

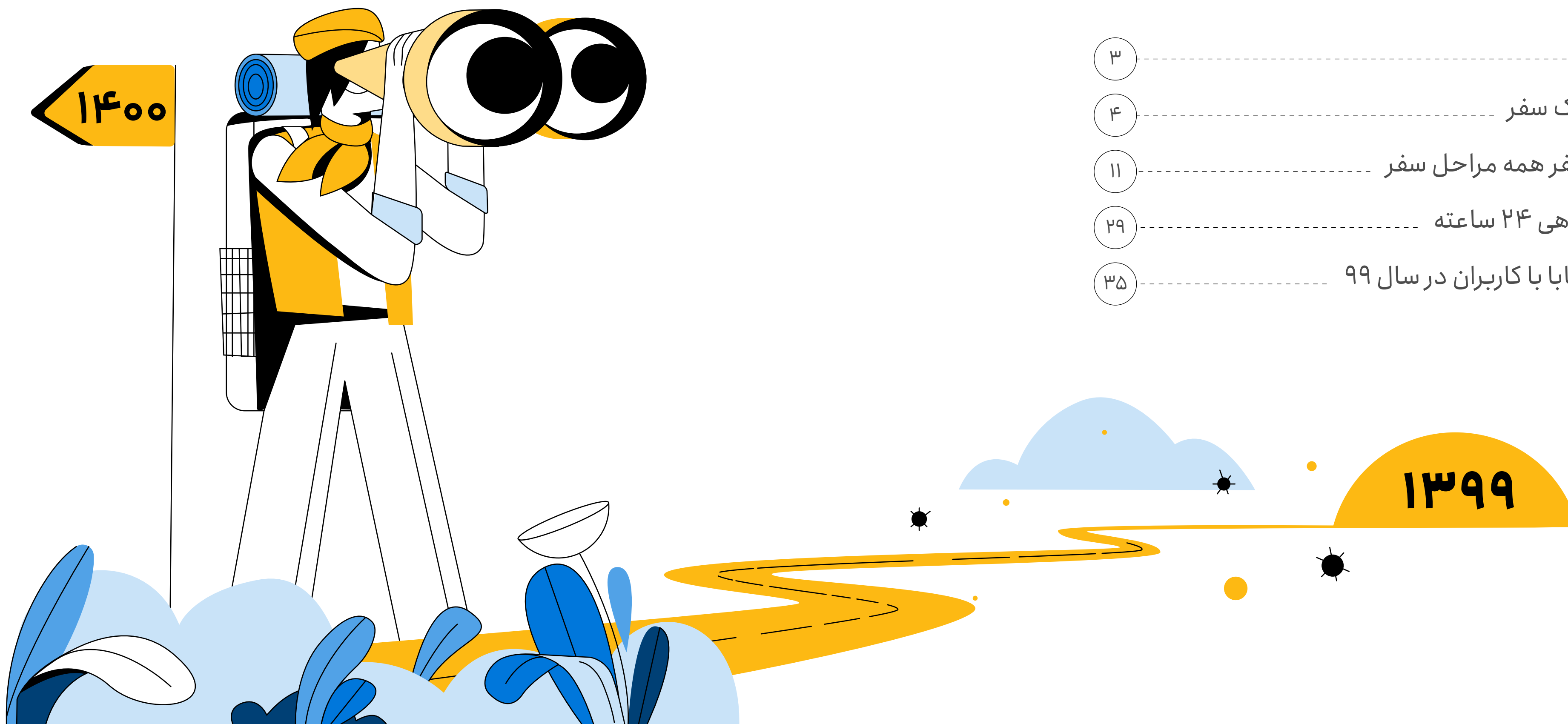
# یک سال با کرونا

گزارش جامع علی بابا در سال ۹۹



## فهرست

۴	مقدمه
۴	بخش اول: علی بابا، رتبه یک سفر
۱۱	بخش دوم: علی بابا، همسفر همه مراحل سفر
۲۹	بخش سوم: قصه یک همراهی ۲۴ ساعته
۳۵	بخش چهارم: تعامل علی بابا با کاربران در سال ۹۹



## 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 خیمه زده است؛ نروزی که می‌توانست مثل همیشه فرصتی باشد برای گشت‌وگذار، برای اولین بار به سوت‌وکورت‌ترین نروز سال‌های اخیر تبدیل شد.

با اینکه کرونا با سلامتی هیچ کدام از مردم دنیا شوخی نداشت، اما میان کسب‌وکارها تبعیض قائل شد. کرونا برای بخشی از کسب‌وکارها مزده 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 قوا یک 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.



علی بابا، رتبه یک سفر

بخش اول

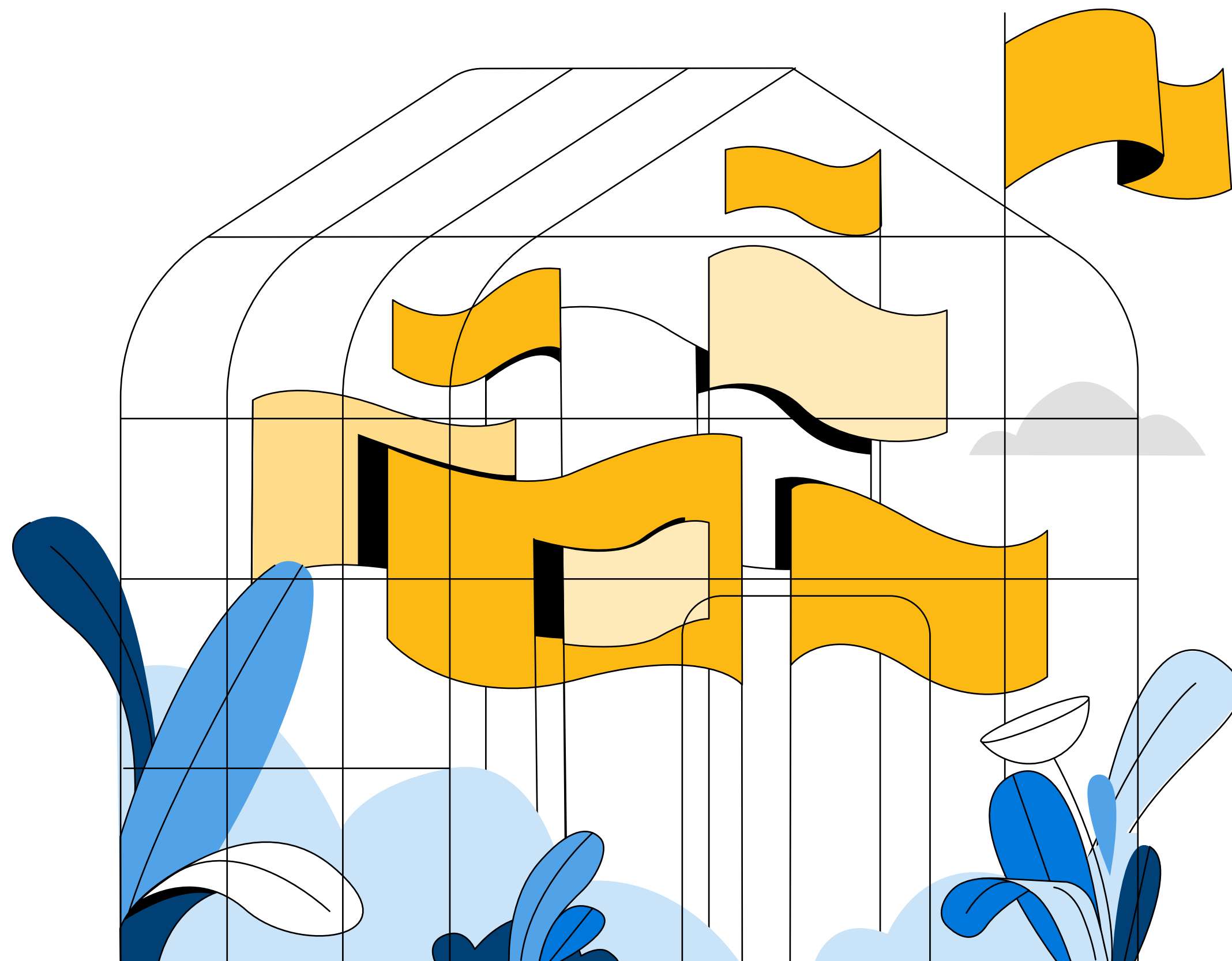




## آشنایی با گروه علی‌بابا

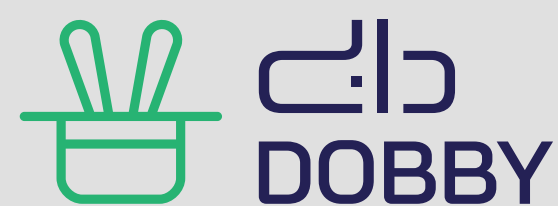
گروه علی‌بابا از شرکتهایی تشکیل شده که با قدرت گرفتن از تکنولوژی، رسالتشان را در شاخه‌های گردشگری، سلامت و هوش مصنوعی دنبال می‌کنند تا در همه این زمینه‌ها، تجربه شایسته‌ای برای همه مردم ایران خلق کنند.

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 شرکت های زیرمجموعه گروه علی بابا

## alibaba group



دستیار صوتی هوشمند فارسی زبان

T,000,000,000SHA

شرکت سرمایه گذاری  
در حوزه سفر و گردشگری



رهبر بازار گردشگری ایران  
(بلیط، هتل، تور)



ارائه دهنده خدمات  
رزرو اقامتگاه و ویلا



ارائه دهنده خدمات گردشگری  
به شرکت ها و سازمان ها



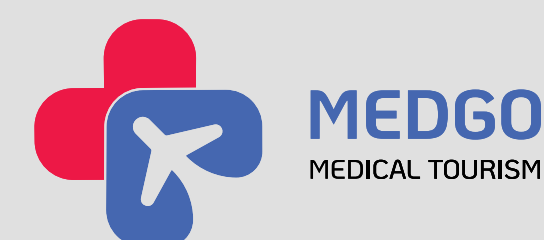
راهنمای صوتی اماکن گردشگری



پلتفرم خیریه تامین سفر  
و اقامت بیماران و نیازمندان



موسسه خیریه حمایت از  
کودکان بی سرپرست و بدسرپرست

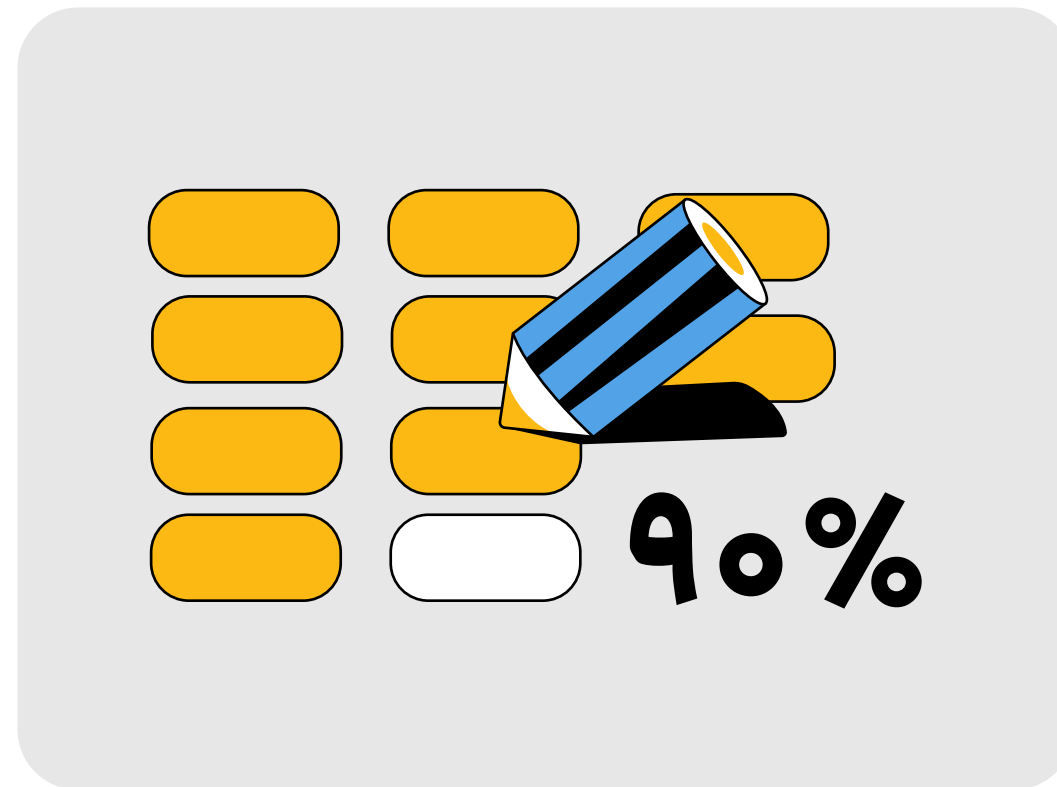


پلتفرم گردشگری سلامت

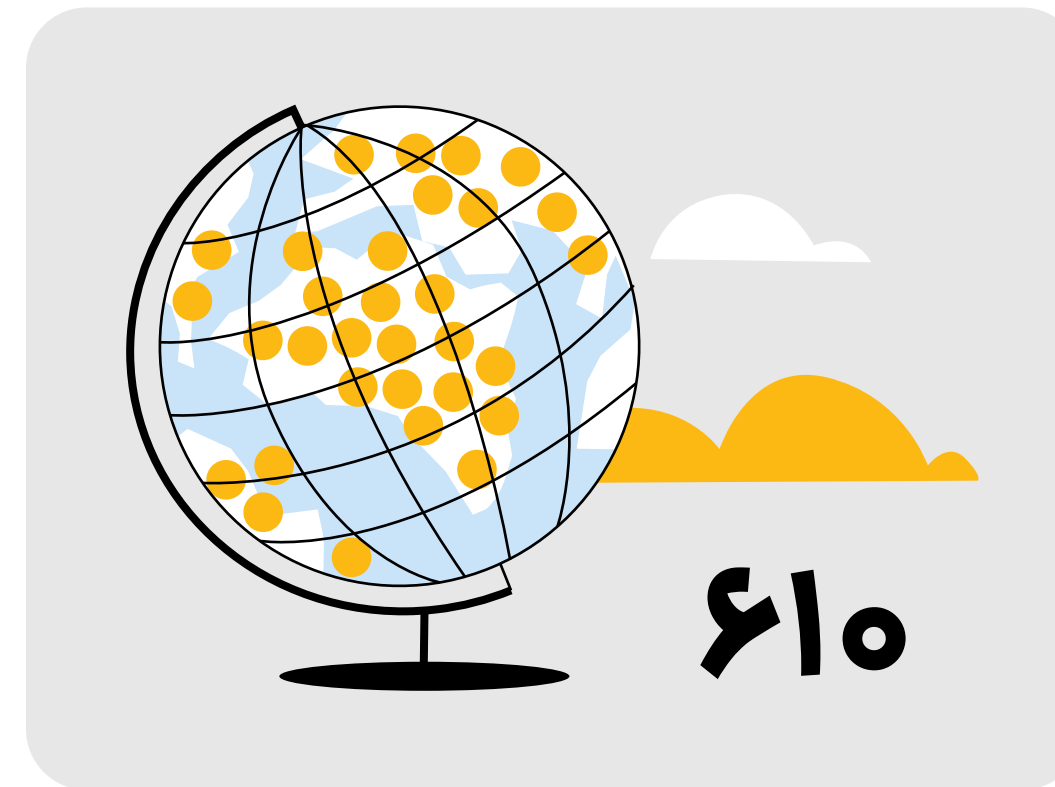


پلتفرم پرونده الکترونیک سلامت

## علی بابای سال ۹۹ در یک نگاه



پوشش بیش از ۹۰ درصد  
گزینه‌های موجود در بازار



پوشش ۶۱۰ مقصد  
در دنیا





## علی بابای سال ۹۹ در یک نگاه

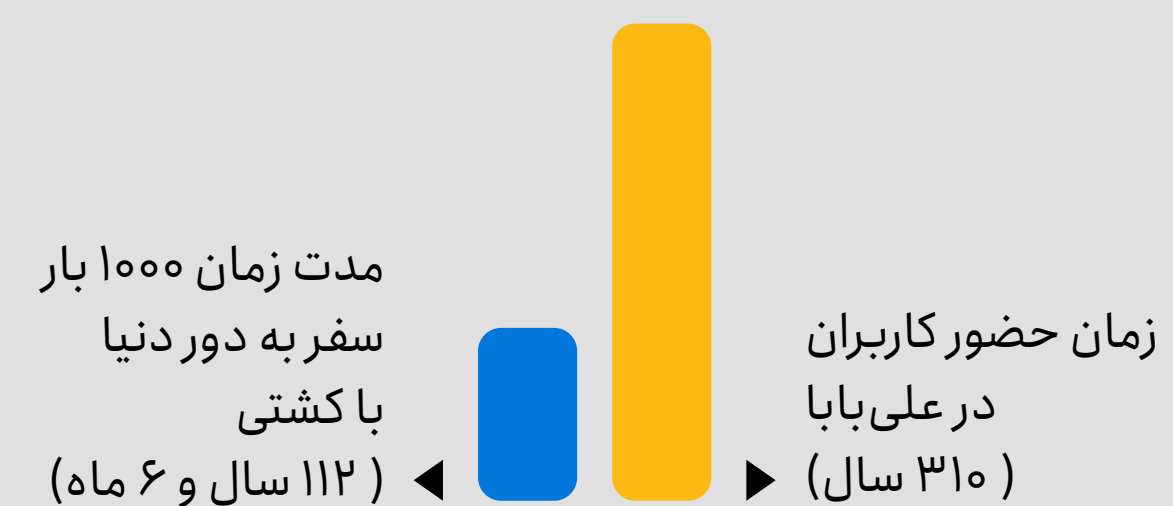
### ۲۵۰ میلیون

بازدید از وبسایت و اپلیکیشن در سال ۹۹



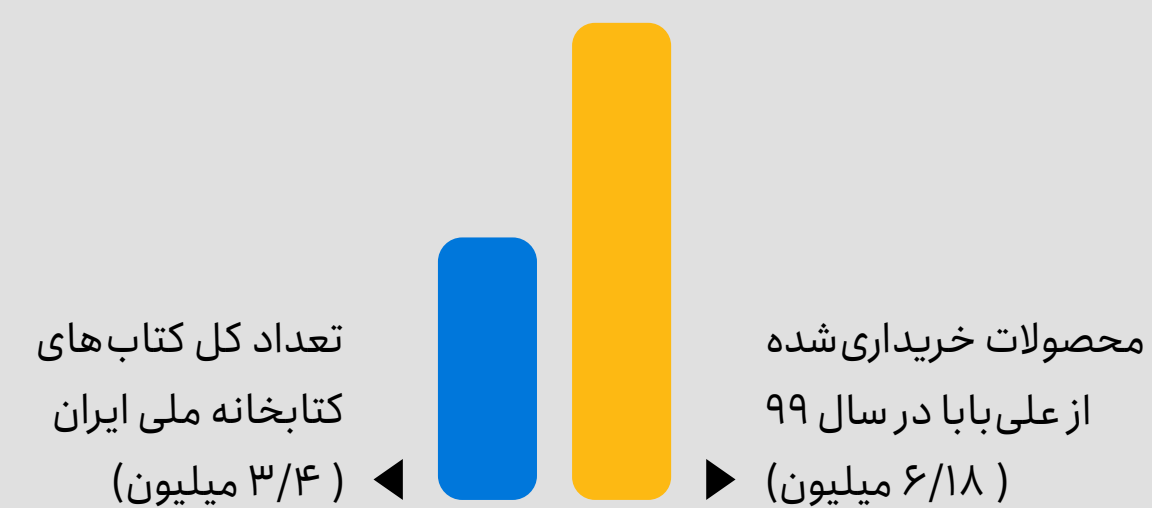
### ۳۱۰ سال

میزان حضور کاربران در وبسایت و اپلیکیشن علی بابا در سال ۹۹



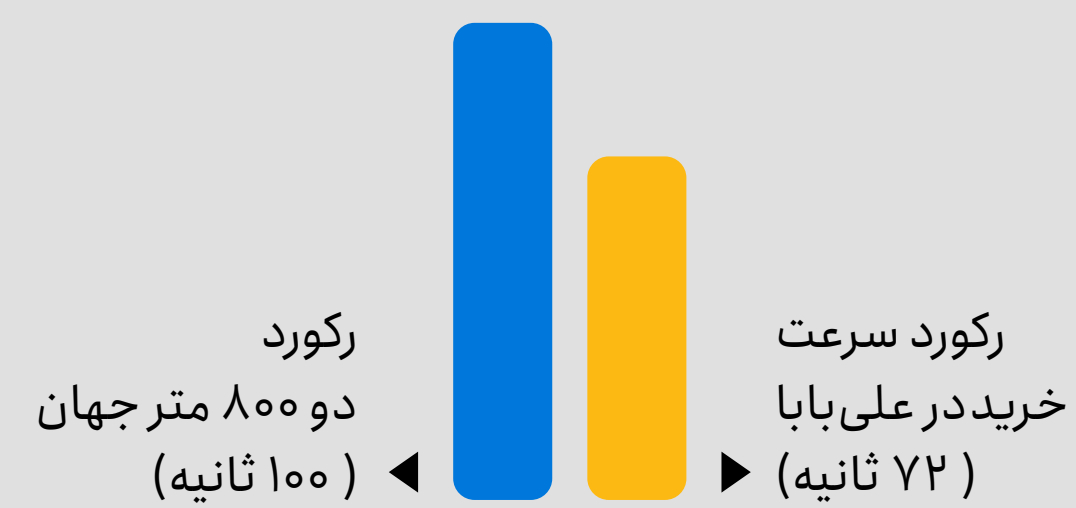
### ۶,۱۸۰,۰۰۰

محصولات خریداری شده در سال ۹۹ (بلیط‌ها، هتل‌ها و تورها)



### ۷۲ ثانیه

کوتاه‌ترین زمان صرف شده برای خرید یک محصول در سال ۹۹



## معرفی دفاتر علی بابا

● ساختمان روزاول | دفتر مرکزی

● دفتر قیطریه | شعبه فروش حضوری

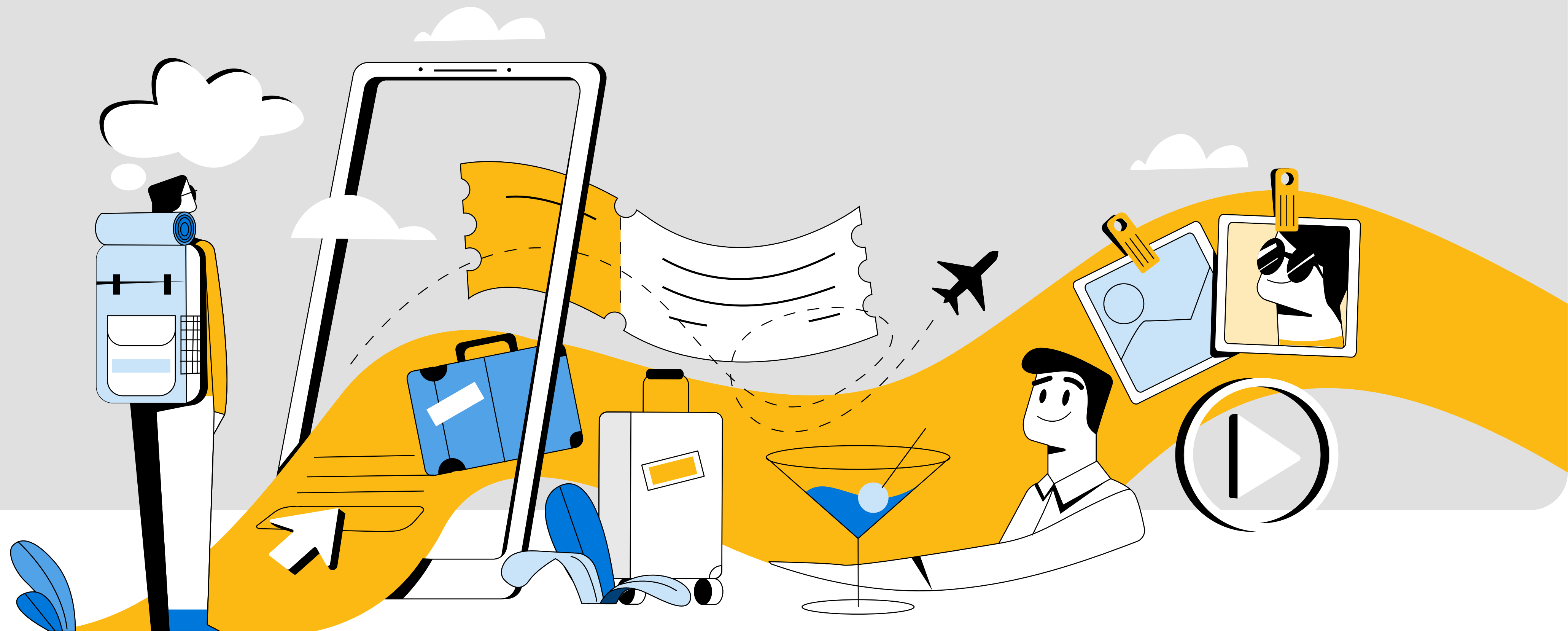
● ساختمان یارا و گرگان | دفاتر پشتیبانی استان تهران و گلستان

● بزرگترین دفتر علی بابا: خانه همه علی بابایی ها!

با شیوع کرونا، علی بابایی ها دورکار شدند تا از شر ویروس در امان بمانند. تیم تکنولوژی، به سرعت امکانات لازم برای دورکاری اعضا را فراهم کرد تا خانه هر علی بابایی، به یکی از دفاتر علی بابا تبدیل شود. علی بابایی ها تجهیزات مورد نیازشان را با خود به خانه بردند و جلسات و فعالیت هایشان را از خانه پیگیری کردند.

علی بابا همسفر همه مراحل سفر

بخش دوم

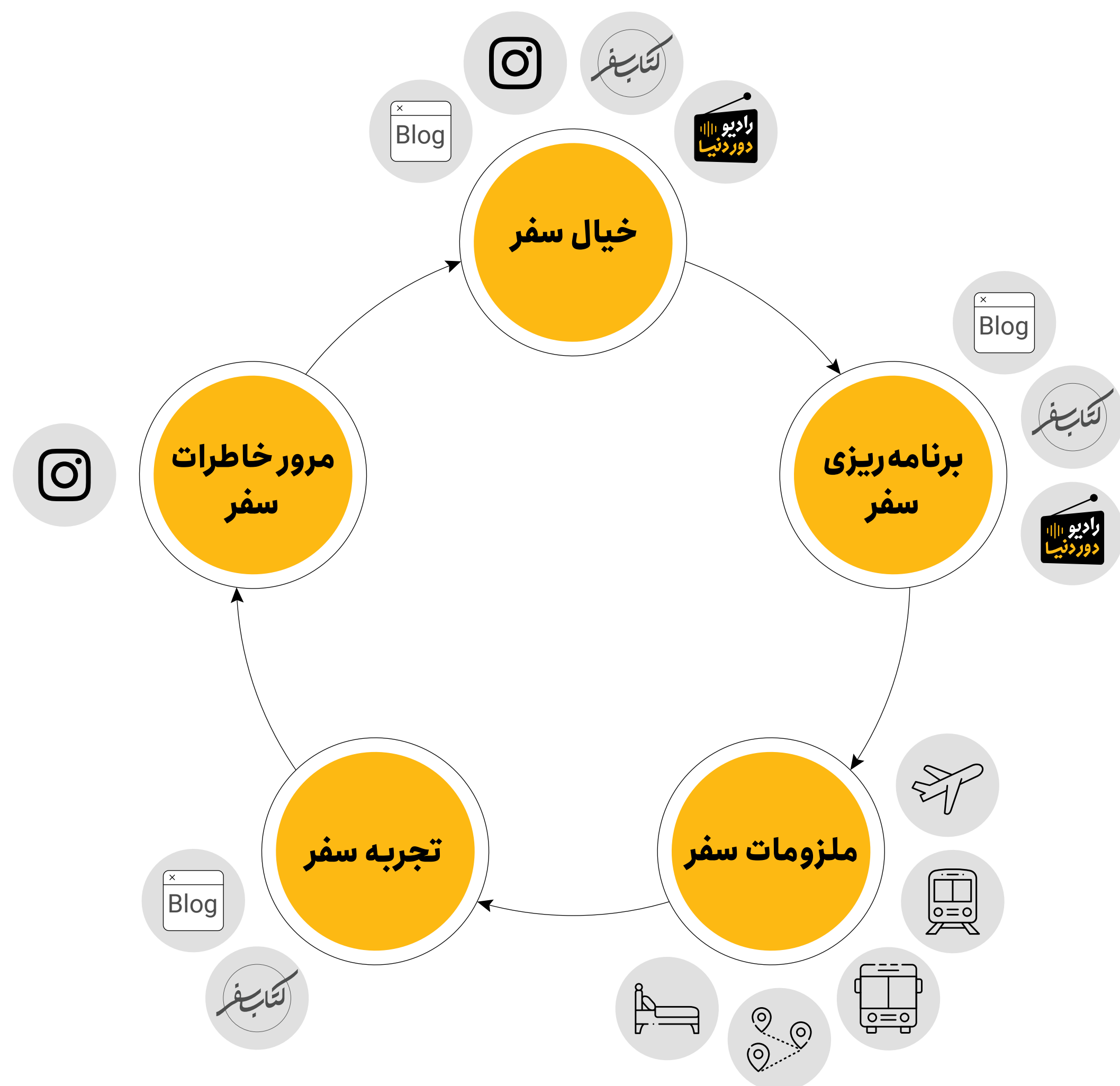


## چرخه سفر

### هم‌نوازی محصولات تجاری و محصولات محتوایی علی‌بابا

چرخه سفر، یک فرایند لذت‌بخش است که پنج مرحله خیال سفر، برنامه‌ریزی سفر، ملزومات سفر، تجربه سفر و مرور خاطرات سفر را در بر می‌گیرد. درست از همان مرحله که فکر و خیال سفر را در سر می‌پرورانیم، فرایند سفر آغاز می‌ود و با برنامه‌ریزی و تهیه ملزومات 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 خوش سفر کاربران باشیم. در این بخش از گزارش، تمامی فعالیت‌های مرتبط با تکمیل این چرخه را با شما در میان می‌گذاریم.



## محصولات تجاری علی بابا

خرید تور

رزرو هتل داخلی

رزرو هتل خارجی

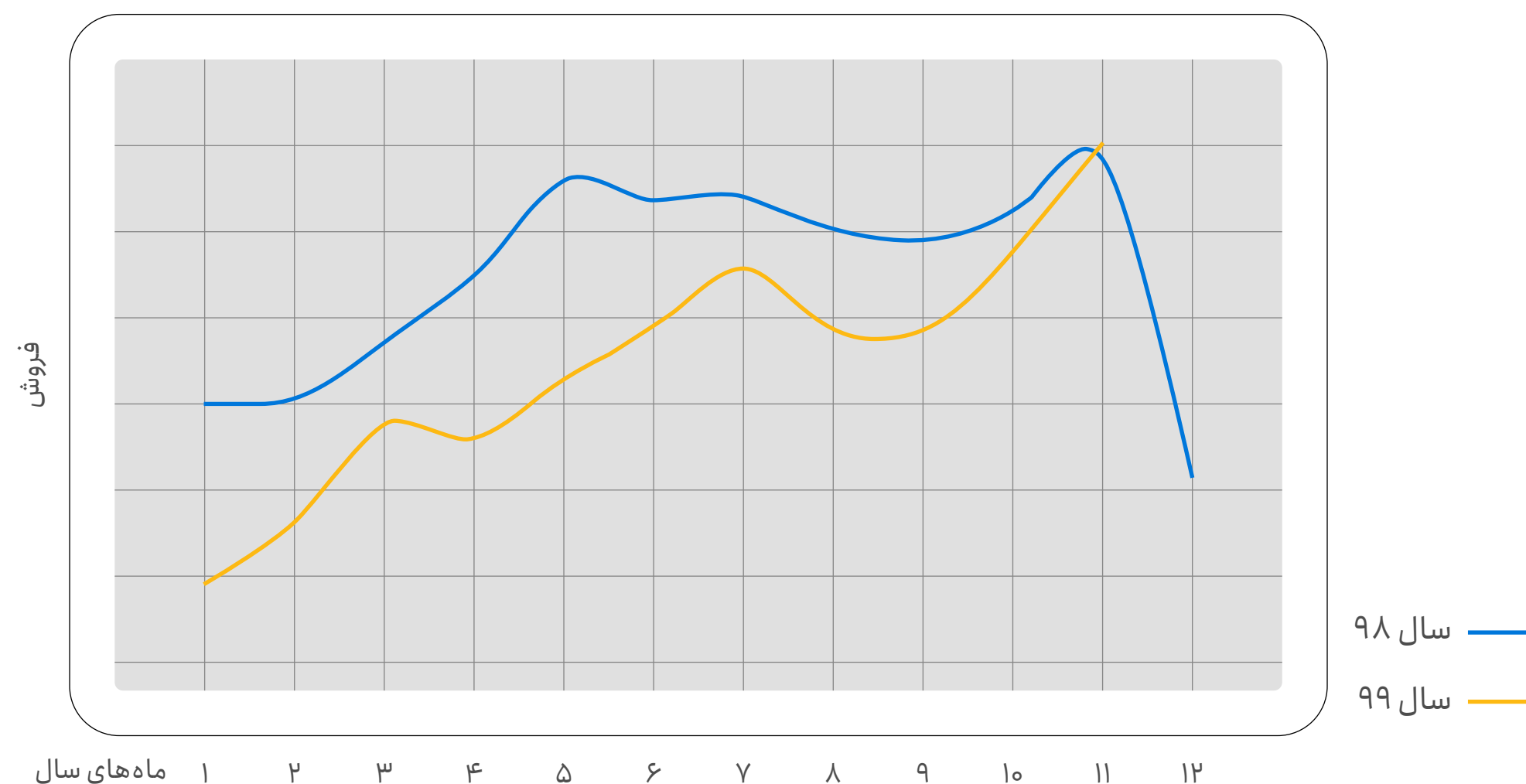
بلیط اتوبوس

بلیط قطار

بلیط پرواز خارجی

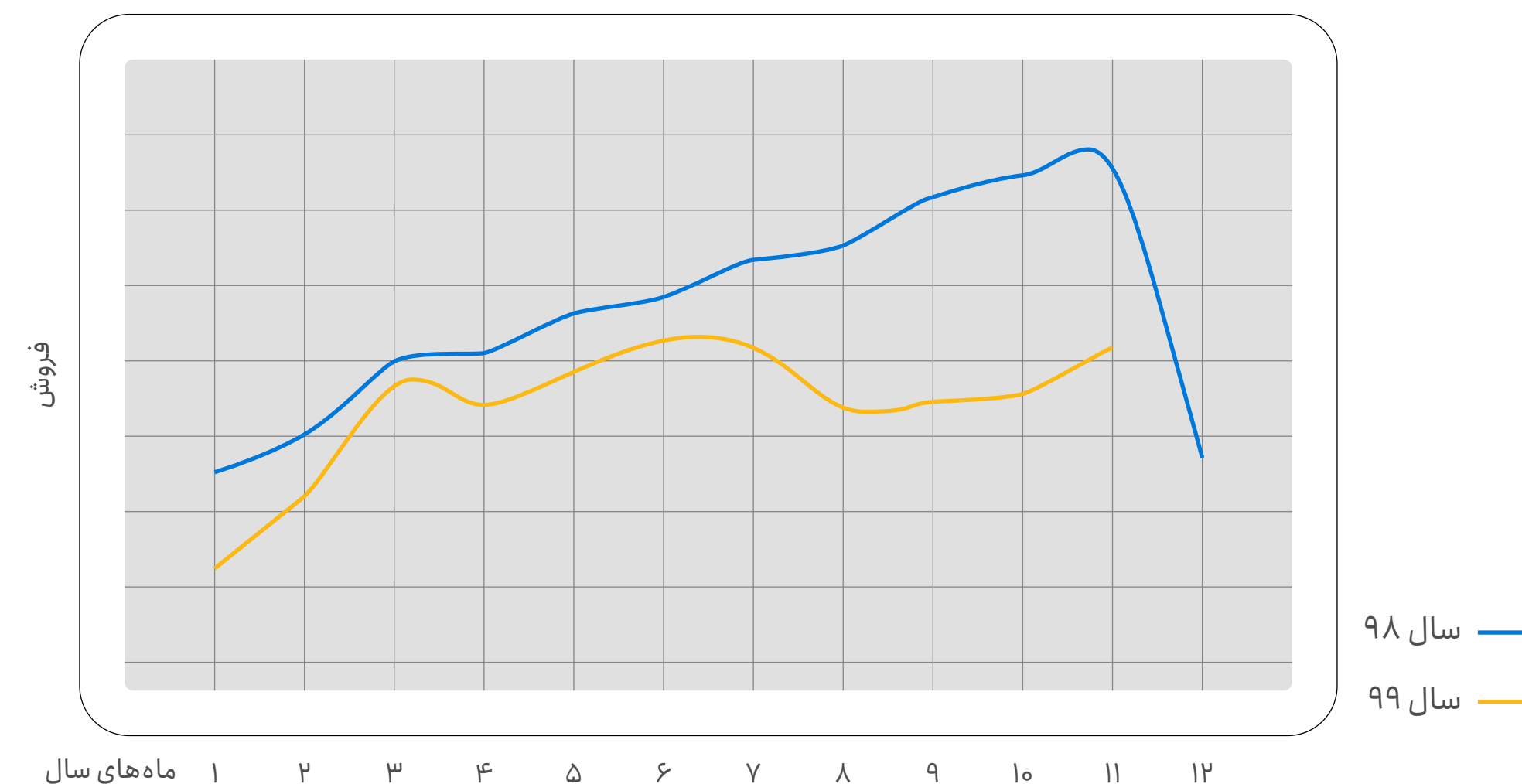
بلیط پرواز داخلی

فروش علی بابا در دو سال گذشته (در تمامی محصولات بر اساس درآمد ناخالص فروش)



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

فروش علی بابا در دو سال گذشته (در تمامی محصولات بر اساس تعداد خدمات فروخته شده)



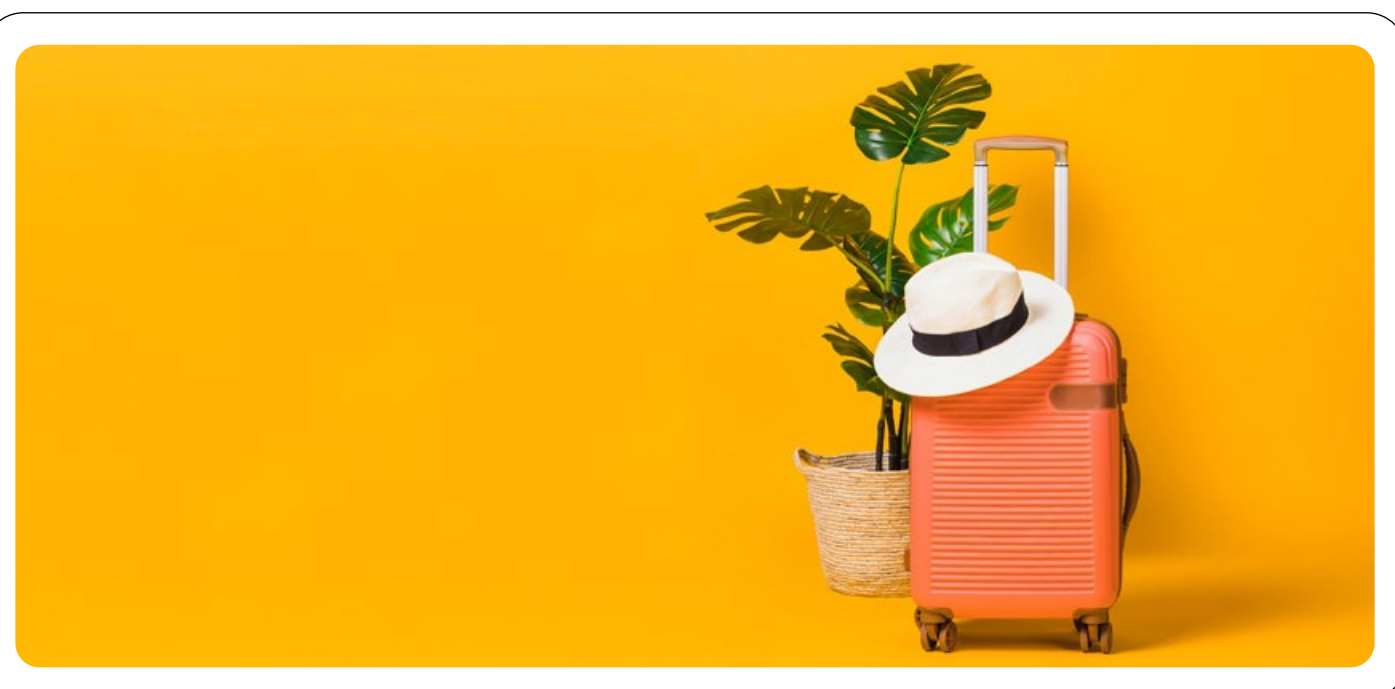
داده‌های نمودار بالا از ابتدای سال ۹۹ تا پایان بهمن ماه این سال جمع‌آوری شده‌اند.

## میانگین قیمت محصولات در سال ۹۹

### میانگین قیمت محصولات در سال ۹۹

قیمت میانگین (ریال)	محصول
۴,۱۲۴,۲۳۸	پرواز داخلی
۵۴,۶۶۴,۴۷۵	پرواز خارجی
۵,۰۵۴,۲۰۷	هتل داخلی
۱۷,۷۵۴,۱۰۶	هتل خارجی
۲۸,۵۴۰,۰۰۰	تور
۱,۱۴۹,۲۳۸	قطار
۷۵۹,۷۸۳	اتوبوس

## پرطرفدارترین مقاصد (تور)



کیش	۱
مشهد	۲
استانبول	۳
قشم	۴
شیراز	۵

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

### پرترددترین مسیرها

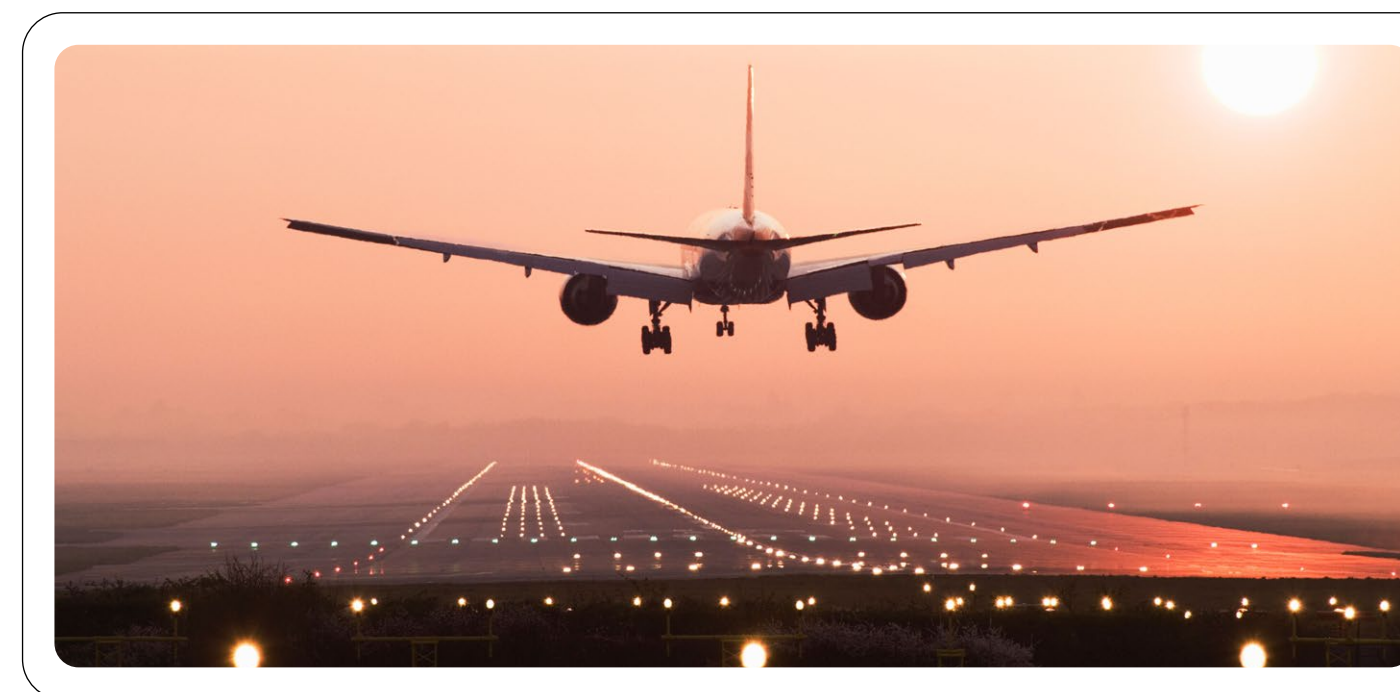
تور	اتوبوس	قطار	پرواز خارجی	پرواز داخلی
تهران - کیش	اصفهان - تهران	تهران - مشهد	استانبول - تهران	تهران - مشهد
تهران - استانبول	تهران - اصفهان	مشهد - تهران	تهران - استانبول	مشهد - تهران
تهران - مشهد	تهران - رشت	تهران - قم	تهران - دوبی	اهواز - تهران
اصفهان - کیش	تهران - تبریز	تهران - قم	تهران - دبی	تهران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

## پرطرفدارترین ایرلاین‌ها (پرواز داخلی)



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

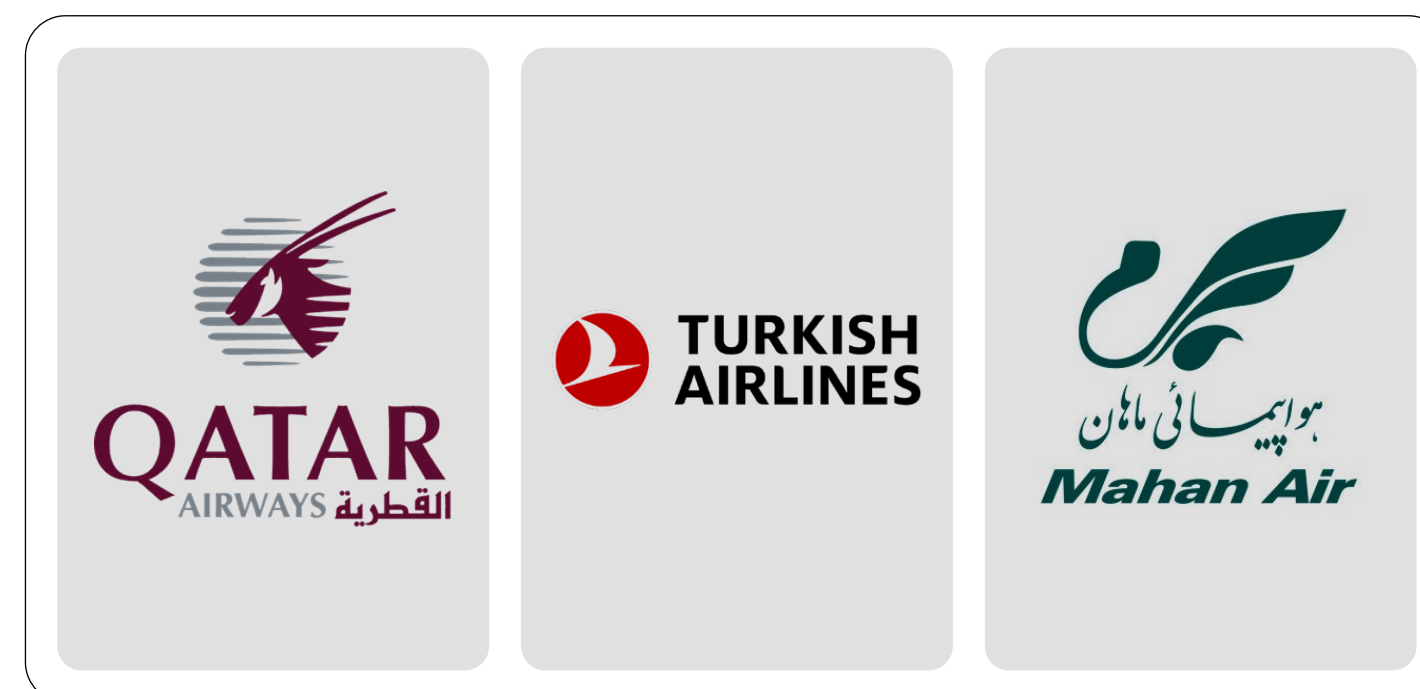
## پرطرفدارترین مقاصد (پرواز داخلی)



تهران	۱
مشهد	۲
اهواز	۳
شیراز	۴
کیش	۵



## پرطرفدارترین ایرلاین‌ها (پرواز خارجی)



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

## پرطرفدارترین مقاصد (پرواز خارجی)



استانبول	۱
دبی	۲
آنکارا	۳
لندن	۴
فرانکفورت	۵

## پرطرفدارترین شرکت‌های ریلی



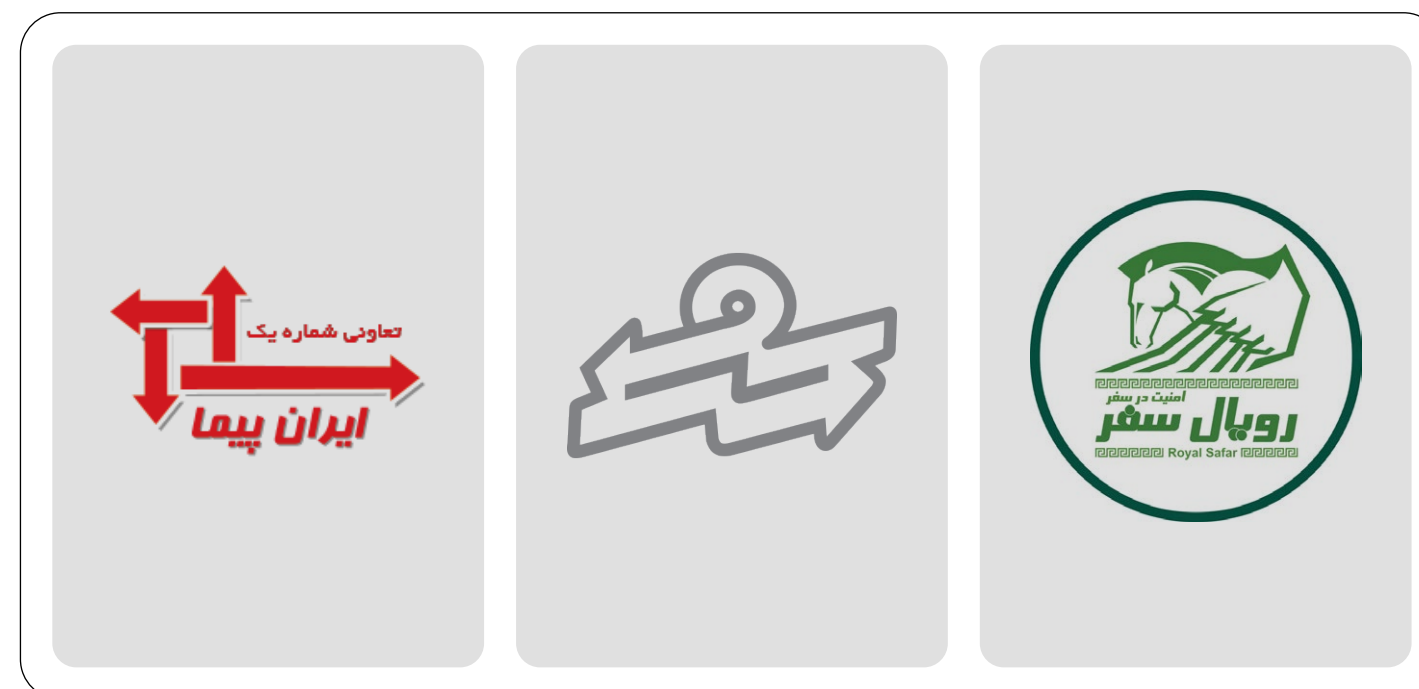
رجا	۱
بن ریل	۲
نورالرضا	۳
مهتاب سیر جم	۴
ریل ترابر صبا	۵

## پرطرفدارترین مقاصد (قطار)



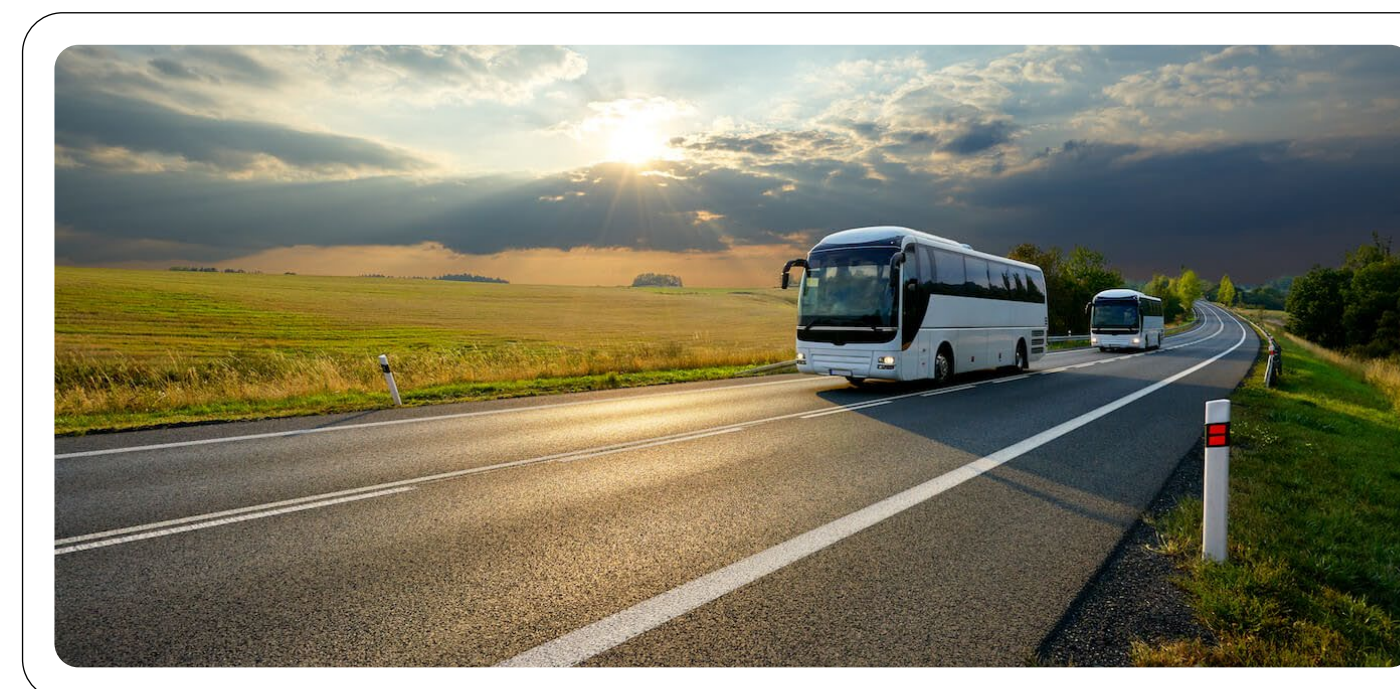
تهران	۱
مشهد	۲
قم	۳
اهواز	۴
یزد	۵

## پرطرفدارترین شرکت‌های اتوبوس‌رانی



رویال سفر	۱
سیر و سفر	۲
شرکت تعاونی شماره یک ترمینال جنوب	۴
همسفر چابک سواران اصفهان پایانه کاوه	۴
همسفر چابک سواران پایانه بیهقی	۵

## پرطرفدارترین مقاصد (اتوبوس)



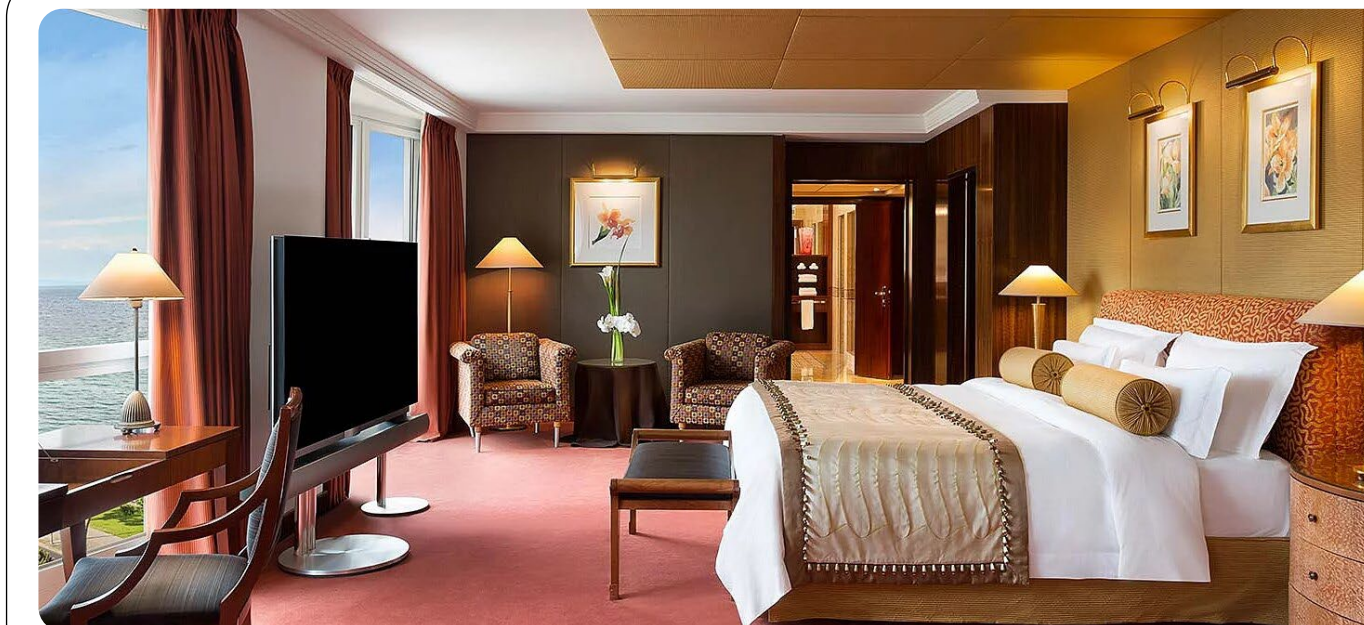
تهران	۱
اصفهان	۲
شیراز	۴
تبریز	۴
یزد	۵

## پرطرفدارترین مقاصد (هتل خارجی)



ترکیه	۱
امارات	۲
اسپانیا	۳
عمان	۴
فرانسه	۵

## پرطرفدارترین مقاصد (هتل داخلی)



تهران	۱
مشهد	۲
کیش	۳
شیراز	۴
تبریز	۵

## پلتفرم تور علی بابا؛ قصه شکل گیری یک محصول جدید

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

پلتفرم تور علی بابا در واقع یک بازارگاه (Market Place) است که برای همه آژانس های مسافرتی این امکان را به وجود می آورد تا با هزینه تبلیغاتی نزدیک به صفر، بتوانند تورهای خود را در این پلتفرم تعریف کنند و به هزاران مسافر از سراسر ایران دسترسی داشته باشند.

از طرفی، این پلتفرم با ارائه تورهای متعدد توسط آژانس های مختلف از سراسر کشور، سبد متنوعی از انواع تور از هر کجا به هر کجا با «تضمین بهترین قیمت» در اختیار کاربران قرار می دهد تا با قدرت انتخاب بیشتری بتوانند تور مدنظرشان را انتخاب کنند.

رکورد فروش روزانه  
تورهای داخلی و خارجی

۳۳۰+ تور

تعداد آژانس های  
مسافرتی همکار

۷۰+ آژانس

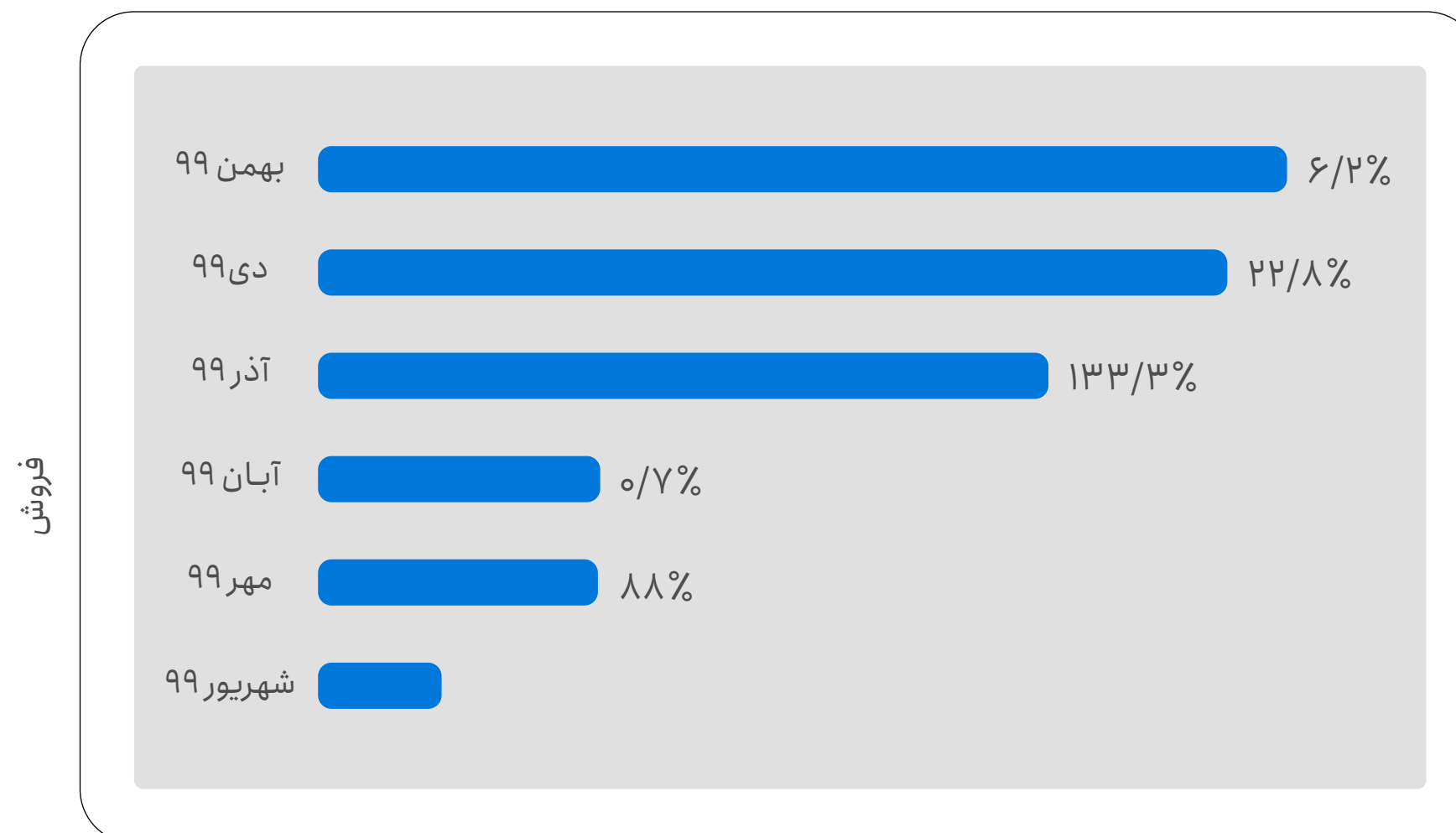
میانگین روزهای سفر  
با تورهای علی بابا

۳ روز

میانگین مسافران  
تورهای علی بابا در هر روز

۲۰۵ نفر

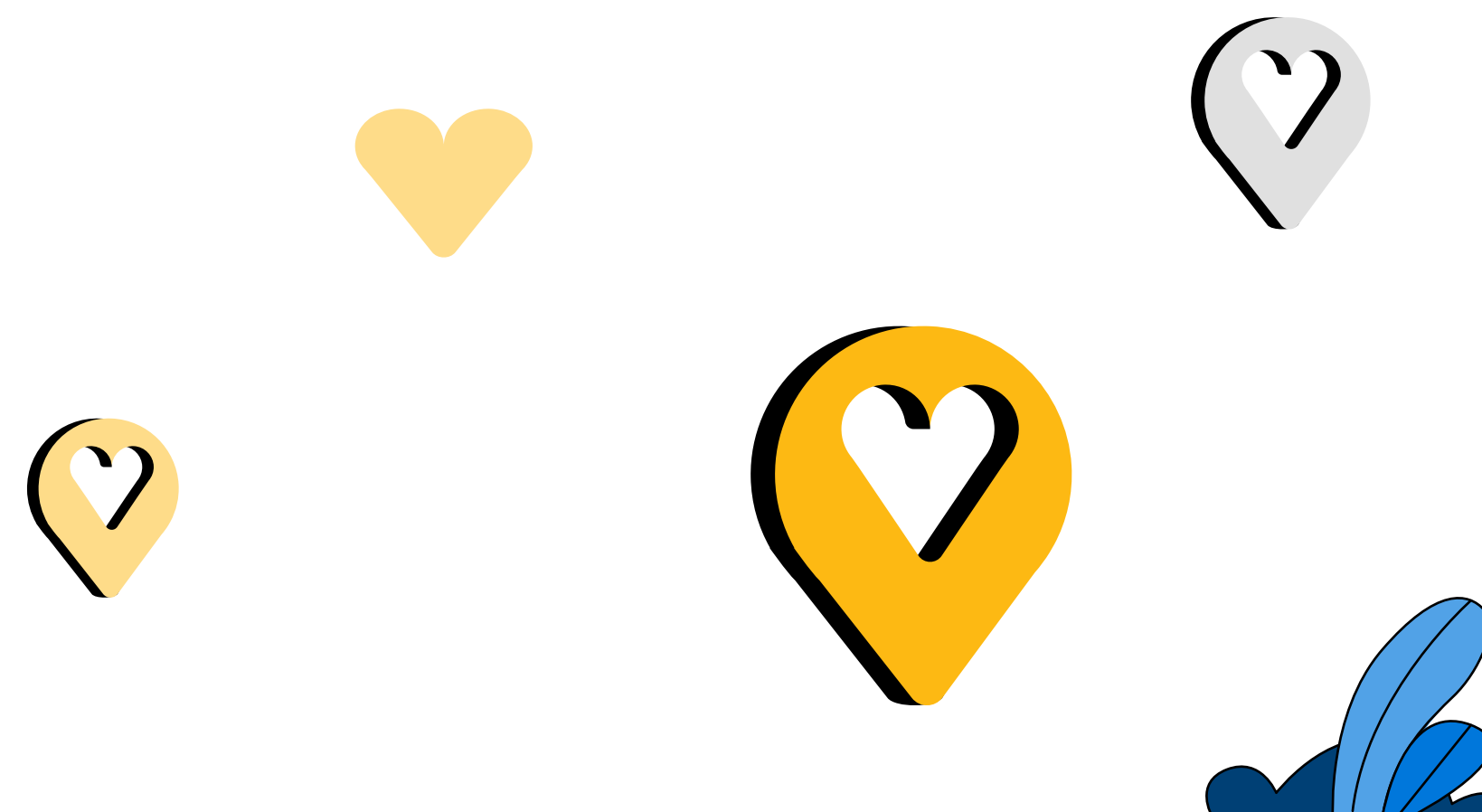
### رشد فروش در پلتفرم تور علی بابا از زمان رونمایی



داده های نمودار بالا از ابتدای رونمایی بازارگاه تور تا پایان بهمن ماه سال ۹۹ جمع آوری شده اند.

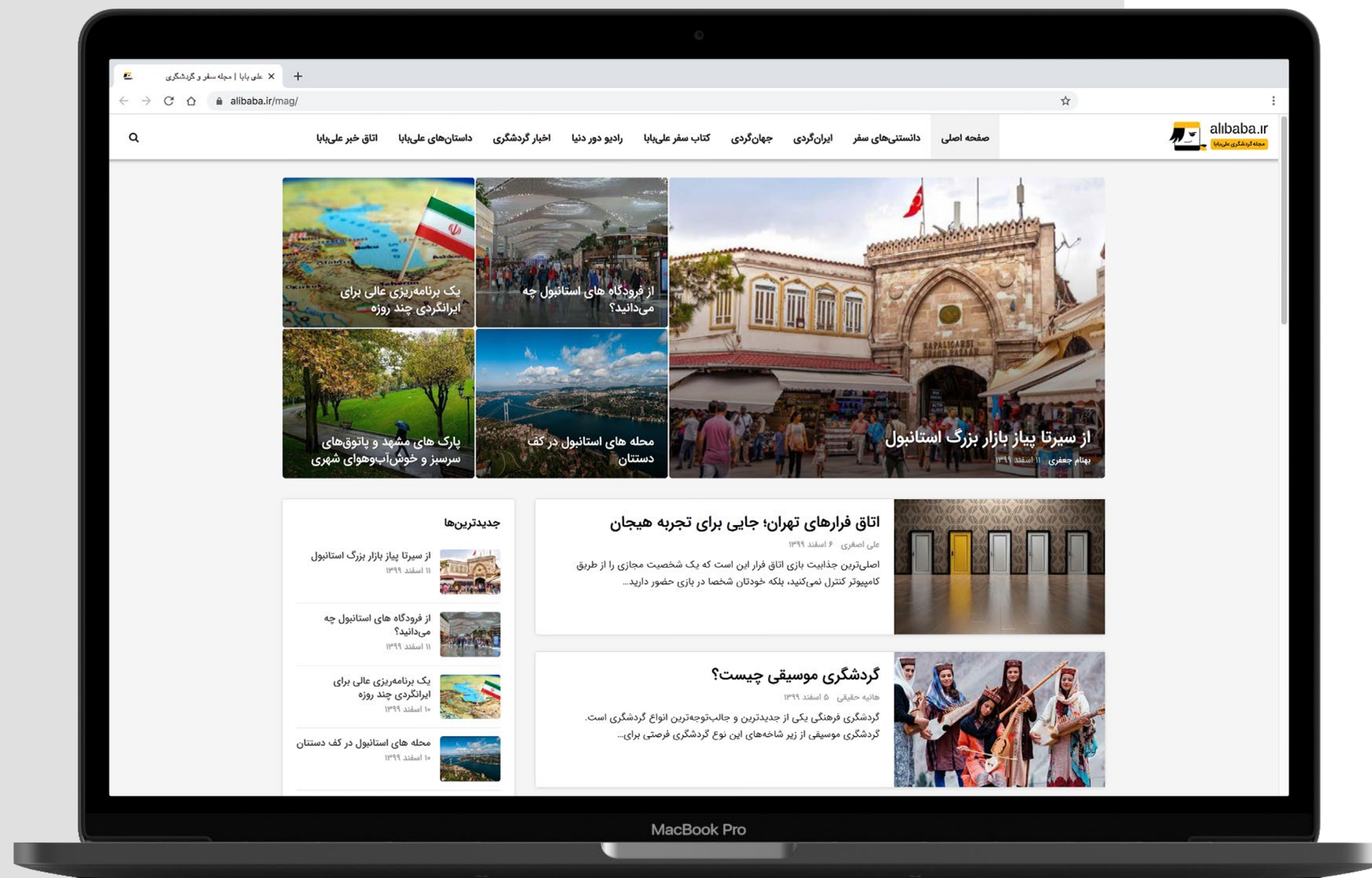
## محصولات محتوایی علی‌بابا

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 به فردی 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 بکر از 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 هرکجا که به اطلاعات احتیاج داشته باشند، با یک جستجوی ساده تمام دانسته‌هایش را در اختیار آن‌ها می‌گذارد.

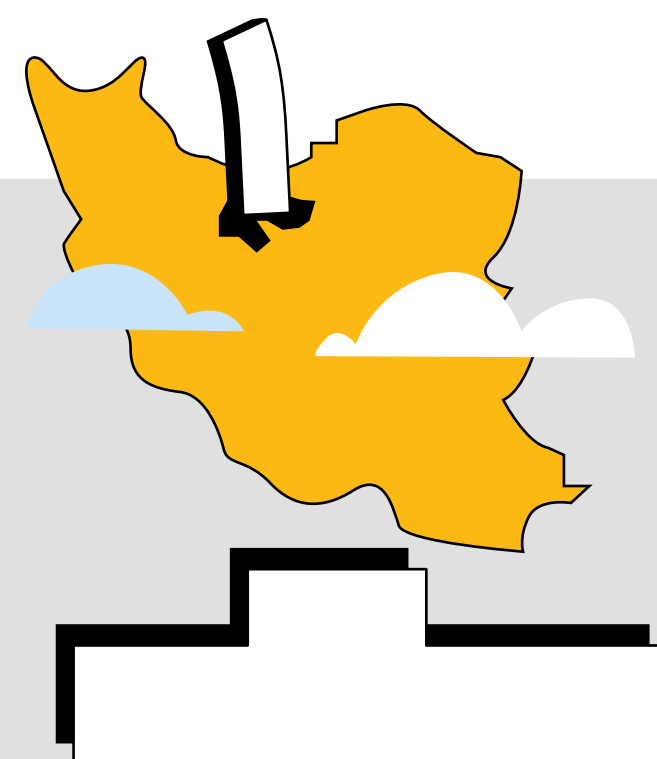


## نگاهی به آمارهای مجله گردشگری علی بابا



### آقایان، فعال تر از خانم‌ها

۶۱ درصد مطالعه‌کنندگان مجله آقا و ۳۹ درصد خانم بودند.



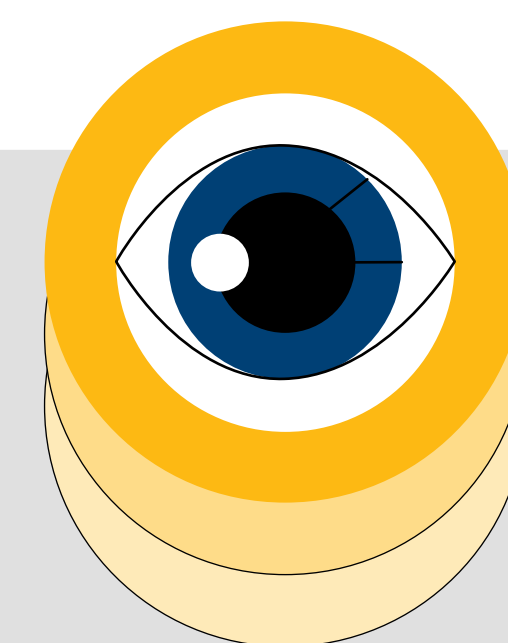
### پایتخت نشینان در سکوی اول مطالعه

۳۸ درصد از مخاطبان مجله علی بابا ساکن شهر تهران بوده‌اند.



### شاهنامه سفر

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



### ۶،۳۵۷،۲۶۹ بازدید از مجله علی بابا در سال ۹۹

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



### ۱۰ سال مطالعه فقط در یک سال

مخاطبان مجله گردشگری علی بابا 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 دست‌تان 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.

۱

محدودیت  
پروازهای خارجی  
در ایام کرونا

۲

متروی تهران را  
مثل کف دست‌تان  
بشناسید

۳

اطلاع از آخرین  
محدودیت‌های  
پرواز، هتل و اقامتگاه  
در دوران کرونا

۴

طرح جدید  
فاصله‌گذاری  
در سفرهای ریلی

۵

پاسپورت دارید؟  
پس ویزا لازم نیست  
(کشورهای بدون ویزا)



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 واراناسی

اپیزود ۶

سفر جاده‌ای

اپیزود ۷

## خلق دو محصول محتوایی جدید در روزهای کرونایی

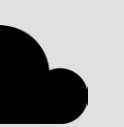
### پادکست رادیو دور دنیا

#### 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، رویای 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 کانال تلگرام علی‌بابا به گوش مشتاقان سفر می‌رسد.





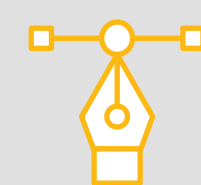
کاملاً رایگان



به روز، کامل و جامع



طراحی تعاملی و کاربرپسند

بی‌نیاز از اتصال  
به اینترنت در حین سفرآنلاین و غیرچاپی  
(دوست‌دار محیط زیست)

## مجموعه کتاب سفر

### جامع‌ترین راهنمای گردش و تفریح در مقاصد گردشگری

کتاب سفر علی بابا، 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 تورلیدر 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.

دانلود

۳۲ هزار

## 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 اصفهان‌دوستان 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.

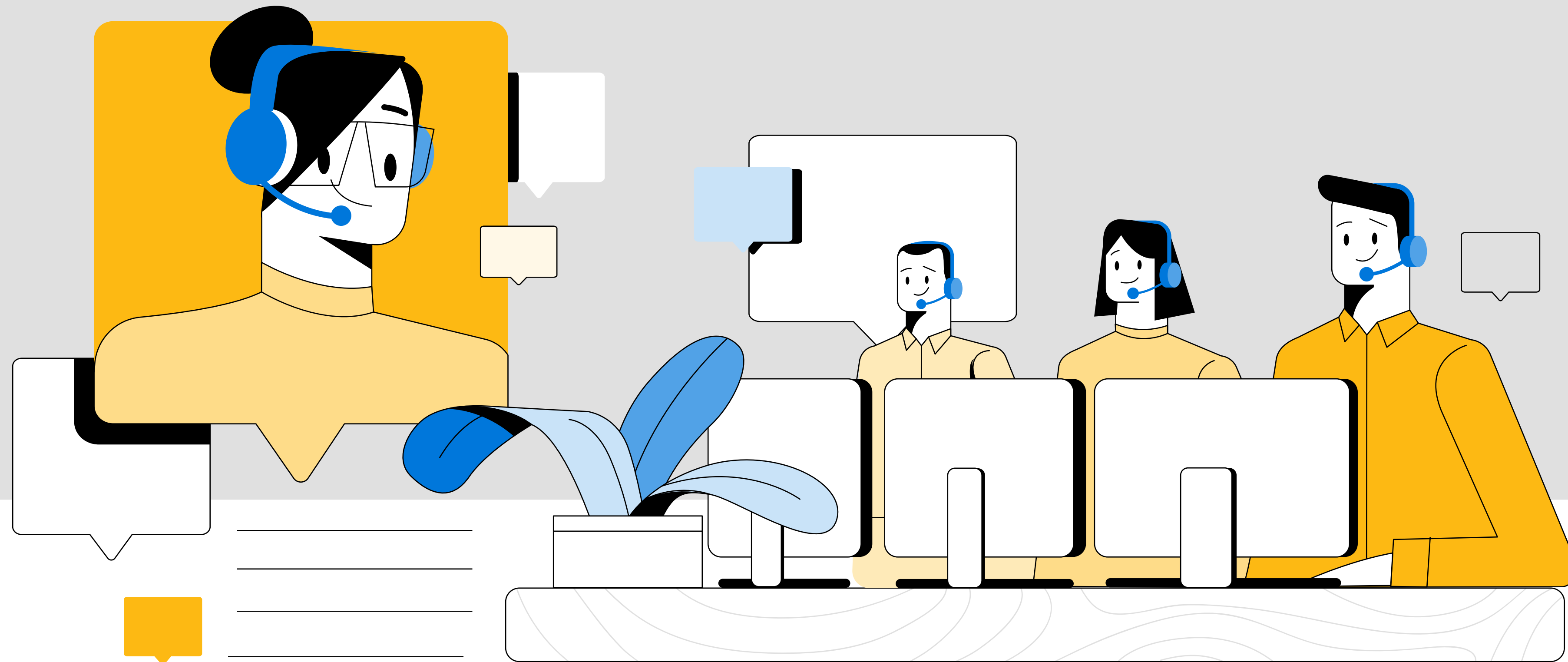
## نگاهی به اولین جلد از مجموعه کتاب سفر علی‌بابا؛ چرا استانبول؟

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



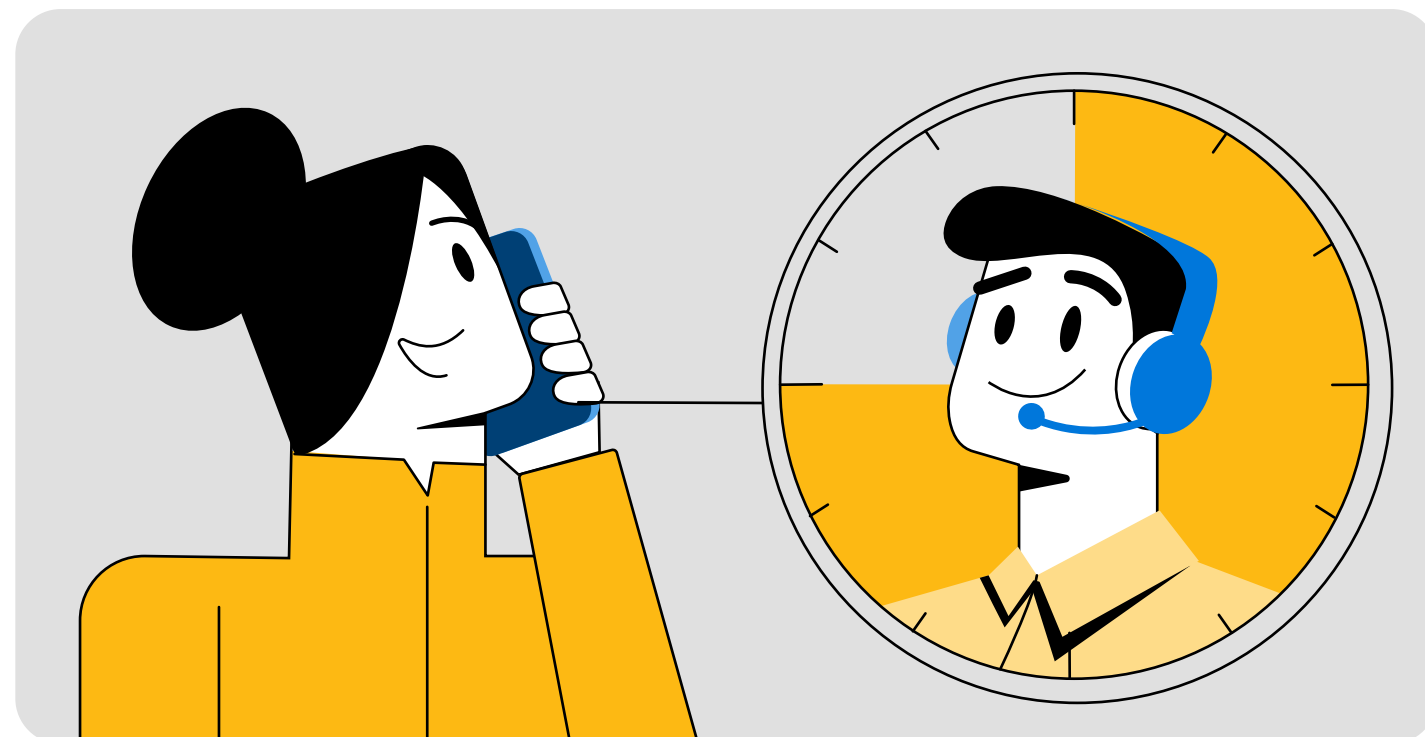
## معرفی مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا

مرکز پشتیبانی یارا و مرکز پشتیبانی گرگان، قلب پشتیبانی کاربران علی بابا هستند. ساختمان یارا در تهران واقع شده و به نسبت به دفتر گرگان، قدیمی تر است. دفتر گرگان هم در سال ۹۸ با ایده تمرکززدایی از پایتخت و توزیع ثروت در نقاط دیگر کشور آغاز به کار کرد تا کاربران علی بابا را به صورت ۲۴ ساعته و هر ۷ روز هفته پشتیبانی کند.

مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا با ۱۷۵ پشتیبان خبره، یک نفس در حال همراهی کاربران علی بابا هستند. در ادامه از قابلیت‌های این مرکز و آمارهایی که جابه جا کرده بیشتر برایتان صحبت کرده ایم.

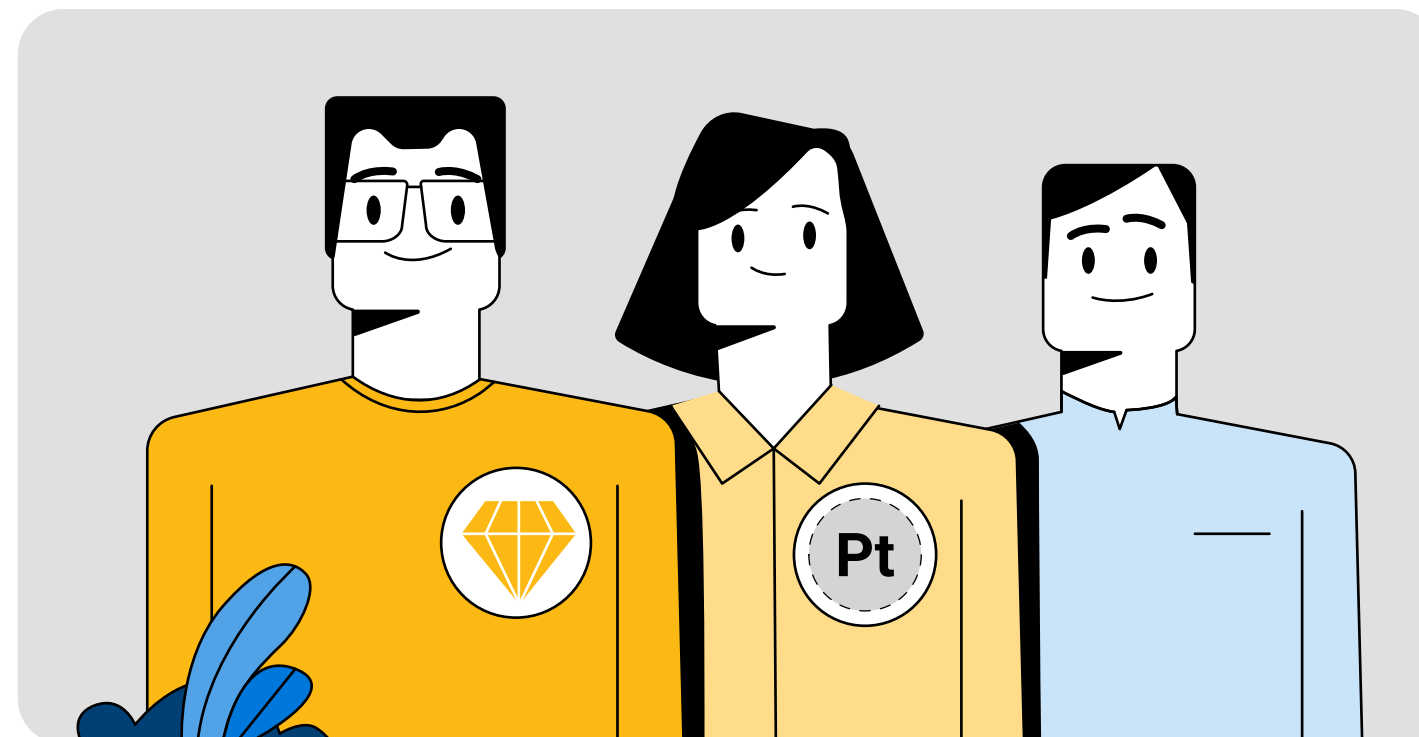


## قابلیت‌های ویژه مرکز پشتیبانی مشتریان علی‌بابا



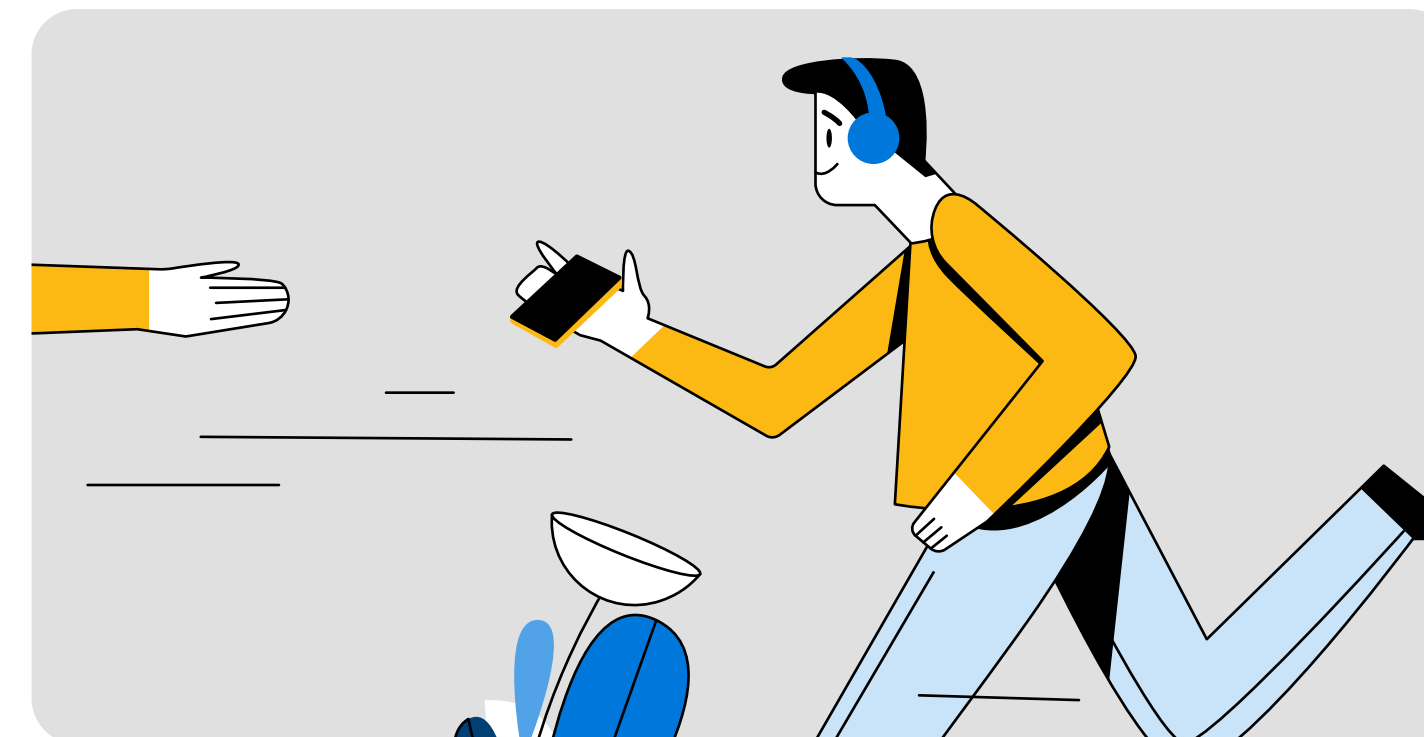
### اپراتور اختصاصی (Agent call-back)

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 قبلاً با او صحبت کرده و در جریان درخواستش قرار گرفته است.



### مشتریان ویژه (VIP)

در واقع نوعی اولویت‌بندی در صف انتظار است که بر اساس 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 صف انتظار جلو می‌افتد 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 صف تماس پیش می‌افتد و در نیمه صف انتظار قرار می‌گیرد.

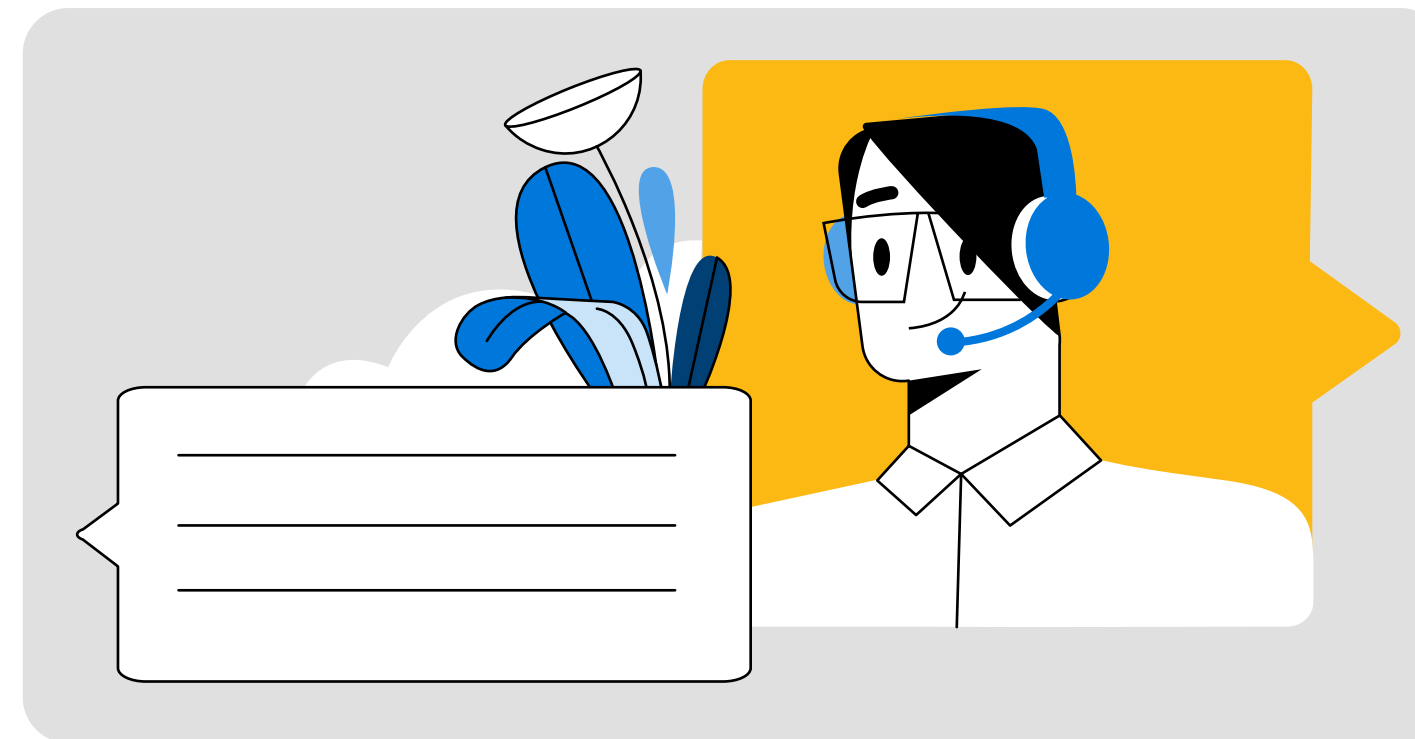


### اتصال سریع

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

## پشتیبانی علی بابا در آینده

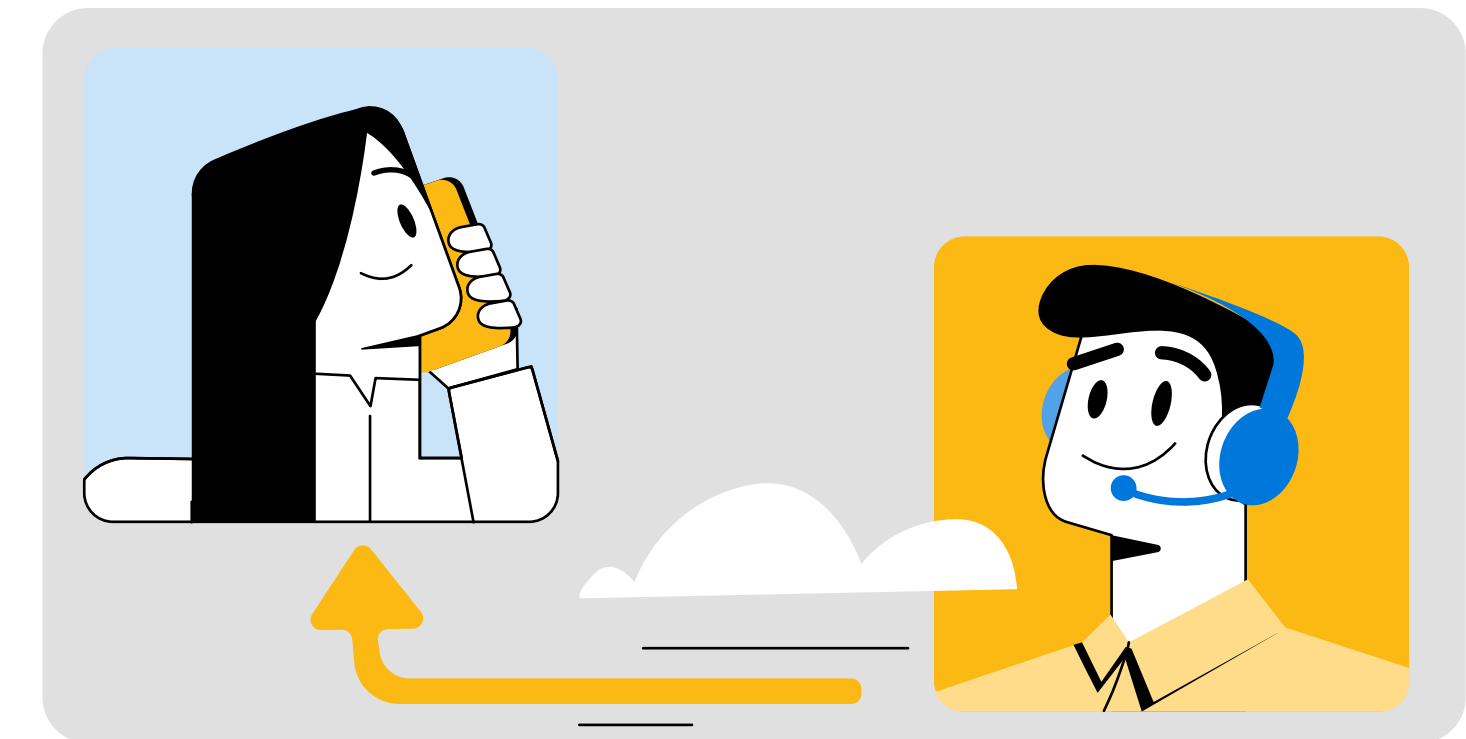
نوآوری و استفاده از تکنولوژی دو بالی است که برای همراهی بیشتر کاربران به کار گرفته ایم تا بتوانیم بهترین تجربه را از این همراهی برای کاربران بسازیم. ما در مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا در تلاشیم تا علاوه بر قابلیت‌های قبلی، قابلیت‌های دیگری مثل «سرویس تشخیص مسافر پای پرواز» و «سرویس تماس خودکار» را 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 علی باباست و برای کاربرانی تدارک دیده شده که می‌خواهند بدون تماس تلفنی، درخواستشان را به گوش پشتیبانی علی بابا 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.

## قابلیت‌های ویژه مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا



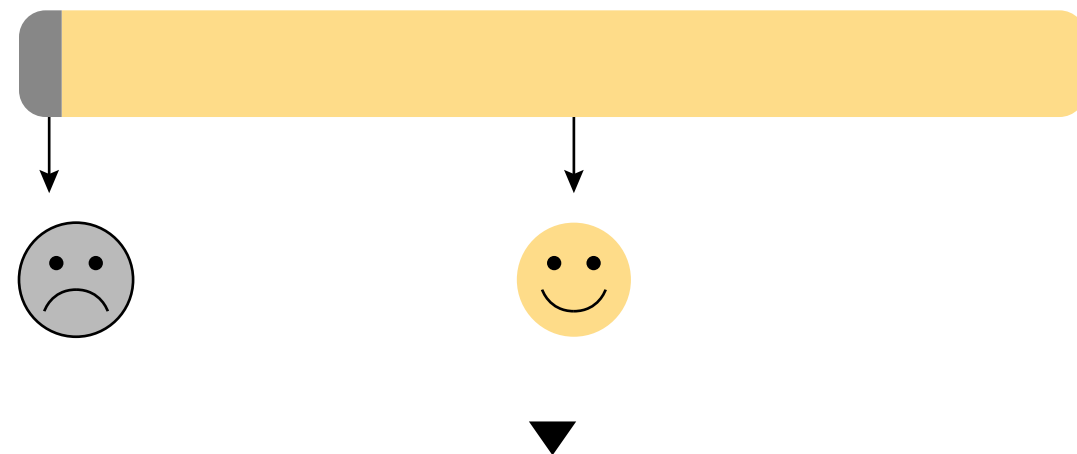
### تماس بدون انتظار (Call Back)

اگر صف انتظار بیشتر از 3 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 دقیقا در زمان رسیدن نوبت کاربر به صورت اتوماتیک انجام می‌شود.



## مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا در سال ۹۹ چه آمارهایی را جابه جا کرد؟

۹۶٪ رضایت کاربران از خدمات مرکز  
پشتیبانی مشتریان علی بابا در سال ۹۹

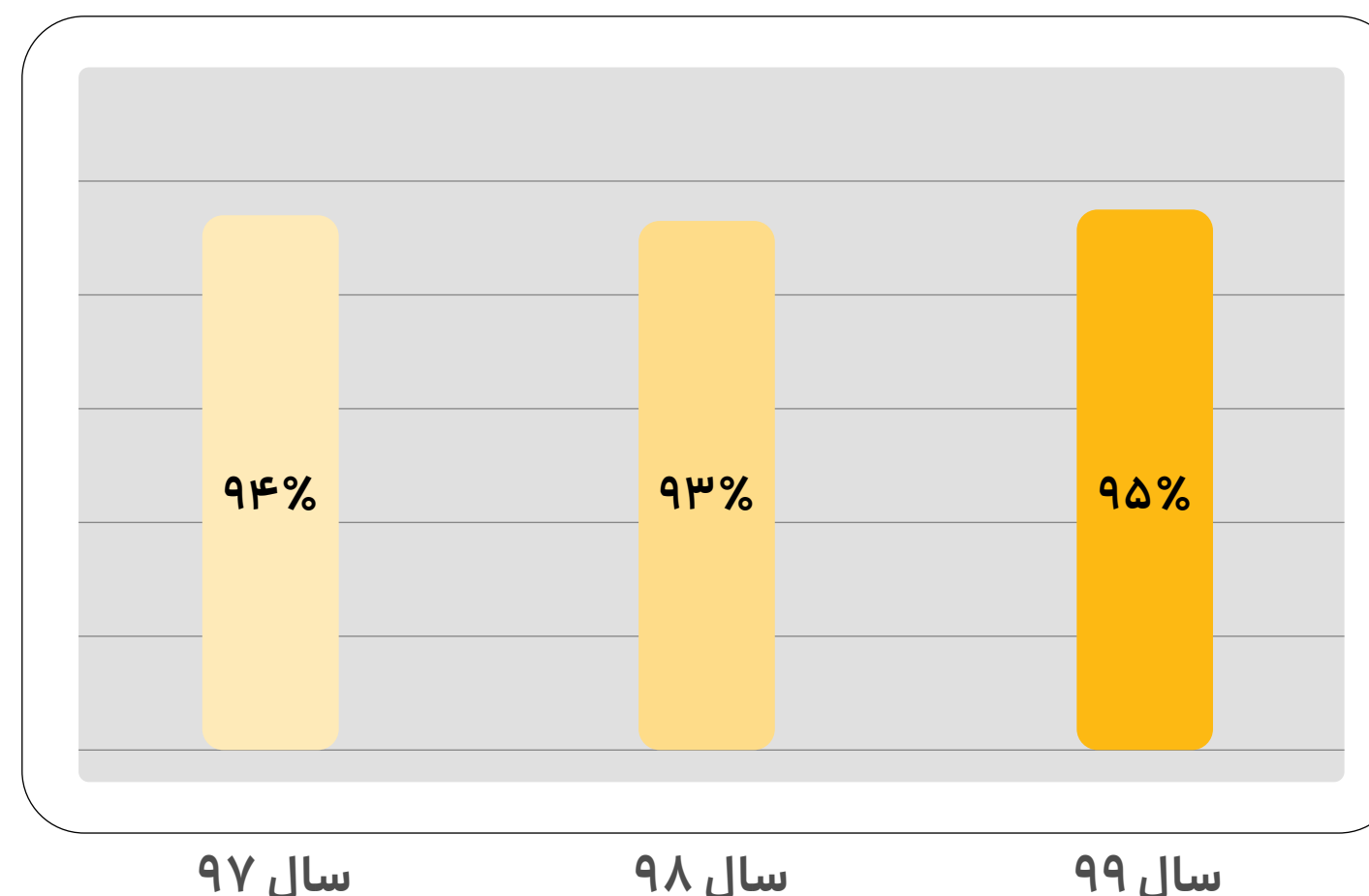


این درصد از محاسبه امتیازدهی کاربران پس از تماس با پشتیبانی به دست آمده است.

۴۸،۳۸۵ ساعت تماس با کاربران علی بابا

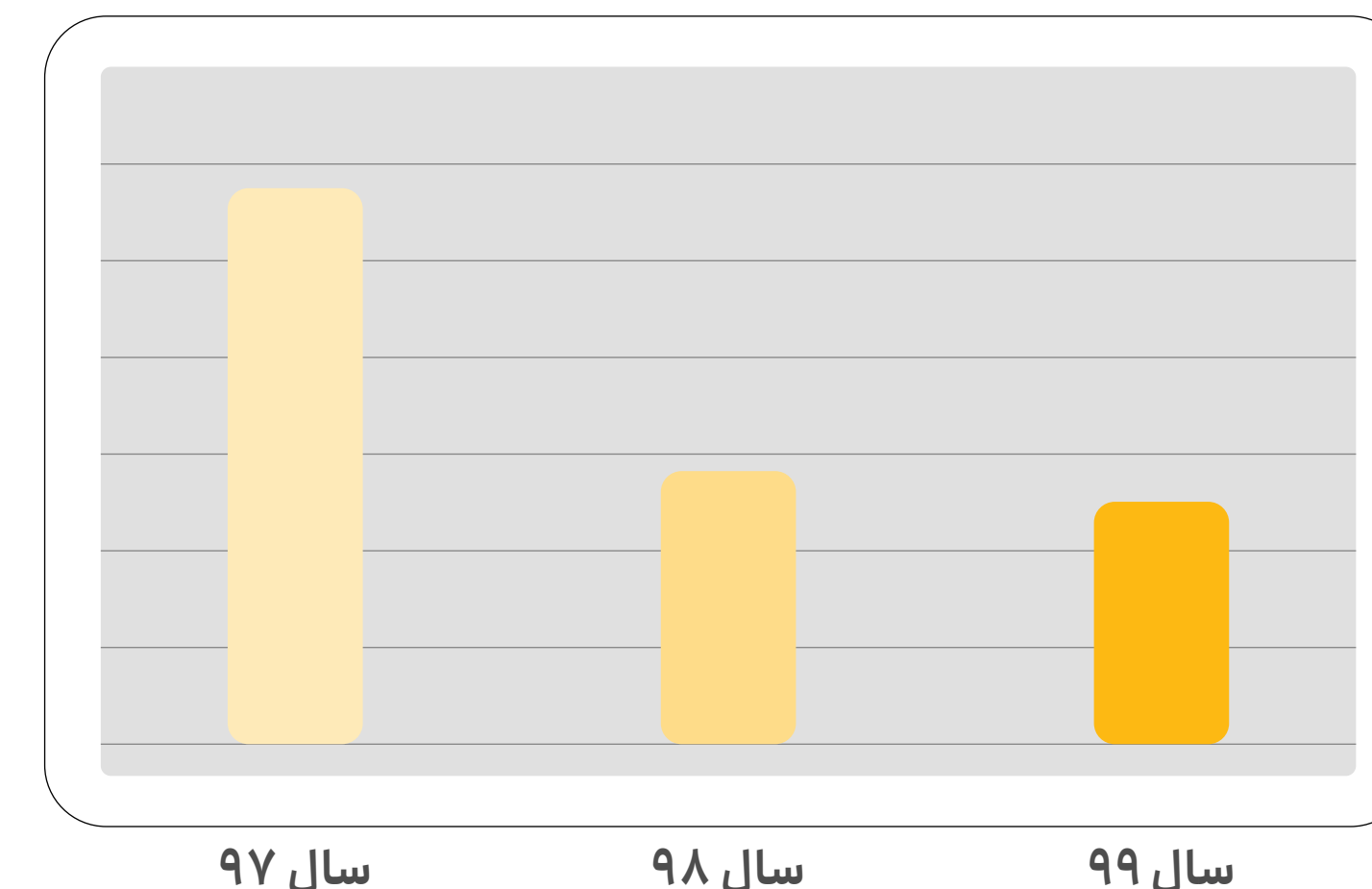
معادل ۵ سال و نیم پاسخگویی فقط در یک سال

۲ درصد رشد در پاسخ گویی به تماس ها



با وجود حجم بالای تماس هایی که در دوران اوج کرونا تجربه کردیم، رشد دو درصدی در نرخ پاسخ دهی به این تماس ها و درخواست های ورودی در سال ۹۹ را شاهد بودیم.

کاهش میزان تماس به ازای هر ۱۰۰ خرید  
نسبت به سال های گذشته



با توسعه و بهبود تجربه کاربران در خرید محصولات و توسعه قابلیت های ویژه در مرکز پشتیبانی مشتریان علی بابا، توانستیم تماس های 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 یکی لغو شدند و حجم عظیم استردادها در ماه‌های پایانی ۹۸ و ماه‌های ابتدایی ۹۹ به سمت مرکز پشتیبانی سرازیر شد و این واحد پاسخگو در علی‌بابا، یکی از پرفشارترین دوران‌های کاری خود را تجربه کرد.

### 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
پیگیری مبلغ واریزی استرداد	بررسی مسیر
استرداد	استرداد
استرداد بدون جریمه	خرید از وب‌سایت
بررسی مسیر	استرداد بدون جریمه

**۱۸ هزار**

**تماس** (رکورد بیشترین تماس ثبت شده در روز)

**۸۰۰ هزار**

**استرداد**

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

به ارزش ۲۸۷۰ میلیارد ریال  
از شروع کرونا تا امروز

**۱ میلیارد و ۲۷۶ میلیون**

**ریال استرداد**  
در ساعت

**۳۴۶**

**استرداد در ساعت**

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

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

**۱/۶ سال**

**پاسخگویی فقط در ۳ ماه**

پاسخگویی به ۸۴۶،۹۲۰ دقیقه تماس در دوران اوج استردادها  
از ۱ اسفند ۹۸ تا ۳۱ اردیبهشت ۹۹

تعامل علی بابا با 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 کار گرفتیم 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.





## راه‌اندازی تونل سلامت در فرودگاه مهرآباد

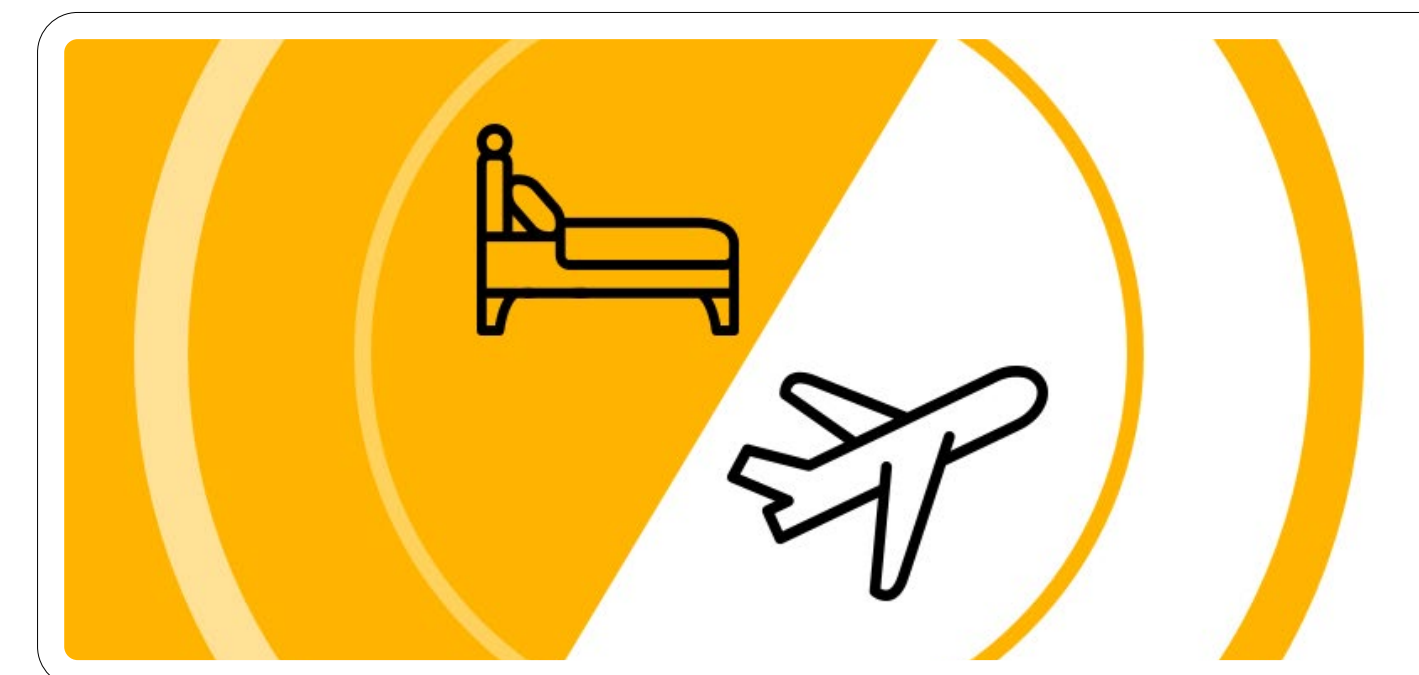
در مهرماه ۹۹ با کمک شرکت خسرو مدیسا طب که یکی از شرکت‌های پیشرو در حوزه سلامت و پزشکی در کشور است، تونل سلامت را برای ضدعفونی کردن لباس و چمدان مسافران، در بخش ورودی ترمینال ۲ فرودگاه مهرآباد نصب کردیم. برای حفظ سلامت مسافران و حفاظت از البسه و چمدان‌هایشان، از محلولی امن با پایه کلر استفاده شد.



## 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 در خصوص 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 فراگیر 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.



## راه‌اندازی کمیته اطلاع‌رسانی آخرین اطلاعیه‌های کرونا

در اولین مواجهه با شیوع ویروس کرونا، به سرعت کمیته‌ای از نمایندگان تیم‌های مختلف علی‌بابا متشکل 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 هواپیمایی‌های 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 پی سی آر مطمئن ترین راه تشخیص کرونا است. علی بابا با همراهی پلتفرم ویزیت ۲۴ امکان انجام آزمایش پی سی آر در منزل و محل کار را با کمترین قیمت به همراه کد تخفیف ویژه فراهم کرد تا همه مردم ایران، فارغ از اینکه کاربر علی بابا هستند یا نه، بتوانند از این امکان استفاده کنند و در منزل یا محل کار آزمایش بدهند.

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 ساینه، امکان دسترسی به مشاوره کاملاً رایگان پزشکی را برای کاربران علی بابا فراهم کنیم.

همسفران علی بابا می توانستند در صورت بروز علائم مشکوک در سفر، با ۴۵۰ پزشک عمومی و متخصص دکتر ساینه به رایگان در ارتباط باشند و مشاوره بگیرند. آرامش خیال مسافران در طول سفر یکی از دغدغه های ما در سال گذشته بود.

در سال ۹۹ امکان استفاده رایگان از دکتر ساینه را برای بیش از ۱ میلیون نفر از کاربران علی بابا فراهم کردیم.

## سال ۱۴۰۰، ثانیه به ثانیه به سفر نزدیک‌تر

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 کوله بار تجربه‌هایمان را سنگین‌تر کرد. ما در علی‌بابا، سال ۱۴۰۰ را فرصتی برای استفاده درست از این تجربه‌ها می‌دانیم.

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



**بسیار سفر آید...**

