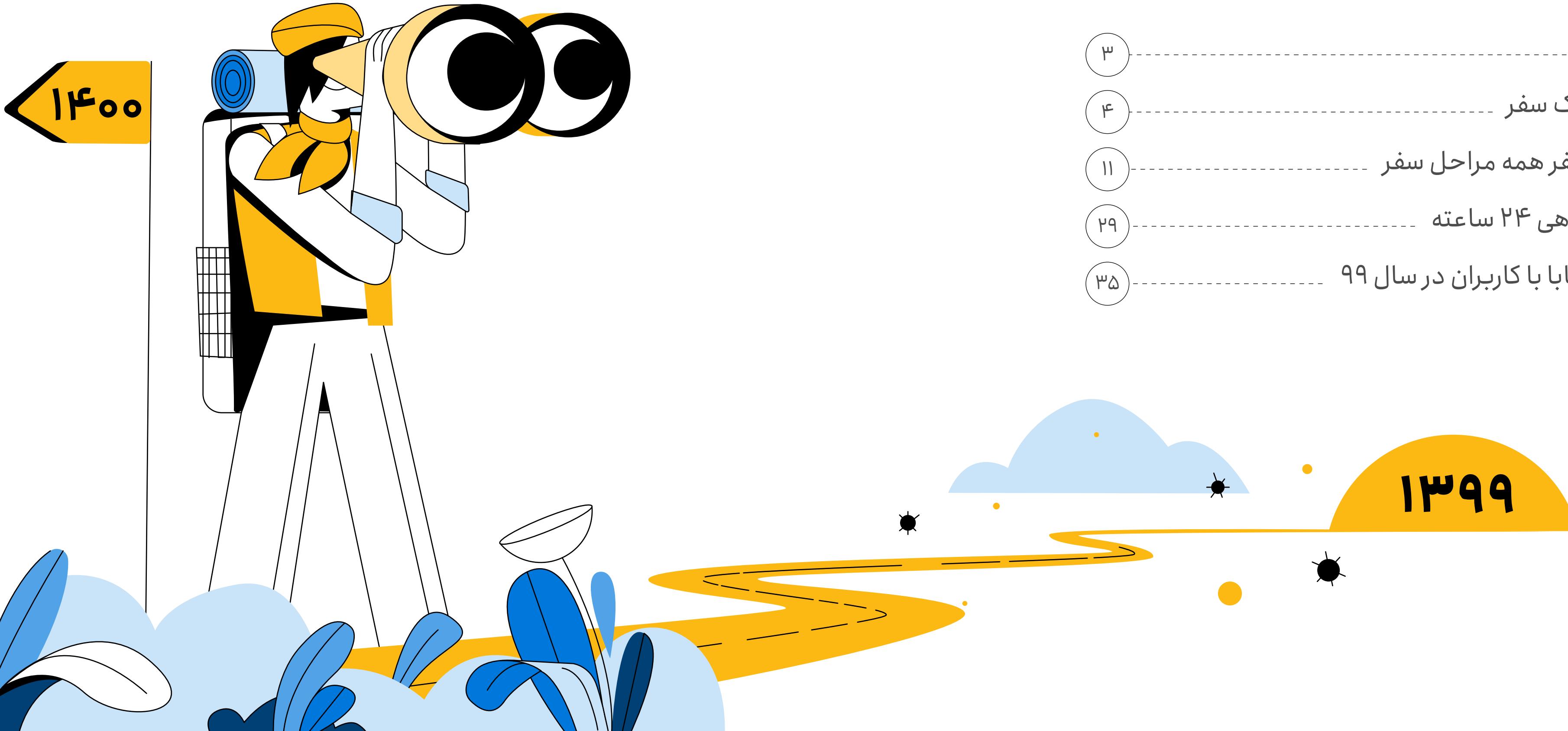


یک سال با کرونا

گزارش جامع علی‌بابا در سال ۹۹



فهرست



مقدمه

بخش اول: علی‌بابا، رتبه یک سفر

بخش دوم: علی‌بابا، همسفر همه مراحل سفر

بخش سوم: قصه یک همراهی ۲۴ ساعته

بخش چهارم: تعامل علی‌بابا با کاربران در سال ۹۹

۳

۴

۱۱

۲۹

۳۵

مقدمه؛ در ۹۹ چه گذشت؟

سال ۹۹ در حالی آغاز شد که به خاطر شیوع کرونا، پای همه مردم دنیا به خانه بسته شده بود. نسل معاصر با پدیده‌ای دست‌وپنجه نرم می‌کرد که تا به حال آن را تجربه نکرده بود؛ با این همه ذهن امیدوارش نمی‌خواست باور کند که ماجرای خانه‌نشینی و فاصله‌گذاری اجتماعی بیشتر از آنچه که فکرش را می‌کند بر در خانه‌اش خیمه‌زده است؛ نوروزی که می‌توانست مثل همیشه فرصتی باشد برای گشت‌وگذار، برای اولین بار به سوت و کورترین نوروز سال‌های اخیر تبدیل شد.

با اینکه کرونا با سلامتی هیچ کدام از مردم دنیا شوکی نداشت، اما میان کسب‌وکارها تبعیض قائل شد. کرونا برای بخشی از کسب‌وکارها مژده روزهای خوش توسعه بود و برای برخی دیگر بحرانی بزرگ برای ادامه راه.

روایت آنچه که در سال کرونا بر علی‌بابا و علی‌بابایی‌ها گذشت، روایت عبور از بحران است. علی‌بابا در سال ۹۹ به یک کشتی عظیم می‌ماند که با تمام قوایک شب طوفانی را در اقیانوسی عمیق پشت سر گذاشته است.

اینکه سال ۹۹ برای علی‌بابا چگونه بود و در نهایت از دل این تهدیدها چه دستاوردهایی به ثمر نشست، موضوع اصلی این گزارش است.



علی‌بابا، رتبه یک سفر

بخش اول



درباره شرکت سفرهای علی‌بابا

شرکت سفرهای علی‌بابا در مرداد ۹۳ فعالیت خود را به صورت رسمی و با وب‌سایت alibaba.ir آغاز کرد. در این شش سال حضور، سبد کاملی از محصولات سفر شامل بلیط هوایپیما، بلیط قطار، بلیط اتوبوس، هتل و تور را به همراه پشتیبانی شایسته ۲۴ ساعته، به مردم ایران عرضه کرده‌ایم.

علی‌بابای امروز بیش از ۶۰ درصد سهم بازار گردشگری آنلاین را در اختیار دارد و عنوان «رتبه یک سفر» را یدک می‌کشد.

محصولات ما در علی‌بابا به بلیط و هتل ختم نمی‌شود و در تمام این سال‌ها تلاش کرده‌ایم تا با کمک محصولات محتوایی، منابع اطلاعاتی کاملی برای خلق تجربه شایسته سفر در اختیار مسافران بگذاریم و همسفر هر لحظه از سفرهایشان باشیم.

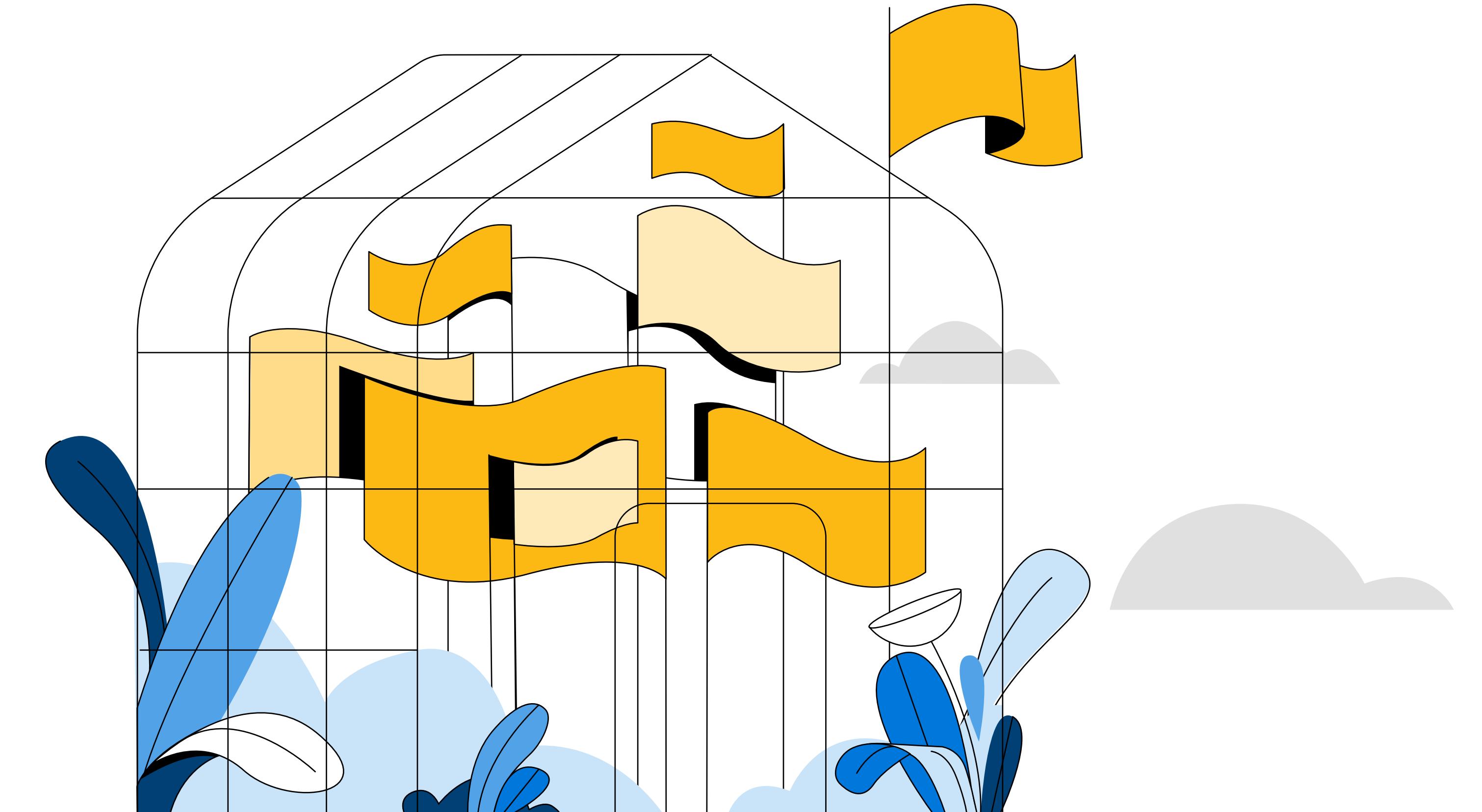
شرکت سفرهای علی‌بابا، یکی از شرکت‌های زیرمجموعه گروه علی‌بابا است که در ادامه با آن آشنا می‌شویم.



آشنایی با گروه علی‌بابا

گروه علی‌بابا از شرکت‌هایی تشکیل شده که با قدرت گرفتن از تکنولوژی، رسالت‌شان را در شاخه‌های گردشگری، سلامت و هوش مصنوعی دنبال می‌کنند تا در همه این زمینه‌ها، تجربه شایسته‌ای برای همه مردم ایران خلق کنند.

تکنولوژی بستری است برای خلق ارزش در عصر ما، و ما در گروه علی‌بابا معتقدیم که با ایجاد بستری مناسب که از تکنولوژی قدرت گرفته، می‌توانیم فضای خلق ارزش را در کشور توسعه دهیم و آینده‌ای روشن را برای خودمان و هموطنانمان بسازیم.



دیگر شرکت‌های زیرمجموعه گروه علی‌بابا

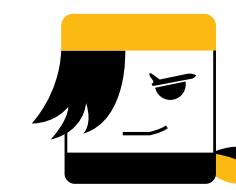
alibaba group



دستیار صوتی هوشمند فارسی‌زبان

T,000,000,000 SHA

شرکت سرمایه‌گذاری
در حوزه سفر و گردشگری



alibaba.ir

رهبر بازار گردشگری ایران
(بلیط، هتل، تور)



ارائه‌دهنده خدمات
رزرو اقامتگاه و ویلا



ارائه‌دهنده خدمات گردشگری
به شرکت‌ها و سازمان‌ها



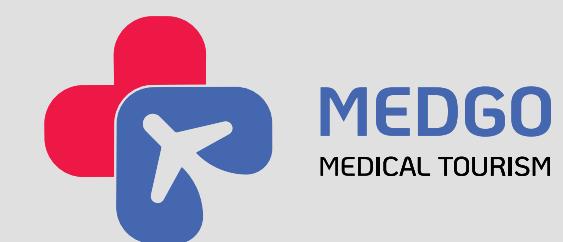
راهنمای صوتی اماكن گردشگری



پلتفرم خیریه تامین سفر
و اقامت بیماران و نیازمندان



موسسه خیریه حمایت از
کودکان بی‌سرپرست و بدسرپرست



پلتفرم گردشگری سلامت

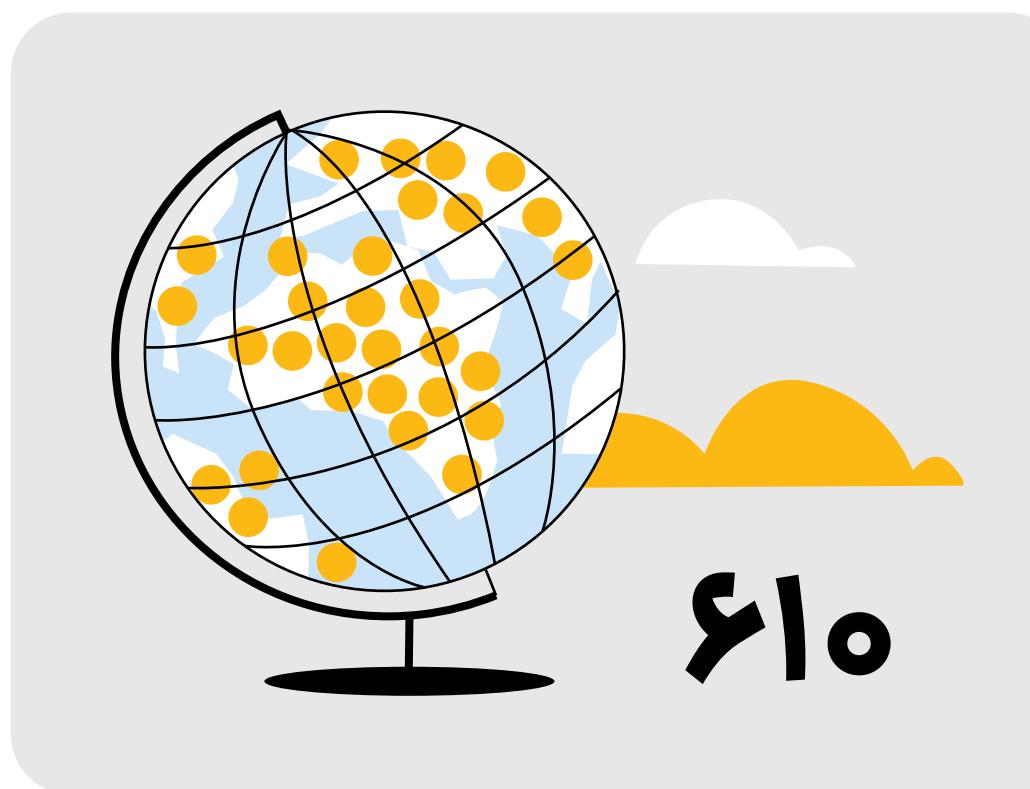


پلتفرم پرونده الکترونیک سلامت

علی‌بابای سال ۹۹ در یک نگاه



پوشش بیش از ۹۰ درصد
گزینه‌های موجود در بازار

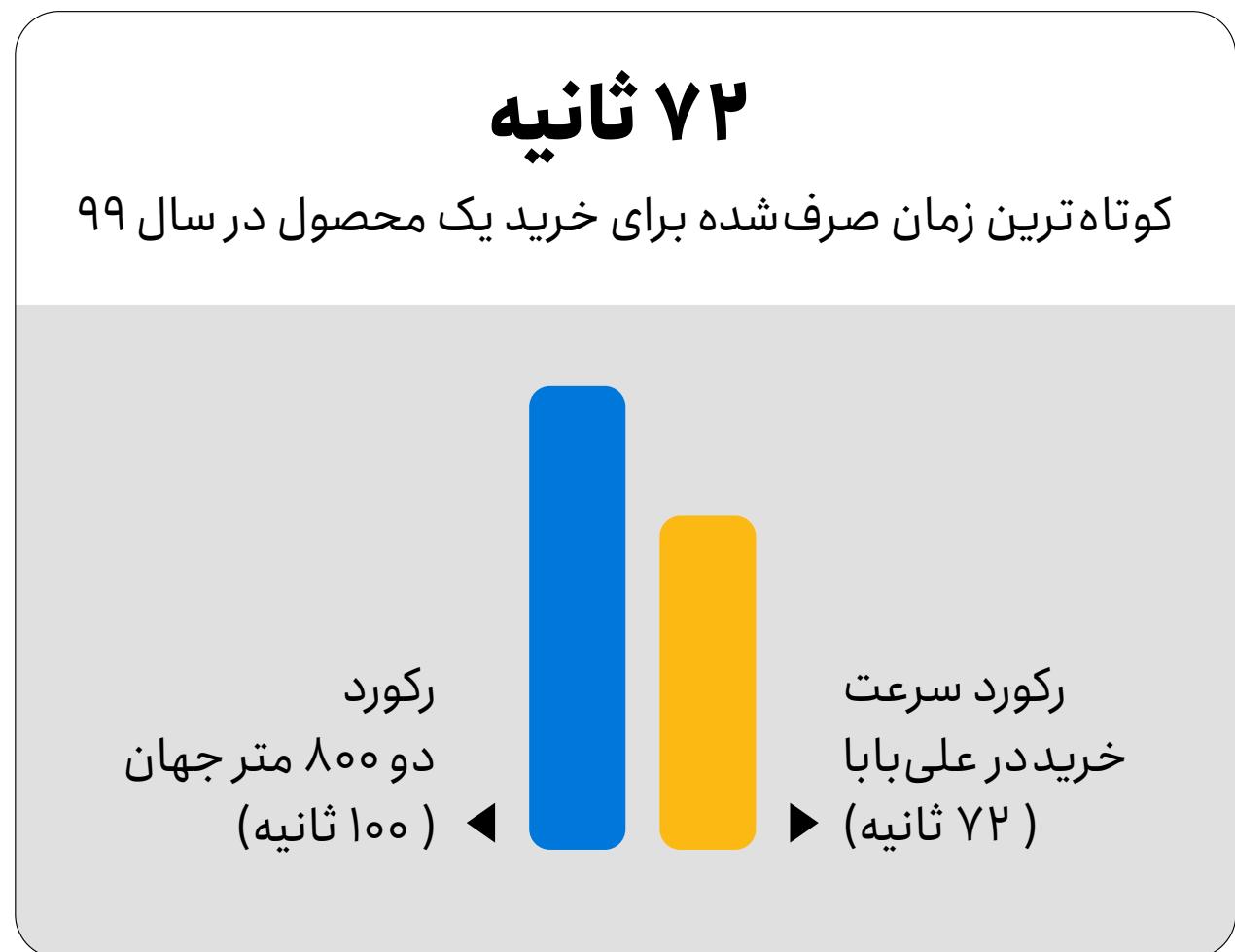
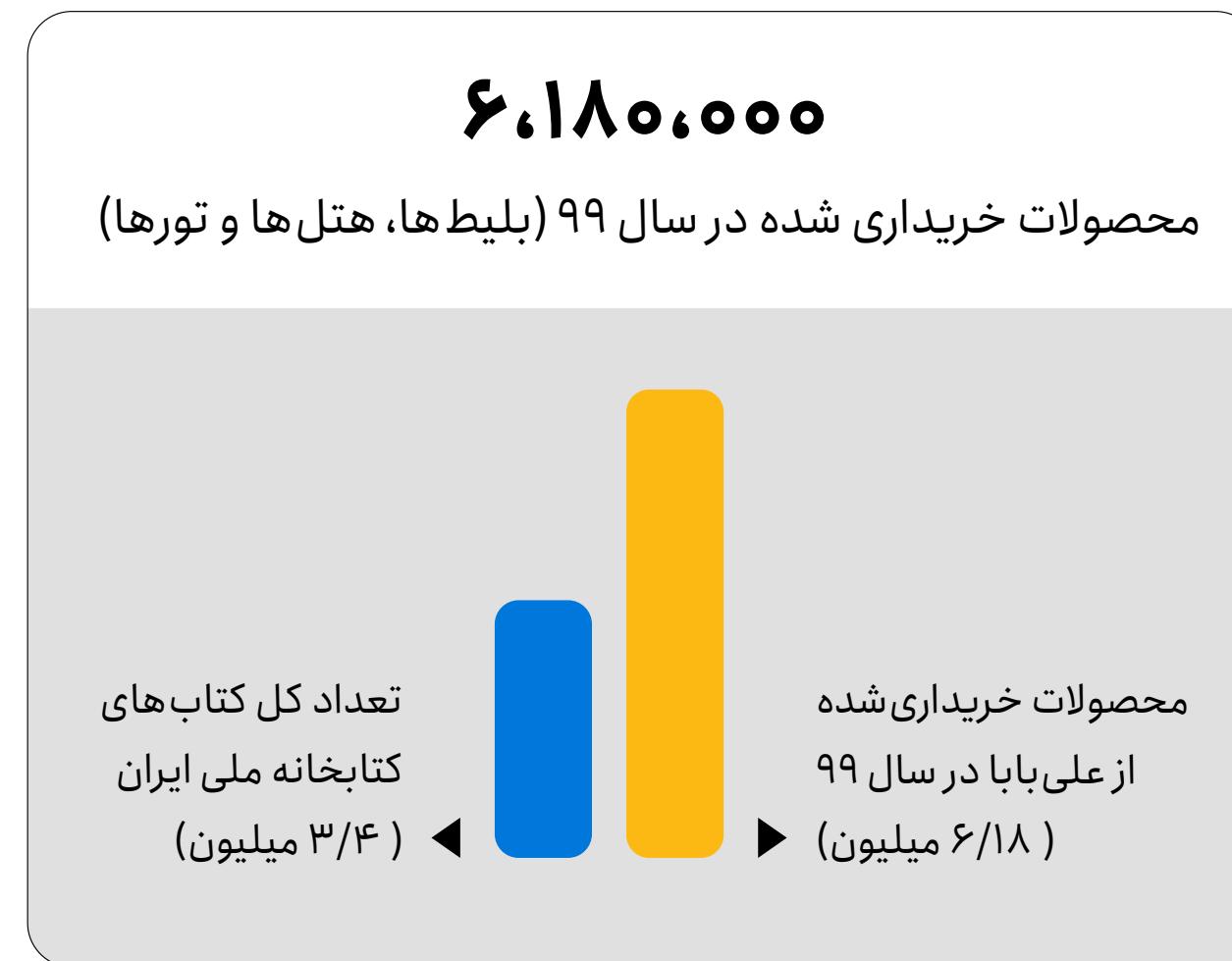
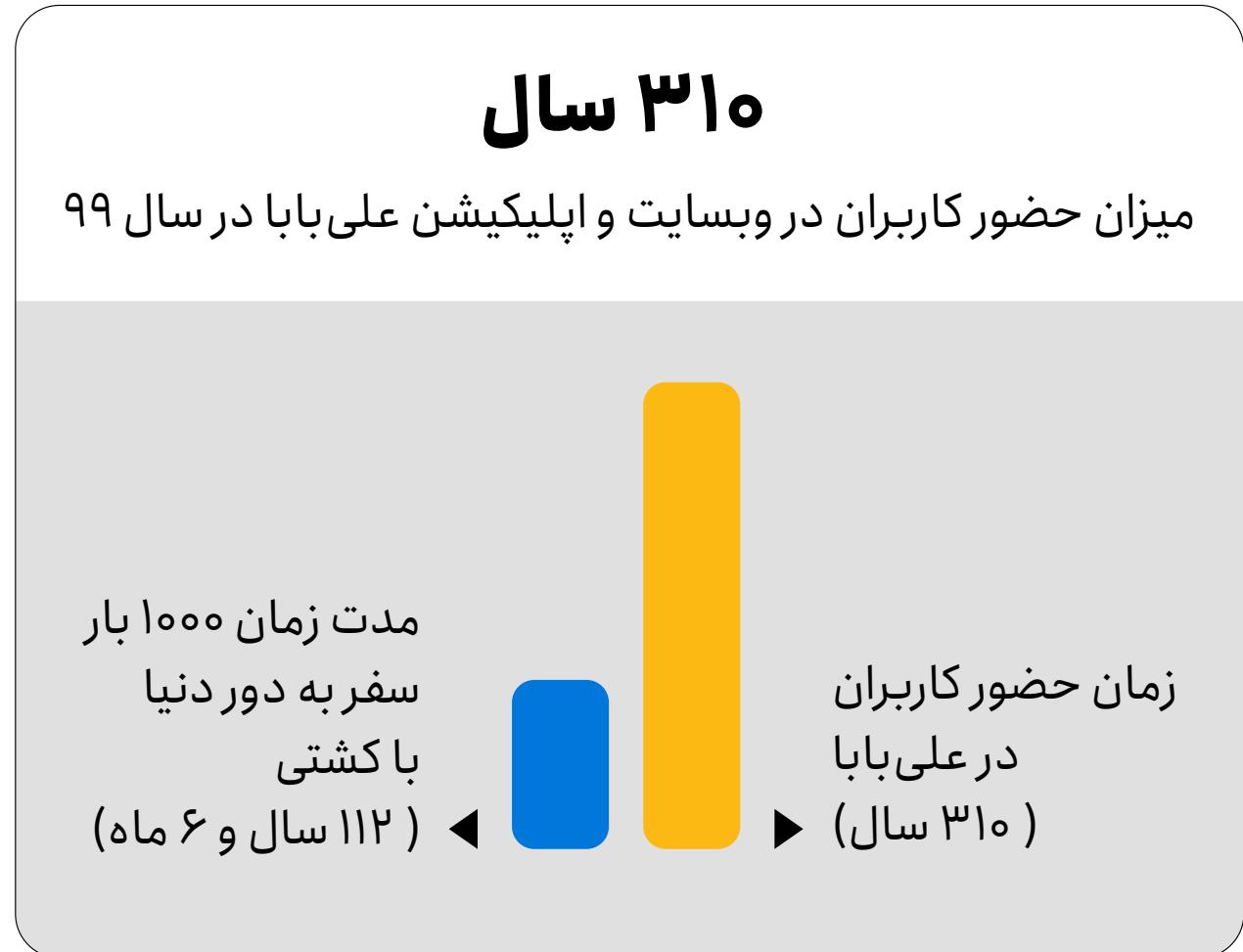


پوشش ۶۱۵ مقصد
در دنیا

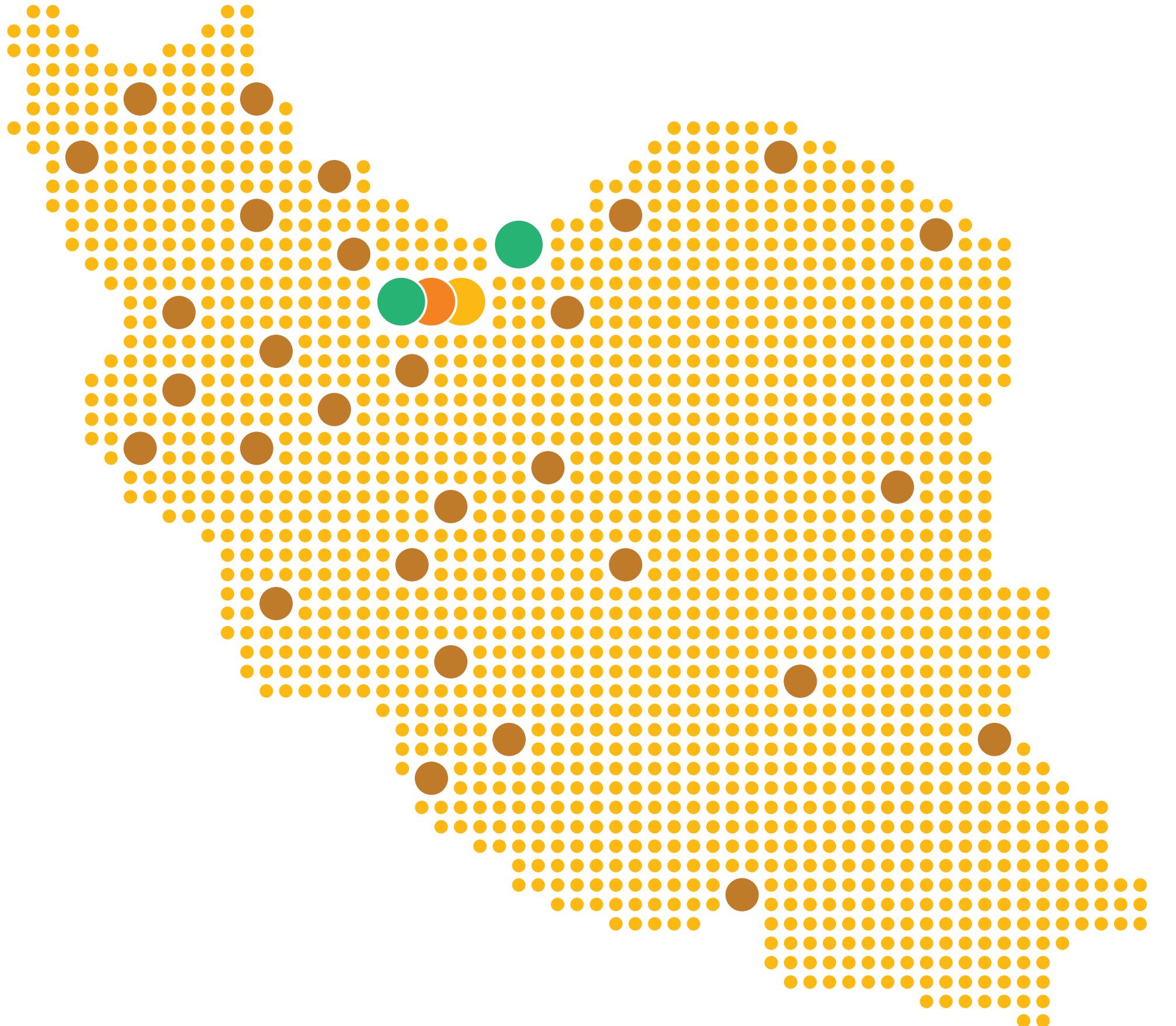


رتبه ۱ سفر و گردشگری
در کشور

علی‌بaba در ۹۹ نگاه



معرفی دفاتر علی‌بابا

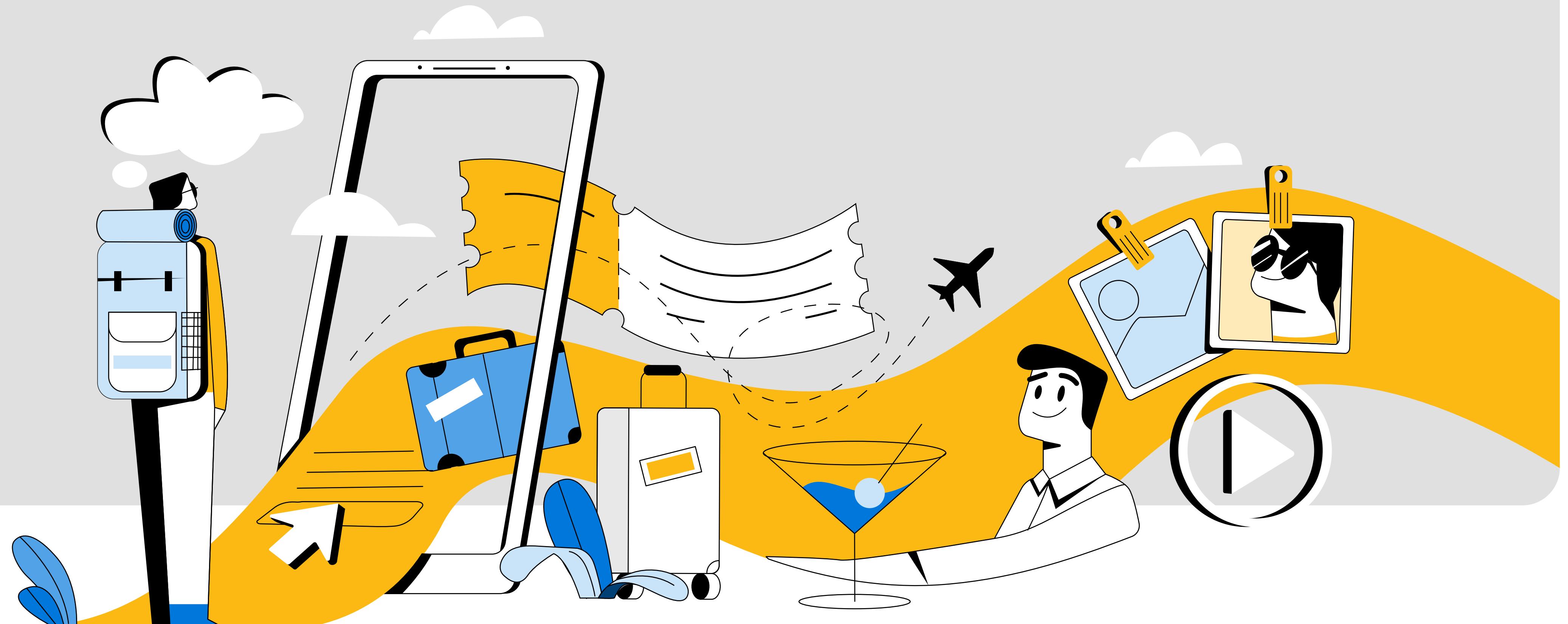


- ساختمان روز اول | دفتر مرکزی
- دفتر قیطریه | شعبه فروش حضوری
- ساختمان یارا و گرگان | دفاتر پشتیبانی استان تهران و گلستان
- بزرگترین دفتر علی‌بابا: خانه همه علی‌بابایی‌ها!

با شیوع کرونا، علی‌بابایی‌ها دورکار شدند تا از شر ویروس در آمان بمانند. تیم تکنولوژی، به سرعت امکانات لازم برای دورکاری اعضا را فراهم کرد تا خانه هر علی‌بابایی، به یکی از دفاتر علی‌بابا تبدیل شود. علی‌بابایی‌ها تجهیزات مورد نیازشان را با خود به خانه برندند و جلسات و فعالیت‌هایشان را از خانه پیگیری کردند.

علی‌بابا همسفر همه مراحل سفر

بخش دوم

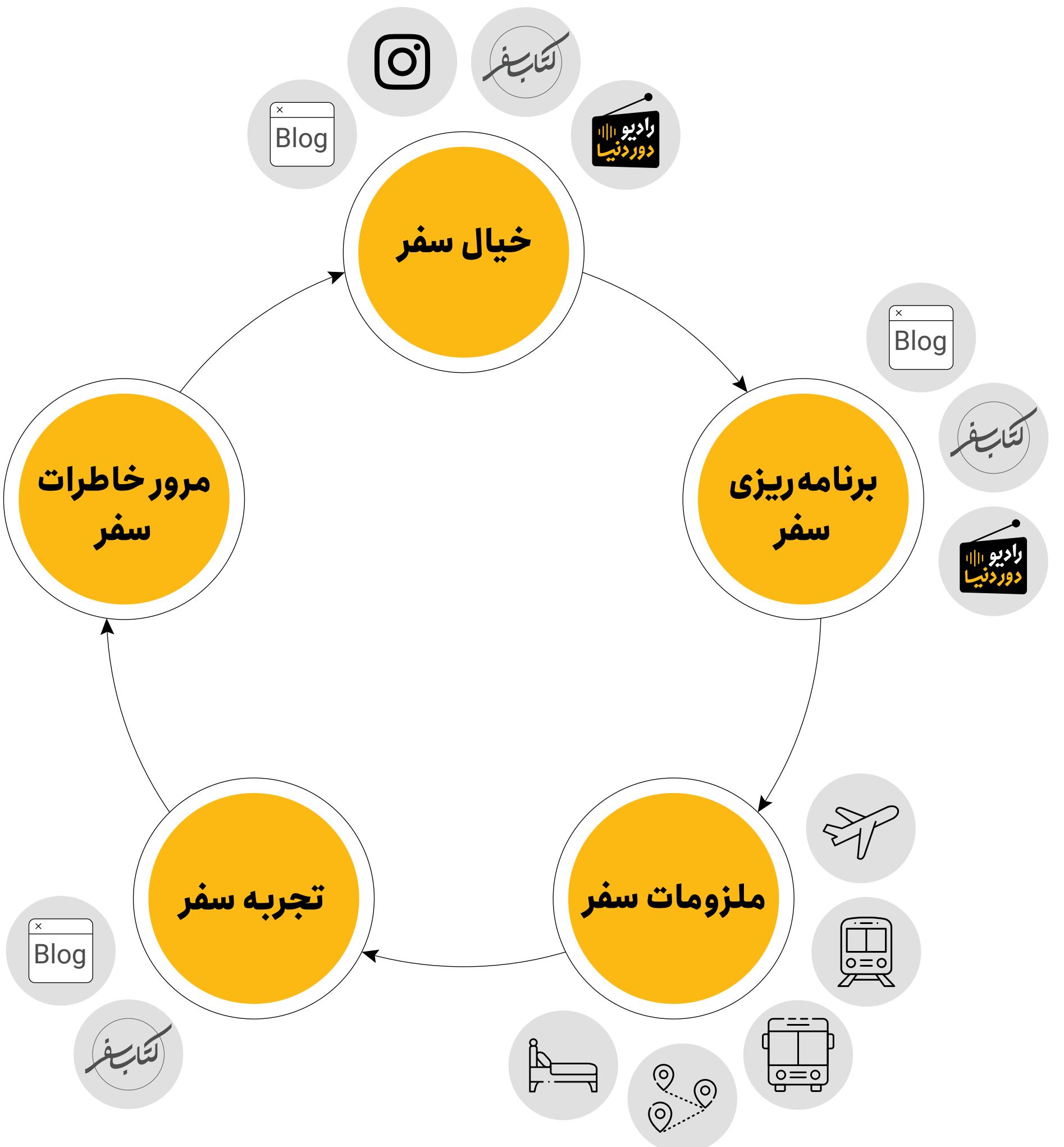


چرخه سفر

هم‌نوازی محصولات تجاری و محصولات محتوایی علی‌بابا

چرخه سفر، یک فرایند لذت‌بخش است که پنج مرحله خیال سفر، برنامه‌ریزی سفر، ملزمومات سفر، تجربه سفر و مرور خاطرات سفر را دربر می‌گیرد. درست از همان مرحله که فکر و خیال سفر را در سرمی پرورانیم، فرایند سفر آغاز می‌شود و با برنامه‌ریزی و تهیه ملزمومات سفر مثل خرید بلیط یا رزرو هتل ادامه می‌یابد، به خود سفر می‌رسد و با مرور خاطرات سفر خاتمه پیدا می‌کند.

ما در علی‌بابا سفر را این‌گونه تعریف می‌کنیم و تمام داشته‌هایمان را طوری چیده‌ایم که در تمام این پنج مرحله، همسفر خوش‌سفر کاربران باشیم. در این بخش از گزارش، تمامی فعالیت‌های مرتبط با تکمیل این چرخه را با شما در میان می‌گذاریم.



محصولات تجاری علی‌بaba

خرید تور

رزو هتل داخلی

رزو هتل خارجی

بلیط اتوبوس

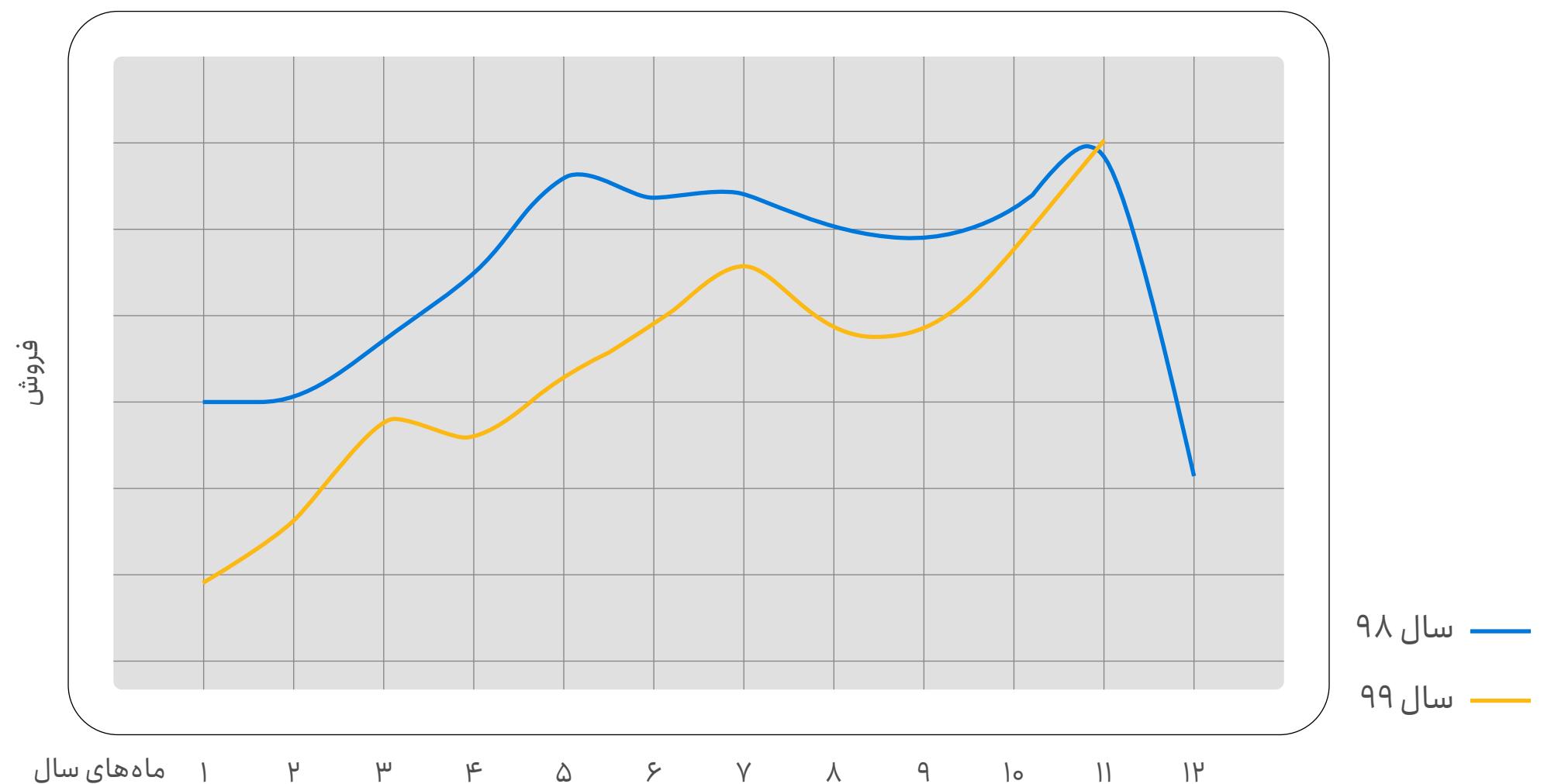
بلیط قطار

بلیط پرواز خارجی

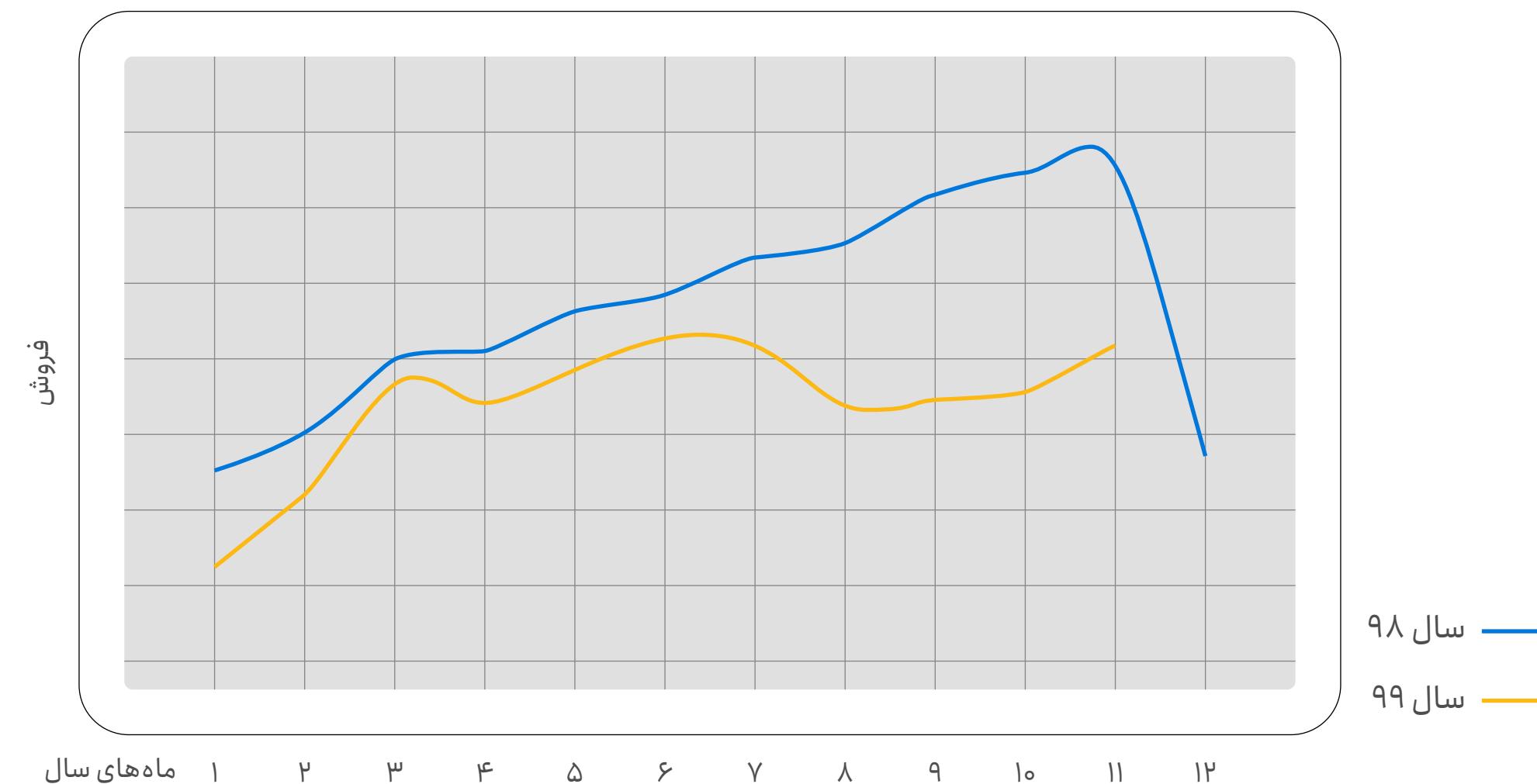
بلیط پرواز داخلی

فروش علی‌بaba در دو سال گذشته (در تمامی محصولات براساس درآمد ناخالص فروش)

فروش علی‌بaba در دو سال گذشته (در تمامی محصولات براساس تعداد خدمات فروخته شده)



داده‌های نمودار بالا از ابتدای سال ۹۹ تا پایان بهمن ماه این سال جمع‌آوری شده‌اند.



داده‌های نمودار بالا از ابتدای سال ۹۹ تا پایان بهمن ماه این سال جمع‌آوری شده‌اند.

میانگین قیمت محصولات در سال ۹۹

میانگین قیمت محصولات در سال ۹۹

محصول	قیمت میانگین (ریال)
پرواز داخلی	۱۴,۱۲۴,۲۳۸
پرواز خارجی	۵۴,۶۶۴,۴۷۵
هتل داخلی	۵,۰۵۴,۲۰۷
هتل خارجی	۱۷,۷۵۴,۱۰۶
تور	۲۸,۵۴۰,۰۰۰
قطار	۱,۱۴۹,۲۳۸
اتوبوس	۷۵۹,۷۸۳

پر طرفدارترین مقاصد (تور)



کاربران در سال ۹۹ چه انتخاب‌هایی داشتند؟ (ترین‌های سال ۹۹)

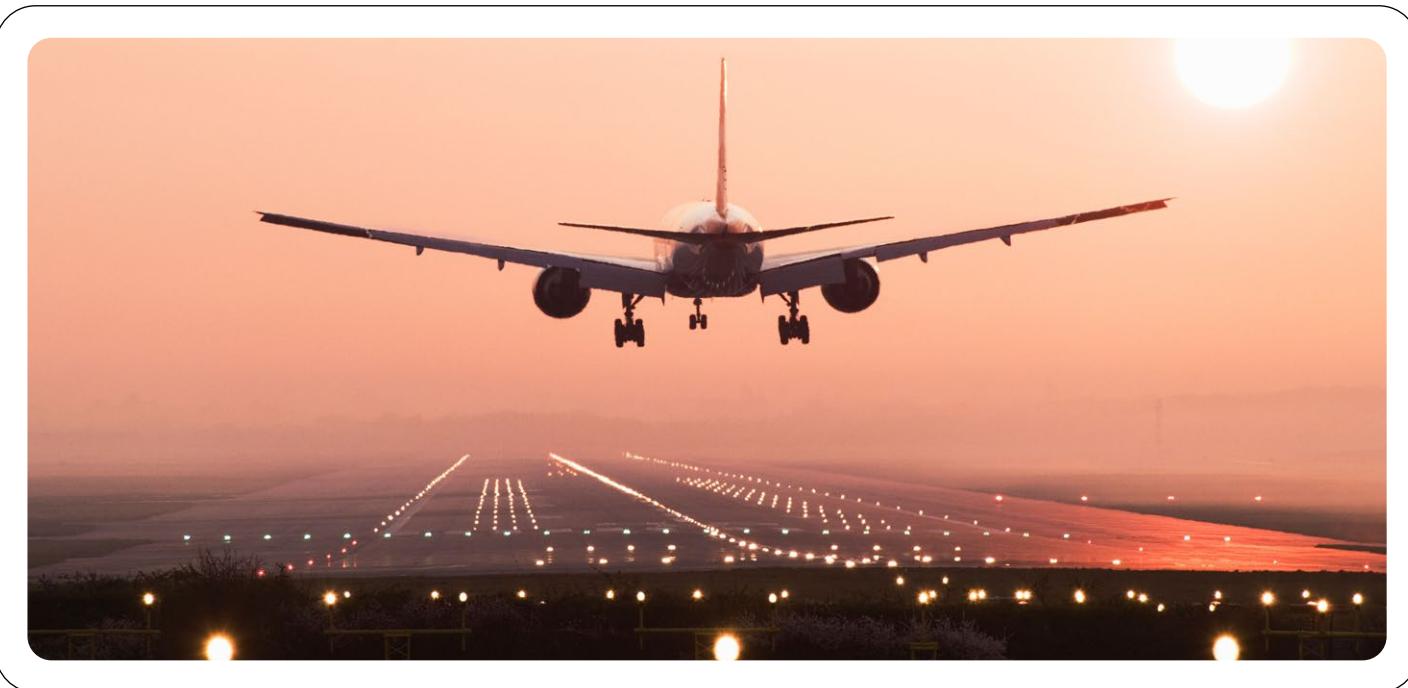
پر ترددترین مسیرها

تور	اتوبوس	قطار	پرواز خارجی	پرواز داخلی
تهران - کیش	اصفهان - تهران	تهران - مشهد	استانبول - تهران	تهران - مشهد
تهران - استانبول	تهران - اصفهان	مشهد - تهران	تهران - استانبول	مشهد - تهران
تهران - مشهد	رشت - تهران	تهران - قم	تهران - دوبی	اهواز - تهران
اصفهان - کیش	تبریز - تهران	قم - تهران	دبی - تهران	تهران - اهواز
مشهد - کیش	تهران - تبریز	تهران - تبریز	تهران - نجف	تهران - کیش
شیراز - کیش	تهران - رشت	تهران - یزد	تفلیس - تهران	کیش - تهران

پر طرفدارترین ایرلاین‌ها (پرواز داخلی)



پر طرفدارترین مقاصد (پرواز داخلی)



۱	هواپیمایی ایران ایر
۲	هواپیمایی آسمان
۳	هواپیمایی ایران ایر تور
۴	هواپیمایی زاگرس
۵	هواپیمایی آتا

۱	تهران
۲	مشهد
۳	اهواز
۴	شیراز
۵	کیش

پر طرفدارترین ایرلاین‌ها (پرواز خارجی)



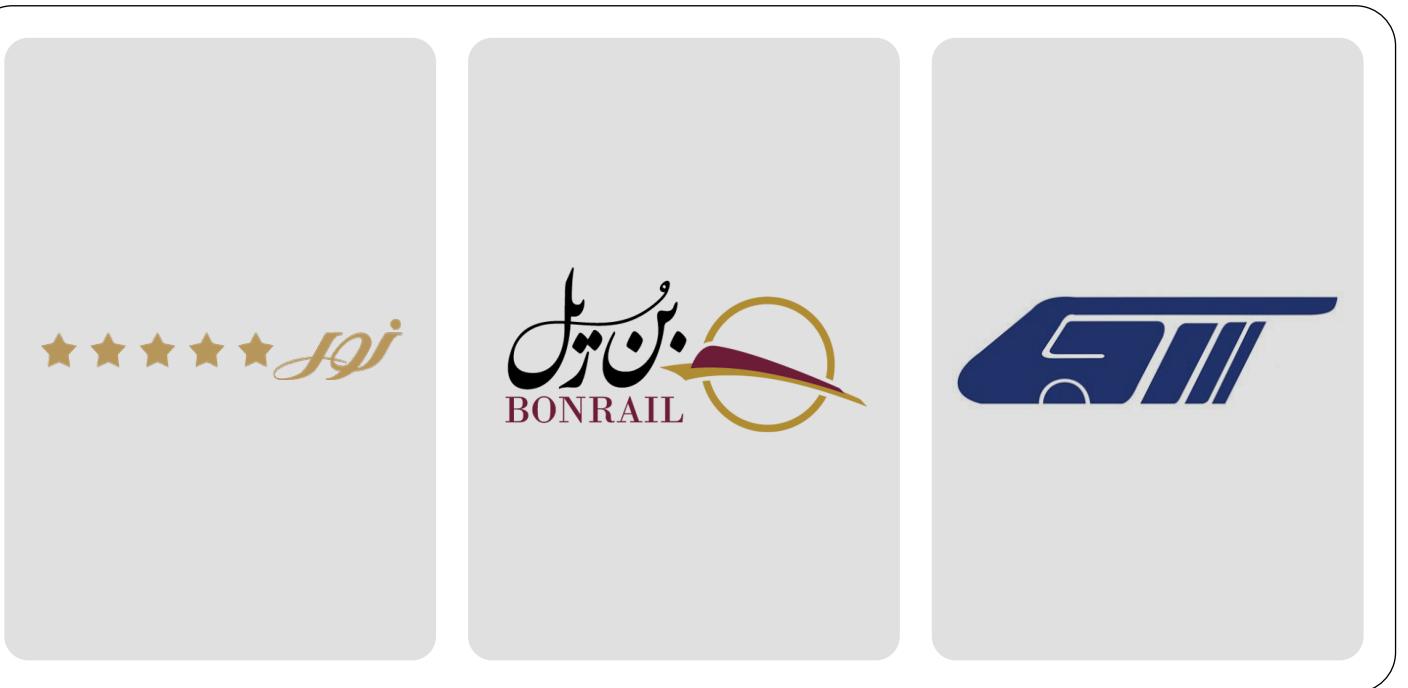
پر طرفدارترین مقاصد (پرواز خارجی)



۱	هواپیمایی ماهان
۲	هواپیمایی ترکیش
۳	هواپیمایی قطر
۴	هواپیمایی ایران ایر
۵	هواپیمایی ایران ایرتور

۱	استانبول
۲	دبی
۳	آنکارا
۴	لندن
۵	فرانکفورت

پر طرفدارترین شرکت‌های ریلی



پر طرفدارترین مقاصد (قطار)

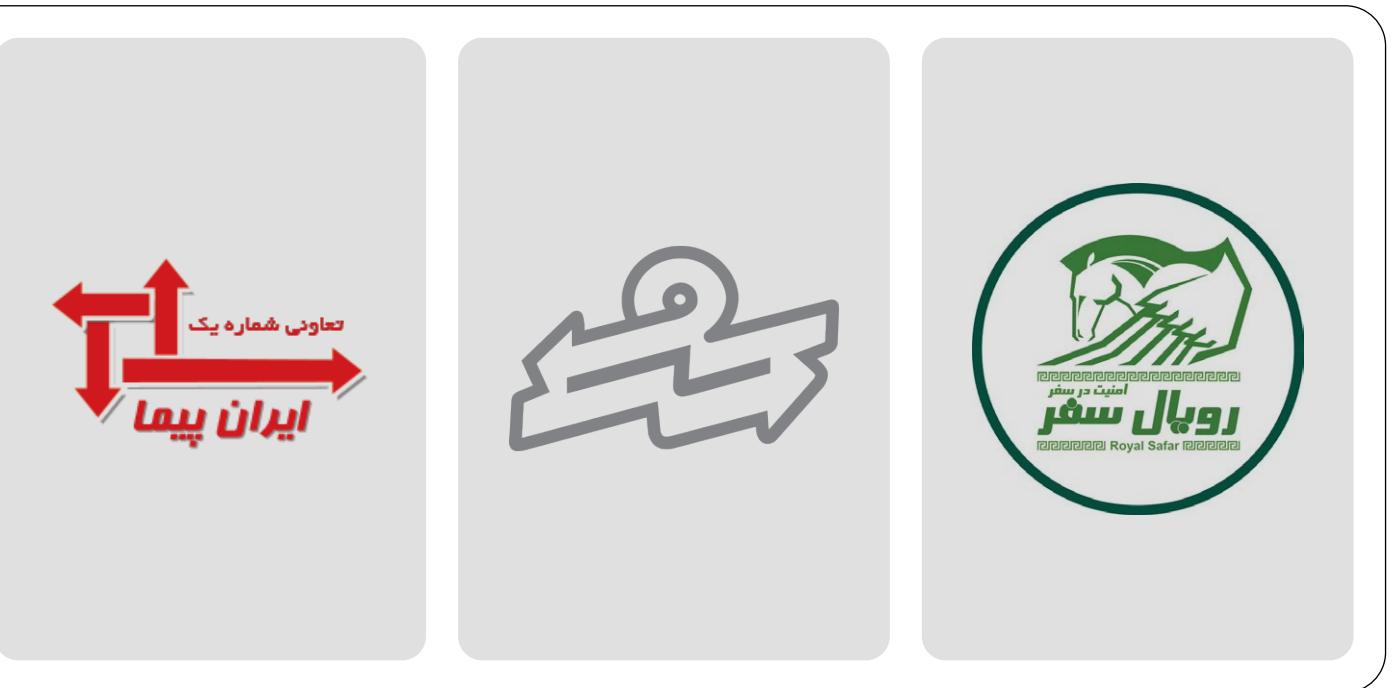


رجا	۱
بن ریل	۲
نورالرضا	۳
مهتاب سیر جم	۴
ریل تراپرس	۵

تهران	۱
مشهد	۲
قم	۳
اهواز	۴
یزد	۵

پر طرفدارترین شرکت‌های اتوبوس‌رانی

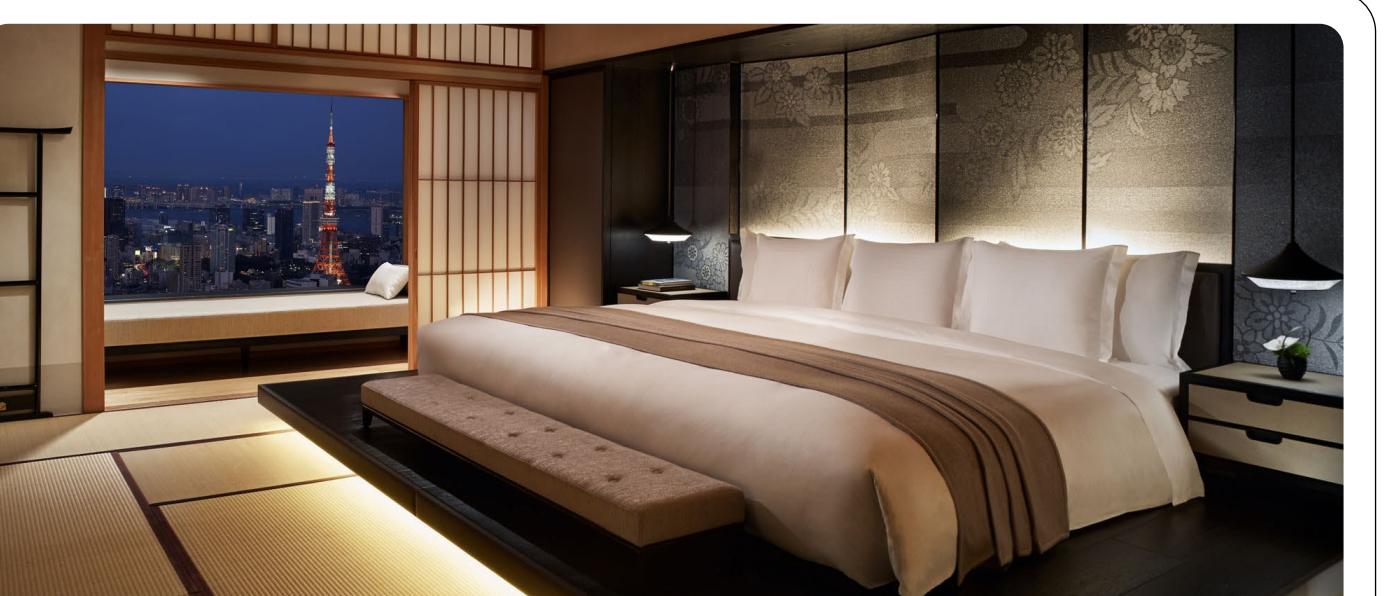
پر طرفدارترین مقاصد (اتوبوس)



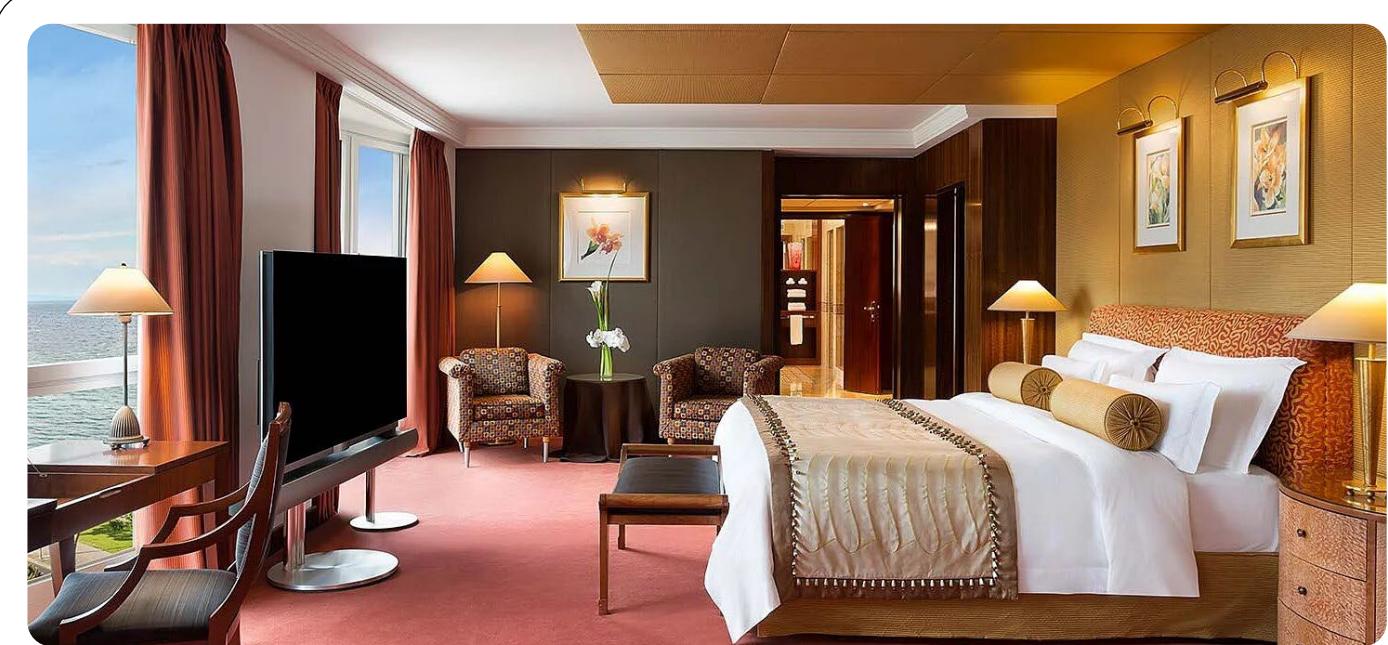
رویال سفر	۱
سپر و سفر	۲
شرکت تعاونی شماره یک ترمینال جنوب	۳
همسفر چاپک سواران اصفهان پایانه کاوه	۴
همسفر چاپک سواران پایانه بیهقی	۵

تهران	۱
اصفهان	۲
شیراز	۳
تبریز	۴
یزد	۵

پر طرفدارترین مقاصد (هتل خارجی)



پر طرفدارترین مقاصد (هتل داخلی)



ترکیه

۱

امارات

۲

اسپانیا

۳

عمان

۴

فرانسه

۵

تهران

۱

مشهد

۲

کیش

۳

شیراز

۴

تبریز

۵

رکورد فروش روزانه
تورهای داخلی و خارجی

۳۵۰+ تور

تعداد آژانس‌های
مسافرتی همکار

۷۰+ آژانس

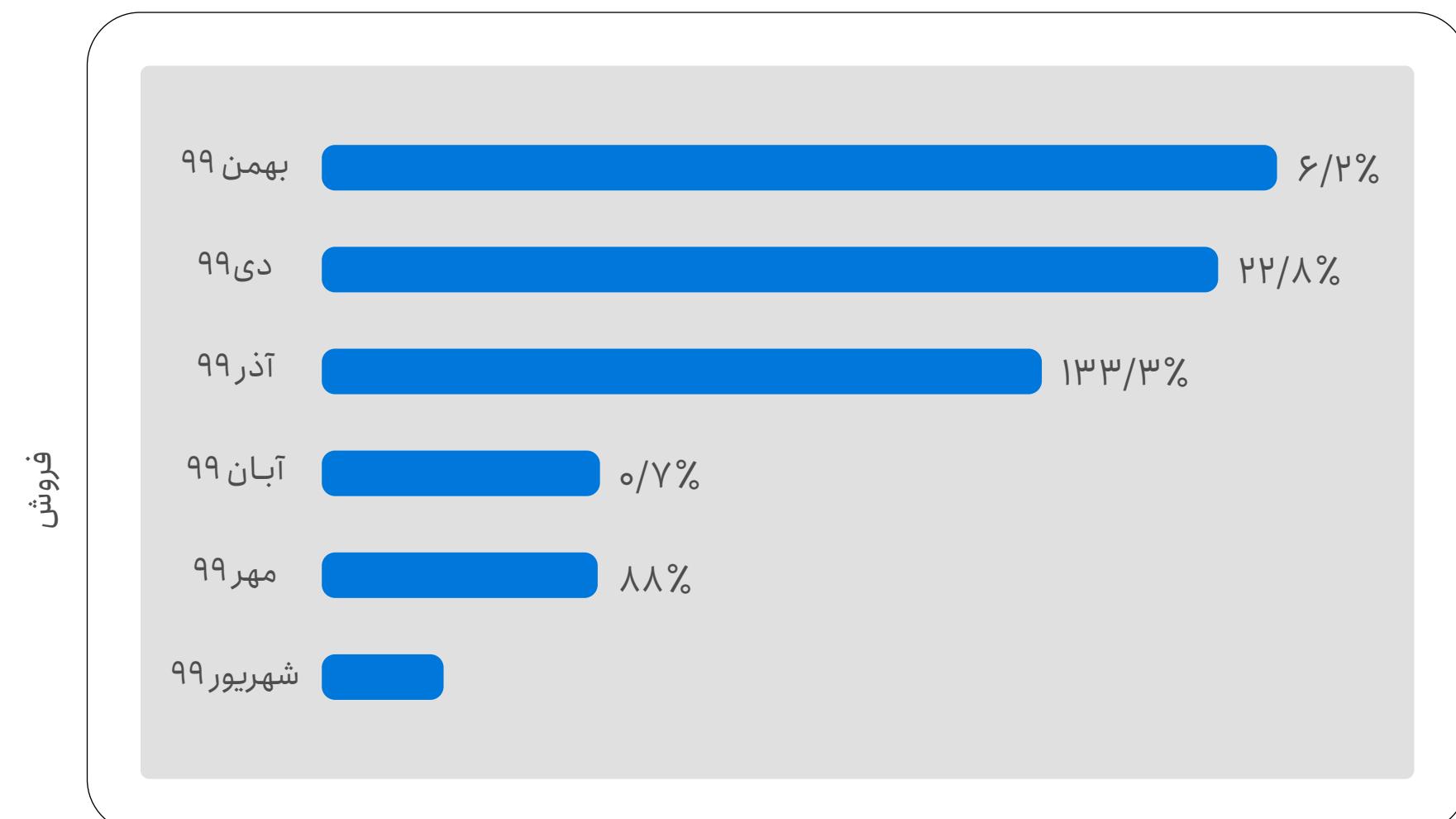
میانگین روزهای سفر
با تورهای علی‌بابا

۳ روز

میانگین مسافران
تورهای علی‌بابا در هر روز

۳۵۵ نفر

رشد فروش در پلتفرم تور علی‌بابا از زمان رونمایی



داده‌های نمودار بالا از ابتدای رونمایی بازارگاه تور تا پایان بهمن ماه سال ۹۹ جمع‌آوری شده‌اند.

پلتفرم تور علی‌بابا؛ قصه شکل‌گیری یک محصول جدید

سال ۹۹ با آمدن کرونا، کسب‌وکار بسیاری از آژانس‌های مسافرتی به شدت تحت تاثیر قرار گرفت و تعداد زیادی از آن‌ها را به تعطیلی کشیده شدند. اما در همین سال همکاری علی‌بابا برای حفظ حیات این بازیگران اصلی صنعت گردشگری، به شکلی دیگر و از طریق پلتفرم جدید تور علی‌بابا ادامه پیدا کرد. از این پلتفرم در سال ۹۹ رونمایی شد تا در واقع با کمک آن دیگر هیچ آژانسی تعطیل نشود.

پلتفرم تور علی‌بابا در واقع یک بازارگاه (Market Place) است که برای همه آژانس‌های مسافرتی این امکان را به وجود می‌آورد تا با هزینه تبلیغاتی نزدیک به صفر، بتوانند تورهای خود را در این پلتفرم تعریف کنند و به هزاران مسافر از سرتاسر ایران دسترسی داشته باشند.

از طرفی، این پلتفرم با ارائه تورهای متعدد توسط آژانس‌های مختلف از سراسر کشور، سبد متنوعی از انواع تور از هر کجا به هر کجا با «تضمين بهترین قيمت» در اختیار کاربران قرار می‌دهد تا با قدرت انتخاب بیشتری بتوانند تور مدنظرشان را انتخاب کنند.

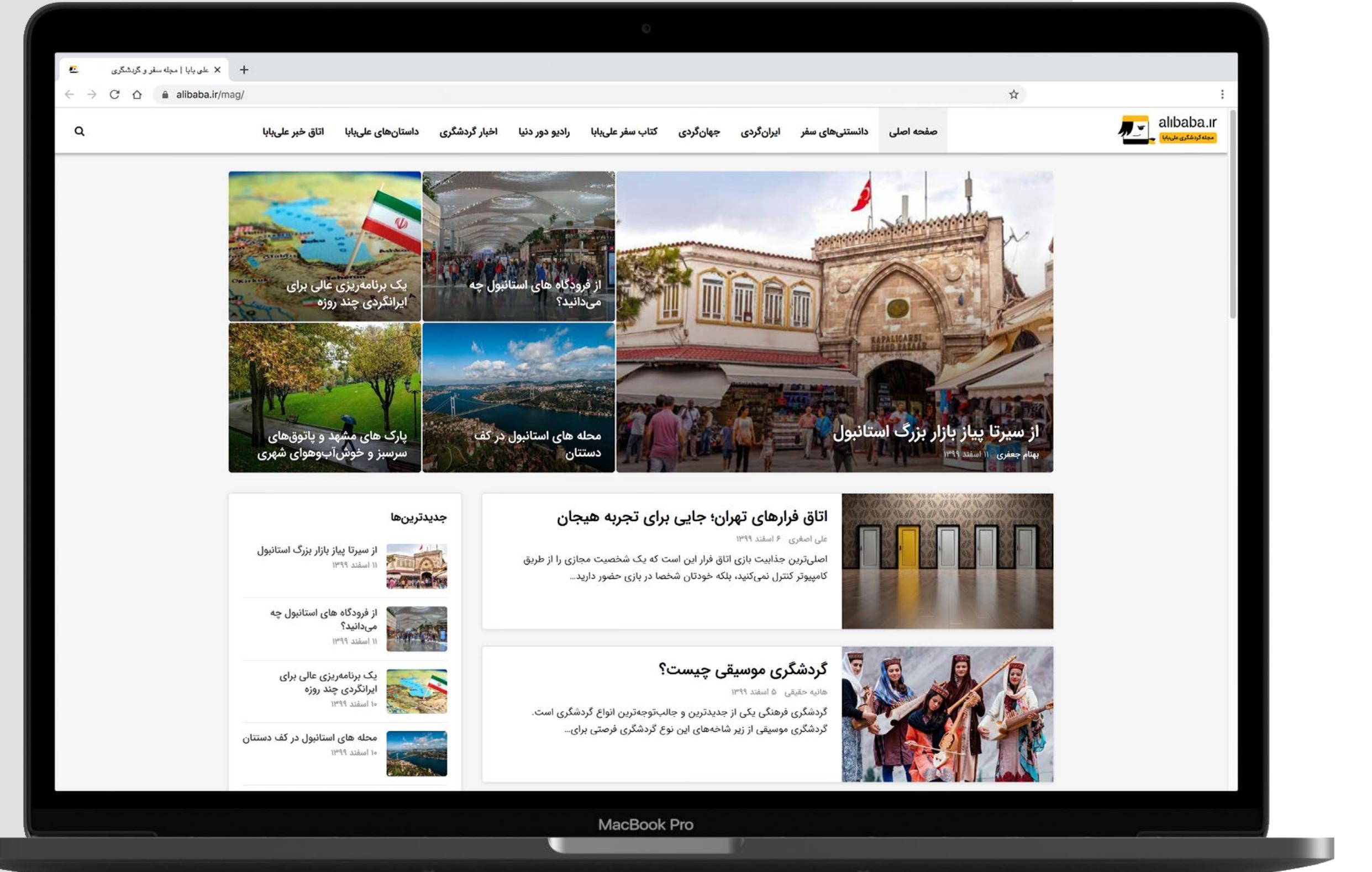
محصولات محتوایی علی‌بابا

ما در سال ۹۹ در تمام مراحل چرخه سفر، همسفر مسافران بودیم. محصولات گردشگری علی‌بابا که در ابتدای گزارش درباره آن‌ها صحبت کردیم، با محصولات محتوایی کامل می‌شوند تا شایسته‌ترین تجربه سفر برای هر ایرانی خلق شود. مجله گردشگری علی‌بابا، پادکست رادیو دور دنیا، مجموعه کتاب سفر علی‌بابا و اینستاگرام علی‌بابا در نقاط اتصال مختلف این چرخه حضور دارند و هر کدام نقش منحصر به‌فردی در ساختن تجربه شایسته سفر ایفا می‌کنند.



مجله گردشگری علی‌بابا

مجله گردشگری علی‌بابا از سال ۱۳۹۵ با هدف رساندن خوراک اطلاعاتی سفر به مسافران و علاقهمندان راه‌اندازی شد. این مجله در مرحله اول با ارائه اطلاعاتی بکراز سفر و گردشگری، یاد سفر را در دل افراد زنده می‌کند و قوه خیالشان را به کار می‌گیرد. از طرفی در مرحله چیدن برنامه سفر هم به کار می‌آید و کمک می‌کند تا به سرعت اطلاعات مورد نیاز کاربر به دستش برسند. در طول سفر هم هر کجا که به اطلاعات احتیاج داشته باشد، با یک جستجوی ساده تمام دانسته‌هایش را در اختیار آن‌ها می‌گذارد.



نگاهی به آمارهای مجله گردشگری علی‌بابا



آقایان، فعال تراز خانم‌ها

۶۱ درصد مطالعه‌کنندگان مجله آقا و ۳۹ درصد خانم بودند.



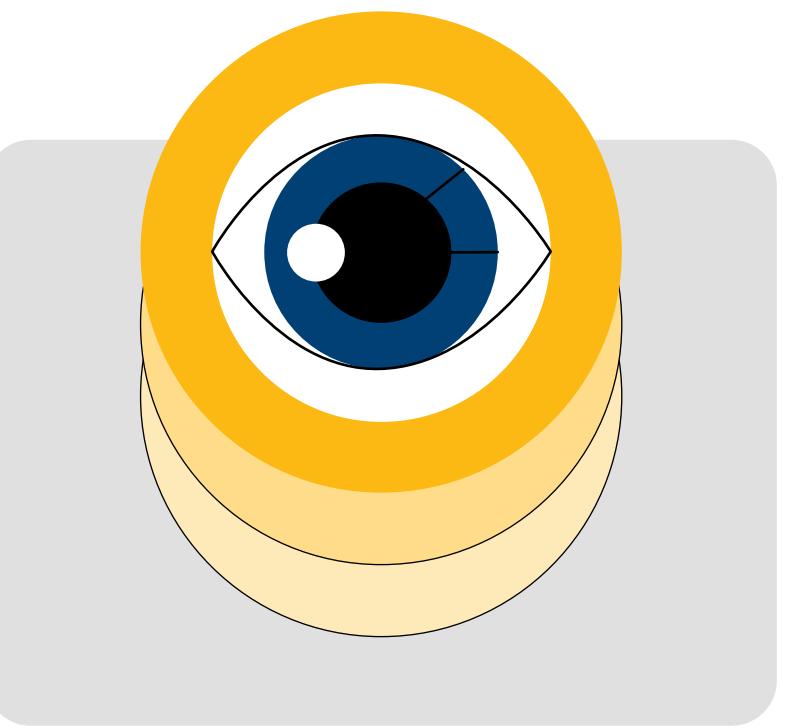
پایتخت‌نشینان در سکوی اول مطالعه

۳۸ درصد از مخاطبان مجله علی‌بابا ساکن شهر تهران بوده‌اند.



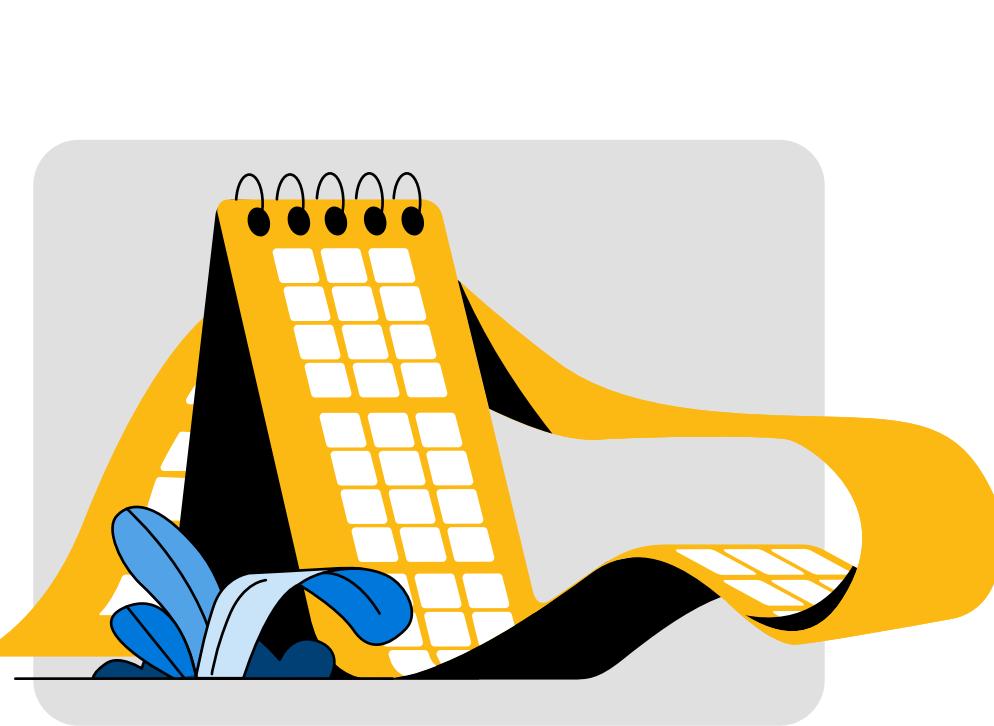
شاهنامه سفر

اگر فقط مقالات تولید شده در سال ۹۹ در مجله علی‌بابا به شکل یک کتاب کاغذی منتشر می‌شد، تعداد صفحاتش به بیش از ۳۲۰۰ صفحه می‌رسید؛ چیزی بیشتر از حجم ۲۵۰۰ صفحه‌ای شاهنامه فردوسی.



۳۵۷،۲۶۹ بازدید از مجله علی‌بابا در سال ۹۹

در سال ۹۹ بیش از ۶ میلیون بار از مجله گردشگری علی‌بابا بازدید شده است.



۱۰ سال مطالعه فقط در یک سال

مخاطبان مجله گردشگری علی‌بابا در سال ۹۹ به اندازه ۱۰ سال، مطالب این مجله را مطالعه کرده‌اند.

پربازدیدترین موضوعات مجله گردشگری علی‌بابا در سال ۹۹

اخبار و اطلاعیه‌های کرونا، در سکوی نخست بازدیدها

کرونا در سال ۹۹ ذائقه اطلاعاتی مردم را تغییر داد. آمارها به ما نشان می‌دهد که اطلاعات مربوط به محدودیت پروازها، هتل‌ها و قطارها در سال کرونا بیشتر از هر موضوع دیگری توجه مخاطبان را به خودشان جلب کرده‌اند.

از طرفی مقاله «متروی تهران را مثل کف دستان بشناسید» از مقاله‌های پربازدید مجله است که با توجه به حجم بالای خوانندگان تهرانی مجله، آماری قابل انتظار است. همچنین آمار بالای بازدید از مقاله «پاسپورت دارید؟ پس ویزا لازم نیست» نشان می‌دهد که پس از گذشت این روزهای کرونایی، مردم برنامه سفر به کدام کشورها را در سر می‌پرورانند.

- ۳**
اطلاع از آخرین محدودیتهای پرواز، هتل و اقامتگاه در دوران کرونا
- ۲**
متروی تهران را مثل کف دستان بشناسید
- ۱**
محدودیت پروازهای خارجی در ایام کرونا
- ۵**
پاسپورت دارید؟ پس ویزا لازم نیست (کشورهای بدون ویزا)
- ۴**
طرح جدید فاصله‌گذاری در سفرهای ریلی

خلق دو محصول محتواهای جدید در روزهای کرونا



- | | |
|---------------------------|----------|
| دور دنیا با قطار | اپیزود ۱ |
| پرسه در استانبول | اپیزود ۲ |
| رشت، شهر باران | اپیزود ۳ |
| سفر کوله‌گردی | اپیزود ۴ |
| سفر به هند، مثلث طلایی | اپیزود ۵ |
| سفر به هند، کشمیر و ارانا | اپیزود ۶ |
| سفر جاده‌ای | اپیزود ۷ |

پادکست رادیو دور دنیا

صدای سفر را بشنوید و آهنگ سفر کنید

پادکست رادیو دور دنیا درست در ماههای نخستین سال ۹۹ متولد شد؛ پادکستی که قرار است گوش‌های علاقه‌مندان را به سفر ببرد و با روایت‌های بکر و حقیقی، روایی سفرشان را کامل کند.

رادیو دور دنیا برای روایت ماجراهای سفر، سراغ گردشگرانی می‌رود که همه دیده‌هایشان را با سخاوتمندی برای شنوندگان تعریف می‌کنند تا آن‌ها هم سفر به همان نقطه را به صورت شنیداری تجربه کنند.

رادیو دور دنیا از طریق کست باکس، شنوت‌و، اپل پادکست، ساندکلود، اسپاتیفای و کanal تلگرام علی‌بابا به گوش مشتاقان سفر می‌رسد.



مجموعه کتاب سفر

جامع‌ترین راهنمای گردش و تفریح در مقاصد گردشگری

کتاب سفر علی‌بابا، مجموعه‌کتابی همه‌چیزدان است که در نقش یک راهنمای حرفه‌ای سفر ظاهر می‌شود و مسافران را برای داشتن لذت‌بخش‌ترین تجربه سفر راهنمایی می‌کند.

این مجموعه کتاب قبل و حین سفر با ارائه همه اطلاعات مورد نیاز، به مسافران کمک می‌کند تا بدون نیاز به منابع متعدد و تنها با خواندن یک منبع رایگان، مثل یک تولیدر حرفه‌ای سفر کنند.

کتاب سفر قرار است در مرحله خیال سفر، برنامه سفر، حین سفر و مرور خاطرات سفر، همسفر مسافران باشد.

نسخه تعاملی کتاب سفر از طریق مجله گردشگری علی‌بابا و نسخه غیرتعاملی آن از طریق فیدیبو به رایگان در اختیار همه هموطنان قرار گرفته است.

۳۲ هزار دانلود



کاملا رایگان	
به روز، کامل و جامع	
طراحی تعاملی و کاربرپسند	
بی‌نیاز از اتصال به اینترنت در حین سفر	
آنلاین و غیرچاپی (دوستدار محیط زیست)	

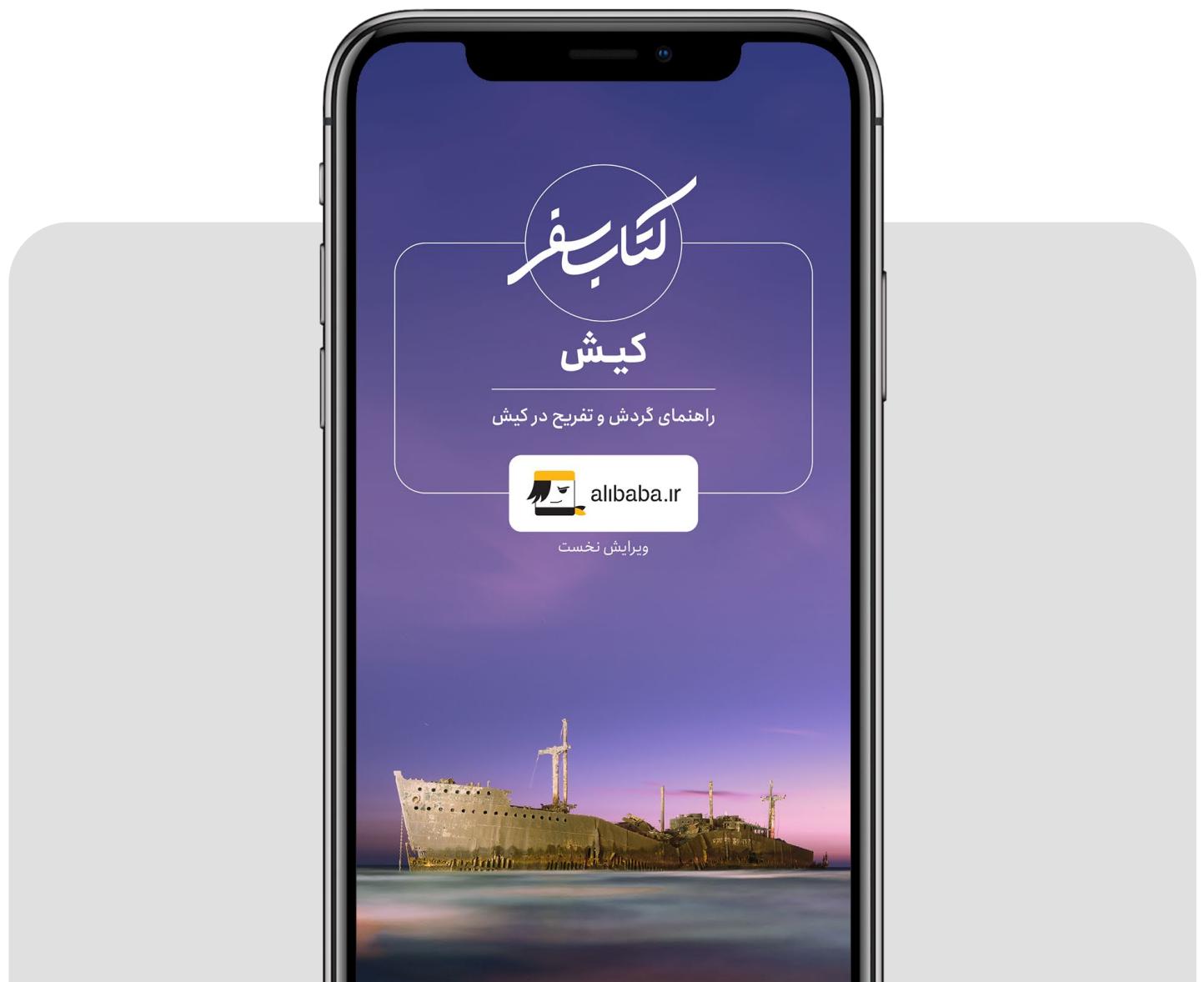
اصفهان، ایستگاه بعدی کتاب سفر

در سومین مقصد کتاب سفر در اصفهان توقف خواهیم کرد؛ شهری که یکی دیگر از مقاصد پرطرفدار گردشگری برای همه ایرانیان است. سومین جلد از مجموعه کتاب سفر علی‌بابا در ماه‌های ابتدایی سال ۱۴۰۰ منتشر خواهد شد تا چشم اصفهان دوستان را روشن کند.



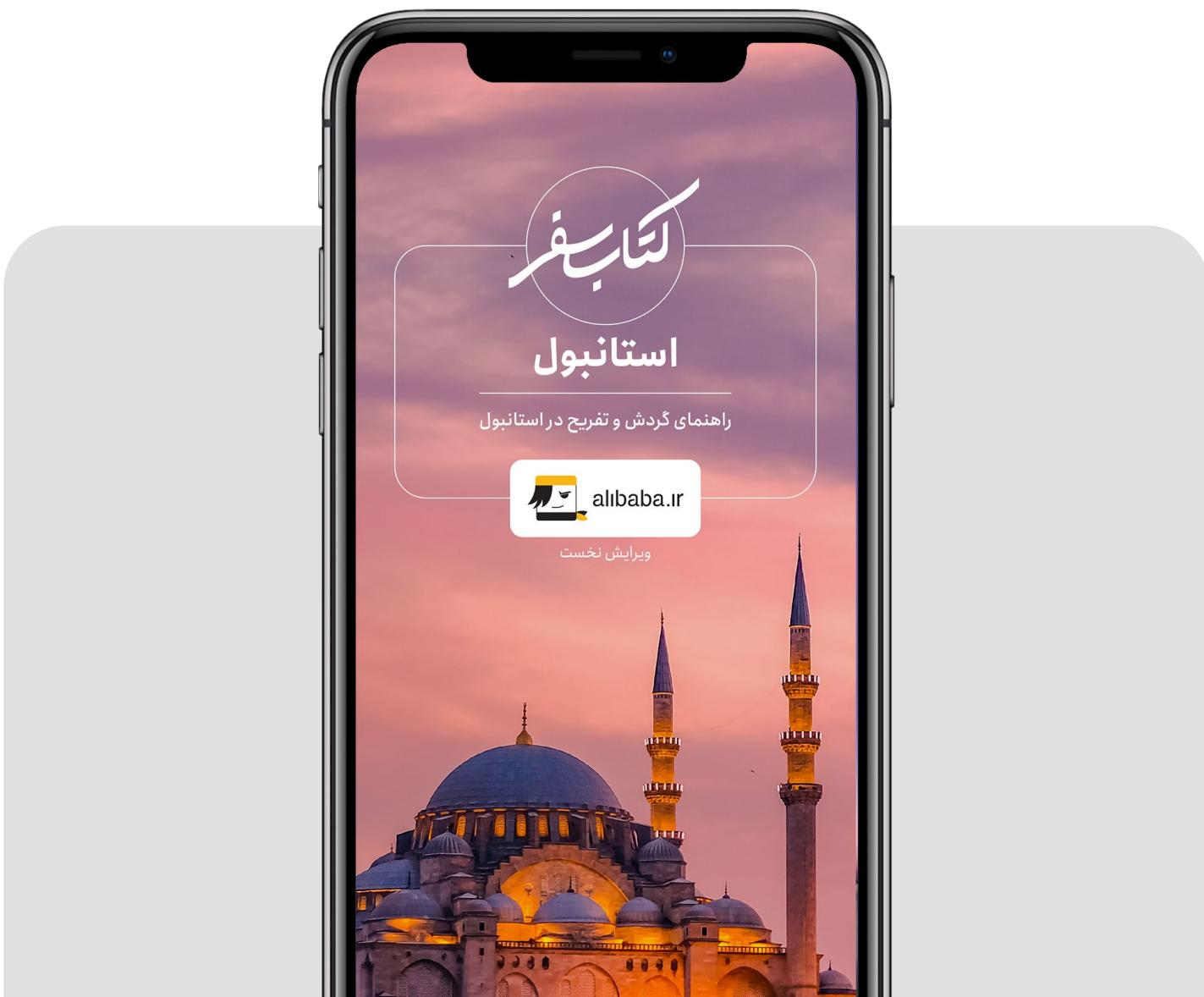
قطار کتاب سفر از ایستگاه کیش می‌گذرد

دومین جلد کتاب سفر یعنی «کتاب سفر کیش» هم در واپسین روزهای سال ۹۹ منتشر شد تا به یکی از پرترددترین مقاصد گردشگری داخلی هم در سال کرونا پرداخته شود. این کتاب هم درست مثل کتاب استانبول تعاملی است و استفاده از آن به سادگی استفاده از یک اپلیکیشن است تا یک کتاب ساده.



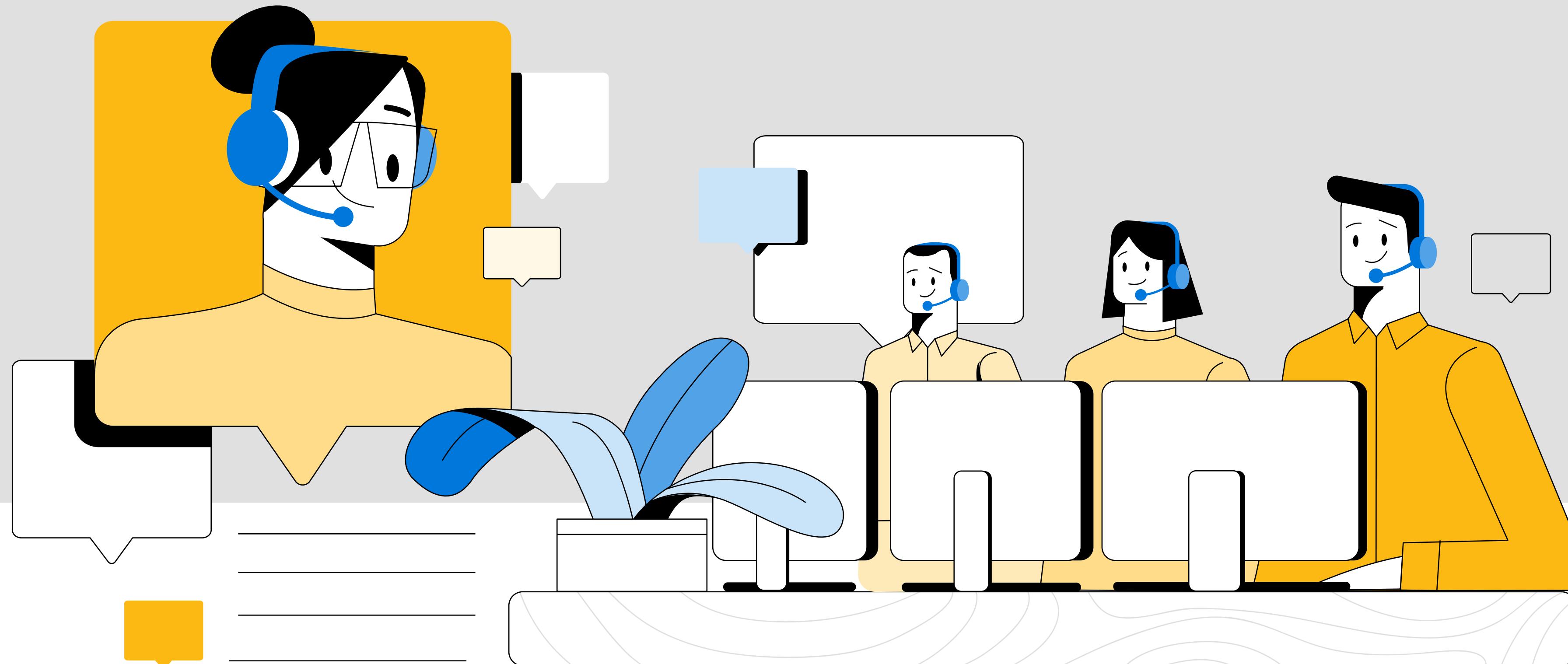
نگاهی به اولین جلد از مجموعه کتاب سفر علی‌بابا؛ چرا استانبول؟

طبق آمارها، استانبول اولین مقصد خارجی بسیاری از هم‌وطنان است. از طرفی، سفر به یک کشور خارجی برای بار اول، ممکن است بیشتر از سفرهای داخلی چالش‌برانگیز باشد و نیاز به راهنمایی بیشتری دارد. بنابراین اولین جلد از کتاب سفر علی‌بابا یعنی راهنمای سفر به استانبول در آبان ماه ۹۹ (هفته کتاب و کتابخوانی) منتشر شد.



قصه یک همراهی ۲۴ ساعته

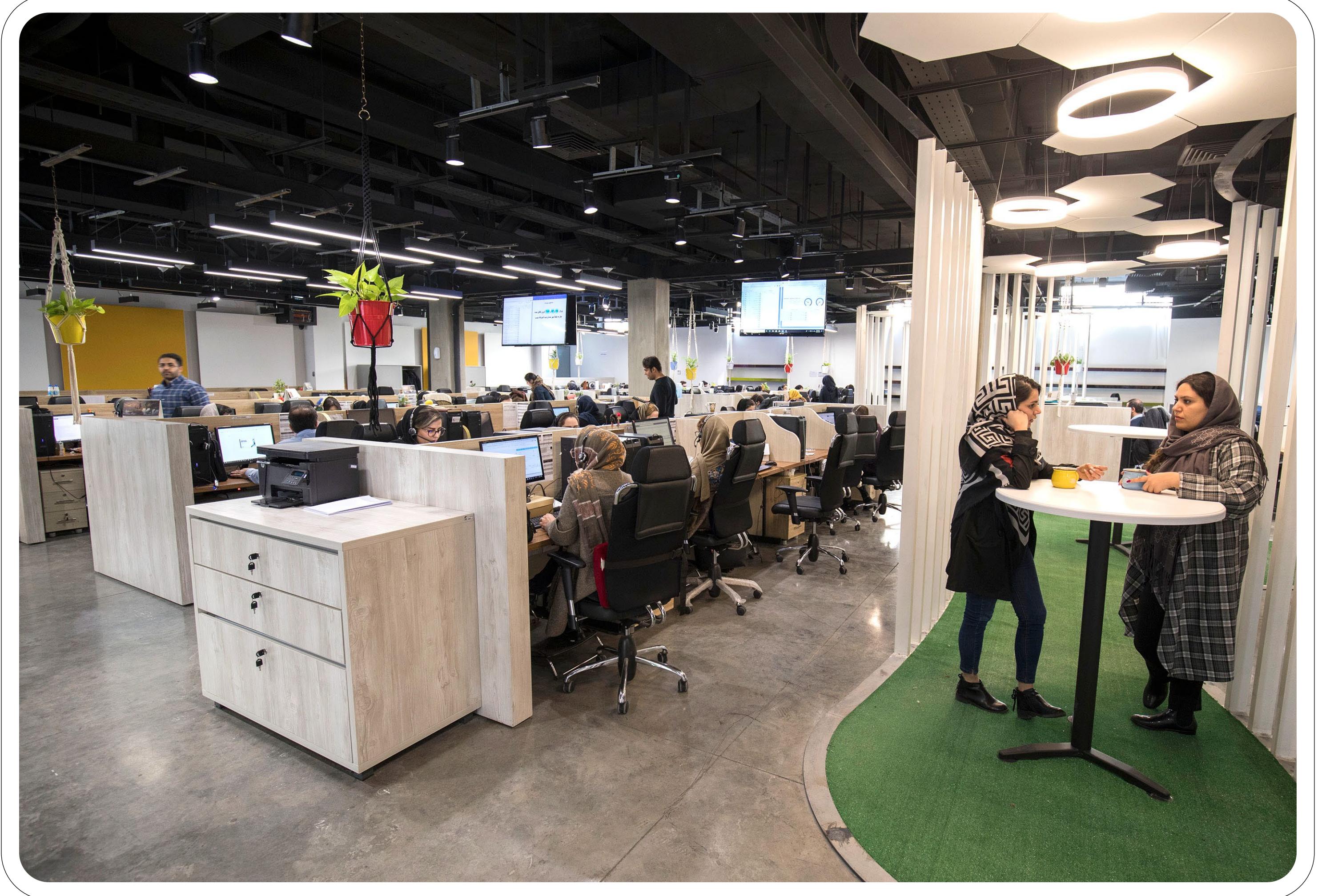
بخش سوم



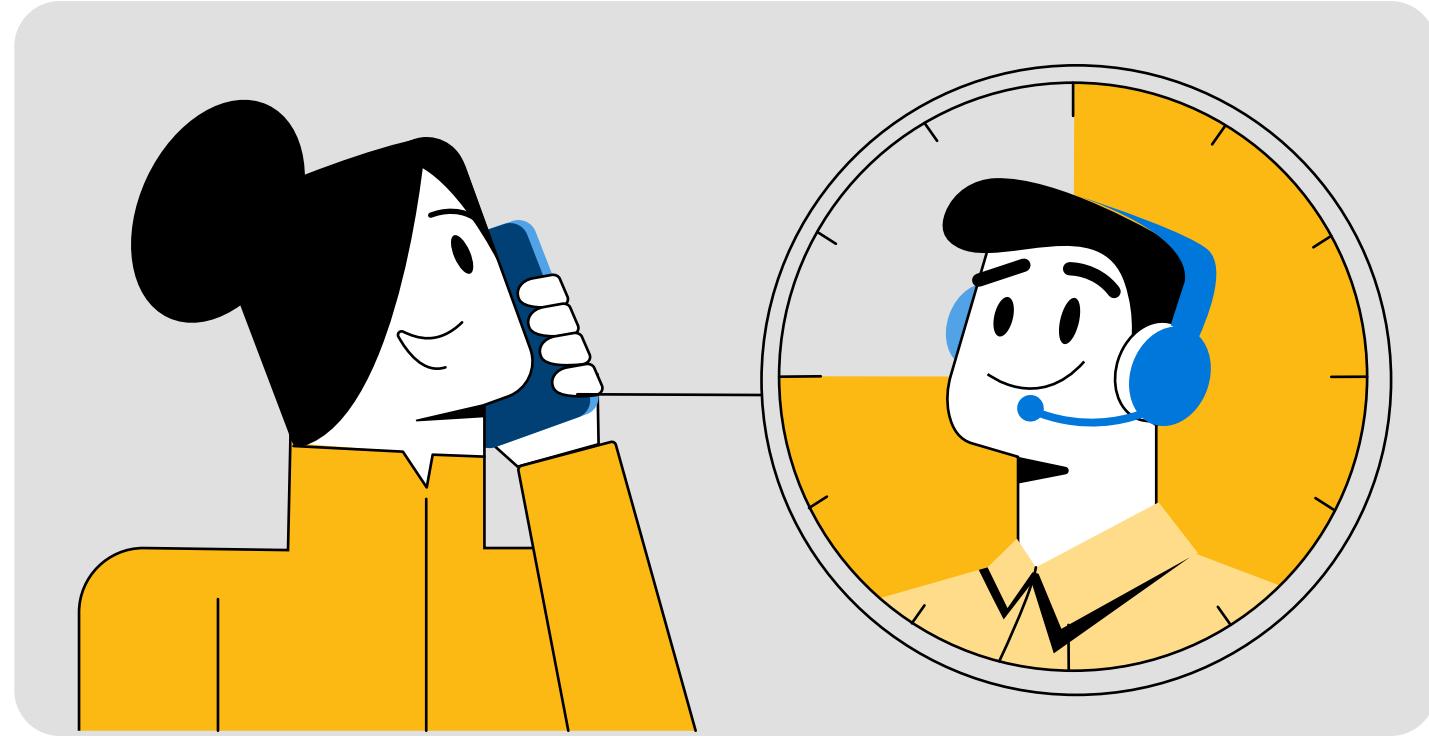
معرفی مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا

مرکز پشتیبانی یارا و مرکز پشتیبانی گرگان، قلب پشتیبانی کاربران علی‌بابا هستند. ساختمان یارا در تهران واقع شده و به نسبت به دفتر گرگان، قدیمی‌تر است. دفتر گرگان هم در سال ۹۸ با ایده تمرکز زدایی از پایخت و توزیع ثروت در نقاط دیگر کشور آغاز به کار کرد تا کاربران علی‌بابا را به صورت ۲۴ ساعته و هر ۷ روز هفته پشتیبانی کند.

مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا با ۱۷۵ پشتیبان خبره، یک‌نفس در حال همراهی کاربران علی‌بابا هستند. در ادامه از قابلیت‌های این مرکز و آمارهایی که جایه‌جا کرده بیشتر برایتان صحبت کرده‌ایم.

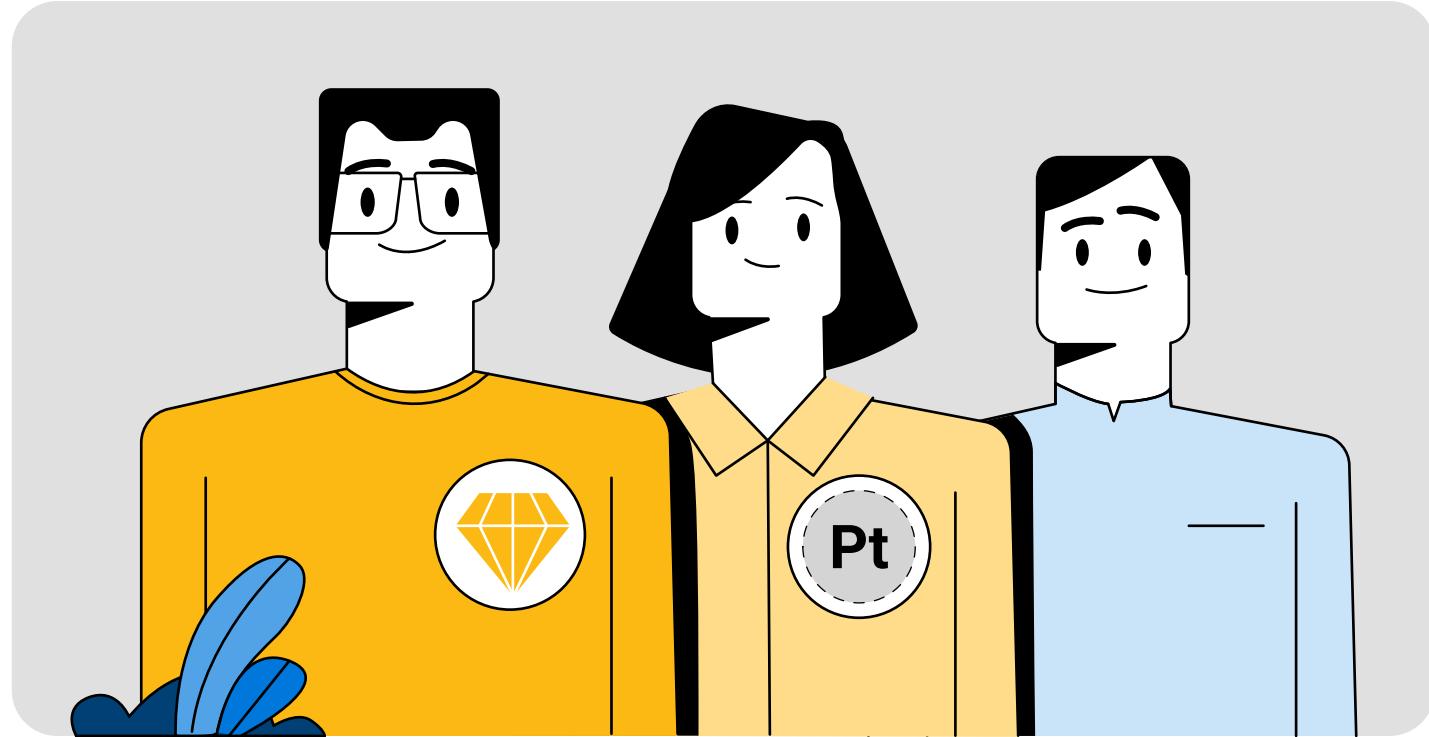


قابلیت‌های ویژه مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا



اپراتور اختصاصی (Agent call-back)

این ویژگی برای پیگیری راحت‌تر و صرفه‌جویی در زمان کاربران به قابلیت‌های مرکز پشتیبانی اضافه شد. داستان از این قرار است که اگر یکی از کاربران با پشتیبانی علی‌بابا تماس بگیرد و این تماس به هر دلیلی به پایان برسد، در صورتی که کاربر بخواهد دوباره با پشتیبانی تماس بگیرد، تا ۴۵ دقیقه پس از تماس اول، سیستم به او پیشنهاد خواهد داد که در صورت تمایل، به همان کارشناسی وصل شود که قبلًا او صحبت کرده و در جریان درخواستش قرار گرفته است.



مشتریان ویژه (VIP)

در واقع نوعی اولویت‌بندی در صفحه انتظار است که براساس امتیازات باشگاه مشتریان تعیین می‌شود. در باشگاه مشتریان علی‌بابا دو سطح الماس و پلاتین برای کاربران وفادار در نظر گرفته شده است. اگر امتیاز کاربر سطح الماس باشد، ۱۰۰٪ در صفحه انتظار جلوی افتاد و اولین نفر به او پاسخ داده خواهد شد، مگر اینکه یکی از کاربران سطح الماس جلوتر باشد. اگر هم کاربر سطح پلاتین با مرکز پشتیبانی تماس بگیرد، ۵۰٪ در صفحه تماس پیش می‌افتد و در نیمه صفحه انتظار قرار می‌گیرد.

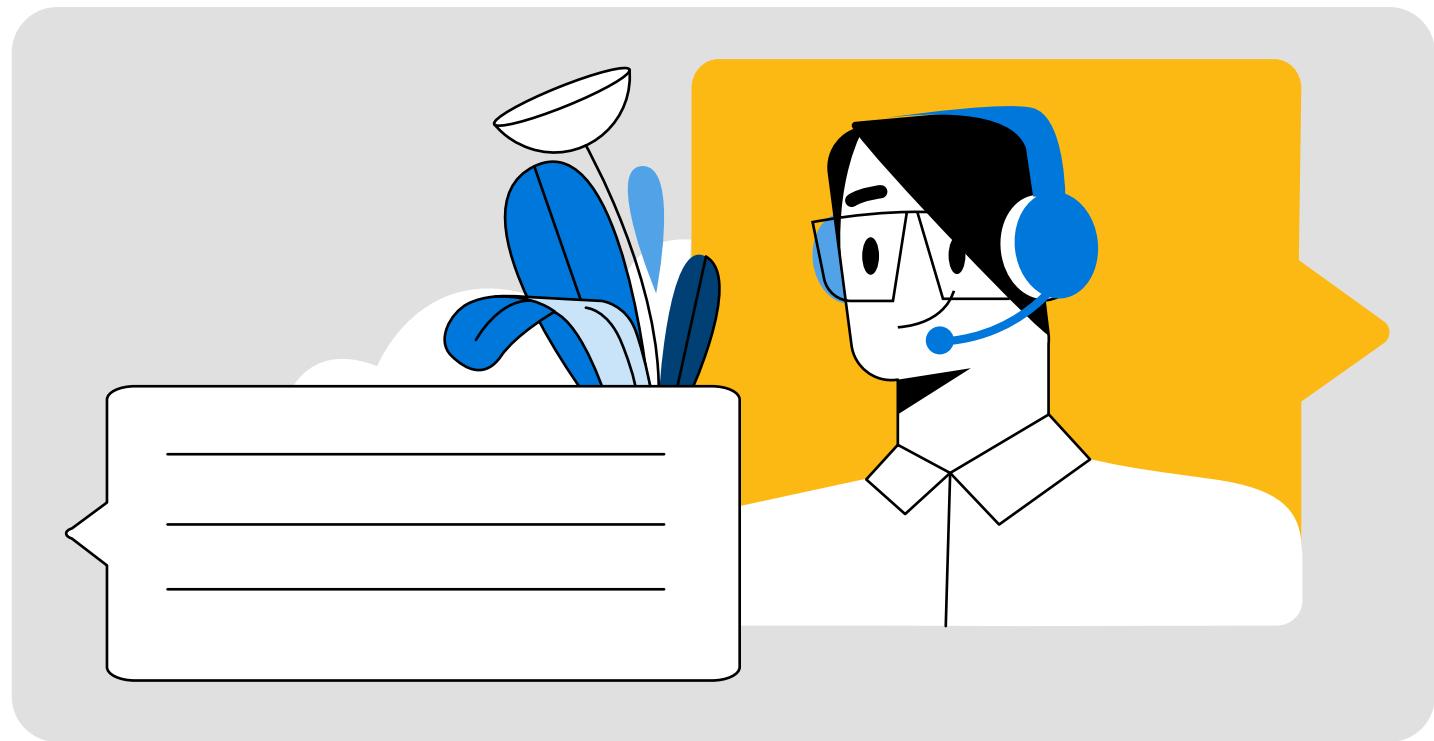


اتصال سریع

با کمک این ویژگی مرکز پشتیبانی، شماره سفارش را از کاربران می‌گیریم و به صورت هوشمند، آنها را به صفحه مربوطه منتقل می‌کنیم. همچنین کاربرانی که پروازشان در همان روز باشد با اولویت بالاتر به ابتدای صفحه تماس منتقل خواهند شد.

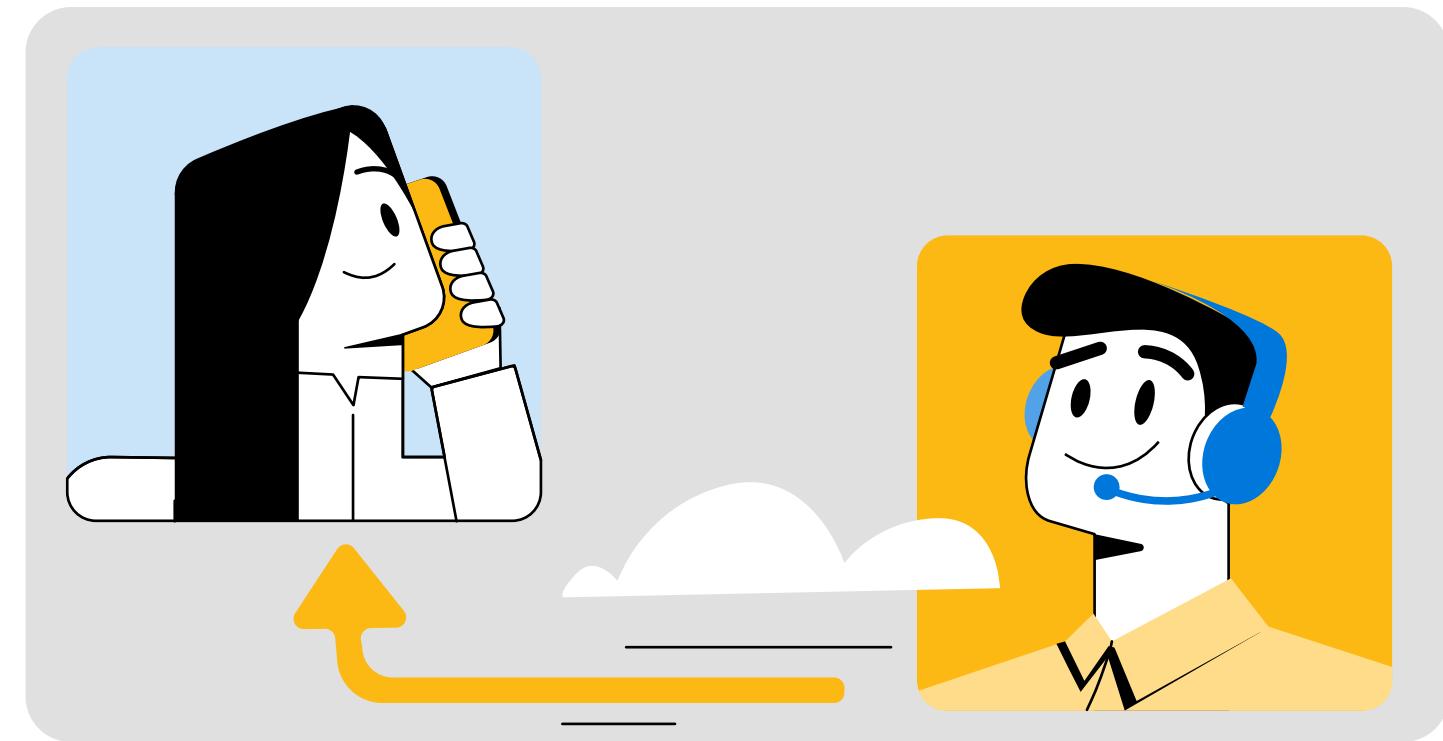
پشتیبانی علی‌بابا در آینده

نوآوری و استفاده از تکنولوژی دو بالی است که برای همراهی بیشتر کاربران به کار گرفته ایم تا بتوانیم بهترین تجربه را از این همراهی برای کاربران بسازیم. ما در مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا در تلاشیم تا علاوه بر قابلیت‌های قبلی، قابلیت‌های دیگری مثل «سرвис تشخیص مسافر پای پرواز» و «سرвис تماس خودکار» را هم به لیست خدماتمان اضافه کنیم. چشم‌اندازمان در این مسیر، مشاوره و اشتراک تجربیات در زمینه پشتیبانی با دیگر صنایع و شرکت‌هاست.



درخواست پشتیبانی آنلاین (Online ticketing)

درخواست پشتیبانی آنلاین یکی از راه‌کارهای نوین پشتیبانی علی‌باباست و برای کاربرانی تدارک دیده شده که می‌خواهند بدون تماس تلفنی، درخواست‌شان را به گوش پشتیبانی علی‌بابا برسانند. این قابلیت در پنل کاربری همه مسافران در دسترس است و درخواست‌هایی مثل تغییر نام در بلیط، تغییر تاریخ رزرو هتل، درخواست ویلچر در پرواز و... را برای کاربران ثبت می‌کند.

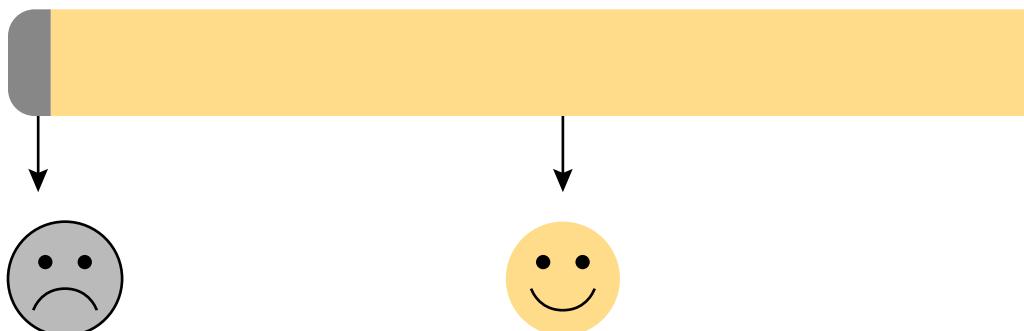


تماس بدون انتظار (Call Back)

اگر صفحه انتظار بیشتر از ۳ نفر باشد، به کاربران سوم به بعد پیشنهاد داده می‌شود تا تماس خود را قطع کنند تا کارشناسان مرکز پشتیبانی خودشان با کاربر تماس بگیرند. این تماس دقیقاً در زمان رسیدن نوبت کاربر به صورت اتوماتیک انجام می‌شود.

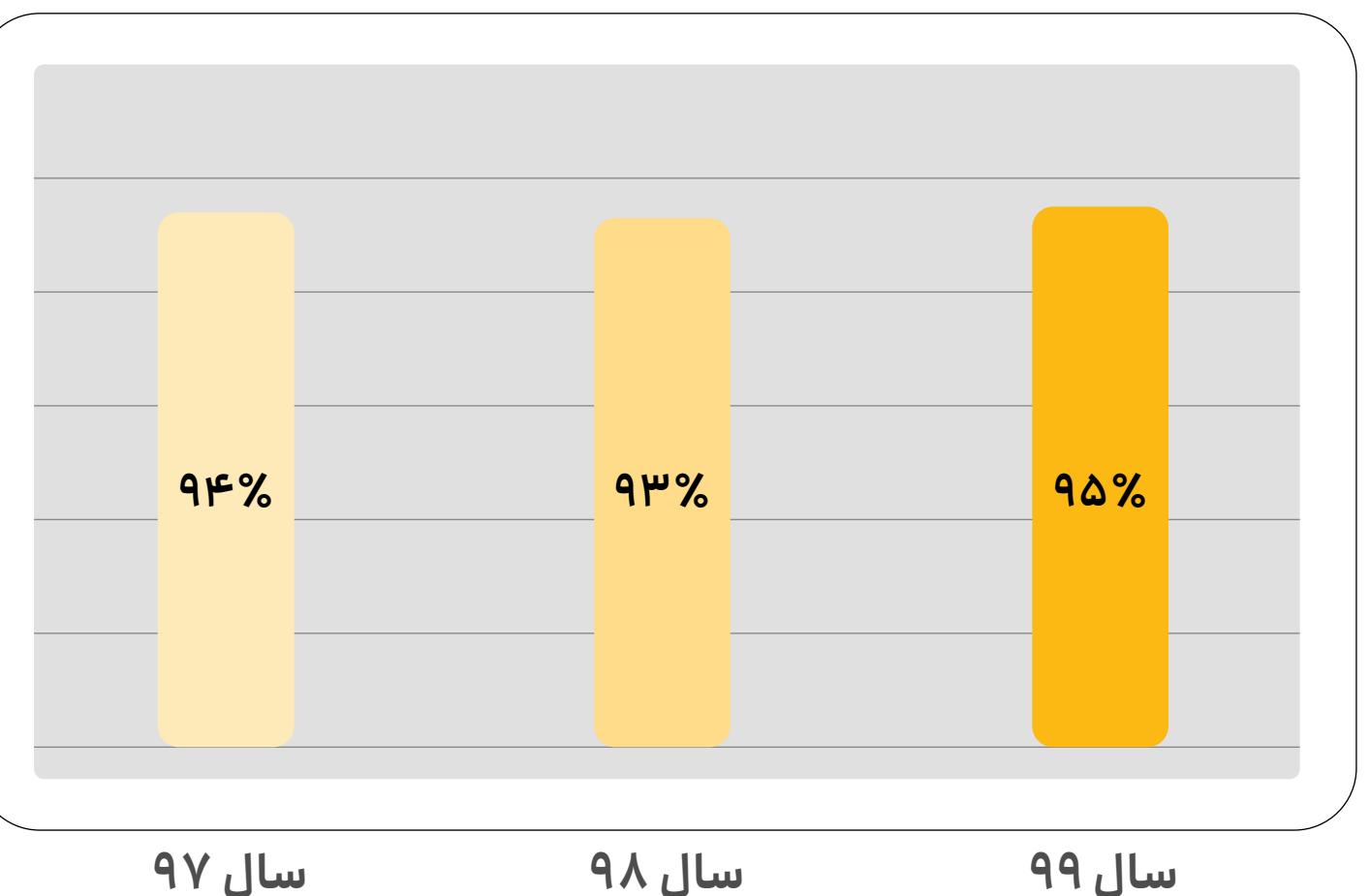
مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا در سال ۹۹ چه آمارهایی را جابه‌جا کرد؟

۹۶% رضایت کاربران از خدمات مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا در سال ۹۹

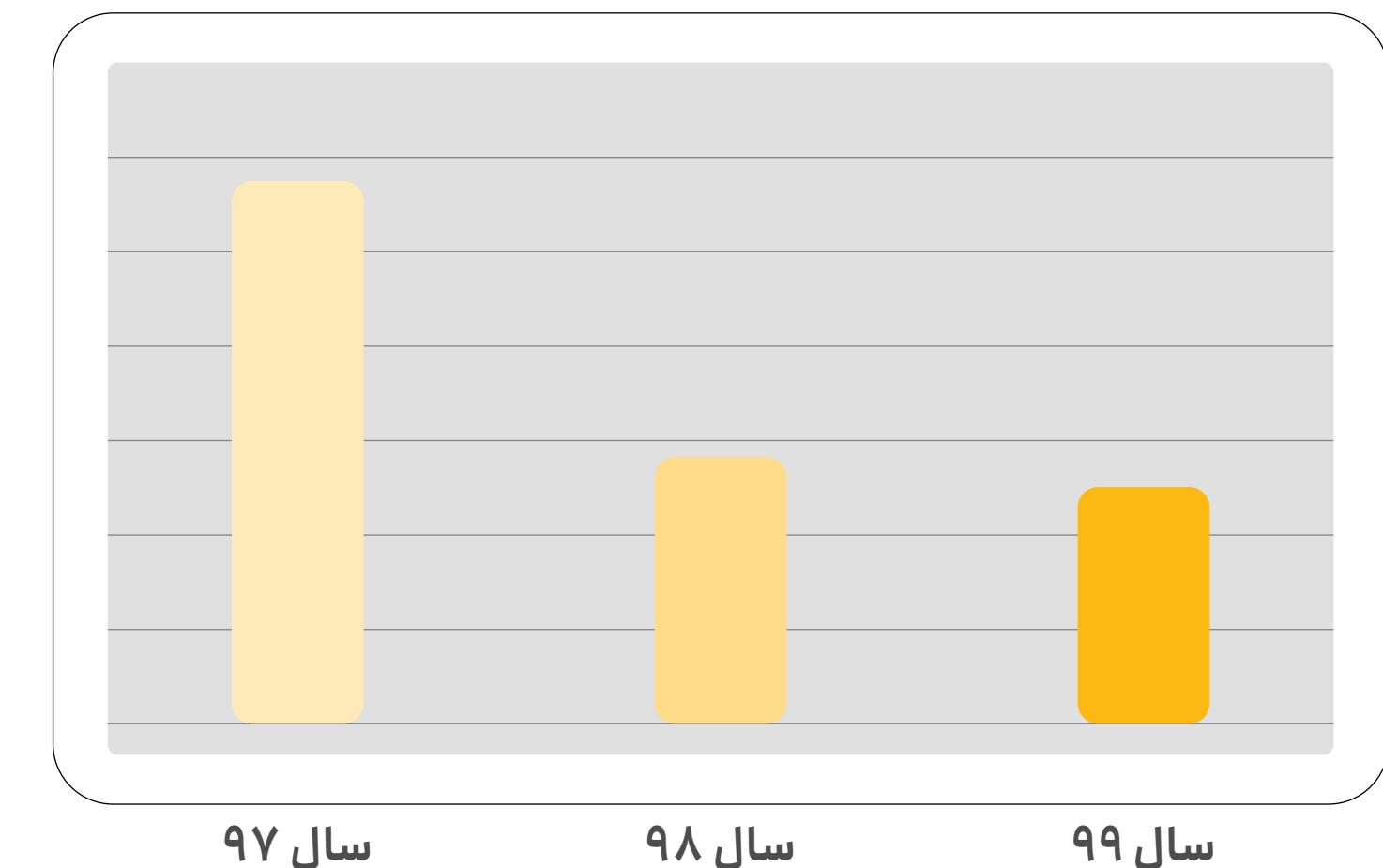


این درصد از محاسبه امتیازدهی کاربران پس از تماس با پشتیبانی به دست آمده است.

۲ درصد رشد در پاسخ‌گویی به تماس‌ها



کاهش میزان تماس به ازای هر ۱۰۰ خرید نسبت به سال‌های گذشته



۴۸,۳۸۵ ساعت تماس با کاربران علی‌بابا

معادل ۵ سال و نیم پاسخگویی فقط در یک سال

با وجود حجم بالای تماس‌هایی که در دوران اوج کرونا تجربه کردیم، رشد دو درصدی در نرخ پاسخ‌دهی به این تماس‌ها و درخواست‌های ورودی در سال ۹۹ را شاهد بودیم.

با توسعه و بهبود تجربه کاربران در خرید محصولات و توسعه قابلیت‌های ویژه در مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا، توانستیم تماس‌های ورودی به مرکز پشتیبانی را به مرور کاهش دهیم. این یعنی کاربران بیشتری بدون نیاز به کمک یا گرفتن اطلاعات از مرکز پشتیبانی، بتوانند خریدشان را نهایی کنند.

در روزهای اوج کرونا در مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا چه گذشت؟

از همان ابتدای اسفند ۹۹ با شیوع کرونا، سفرها یکی لغو شدند و حجم عظیم استردادها در ماه‌های پایانی ۹۸ و ماه‌های ابتدایی ۹۹ به سمت مرکز پشتیبانی سراسری شد و این واحد پاسخگو در علی‌بابا، یکی از پرفشارترین دوران‌های کاری خود را تجربه کرد.

استرداد

۸۰۰ هزار

به ارزش ۲۸۷۰ میلیارد ریال
از شروع کرونا تا امروز

۱۸ هزار

تماس (رکورد بیشترین تماس ثبت شده در روز)

از ۱ اسفند ۹۸ تا ۳۱ اردیبهشت ۹۹
به طور میانگین ۴۴۰۰ تماس در هر روز

استرداد در ساعت

۳۴۶

در دوران اوج استردادها
از ۱ اسفند ۹۸ تا ۳۱ اردیبهشت ۹۹

ریال استرداد

در ساعت

۱ میلیارد و ۳۷۶ میلیون

در دوران اوج استردادها
از ۱ اسفند ۹۸ تا ۳۱ اردیبهشت ۹۹

پاسخگویی فقط در ۳ ماه

۱/۶ سال

پاسخگویی به ۸۴۶,۹۲۰ دقیقه تماس در دوران اوج استردادها

از ۱ اسفند ۹۸ تا ۳۱ اردیبهشت ۹۹

۵ دلیل اصلی تماس با مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا

دلایل تماس در یک سال گذشته	دلایل تماس در سه سال گذشته
استرداد با جریمه	استرداد با جریمه
بررسی مسیر	پیگیری مبلغ واریزی استرداد
استرداد	استرداد
خرید از وبسایت	استرداد بدون جریمه
استرداد بدون جریمه	بررسی مسیر

تعامل علی‌با‌با کاربران در سال ۹۹

بخش چهارم



اول سلامت، بعد مسافرت

اقدامات علی‌بابا ویژه کاربران در دوران کرونا

بهمن و اسفند ۹۸ که پای ویروس کرونا به ایران هم باز شد، همه سفرهایی که از قبل برای نوروز برنامه‌ریزی شده بودند، لغو شدند و مردم خود را قرنطینه کردند.

ما در علی‌بابا برای عبور از این بحران همه توانمان را به کارگرفتیم تا ضمن پیگیری فرایند استرداد، مهم‌ترین اخبار و اطلاعیه‌های مربوط به سفر در ایام کرونا را به گوش مسافران برسانیم.

علی‌بابا با شعار «اول سلامت، بعد مسافرت» در این روزها با همه مخاطبان خود ارتباط برقرار کرد و این پیام را به آن‌ها رساند که در تمام مراحل این مسیر ناشناخته، با اطلاع‌رسانی مداوم و فراهم‌سازی امکانات سلامتی، همسفرشان خواهد بود.





راه اندازی تونل سلامت در فرودگاه مهرآباد

در مهرماه ۹۹ با کمک شرکت خسرو مدیسا طب که یکی از شرکت‌های پیشرو در حوزه سلامت و پزشکی در کشور است، تونل سلامت را برای ضدغوفونی کردن لباس و چمدان مسافران، در بخش ورودی ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد نصب کردیم. برای حفظ سلامت مسافران و حفاظت از البوسه و چمدان‌هایشان، از محلولی امن با پایه کلر استفاده شد.

انتشار کتابچه الکترونیکی راهنمای پروتکل‌های بهداشتی سفر در روزهای کرونا

شیوع ناگهانی کرونا و عدم دسترسی به اطلاعات درست، باعث شد که پروتکل‌های بهداشتی، دست‌خوش نظرات شخصی و اطلاعات ضدونقیض شود.

علی‌بابا به عنوان رهبر بازار گردشگری وظیفه اطلاع‌رسانی درخصوص پروتکل‌های بهداشتی سفر را وظیفه خود می‌داند؛ به همین خاطر کتابچه «راهنمای کامل رعایت پروتکل‌های بهداشتی در سفر» را آماده کردیم، از طریق مجله گردشگری علی‌بابا و رسانه‌های آنلاین فراغیر به رایگان در اختیار همه مسافران گذاشتیم و برای همه مسافران علی‌بابا از طریق ایمیل ارسال کردیم. این کتابچه تا امروز بیش از ۱۲ هزار بار دانلود و به اشتراک گذاشته شده است.

راه اندازی کمیته اطلاع‌رسانی آخرین اطلاعیه‌های کرونا

در اولین مواجهه با شیوع ویروس کرونا، به سرعت کمیته‌ای از نمایندگان تیم‌های مختلف علی‌بابا متشكّل از تیم‌های پشتیبانی، بازاریابی و ارتباطات، تامین و محصول تشکیل شد. از همان ابتدا، اخبار لغو سفرها و محدودیت‌های مرزی که از سوی کشورها و تامین‌کنندگان سفر به علی‌بابا می‌رسید، به صورت لحظه‌ای از طریق مجله گردشگری علی‌بابا در اختیار مسافران قرار گرفت.

این اطلاع‌رسانی‌ها همگام با باز شدن مسیرها، تغییر شرایط هوایپیمایی‌های مختلف و قوانین فاصله‌گذاری اجتماعی در قطار، اتوبوس و هتل ادامه پیدا کرد و تا زمانی که کرونا باشد، ادامه خواهد داشت.



تست کرونا با کمترین قیمت در منزل برای همه مردم ایران

آزمایش پی‌سی‌آر مطمئن‌ترین راه تشخیص کرونا است. علی‌بابا با همراهی پلتفرم ویزیت ۲۴ امکان انجام آزمایش پی‌سی‌آر در منزل و محل کار را با کمترین قیمت به همراه کد تخفیف ویژه فراهم کرد تا همه مردم ایران، فارغ از اینکه کاربر علی‌بابا هستند یا نه، بتوانند از این امکان استفاده کنند و در منزل یا محل کار آزمایش بدهنند.

همچنین از آنجایی که همراه داشتن پاسخ منفی تست کرونا برای پروازهای خارجی ضروری است، قصد داشتیم با فراهم آوردن این امکان، مسافران مقاصد خارجی را هم در راه سفر همراهی کنیم.

مشاوره رایگان پزشکی در سفر برای ۱ میلیون نفر

در سال ۹۹ بازار سفر به اندازه گذشته داغ نبود، اما همچنان سفرهای ضروری ادامه داشت؛ بنابراین با همراهی پلتفرم دکتر ساینا، امکان دسترسی به مشاوره کاملاً رایگان پزشکی را برای کاربران علی‌بابا فراهم کنیم.

همسفران علی‌بابا می‌توانستند در صورت بروز علائم مشکوک در سفر، با ۴۵۰ پزشک عمومی و متخصص دکتر ساینا به رایگان در ارتباط باشند و مشاوره بگیرند. آرامش خیال مسافران در طول سفر یکی از دغدغه‌های ما در سال گذشته بود.

در سال ۹۹ امکان استفاده رایگان از دکتر ساینا را برای بیش از ۱ میلیون نفر از کاربران علی‌بابا فراهم کردیم.



سال ۱۴۰۰، ثانیه به ثانیه به سفر نزدیک تر

گزارشی که مطالعه کردید، خلاصه همه آنچه بود که در سال ۱۳۹۹ دیدیم و تجربه کردیم.

اگرچه سال ۹۹ برای ما سال گذر از فرازها و نشیب‌ها بود، اما به سرعت گذشت و کوله‌بار تجربه‌هایمان را سنگین‌تر کرد. ما در علی‌بابا، سال ۱۴۰۰ را فرصتی برای استفاده درست از این تجربه‌ها می‌دانیم.

ما هم مثل شما عمیقاً به سال جدید امیدواریم و ۱۴۰۰ را نه فقط فرصتی برای برداشت آنچه کشیم، که فرصتی طلایی برای توسعه هر چه بیشتر گردشگری در کشور عزیزمان می‌دانیم.

بسیار سفر آید...

