفرهای علی‌بaba یکی از زیرمجموعه‌های گروه علی‌بabaست. این گروه در سال ۱۳۹۳ تأسیس شد و با ۹ شرکت تابعه و ۹۵۲ نیروی انسانی حرفه‌ای و تاثیرگذار، بر بستر تکنولوژی و در عرصه گردشگری فعالیت می‌کند.

## شرکت‌های زیرمجموعه گروه علی‌بaba



# سفرهای علی‌با، از روز اول تا امروز



پروپریتی  
هر ثانیه، عرضه ۱۰۰۰ هزار مسکن  
محصول گردشگری

پروپریتی  
۹۹۶ مقصد در دنیا

پروپریتی  
رتبه یک سفر

# محصولات تجاري

بليط قطار

پرواز خارجي

پرواز داخلي

هتل خارجي\*

هتل داخلي\*

بليط اتوبوس

اقامتگاه

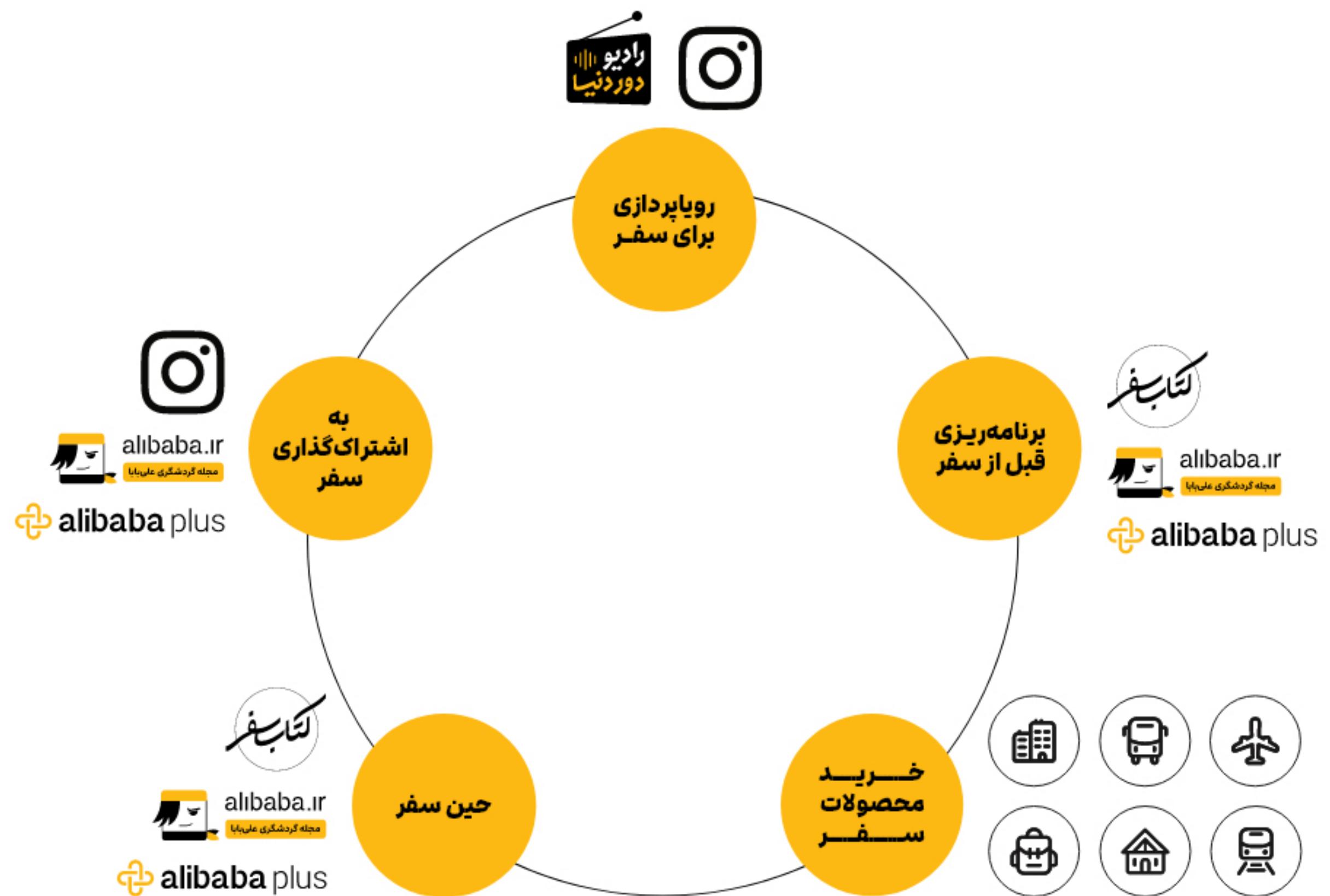
تور خارجي

تور داخلي

# محصولات محتوایی



# چرخه سفر، نقشه راه همسفری



هر سفری که آغاز می‌شود، از مرحله رویاپردازی ریشه می‌گیرد و دوباره به ریشه خود برمی‌گردد. بسیار پیش می‌آید که خاطرات سفر دوستان شما، روایی سفر بعدی تان را می‌سازند و شما را راهی می‌کنند.

این چرخه پنج مرحله‌ای، نقشه راه ماست و کمکمان می‌کند که در تمام مراحل و با کمک محصولات متتنوعمان، «همسفر هر سفر» شما باشیم.



## **توانمندسازی جامعه برای تجربه شایسته سفر**

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

بسا ر سفر باد تا پخته شود خامی  
صفحه شود صافی تادر نکشد بامی

سعدی

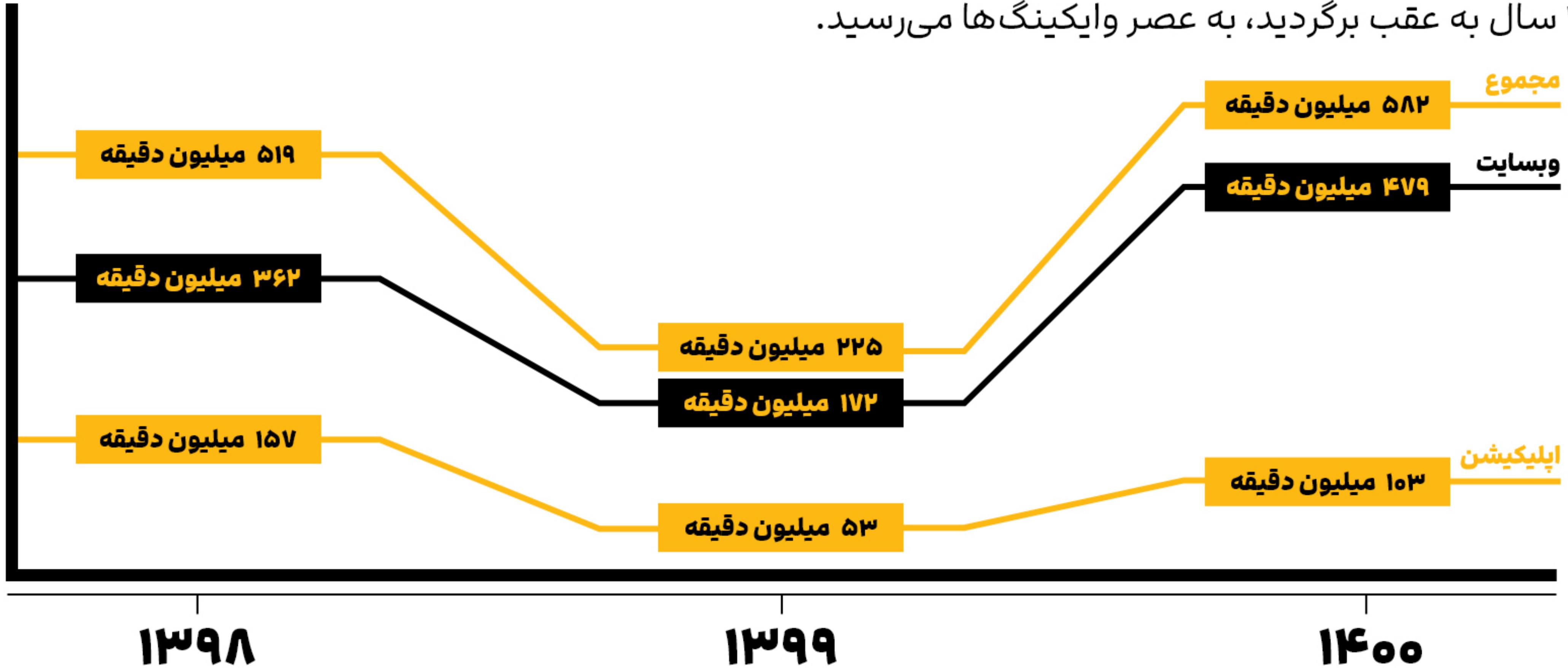
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

اللّٰهُمَّ إِنِّي أَوَدُّ أَنْ يَرَى  
جَنَّاتُكَ وَمَدَارُكَ وَأَنْ يَعْلَمَ

- افزایش ۳۲۰ درصدی گردش مالی
- دستیابی به رکورد ۴۳/۱ محصول گردشگری در هر ثانیه
- اضافه کردن ۳۸۶ مقصد جدید در دنیا
- اضافه کردن محصول اقامتگاه به سبد انتخاب مسافران
- انتشرهار ۱۱ اپیزود از پادکست رادیو دور دنیا
- اضافه کردن ۲ کتاب جدید به مجموعه کتاب سفر
- رونهایی از پلتفرم محتوا محور علی بابا پلاس
- رونهایی از فونت (تاپ فیس) اختصاصی
- رونهایی از دیزاین سیستم جدید

# ۱۱۵۹ سال حضور، فقط در یک سال!

مقایسه میزان حضور کاربران علی‌با با در وبسایت و اپلیکیشن در سه سال اخیر اگر ۱۱۵۹ سال به عقب برگردید، به عصر وایکینگ‌ها می‌رسید.



# وبسایت یا اپلیکیشن؟

کاربران از کدام مسیرها همسفر علی‌با با شدند.

موبایل  
۳۲ درصد

وب‌سایت  
۴۳/۳۲ درصد

وب‌سایت جدید  
۶/۴۳ درصد

سال ۱۴۰۰

موبایل  
۳۲ درصد

وب‌سایت  
۴۶ درصد

نامشخص  
۲ درصد

سال ۱۳۹۹

# امسال آقایان بیشتر سفر رفتند

حدود ۶۲ درصد از کاربران علی‌با با آقایان تشکیل داده‌اند.



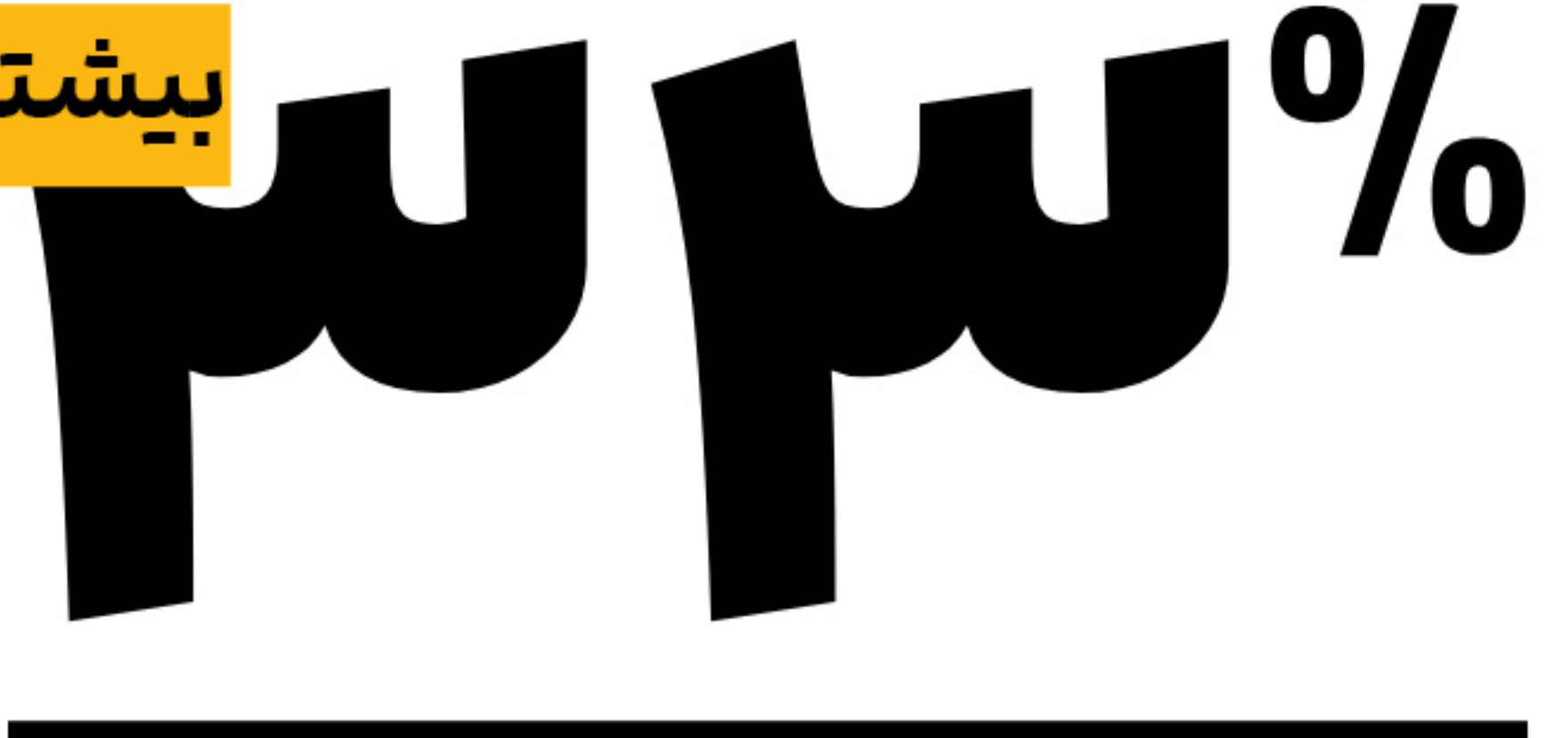
# همسفران جوان و جویای راه

۶۷ درصد مخاطبان علی‌با با کمتر از ۳۴ سال سن دارند.

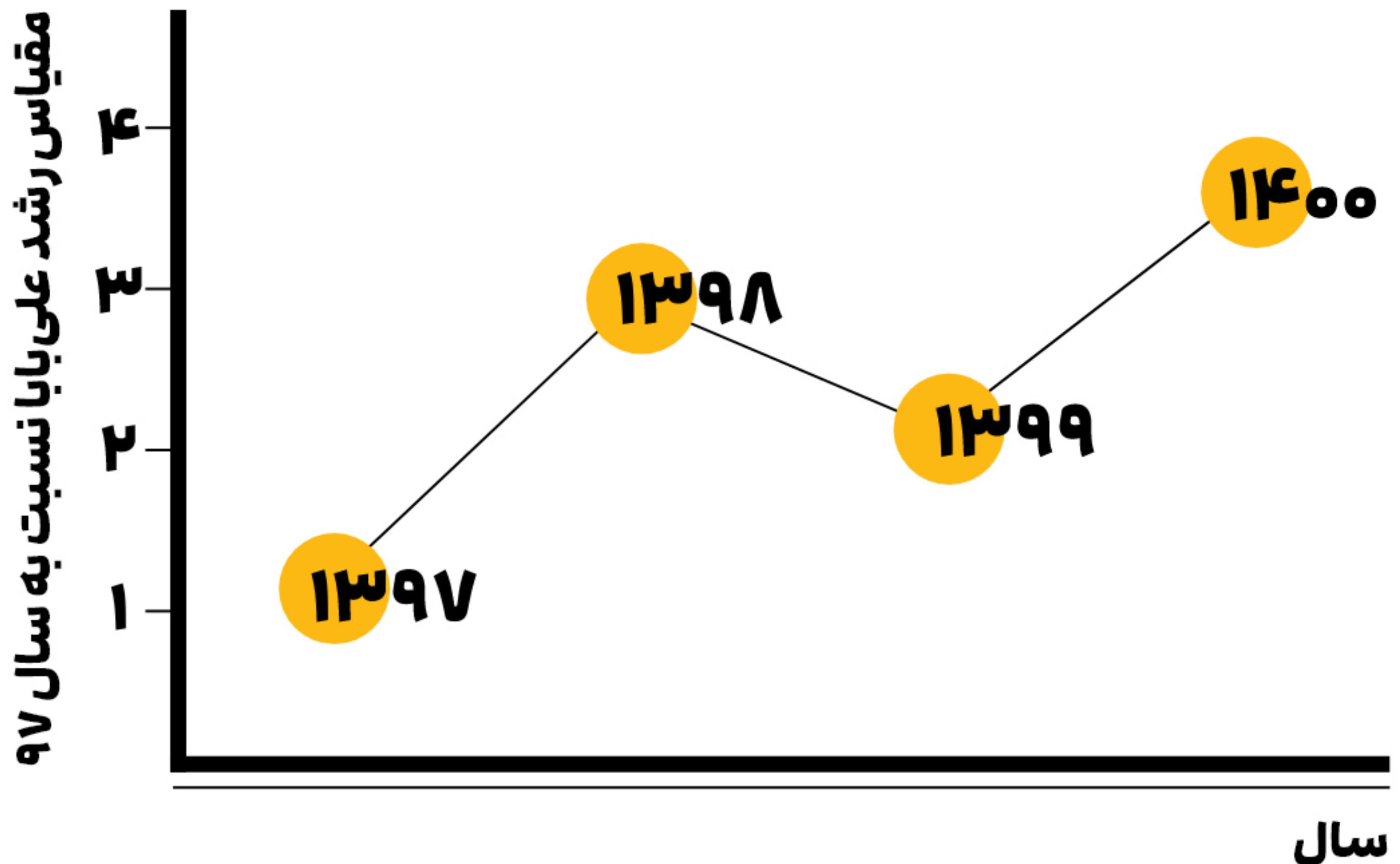
کمتر از ۳۴ سال



بیشتر از ۳۴ سال



# مقایس رشد محصولات در سال‌های اخیر

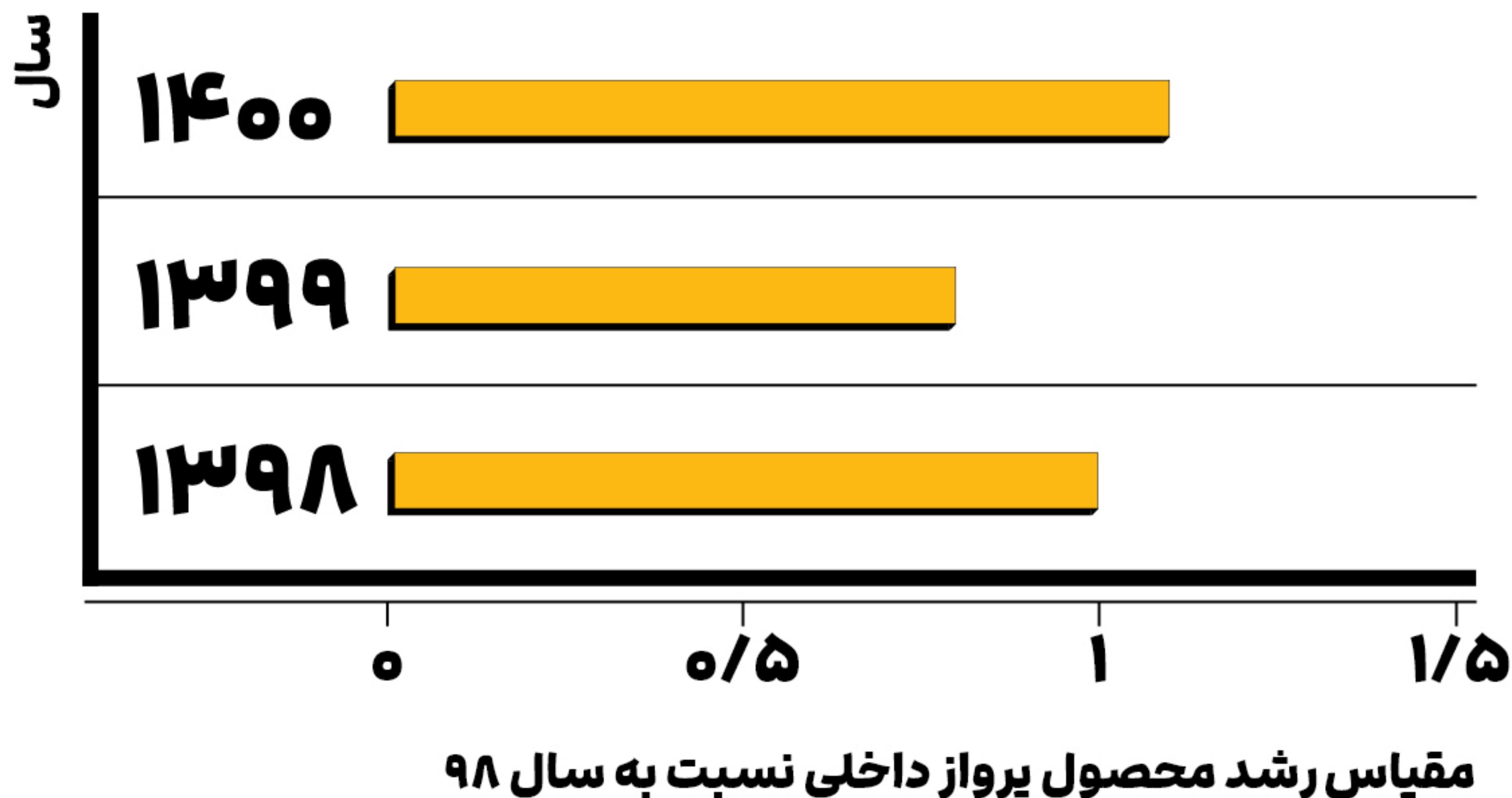


محصولات  
خدمات

مجموع خدمات علی‌با با  
نسبت به دوران قبل از کرونا  
برابر شده است.  
۳/۱۴۵

\* نمودار بر اساس تعداد فروش محصولات است.

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر

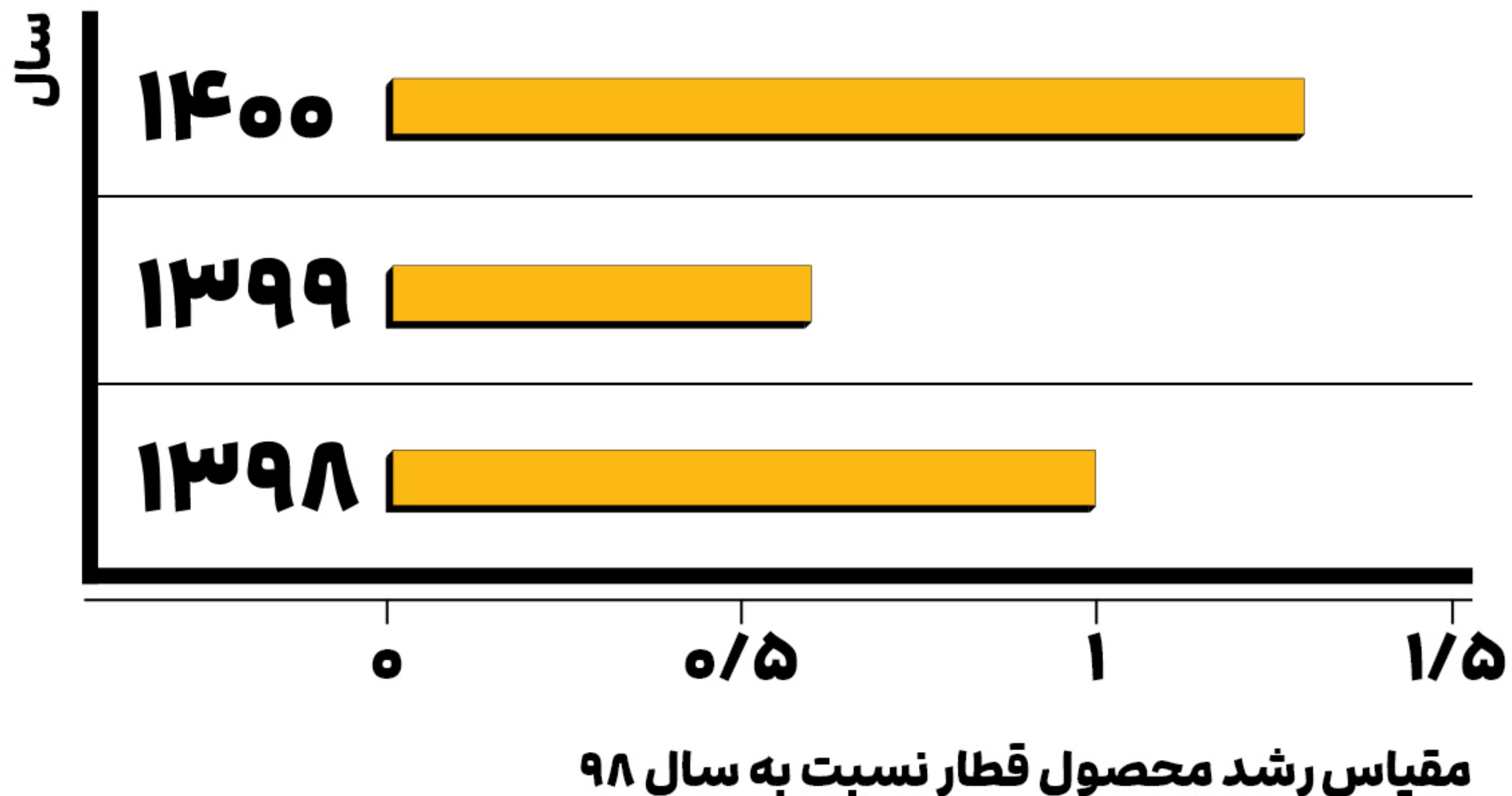


## پرواز داخلی

تعداد فروش محصول پرواز داخلی  
نسبت به دوران قبل از کرونا  
۱/۱ برابر شده است.

شروع فعالیت: ۹۲ رداد

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر

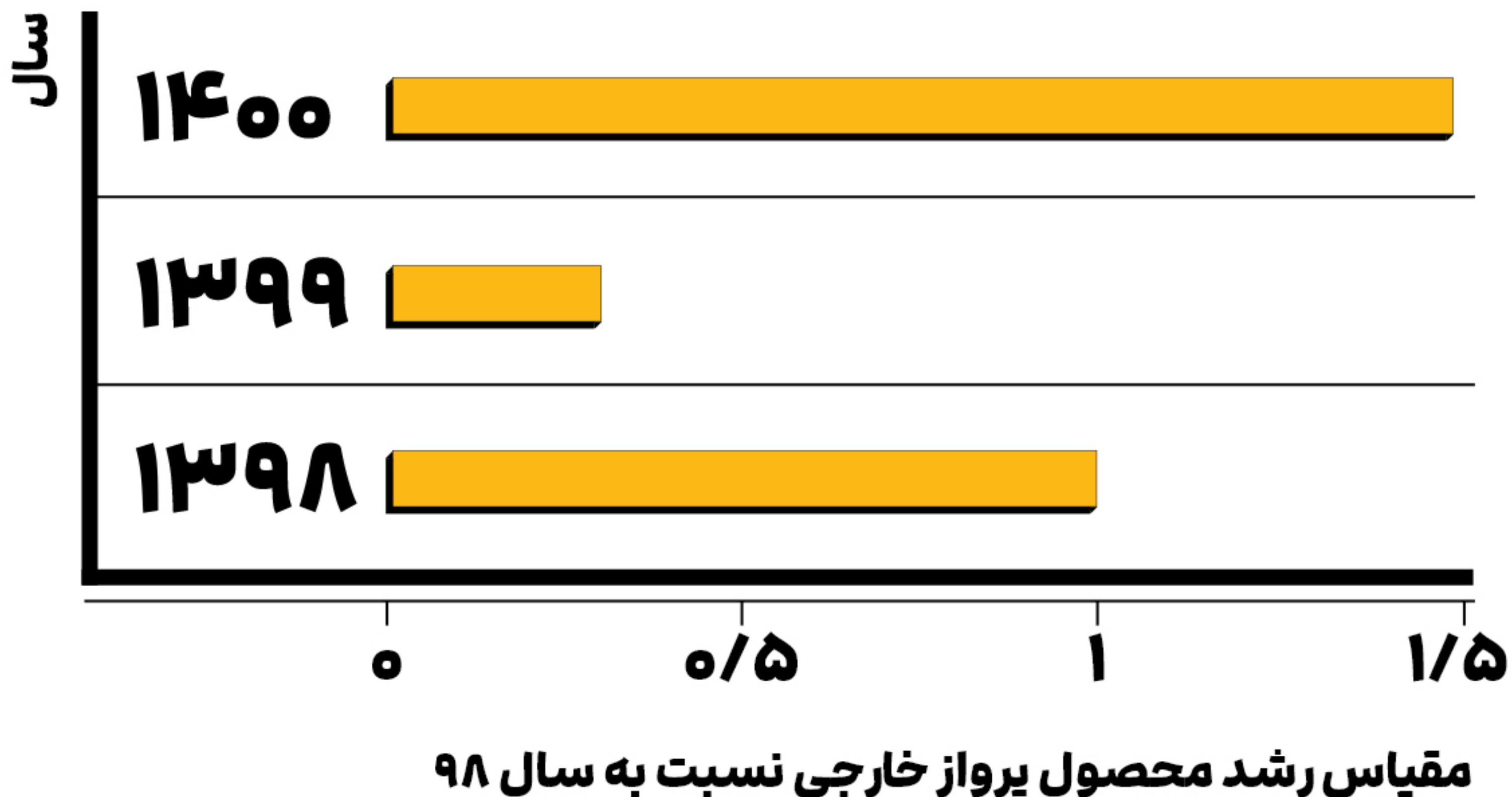


تعداد فروش محصول قطار  
نسبت به دوران قبل از کرونا  
برابر شده است.  
۱/۲۷

شروع فعالیت: بهمن ۹۶

مقیاس رشد محصول قطار نسبت به سال ۹۸

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر



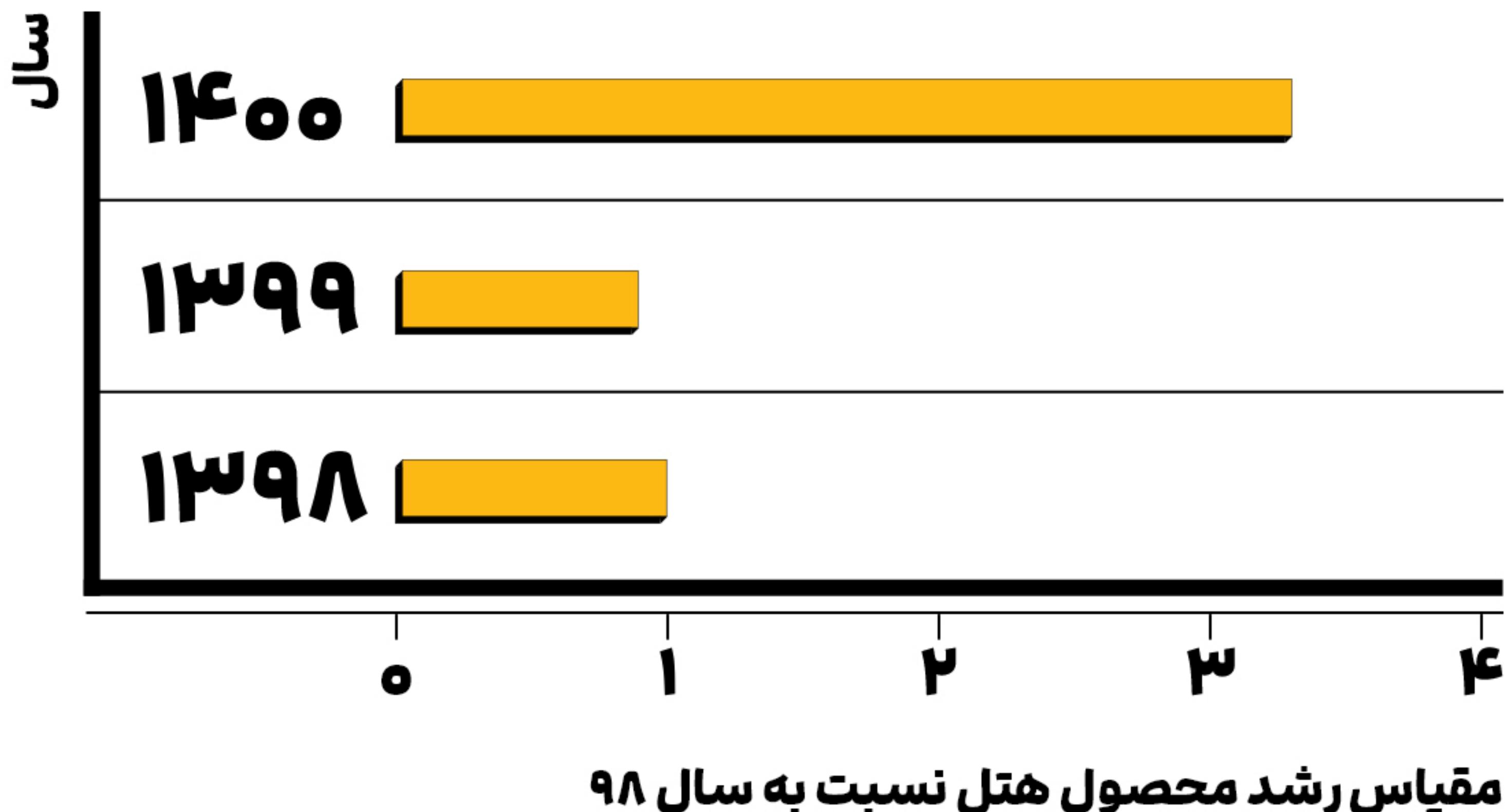
## پرواز خارجی

تعداد فروش محصول پرواز خارجی  
نسبت به دوران قبل از کرونا  
۱/۵ برابر شده است.

شروع فعالیت: اردیبهشت ۹۵

مقیاس رشد محصول پرواز خارجی نسبت به سال ۹۸

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر

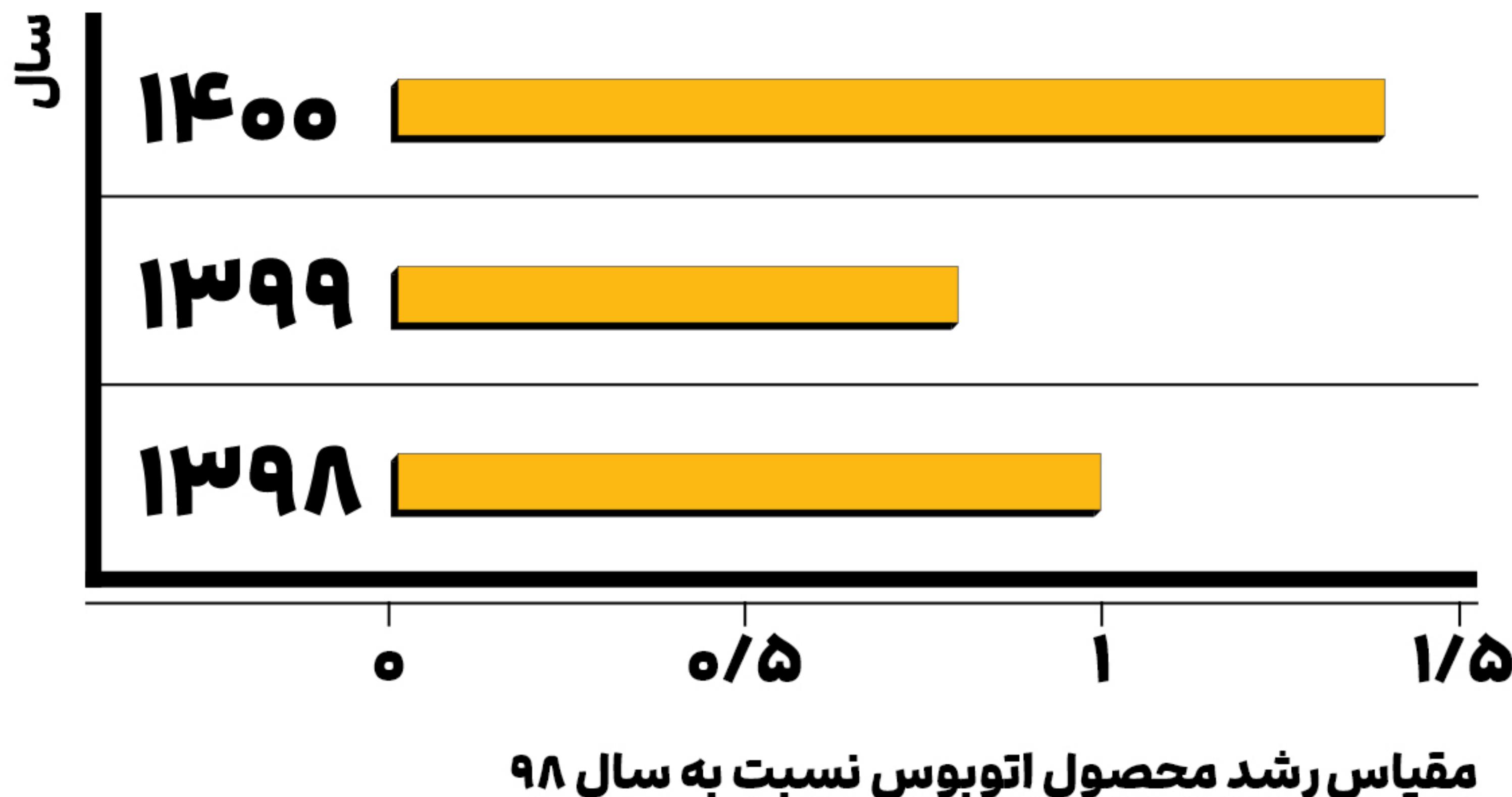


هتل

تعداد فروش محصول هتل  
نسبت به دوران قبل از کرونا  
برابر شده است.  
۳/۳۳

شروع فعالیت: شهریور ۹۵

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر

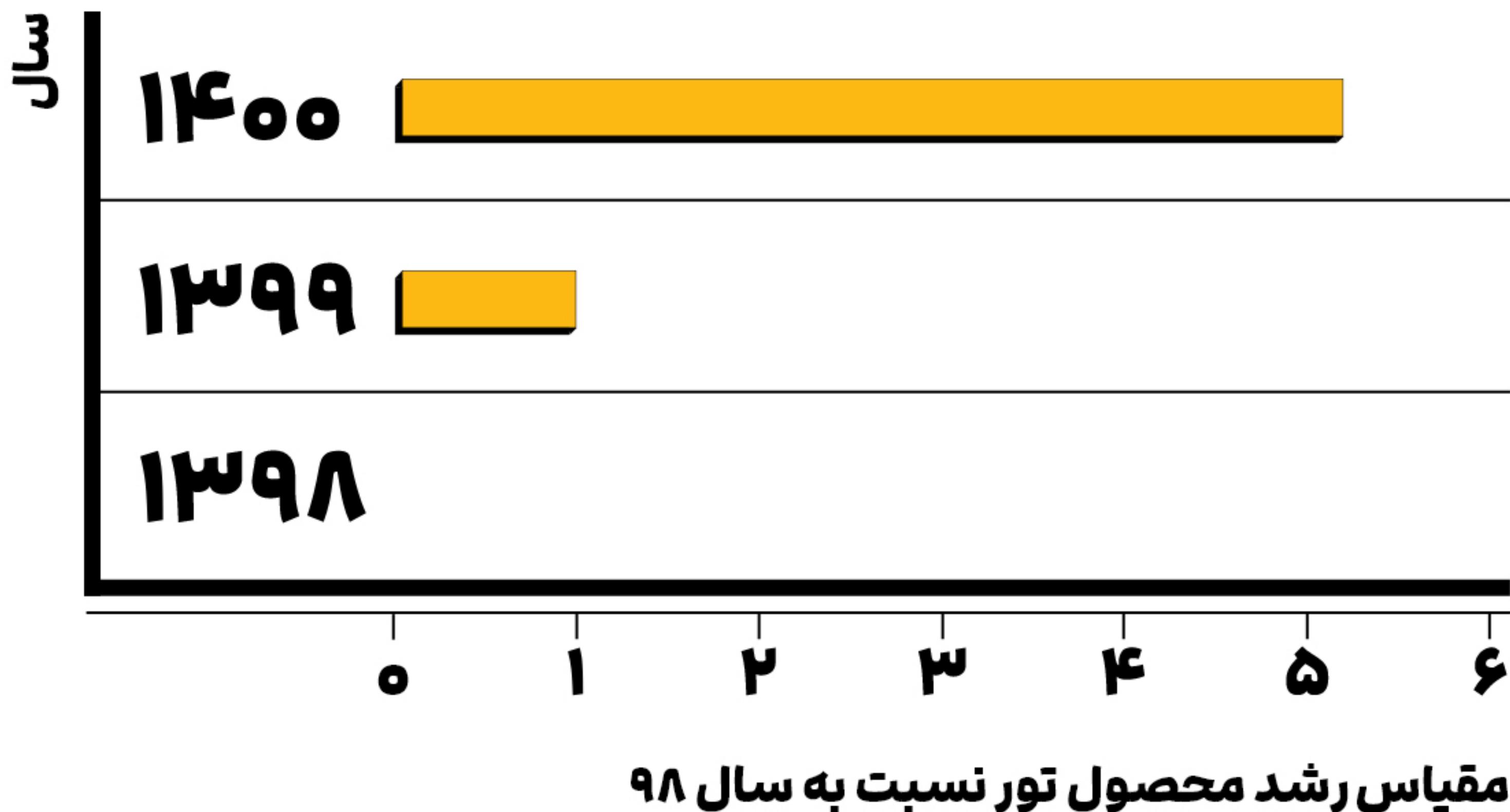


## اتوبوس

تعداد فروش محصول اتوبوس  
نسبت به دوران قبلاً از کرونا  
۱/۳۸ برابر شده است.

شروع فعالیت: **۹۷ مرداد**

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر

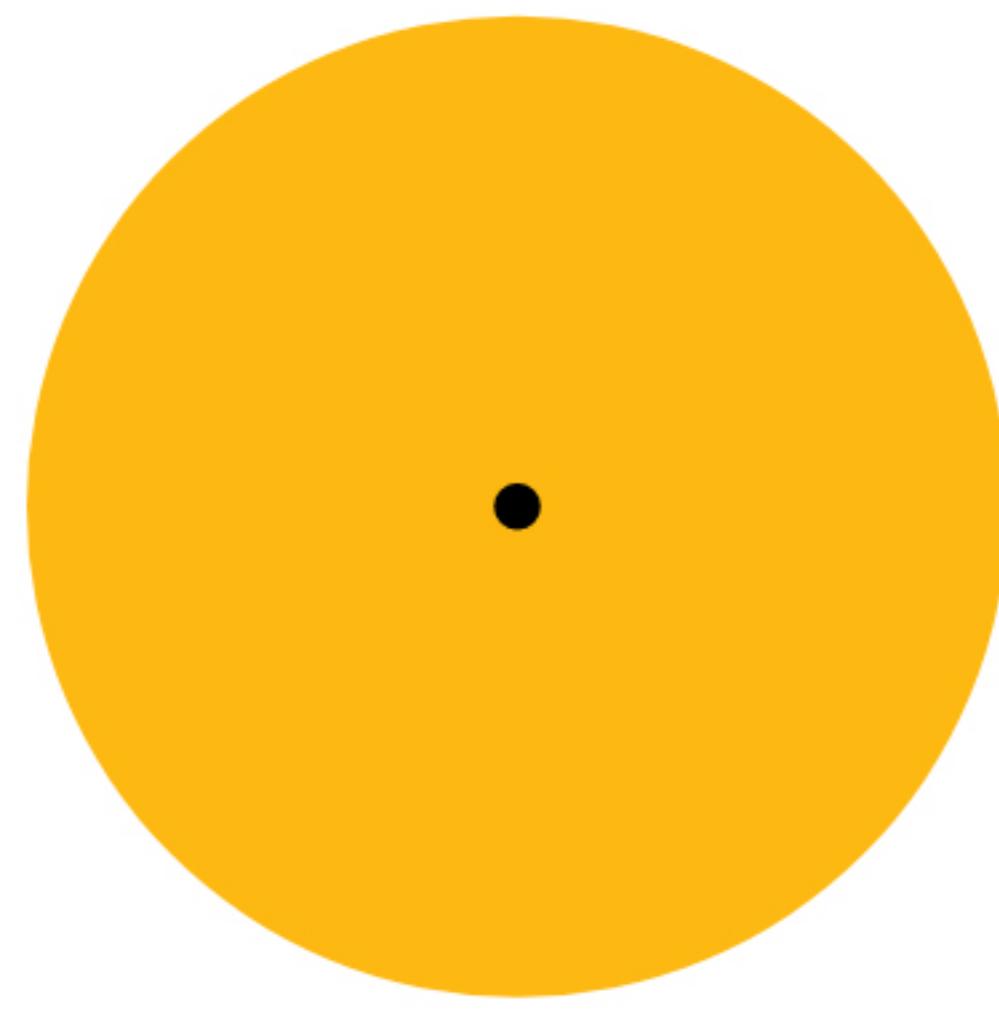


تُور

تعداد فروش محصول تور  
نسبت به دوران کرونا  
۱/۵ برابر شده است.

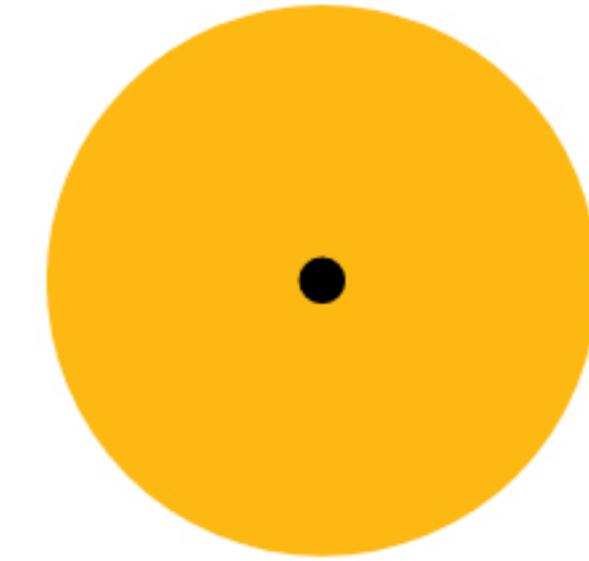
شروع فعالیت: شهریور ۹۹

# نمودار ارزش ناخالص کاچ (GMV) در مقایسه با سه سال گذشته



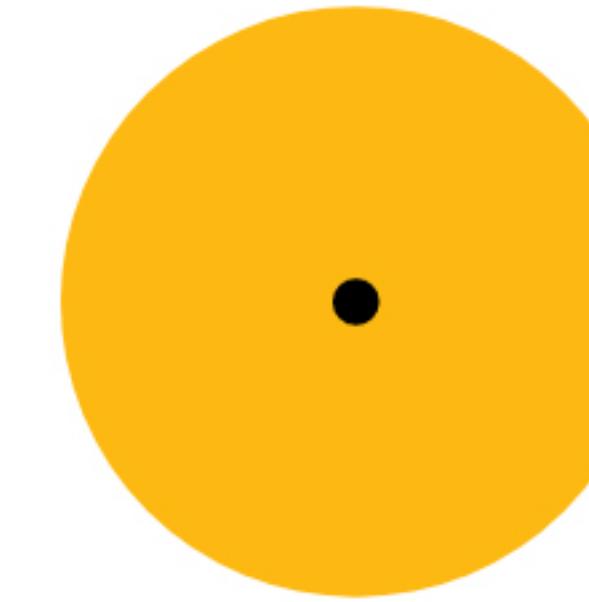
۱۴۰۰

۵/۱۳ = GMV نسبت



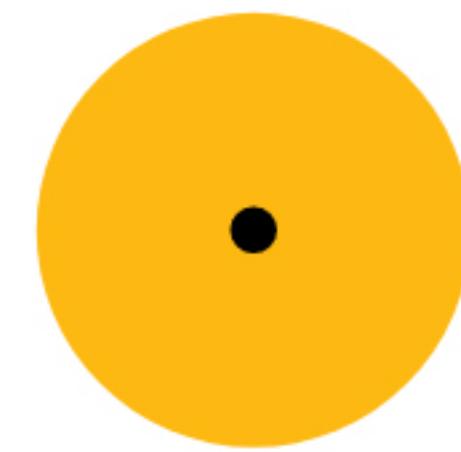
۱۳۹۹

۱/۶۲ = GMV نسبت



۱۳۹۸

۱/۸۶ = GMV نسبت



۱۳۹۷

۱ = GMV نسبت

# میانگین قیمت محصولات در سال ۱۴۰۰ (تومان)

[**اتوبوس**]  
۱۳۰,۰۰۰

[**قطار**]  
۱۶۵,۰۰۰

[**پرواز خارجی**]  
۱۴,۰۷۰,۰۰۰

[**پرواز داخلی**]  
۷۸۵,۰۰۰

[**تور**]  
۵,۱۳۵,۰۰۰

[**هتل خارجی**]  
۲۳,۵۰۰,۰۰۰

[**هتل داخلی**]  
۸۳۰,۰۰۰

# مسافران بعد از ظهر!

کاربران علی‌با در کدام ساعت‌های روز، بیشترین تعداد خرید را داشتند؟



کمترین

## ساعت ۴ صبح



بیشترین

## ساعت ۲ بعد از ظهر



ساعت

۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹ ۱۰ ۱۱ ۱۲ ۱۳ ۱۴ ۱۵ ۱۶ ۱۷ ۱۸ ۱۹ ۲۰ ۲۱ ۲۲ ۲۳

ترین‌های ۱۴۰۰

از سریع‌ترین تا طولانی‌ترین زمان خرید

سریع‌تر از رکورد دوی ۲۰۰ متر جهان (۱۹/۱۹ ثانیه)

بیشتر از فاصله زمانی تهران تا دماوند

---

## پر طرفدارترین تورها

---

### در مسیر استقلال...

۱. تهران-استانبول

۲. تهران-کیش

۳. تهران-مشهد

۴. اصفهان-کیش

۵. مشهد-کیش

---

## پر پرواز ترین مسیرهای خارجی

---

### از تکسیم به آزادی

۱. استانبول-تهران

۲. تهران-استانبول

۳. دبی-تهران

۴. تهران-دبی

۵. تبریز-استانبول

---

## پر پرواز ترین مسیرهای داخلی

---

### هم سیاحت هم زیارت

۱. تهران-مشهد

۲. مشهد-تهران

۳. تهران-اهواز

۴. اهواز-تهران

۵. تهران-شیراز

---

**پر طرفدارترین مقصد های هتل**

---

**افق امت زیر سقف پایتخت**

۱. تهران

۲. مشهد

۳. کیش

۴. شیراز

۵. اصفهان

---

**پر طرفدارترین مسیرهای جاده ای**

---

**یک چهاران گز پر پست!**

۱. اصفهان-تهران

۲. تهران-اصفهان

۳. مشهد-تهران

۴. رشت-تهران

۵. تبریز-تهران

---

**پر طرفدارترین مسیرهای ریلی**

---

**از حرم تا پایتخت**

۱. مشهد-تهران

۲. تهران-مشهد

۳. تهران-قم

۴. قم-تهران

۵. تهران-تبریز

# شهرهای رکورددار

تهران، مشهد و شیراز؛ مسافرت‌رین شهرهای ایران



# روزهای رکورددار

۱- سه شنبه ۲۵ آبان

۱۴۰۰

۴- دوشنبه ۲۸ تیر

۱۴۰۰

۲- یکشنبه ۱۰ بهمن

۱۴۰۰

۵- چهارشنبه ۲۴ آذر

۱۴۰۰

۱- یکشنبه ۸ اسفند

۱۴۰۰

۶- سه شنبه ۱۸ آبان

۱۴۰۰

روز دوشنبه ۲۸ تیر ۱۴۰۰ اولین رکورد ثبت شده در سال ۱۴۰۰ و پس از کروناست که نشان می دهد مردم در حال بازگشت به سفر هستند.

# روزهای رکورددار (به تفکیک محصولات)

- ۱. شنبه ۱۴ اسفند ۱۴۰۰
- ۲. شنبه ۷ اسفند ۱۴۰۰
- ۳. چهارشنبه ۱۱ اسفند ۱۴۰۰
- ۴. دوشنبه ۹ اسفند ۱۴۰۰
- ۵. یکشنبه ۸ اسفند ۱۴۰۰

## پرواز داخلی

- ۱. سهشنبه ۳ اسفند ۱۴۰۰
- ۲. چهارشنبه ۴ اسفند ۱۴۰۰
- ۳. دوشنبه ۲ اسفند ۱۴۰۰
- ۴. یکشنبه ۱ اسفند ۱۴۰۰
- ۵. پنجشنبه ۱۲ اسفند ۱۴۰۰

## پرواز خارجی

# روزهای رکورددار (به تفکیک محصولات)

۱. یکشنبه ۸ اسفند ۱۴۰۰
۲. یکشنبه ۱۵ بهمن ۱۴۰۰
۳. سهشنبه ۲۵ آبان ۱۴۰۰
۴. سهشنبه ۱۸ آبان ۱۴۰۰
۵. چهارشنبه ۲۴ آذر ۱۴۰۰

ف طار

۱. دوشنبه ۲۸ تیر ۱۴۰۰
۲. سهشنبه ۲۹ تیر ۱۴۰۰
۳. شنبه ۳۰ مرداد ۱۴۰۰
۴. یکشنبه ۲۲ اسفند ۱۴۰۰
۵. سهشنبه ۱۱ خرداد ۱۴۰۰

ا توپوس

# روزهای رکورددار (به تفکیک محصولات)

۱۴. چهارشنبه ۱۰ شهریور ۱۴۰۰

۱۵. پنجشنبه ۱ مهر ۱۴۰۰

۱. پنجشنبه ۱۸ شهریور ۱۴۰۰

۲. دوشنبه ۱۵ شهریور ۱۴۰۰

۳. سهشنبه ۲۰ شهریور ۱۴۰۰

# فال خارجی

۱۴. چهارشنبه ۷ مهر ۱۴۰۰

۱۵. یکشنبه ۱۸ مهر ۱۴۰۰

۱. یکشنبه ۸ اسفند ۱۴۰۰

۲. دوشنبه ۹ اسفند ۱۴۰۰

۳. سهشنبه ۱۰ مهر ۱۴۰۰

# فال داخلی

جامعة

درباره مرکز پشتیبانی مشتریان

پشتیبانی  
مشتریان  
...پرداخت کارت



**مرکز پشتیبانی مشتریان** از همان روزهای اول تاسیس علی‌با‌آغاز به کار کرد تا ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته، یار و یاور همسفرانمان باشد.



روزگاری بود که خرید بدون دردسر بلیط، استرداد آنلайн، بازپس‌گیری هزینه عدم حضور در پرواز (No Show) و پاسخگویی در صنعت گردشگری ادعاهای عجیب و دست‌نیافتنی بودند؛ اما خوشحالیم که امروز بخش زیادی از فعالیت‌های مرکز پشتیبانی به این درخواست‌ها اختصاص دارد.



مرکز پشتیبانی مشتریان از دو شهر مختلف در حال خدمت‌رسانی است. ۱۴۱ کارشناس در دفتر یارا (تهران) و ۱۹۸ کارشناس در دفتر جهان‌نما (گرگان)، مسئولیت پاسخگویی به سوالات، مشکلات و درخواست‌های مشاوره‌ای کاربران در تمامی محصولات را به عهده گرفته‌اند.



در سال ۱۴۵۵، علاوه بر کاهش زمان انتظار کاربران و مدیریت دقیق‌تر درخواست‌ها، قابلیت‌ها و تکنولوژی‌های جدیدتری هم به مرکز پشتیبانی مشتریان اضافه کردیم تا درست مثل گذشته، پرچمدار تعاریف جدید در پاسخ‌دهی به کاربران باشیم و رضایتمندی همسفرانمان را افزایش دهیم.

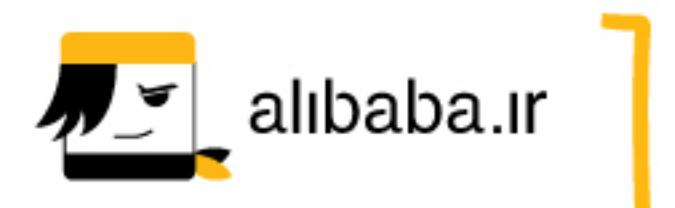
در تماسیم...

پاسخگویی به ۱،۹۱۱،۷۳۱ تماس

۱۶۹۱۱۶۸۸۱

سال پاسخگویی  
فقط در یک سال ۱۲

۱۴۷



alibaba.ir

رشد  
١٠/٣١%

درصد رشد در حجم پاسخگویی (نسبت به سال گذشته)

# پاسخگویی مرکز پشتیبانی به زبان اعداد و ارقام

۱،۹۱۱،۷۳۱

تعداد تماس پاسخ  
داده شده

۴/۸۶

میانگین امتیاز کاربران  
(از ۱ تا ۵)

۱۴۲۹،۸۵۸،۸۹۵

مجموع زمان  
صحبت (ثانیه)

سال ۱۴۰۰

۱،۱۲۳،۱۸۰

تعداد تماس پاسخ  
داده شده

۴/۷۶

میانگین امتیاز کاربران  
(از ۱ تا ۵)

۲۰۲،۲۷۶،۵۶۵

مجموع زمان  
صحبت (ثانیه)

سال ۱۳۹۹

# میزان رضایت کاربران از پاسخگویی مرکز پشتیبانی

این درصد با توجه به امتیازدهی کاربران پس از هر تماس به دست آمده است.



نژدیک به ۱ میلیون عملیات استرداد  
را پیگیری کردیم

# ثبت ۹۰۹،۲۰۳ استرداد

۱۲۹۹

۶۴۰،۴۲۰

تعداد استرداد

۱۴۰۰

۹۰۹،۲۰۳

تعداد استرداد

**بیشتر از ۵ هزار میلیارد تومان**

مبلغ کل استرداد

**۵,۱۲۱,۳۶۳,۴۰۱,۰۵۷**

مبلغ کل استرداد سال ۱۴۰۰ (تومان)

**۲,۳۱۴,۶۲۹,۴۶۷,۹۹۷**

مبلغ کل استرداد سال ۱۳۹۹ (تومان)

# روزهای کورددار

## ۲۸ تیر ۱۴۰۰، پردازشگرین روز سال با تماس

۱۴۰۰/۰۵/۲۳

### ۱۳،۷۳۰

تماس

۱۴۰۰/۱۲/۰۸

### ۱۴،۰۳۳

تماس

۱۴۰۰/۰۴/۲۸

### ۱۴،۵۲۷

تماس

۱۴۰۰/۱۲/۲۱

### ۱۲،۰۹۵

تماس

۱۴۰۰/۱۲/۱۴

### ۱۲،۲۳۲

تماس

/۵۲



پیشترین استرداد

۲۳ مارداد ۱۴۰۰ بـ، پـ، ۶، ۷۱۹ مورد استرداد

۱۴۰۰/۰۴/۲۸

۵،۱۲۸

استرداد

۱۴۰۰/۰۵/۲۴

۵،۶۲۳

استرداد

۱۴۰۰/۰۵/۲۳

۶،۷۱۹

استرداد

۱۴۰۰/۱۱/۱۲

۱۴،۱۲۹

استرداد

۱۴۰۰/۱۲/۲۲

۱۴،۳۸۳

استرداد

/۵۳



# مهمترین دلایل تماس با پشتیبانی در سال ۱۴۰۰

- ۱ - استرداد \*
- ۲ - اطلاع از فواین سفر
- ۳ - راهنمایی خرید از وبسایت
- ۴ - بررسی مسیر
- ۵ - مشاوره سفر

# تکنولوژی‌های مورد استفاده در مرکز پشتیبانی

**پشتیبانی آنلاین**  
(Online Ticketing)

**۱۰۵,۱۱۵**

با تکنولوژی درخواست پشتیبانی آنلاین (Online Ticketing) بدون نیاز به تماس تلفنی، درخواستشان را در حساب کاربری ثبت کردند.

**تماس بدون انتظار**  
(Call Back)

**۱۵۹,۶۴۹**

با تکنولوژی تماس بدون انتظار (Call Back) در صف انتظار نمایندند و کارشناسان پشتیبانی در سریع‌ترین زمان با آن‌ها تماس گرفتند.

**اپراتور اختصاصی**  
(Agent Call Back)

**۷۹,۳۶۶**

با تکنولوژی اپراتور اختصاصی (Agent Call Back) به همان کارشناس پشتیبانی قبلی متصل شده است.

# تکنولوژی‌های مورد استفاده در مرکز پشتیبانی

اولویت پاسخگویی به  
مسافران پایی حرکت  
(Quick Support)

۲۳،۰۵۲ نفر

با اولویت امتیازی باشگاه مشتریان  
(VIP) به پشتیبانی وصل شدند.

اتصال سریع با VR  
(تلفن گویا)

۱۴،۱۴۸ نفر

با تکنولوژی اتصال سریع به صورت  
هوشمند به صفت انتظار منتقل شدند.

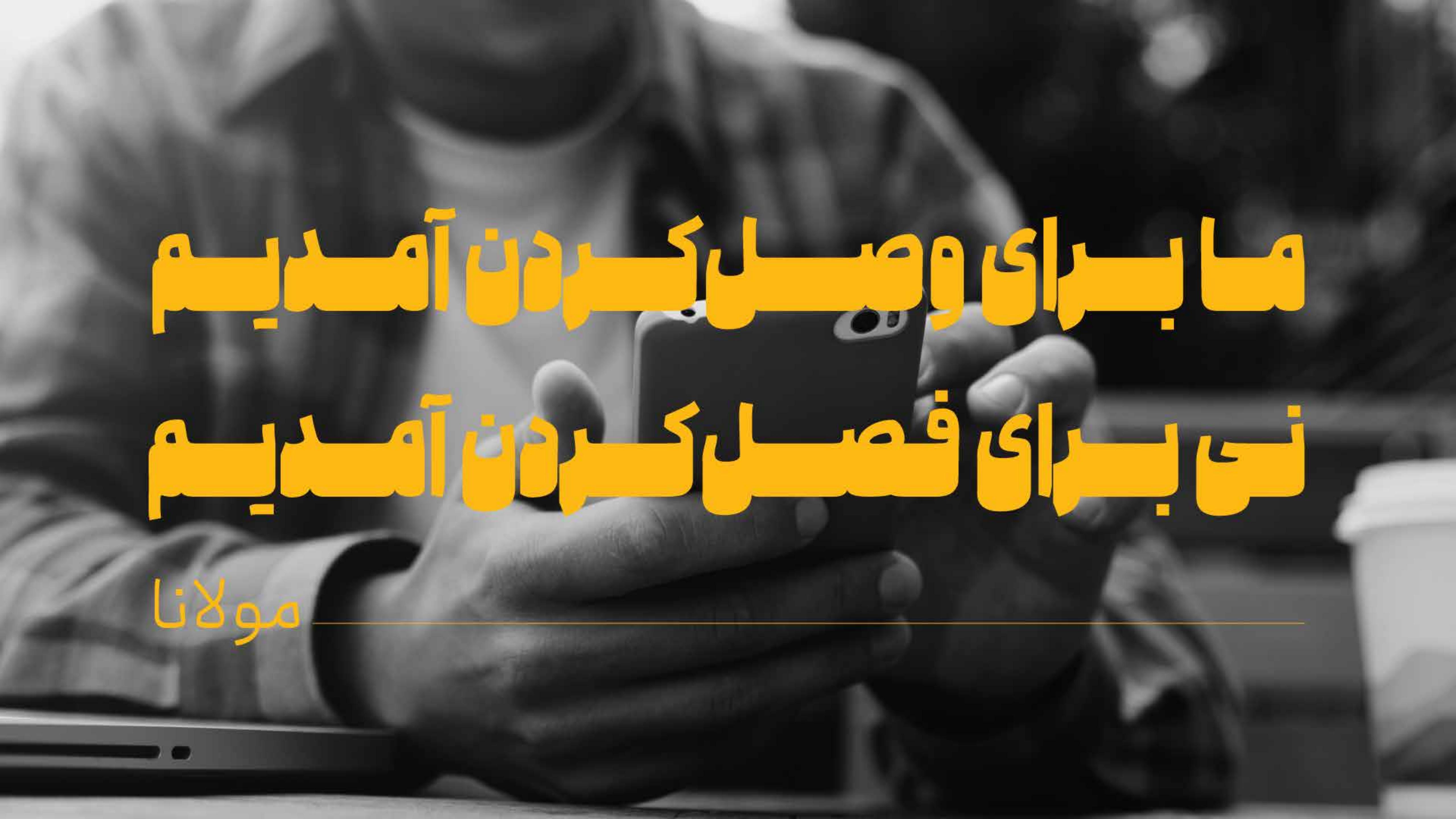
# نوآوری‌های مرکز پشتیبانی در سال ۱۴۰۰

## ۷،۱۹۵ مورد استعلام استرداد IVR (تلفن گویا)

با استفاده از این تکنولوژی، کاربران می‌توانند بدون نیاز به مکالمه تلفنی، مراحل استرداد خود را از طریق تلفن گویا پیش ببرند. در سه ماه اول استفاده، ۷۱۹۵ استعلام استرداد به ثبت رسید و از این تعداد، ۲۲۶۲ مورد استرداد نهایی شد.

## ۱۴۸ تماس، با اولویت پاسخگویی به مسافران پای حرکت (Quick Support)

اگر کمتر از ۲۱۵ دقیقه به شروع سفر یک کاربر مانده باشد و با مرکز پشتیبانی تماس بگیرد، به اول صفحه انتظار منتقل می‌شود و کارشناسان ما بلا فاصله با او صحبت می‌کنند. این تکنولوژی برای سه محصول بلیط پرواز، قطار و اتوبوس فعال است.



ما برای وسیله کردن آمدیم  
شب برای فصل کردن آمدیم

مولانا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



رسانه، محل ارتباط است؛ جایی که صدای ما به گوش شما می‌رسد و صدای شما به گوش ما. از طریق همین رسانه‌هاست که در تمام مراحل سفر (همان چرخه‌ای که در ابتدای گزارش دیدید) همراه‌تان می‌شویم. دست دردست همین رسانه‌ها و محصولات محتوایی است که سفر را برایتان لذت‌بخش‌تر می‌کنیم، خوراک لازم را به شما می‌رسانیم و از حرف‌ها و علائق شما هم باخبر می‌شویم.



در این بخش، **فعالیت رسانه‌هایمان** در سال ۱۴۰۰ را با هم مرور می‌کنیم.

# محله گردشگری علی‌بaba در ۱۴۰۰

## مرجع اطلاعات دست‌اول سفر

محله گردشگری علی‌بaba در سال ۱۳۹۴ آغاز به کار کرد. این مجله اینترنتی در تمام این سال‌ها اطلاعات دست‌اول را به دست مخاطبانش رسانده و همیشه مرجعی بوده برای دسترسی به دانستنی‌های جامع و کامل سفر. مجله گردشگری در دوران پاندمی هم همراه مسافران بود و جدیدترین اطلاعات و اخبار از وضعیت قوانین سفر در کرونا را به دستشان رساند.

# امسال آقایان بیشتر مجله خوانند

۵۹ درصد بازدیدکنندگان آقا و ۴۱ درصد بازدیدکنندگان خانم بوده‌اند.



# تهرانی‌ها در سکوی اول مجله‌خوانی

۳۸ درصد از کل بازدیدکنندگان مجله علی‌با‌با ساکن تهران هستند.

ساکن سایر شهرها

۴۲%

ساکن تهران

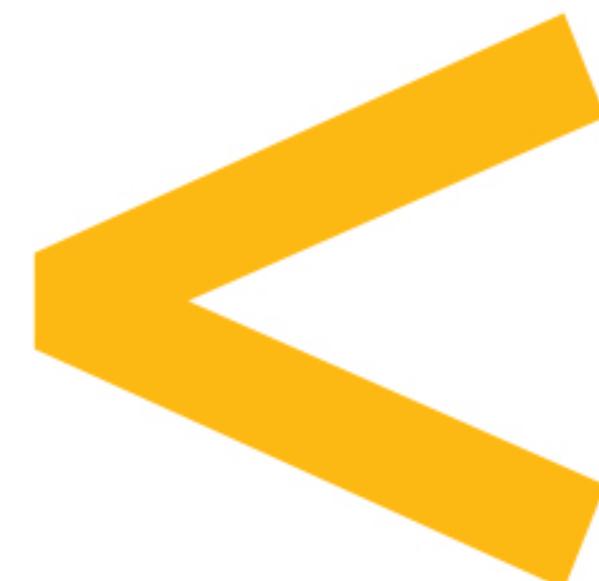
۵۸%

**۱۳۰۰ درگاه علی‌با با**

تعداد بازدید از مجله گردشگری علی‌با متعادل ۶ برابر بازدیدهای موزه لوور

**۲/۸ میلیون**

تعداد بازدیدهای سالانه  
موزه لوور فرانسه در سال ۲۰۲۱



**۶ میلیون و ۵۴۷ هزار**

تعداد بازدیدهای  
سالانه مجله گردشگری علی‌با

**۶۴**

**پر بازدید ترین**

**مطابق مجله**

**گردشگری :**

۱. راهنمای دریافت و تمدید پاسپورت
۲. عوارض خروج از کشور
۳. جاهای دیدنی قشم
۴. مثلث برمودا
۵. جاهای دیدنی ایران
۶. کشورهای بدون ویزا برای ایرانیان
۷. فاصله تهران تا مشهد
۸. جاهای دیدنی کیش
۹. شرایط حمل خودرو با قطار
۱۰. جاهای دیدنی اطراف تهران

# پادکست رادیو دور دنیا ۱۴۰۰

## سفر از گوش تو، تا گوش گوش دنیا

پادکست رادیو دور دنیا در سال ۱۳۹۹ متولد شد تا در روزهای بی‌سفری و کم‌سفری کرونا، به گوش‌های همسفران علی‌باباراه پیدا کند و آن‌ها را به دور دنیا ببرد. این پادکست از طریق اپلیکیشن‌های پادگیر و کanal تلگرام علی‌بابا منتشر می‌شود.

فصل اول رادیو دور دنیا در آخرین روزهای سال ۱۴۰۰ به پایان رسید و فصل دوم آن همزمان با سال ۱۴۰۱ آغاز شد.

عع

تعداد اپیزودها  
رادیو دور دنیا  
**۱۴۰۰**  
۳ مینی اپیزود  
و ۸ اپیزود

مینی اپیزود اول نوروزی: تجربه جشن نوروز در دنیا

مینی اپیزود دوم نوروزی: دور ایران با محسن مارکو

مینی اپیزود سوم نوروزی: تجربه جشن نوروز در کشورهای همسایه

اپیزود ۸: ماجراجویی روی دو چرخ

اپیزود ۹: دور دنیا با هواپیما

اپیزود ۱۰: ژاپن، سرزمین شکوفه‌های گیلاس

اپیزود ۱۱: سفر تنها بی

اپیزود ۱۲: سفر به بوشهر با حیدر هدایتی

اپیزود ۱۳: سفر به یونان، همسایه قدیمی

اپیزود ۱۴: سفر به مرکش، از برگ‌های نعناتا برگ برگ تاریخ

اپیزود ۱۵: اصفهان، شهری به وسعت نور و رنگ

تعداد دفعات پخش: ۲۲۹,۵۴۲ بار

تعداد دنبال کنندگان: ۱۸,۷۸۶ نفر

پرشونده‌ترین اپیزود: ژاپن، سرزمین شکوفه‌های گیلاس

# مجموعه کتاب سفر علی بابا در ۱۴۰۰

## راهنمای جامع گردش و تفریح در مقاصد پر طرفدار گردشگری

مجموعه کتاب سفر علی بابا در سال ۱۳۹۹ پا به میدان گذاشت تا مسافران مقاصد پر طرفدار گردشگری را از مراجعه به منابع متعدد بی نیاز کند. کتابی الکترونیک و تعاملی که از خواننده‌اش یک تولید روحه‌ای می‌سازد و همه دانش لازم برای سفر به مقاصد پر طرفدار را در اختیارش قرار می‌دهد.

در سال ۱۴۰۰، ۲ جلد از این مجموعه کتاب به رایگان منتشر شد تا همسفر مسافران آنتالیا و اصفهان باشد.

# مجموعه کتاب سفر علی‌با با در ۱۴۰۰:



كتاب سفر آنتاليا  
تاریخ انتشار:  
دی ۱۴۰۰



كتاب سفر اصفهان  
تاریخ انتشار:  
شهریور ۱۴۰۰

تعداد دانلود مجموعه کتاب (از ابتدا):  
**۱۶۸**

هزار مرتبه

# علی‌باپلاس

## جمع تجربه‌های سفر

**پلتفرم علی‌باپلاس، آذر ۱۴۰۰ متولد شد** تا محلی برای ثبت تجربه‌های ناب سفر باشد؛ یک جمع بزرگ از همه کسانی که سفر را با گوشت و خونشان تجربه می‌کنند و دوست دارند این تجربه را با دیگران هم به اشتراک بگذارند.

این پلتفرم آمده تا مسافران هر شهر و بازدیدکنندگان هر جاذبه، ندیده و نشناخته سفر نروند و به اطلاعاتی تجهیز شوند که مسافران قبلی آن‌ها را ثبت کرده‌اند.

رکورد: ثبت ۱۴۰ تجربه در روز

بیشترین: شیراز

کمترین: اهواز

بیشترین و کمترین

تجربه‌ای ثبت شده

به ازای هر شوگر:

علی‌با با پلاس

# شبکه‌های اجتماعی علی‌با با در سال ۱۴۰۰

/ \*

**شبکه‌های اجتماعی**، تعاملی‌ترین درگاه گفت‌وگوی ما با همسفران علی‌با باست. از دریچه همین شبکه‌هاست که با شما از سفر حرف می‌زنیم و صدای شمارا می‌شنویم. در سال ۱۴۰۰ با متحول کردن استراتژی محتوای این رسانه‌ها، مخاطبان بیشتری را پای صحبت سفر نشاندیم و ارتباط عمیق‌تری ایجاد کردیم.

# اینستاگرام علی‌با با به زبان اعداد

## ۱۷ میلیون نماش ۱۲۰۰۰ استادیوم نیوکمپ بارسلونا ۱۴۲ معادل طرفیت

۲۹۶,۵۰۰

تعداد رشد فالوور  
اینستاگرام

۳۰۶

تعداد پست‌های  
۱۴۰۰

۱۴۲

درصد رشد فالوور  
اینستاگرام

۷۱,۰۰۰,۰۰۰

تعداد دفعات بازدید  
(Impression)

۱,۳۷۸,۵۹۴

کامنت  
(Comment)

۳,۸۸۵,۲۳۴

لایک  
(Like)

۱۲,۰۰۰,۰۰۰

تعداد بازدید کنندۀ منحصربه‌فرد  
(Reach)

/۷۳



# پر طرفدارترین پست های سال



۱- سفر در دل سینما

۲- زنان سفرساز

۳- سفر به روایت کودکان

لینکدین علی‌بaba به زبان اعداد

# املاک تماشگار معدل ظرفیت رسمی ۷ استادیوم آزادی تهران

۱۴۹

درصد رشد فالوور  
لینکدین

۱۰،۰۰۰

تعداد رشد فالوور  
لینکدین

۱۰۹

تعداد پست‌های  
۱۴۰۰

۱,۰۰۰,۰۰۰

تعداد دفعات بازدید  
(Impression)

۱,۵۰۰

کامنت  
(Comment)

۳۶,۰۰۰

لایک  
(Like)

۵۶۴,۰۰۰

تعداد بازدید کننده منحصر به فرد  
(Reach)

/۷۵

# پر طرفدارترین پست های سال



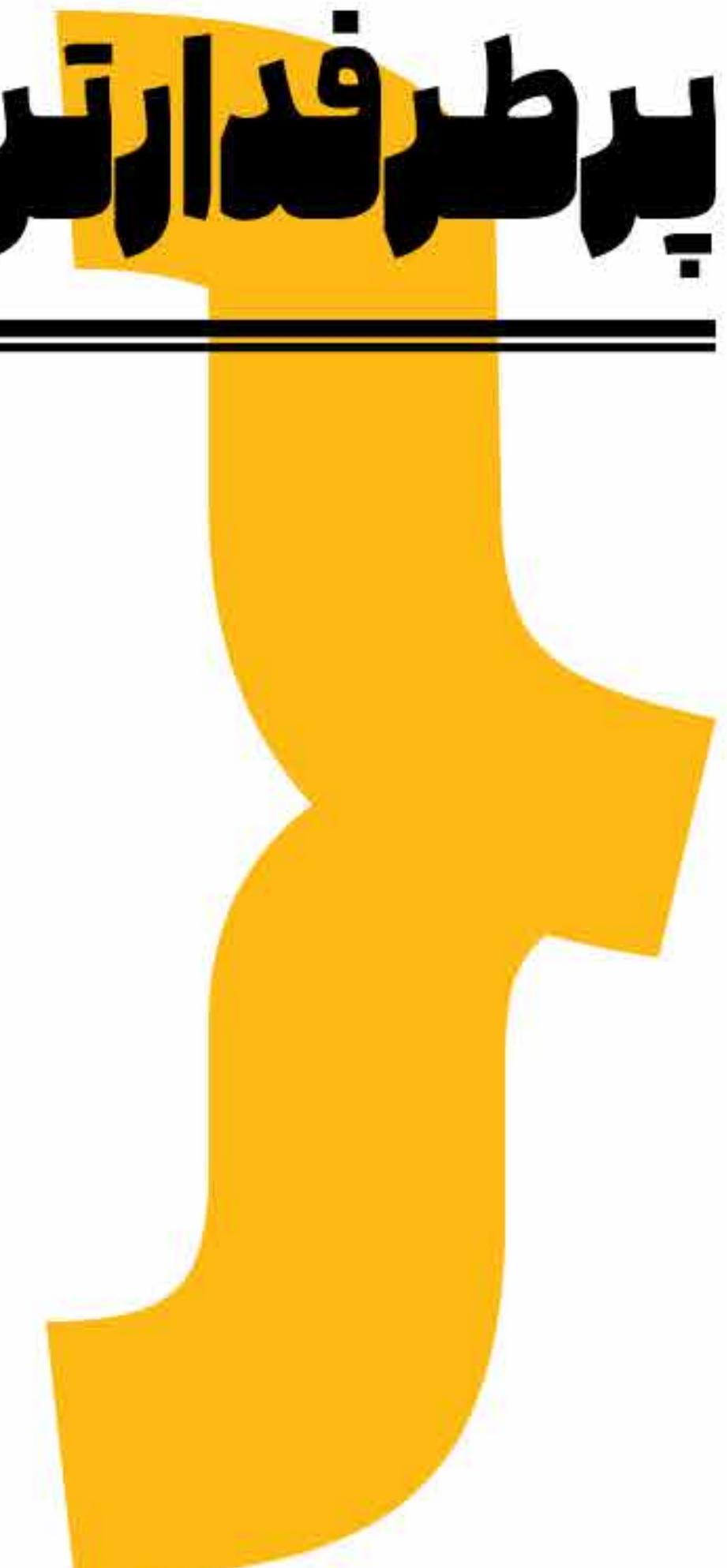
۱۳- خاطره بازی با دفتر  
قدیمی علی بابا



۱۲- قدم به قدم در دفتر  
روز اول



۱- روز سرگرمی  
اتاق بازی علی بابا



## توبیتر علی‌بaba به زبان اعداد

لزار تماسا

۲۶

درصد رشد فالوور  
توبیتر



۸۸۷

تعداد رشد فالوور  
توبیتر



۱۵۷

تعداد پست‌های  
۱۴۰۰



۷۴۱،۰۰۰

تعداد دفعات بازدید  
(Impression)



۷۰،۵۰۰

لایک  
(Like)



/vv

# پر طرفدار ترین توییت‌ها



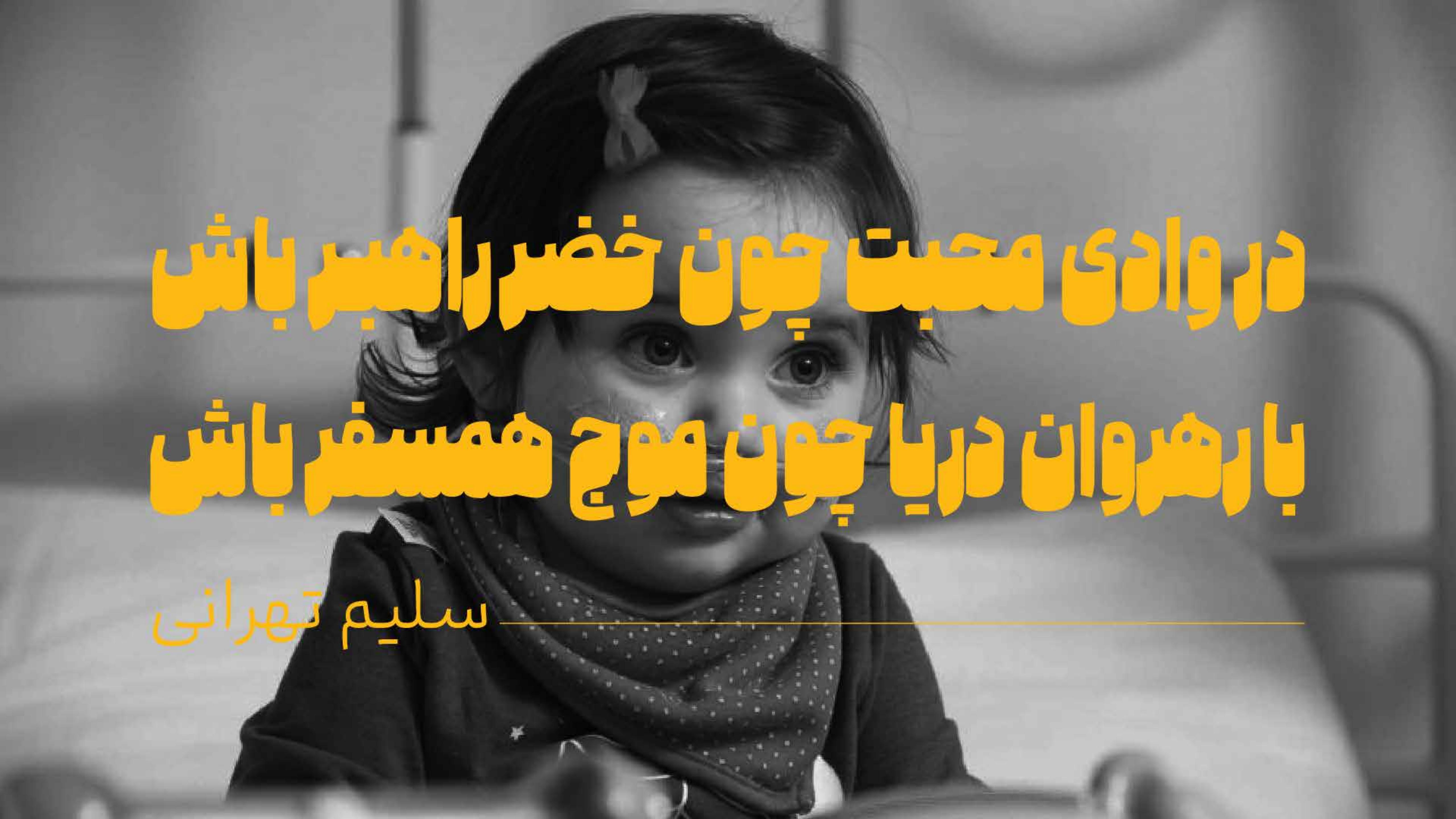
## ۱- چالش شهریابی



## ۲- سفر به روایت کودکان



## ۱- چالش سفرسازی



در وادی محبه پون خضر را هب باش  
باره هوان در بی پون سوچ شمس فر باش

سلیم تهرانی

درباره سایمپلیکس  
سیمیرغ، بال تعدد انسانی علی بابا نسبت به جامعه

/ \*

**سیمرغ، موسسه خیریه تامین سفر و اقامت بیماران و نیازمندان،  
بال مسئولیت اجتماعی علی‌باباست** و امکان سفرهای درمانی را برای افراد بیمار از مناطق  
کم‌برخوردار فراهم می‌کند. این موسسه در سال ۱۴۰۰ ارکوردهای امیدوارانه‌ای را جا کرد  
که در ادامه درباره آن‌ها صحبت می‌کنیم.

# ۹۰ درصد سهم پرواز

---

سیمرغ خود را متعهد به مراقبت با کیفیت از مسافرانش می داند؛ بنابراین از مجموع سفرهای درمانی تامین شده، حدود ۶۵ درصد آن ها به علت و خامت حال بیماران و به توصیه پزشکان، با هواپیما انجام شده است.

---

# ۳۴ موسسه هم پرواز

---

تعداد موسساتی که در سال ۱۴۰۰ از خدمات سیمرغ استفاده کرده اند به نسبت سال گذشته ۱۳۵۰ درصد رشد داشته است. از جمله این موسسات می توان به این نامهای آشنا اشاره کرد: **انجمن اهدای عضو ایرانیان / موسسه خیریه کودکان فرشته‌اند / خانه آرمان عمداد / انجمن اتیسم ایران / بیمارستان های تخصصی اطفال تهران / سازمان هلال احمر ایران**

---

# ۷۱ درصد رشد در تعداد سفر

---

موسسه سیمرغ از ۸۴۷ سفر درمانی در سال ۱۳۹۹ به ۱۴۵۰ سفر درمانی در سال ۱۴۰۰ رسیده است.

---

# همکاری با وزارت بهداشت



در آذرماه ۱۴۰۵ تفاهمنامه‌ای ۱۴۸ امراهه با وزارت بهداشت به امضارسید که براساس آن، تمام بیمارستان‌های تخصصی اطفال در شهر تهران برای تامین رایگان سفرهای درمانی کودکان بیمار (از مناطق کم برخوردار) می‌توانند از حمایت موسسه سیمرغ بهره‌مند شوند.

# دریافت تقدیرنامه از هلال احمر

/ \*

در سال ۱۴۰۰ بیش از ۲۰۰ قطعه بلیط برای پزشکان و پیراپزشکان داوطلب در طرح کاروان سلامت تهیه شد و حدود ۱۵ هزار نفر از هموطنان عزیزمان از خدمات تیم‌های پزشکی اعزامی علی‌بابا به استان‌هایی همچون سیستان و بلوچستان و هرمزگان استفاده کردند. به همین خاطر، سازمان هلال احمر ایران در روز جهانی داوطلب (۱۴ آذرماه ۱۴۰۰) از این خدمت تقدیر کرد.

گام در راه خود مخوب از دوران و دیگر  
دانش کوچ را بین فنر گام زمان است

سایه



# درباره چالش‌ها و ناهمواری‌ها

## از نگاه متخصصان علی بابا در ۱۴۰۰

\*/ \* در کنار تمام دستآوردهایی که مروارشان کردیم، روی دیگری از سکه هم هست و آن هم چالش‌ها و ناهمواری‌هایی است که همیشه در راه پیشرفت و توسعه وجود دارد. برای شناسایی و بازگویی این چالش‌ها سراغ متخصصان علی بابایی رفتیم و از آن‌ها خواستیم که این چالش‌ها را به تفکیک مطرح کنند.

\*/ \* چرا چالش‌ها را بررسی و بازگو می‌کنیم؟ چون معتقدیم مسیر و حرکت بدون ناهمواری و چالش معنا ندارد. رهروی واقعی چالش را می‌شناسد، آن را می‌پذیرد و راه غلبه بر آن را پیدا می‌کند.

# صنعت هوایی (پرواز داخلی)

- \* محدودیت در ظرفیت پروازها (۶۵ درصد) در ابتدای سال
- \* افزایش قیمت پروازهای داخلی از دی ماه
- \* اعمال ارزش افزوده (۵ درصد) در پروازهای داخلی
- \* کمبود ظرفیت ناوگان هوایی کشور

این چالش همیشگی با سیر نزولی کرونا و عطش جامعه به سفر بیشتر خودش را نشان داده؛ به عبارتی دیگر در اکثر مسیرها، با وجود تعدد مسافر، صندلی به میزان تقاضا وجود ندارد.

# صنعت هوایی (پرواز خارجی)

## \* اعمال ارزش افزوده

اعمال ارزش افزوده در دی ماه ابلاغ شد، اما به مرور توسط برخی شرکت‌های هواپیمایی حذف شد. بنابراین شفاف نبودن قانون در کنار عدم وجود روابط در شرکت‌های هوایی، باعث تشدید شبیه در بازار و حتی افزایش قیمت ۲۵ تا ۳۵ درصدی در بعضی از مسیرها شد.

## \* محدودیت‌های کرونایی

- تغییر مداوم مجوز بهداشتی ورود به کشور (تست، واکسن و ترکیبی از این دو)
- کاهش بازه زمانی تست برای ورود به کشور از ۹۶ ساعت به ۷۲ ساعت
- بلا تکلیفی مسافران به دلیل تغییر شرایط کرونایی در کشورهای مقصد
- محدودیت واکسن در برخی کشورها

# صنعت ریلی (قطار)

- \* عدم امکان برنامه‌ریزی سفر برای مسافران قطار به علت پیش فروش بلیط‌ها در بازه‌های کوتاه‌مدت
- \* ظرفیت ناوگان محدود و توسعه نیافته (علی‌رغم تقاضای بالا)
- \* اجرای فاصله‌گذاری اجتماعی (علی‌رغم اجرانشدن این پروتکل در سایر صنایع حمل و نقل)

# صنعت جاده‌ای (اتوبوس)

مقاومت کلی صنعت نسبت به آنلاین شدن بازار \*

جاماندن قیمت بلیط اتوبوس‌ها از نمودار رشد قیمت‌ها \*

کاهش دستوری و ناگهانی کارمزد OTA‌ها (ارائه‌دهندگان آنلاین خدمات \*

گردشگری) توسط ارگان‌های غیرمرتبط و ضرردهی OTA‌ها

# صنعت هتل داری

## نیود توجیه اقتصادی برای سرمایه‌گذاری روی ساخت هتل \*

قیمت گزاف زمین، هزینه‌های بالای ساخت و ساز و ترازنبودن درآمد در بازگشت سرمایه، از ریشه‌های اصلی این چالش است. از آنجایی که این صنعت به زیرساخت‌های گردشگری کشور مثل پروازها وابسته است؛ بنابراین از کامل نبودن سبد و ظرفیت محدود ناوگان حمل و نقل (به ویژه هوایی و ریلی) تاثیر می‌گیرد.

## نیود زیرساخت نرم افزاری یکپارچه در هتل‌ها \*

این موضوع باعث می‌شود که هتل‌ها نتوانند به سیستم‌های آنلайн فروش متصل شوند؛ درنتیجه ظرفیت فروش و درآمدشان کاهش پیدامی کند و هزینه بازاریابی‌شان بیشتر می‌شود.

# صنعت هتل داری

## کمبود نیروی انسانی آموزش دیده در هتل ها \*

تمایل کم جامعه برای ورود به شغل های مربوط به هتل داری (به علت دریافتی پایین و کمبود مراکز آموزشی مرتبط)، دلیل اصلی این مشکل است. علاوه بر این، هتل های انگشت شماری هستند که به آموزش افراد اهمیت می دهند و در این زمینه سرمایه گذاری می کنند.

# صنعت تور

## توسعه نیافتنگی تورهای تجربه محور در کشور \*

به دلیل ازدیاد روزافزون بازیگران صنعت تور، حاشیه سود این صنعت به شدت در حال کاهش است. این موضوع باعث شده تا قدرت توسعه برای سرمایه‌گذاری روی تورهای تجربه محور (که حاشیه سود مناسبی هم دارند) از بین برود.

به علاوه یکی از موانع پیش روی رشد بیشتر این بازار، تامین نقدینگی در آژانس‌هاست. آژانس‌ها در دوره کرونا شرایط مالی سختی را گذراندند و بخشی از نقدینگی خود را برای زنده نگهداشتن کسب‌وکار هزینه کردند.

# صنعت تور

## ظرفیت محدود تور و افزایش قیمت آن در دوران کرونا \*

ظرفیت پرواز و بعضی هتل‌های موجود در کشور در بازه پر تقاضای سفر، پاسخگوی نیاز بازار نیست؛ در نتیجه باعث می‌شود قیمت تورها به صورت ناگهانی افزایش پیدا کند. متأسفانه این اتفاق، هزینه‌های سفر را برای خانواده‌ها در تعطیلات افزایش می‌دهد و در بسیاری از موارد، مانع سفر آن‌ها می‌شود.



# نَقْطَةُ سَرِّ خَط

گزارشی که خواندید، روایت ۱۴۵ روز همسفری در سال ۱۴۰۰ است.

اگرچه هر سفری مبدأ و مقصد دارد و هر سالی شروع و پایان، اما سفر توسعه و تحول هیچ آغاز و پایانی ندارد.

در آغاز سال ۱۴۵ نقشه را سر خط می‌گذاریم و مثل روز اول، راه کوههای بدون قله را در پیش می‌گیریم.

**برای ما هر روز، روز اول است؛  
روز اول تحول، تعهد، خلق و توسعه.**

علي بابا \*

فلاسفه سفر



alibaba.ir