

**در باره هزار و چهارصد**



alibaba.ir

**گزارش سالانه علی بابا**

این گزارش تقدیم  
می‌شود به:

---

---

# خوش‌سفرترین همسفران

درب آفتاب دویبانه



**سال ۱۴۰۰ فرارسید، بی آنکه حتی یک روزش شبیه به سال قبل و سال‌های قبلش 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. شور زندگی و شوق سلامتی، چربید به تمام خانه‌نشینی‌ها. واکسیناسیون مستمر، نوید روزهای خوش سفر شد، کم‌کم قید و بندها و محدودیت‌های کرونایی از تن مردم باز شد و دست‌آخر انسان با دنیای سفر آشتی کرد.



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



پراز جوانه امید به فردا بودیم. به برکت همین جوانه‌ها، شروع کردیم به ساختن و پرداختن به آنچه که تا این نقطه، توشه راهمان کرده بودیم. دوست داشتیم همسفرانمان هم از نزدیک شاهد تلاش‌های ما برای رشد و تحول زیرساخت‌ها باشند؛ بنابراین در اولین قدم و در هفت‌سالگی علی‌بابا، گزارشی از رفتار سفر مردم در دوران همه‌گیری کرونا منتشر کردیم تا با نشانه‌های روشن آمار و ارقام، از رهاشدن فنر فشرده سفر برای روزهای پیش رو خبر بدهیم.





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



مدتی گذشت و قدمی دیگر برداشتیم تا به معنای واقعی «همسفر هر سفر» باشیم. پلتفرم محتوا محور «علی بابا پلاس» متولد شد تا جمع 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»** و ثبت **«هر ثانیه، ۱/۳۴ محصول گردشگری»**، دستاوردی تاریخی برای صنعت گردشگری کشور خلق کردیم.



و حالا در حالی که سه ماه از پایان سال ۱۴۰۰ گذشته است، مسیر پشت سر را با هم مرور می‌کنیم و از همه اقدامات علی‌بابا در سال ۱۴۰۰ صحبت می‌کنیم؛ اینکه از ابتدای فروردین تا انتهای اسفند ۱۴۰۰ همراه با شما چه رکوردهایی را جابه‌جا 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 کرده‌ایم.





انتهای گزارش سال قبل (۱۳۹۹) نوشته بودیم: «**ما هم مثل شما عمیقا به سال جدید امیدواریم و ۱۴۰۰ را نه فقط فرصتی برای برداشت آنچه کشتیم، 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 گشت‌وگذار می‌کنیم و حالا **سال ۱۴۰۱** را با رویای «**توسعه حداکثری گردشگری در ایران**» ادامه می‌دهیم.







راه هیچ وقت هموار نیست، اما برای ما روشن است که چه می‌خواهیم و تا پایان راه چه انتظاری از خود داریم؛ راهی که نه از طوفان‌های سهمگینش می‌هراسیم و نه با نسیم‌های لطیفش دمی می‌آساییم.

**ما شیفته مسیر و حرکتیم؛**

**قدم می‌گذاریم**

**و در راه کوه‌های بدون قله پیش می‌رویم.**

از سفر کردن چنان گزیدی که تا گیتی بود

نام نیک تو نباشد جاودان جز در سفر

عنصری

---

# فهرست

۵۵  
درباره رسانه‌ها  
و مخاطبان

۱۴۴  
درباره مرکز  
پشتیبانی مشتریان

۱۵  
درباره علی بابای  
هزار و چهارصد

۱۴  
درباره گروه  
علی بابا

۵۹  
نقطه سر خط

۸۶  
درباره چالش‌ها  
و ناهمواری‌ها

۸۰  
درباره مسئولیت  
اجتماعی

# درباره گروه علی بابا

شرکت سفرهای علی بابا یکی از زیرمجموعه های گروه علی باباست. این گروه در سال ۱۳۹۳ تاسیس شد و با ۹ شرکت تابعه و ۹۵۲ نیروی انسانی حرفه ای و تاثیرگذار، بر بستر تکنولوژی و در عرصه گردشگری فعالیت می کند.

## شرکت های زیرمجموعه گروه علی بابا



alibaba.ir



Jabama.com



alibaba  
international



سیمرغ

رامونا



namia



آویار



MEDGO  
MEDICAL TOURISM



بسینا



alibaba.ir

# سفرهای علی بابا، از روز اول تا امروز



**اکتوبره فروش**  
هر ثانیه، عرضه ۱/۳۴  
محصول گردشگری

**پوشش**  
۹۹۶ مقصد  
در دنیا

**حالیگاه**  
رتبه یک  
سفر



# محصولات تجاری

پُرُوَازِ دَاخِلِيَّ

پُرُوَازِ خَارِجِيَّ

بَلِيَّطِ قَطَارِ

بَلِيَّطِ اَتُوِيُوَسِ

هَتَّلِ دَاخِلِيَّ

هَتَّلِ خَارِجِيَّ

تُوْرِ دَاخِلِيَّ

تُوْرِ خَارِجِيَّ

اِقَامَتِگَاهِ

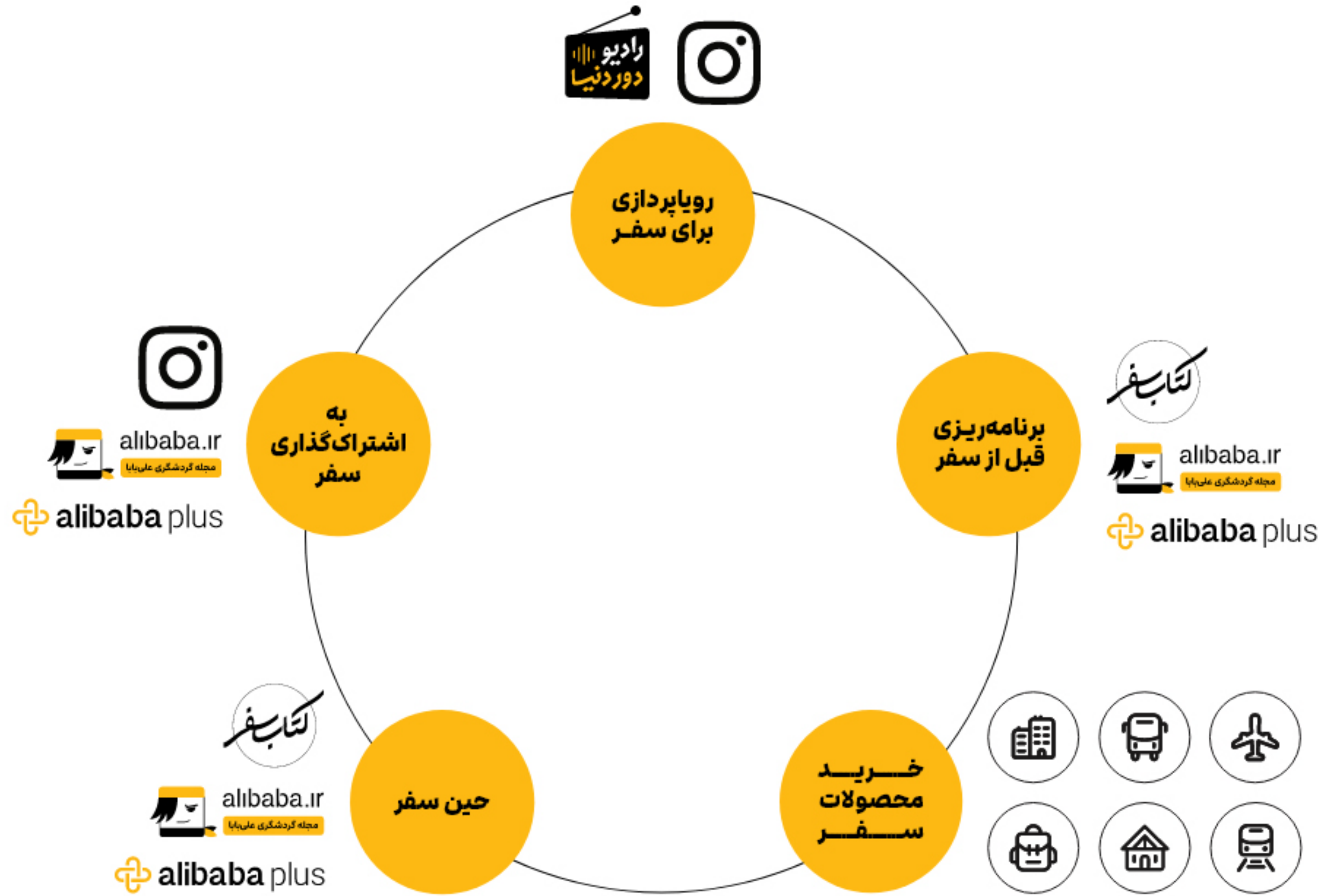
# محصولات محتوایی



# 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، رویای سفر بعدی‌تان را می‌سازند و شما راراهی می‌کنند.

این چرخه پنج مرحله‌ای، نقشه راه ماست و کمکمان می‌کند که در تمام مراحل و با کمک محصولات متنوعمان، «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.

بسیار سفر باید تا پخته شود خامی

صوفی نشود صافی تا در نکشد جامی

سعدی

درباره علی بابا

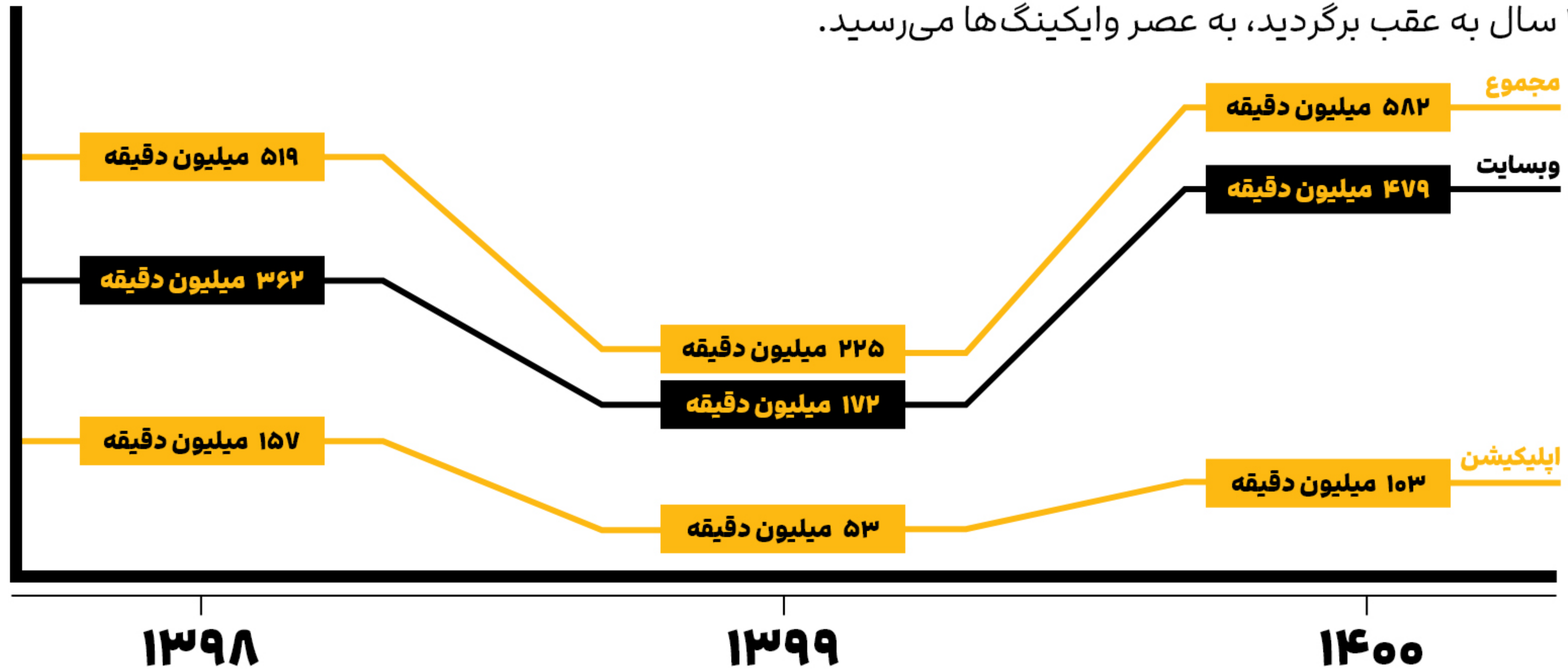
فزارو چهارم ۱۴۰۰

- افزایش **+++** ۳۲۰ درصدی گردش مالی
- دس << < تیبایی به رکورد ۱/۳۴۴ محصول گردشگری در هر ثانیه
- اضافه کردن **+++** ۳۸۶ مقصد جدید در دنیا
- اضافه کردن **+++** محصول اقامتگاه به سبد انتخاب مسافران
- انتشار **///** ۱۱ اپیزود از پادکست رادیو دور دنیا
- اضافه کردن **+++** ۲ کتاب جدید به مجموعه کتاب سفر
- رونمایی از پلتفرم محتوا محور علی بابا پلاس
- رونمایی از فونت (تایپ فیس) اختصاصی
- رونمایی از دیزاین سیستم جدید

# ۱۱۰۹ سال حضور، فقط در یک سال!

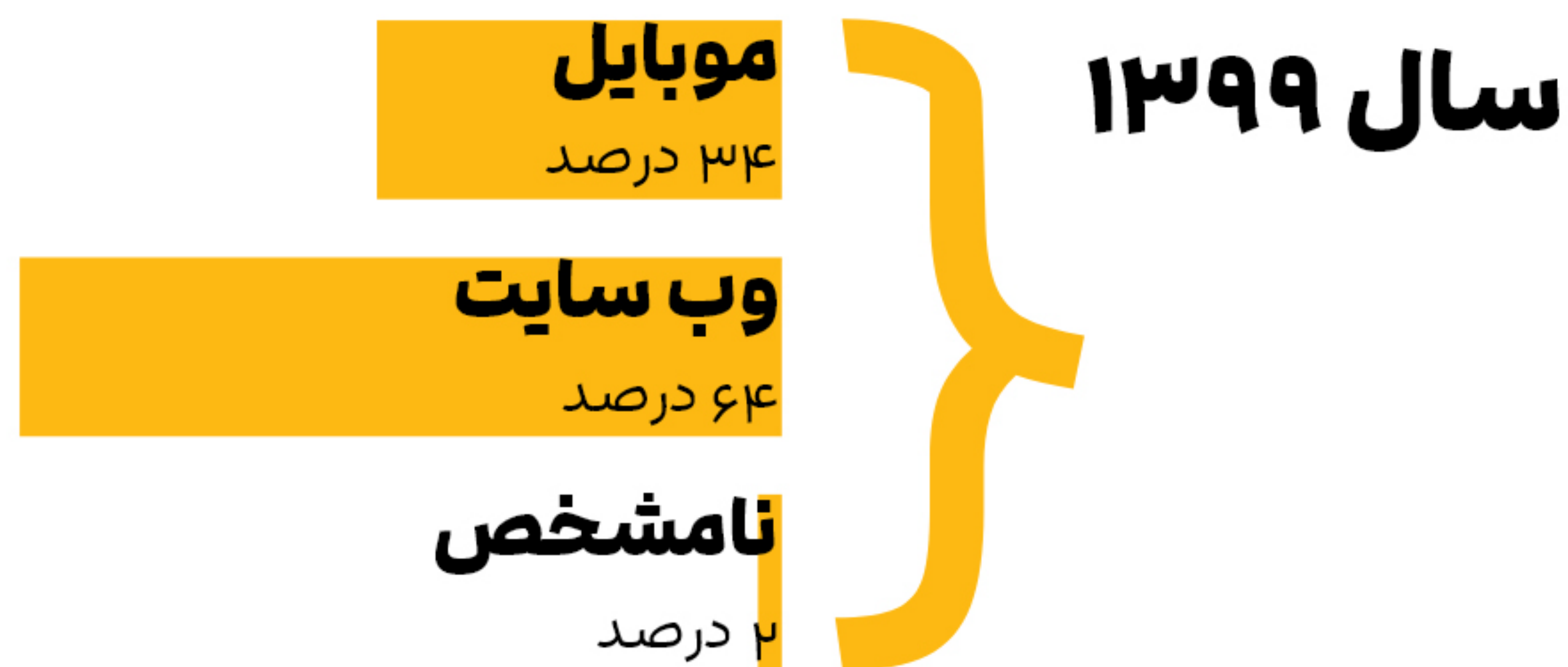
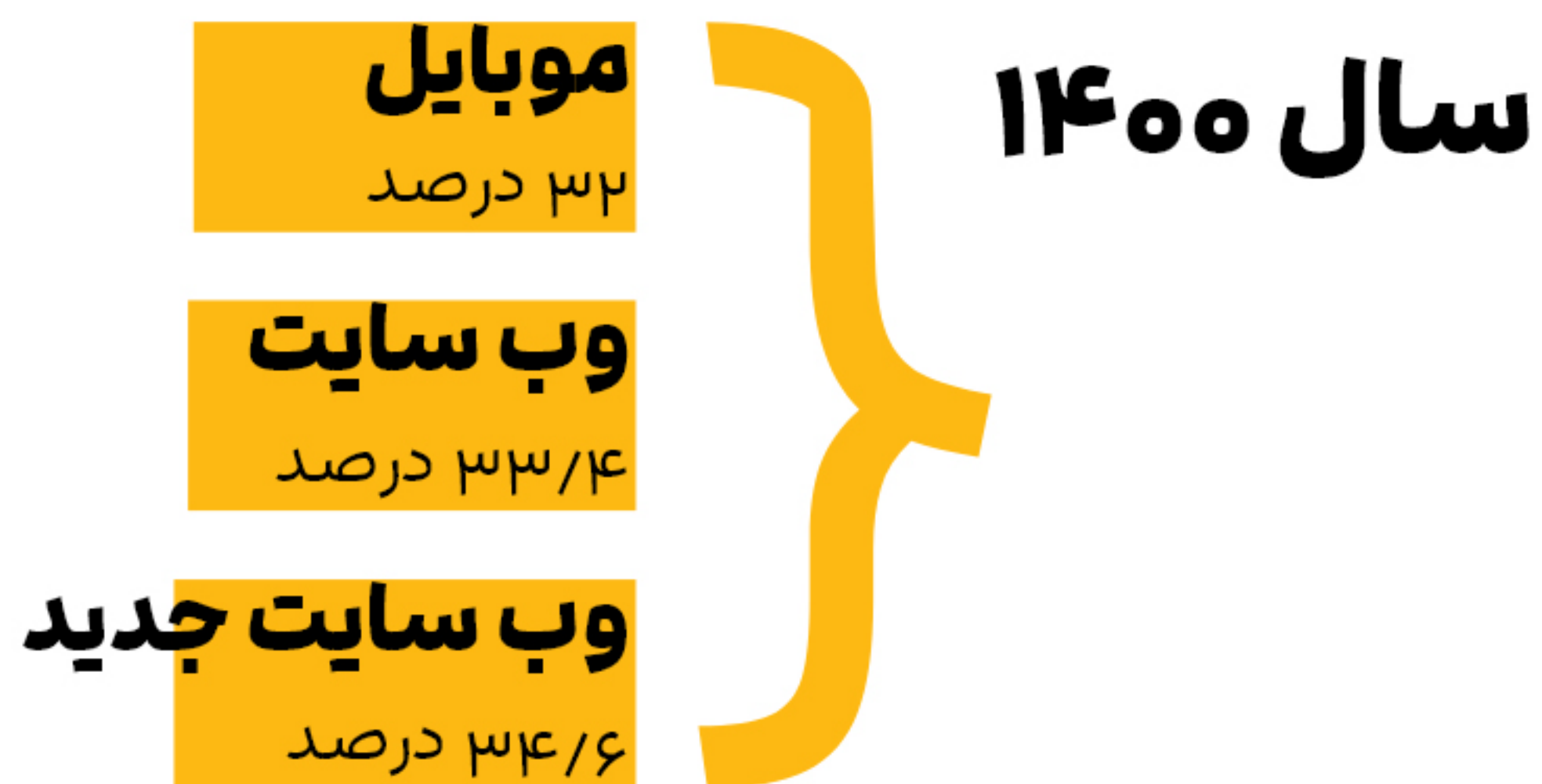
مقایسه میزان حضور کاربران علی‌بابا در وبسایت و اپلیکیشن در سه سال اخیر

اگر ۱۱۰۹ سال به عقب برگردید، به عصر وایکینگ‌ها می‌رسید.



# وبسایت یا اپلیکیشن؟

کاربران از کدام مسیرها همسفر علی بابا شدند.



# امسال آقایان بیشتر سفر رفتند

حدود ۶۲ درصد از کاربران علی بابا را آقایان تشکیل داده‌اند.

آقایان  
۶۲%

---

خانم‌ها  
۳۸%

---

# همسفران جوان و جویای راه

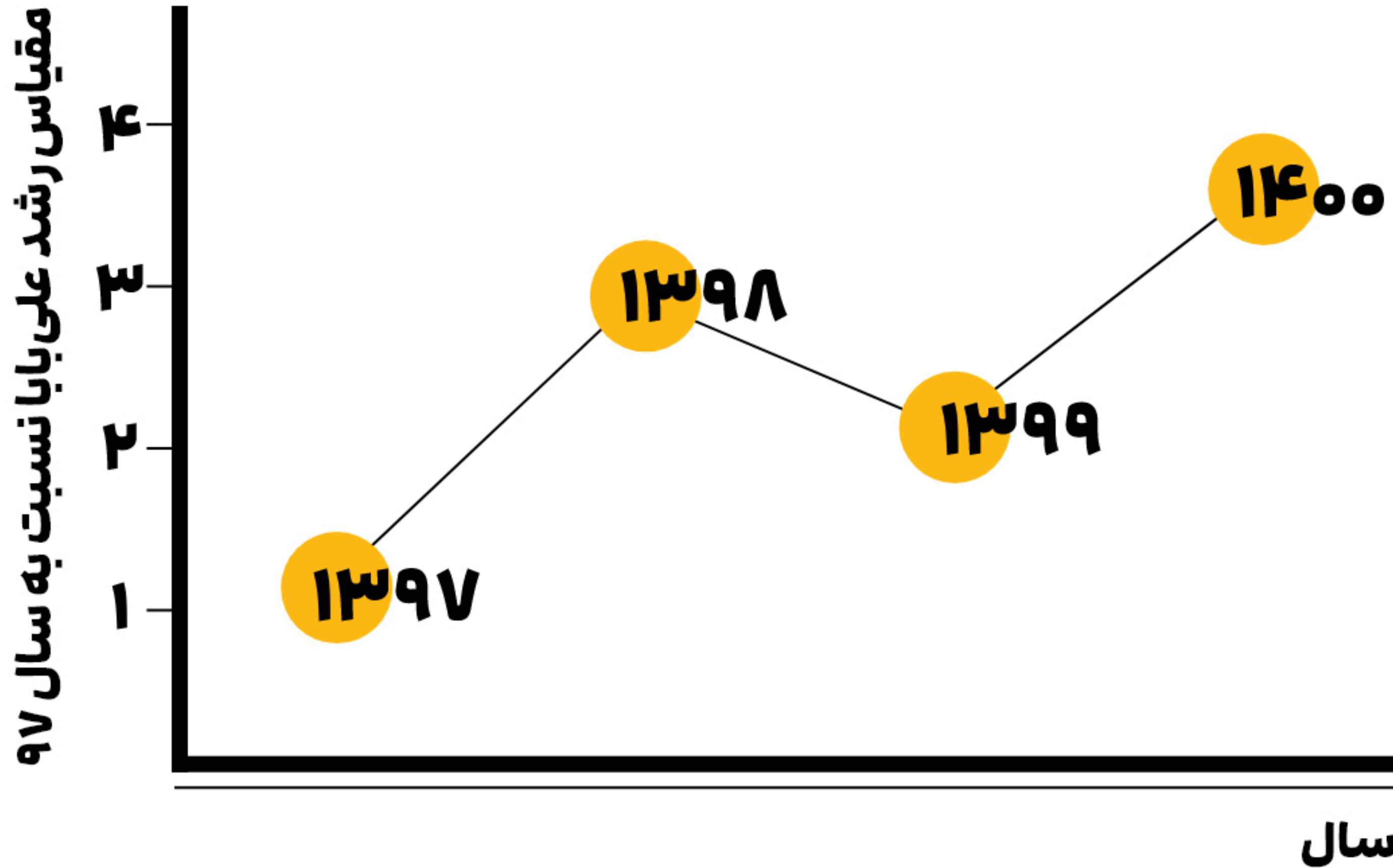
۶۷ درصد مخاطبان علی بابا کمتر از ۳۴ سال سن دارند.

کمتر از ۳۴ سال  
۶۷%

بیشتر از ۳۴ سال  
۳۳%



# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر

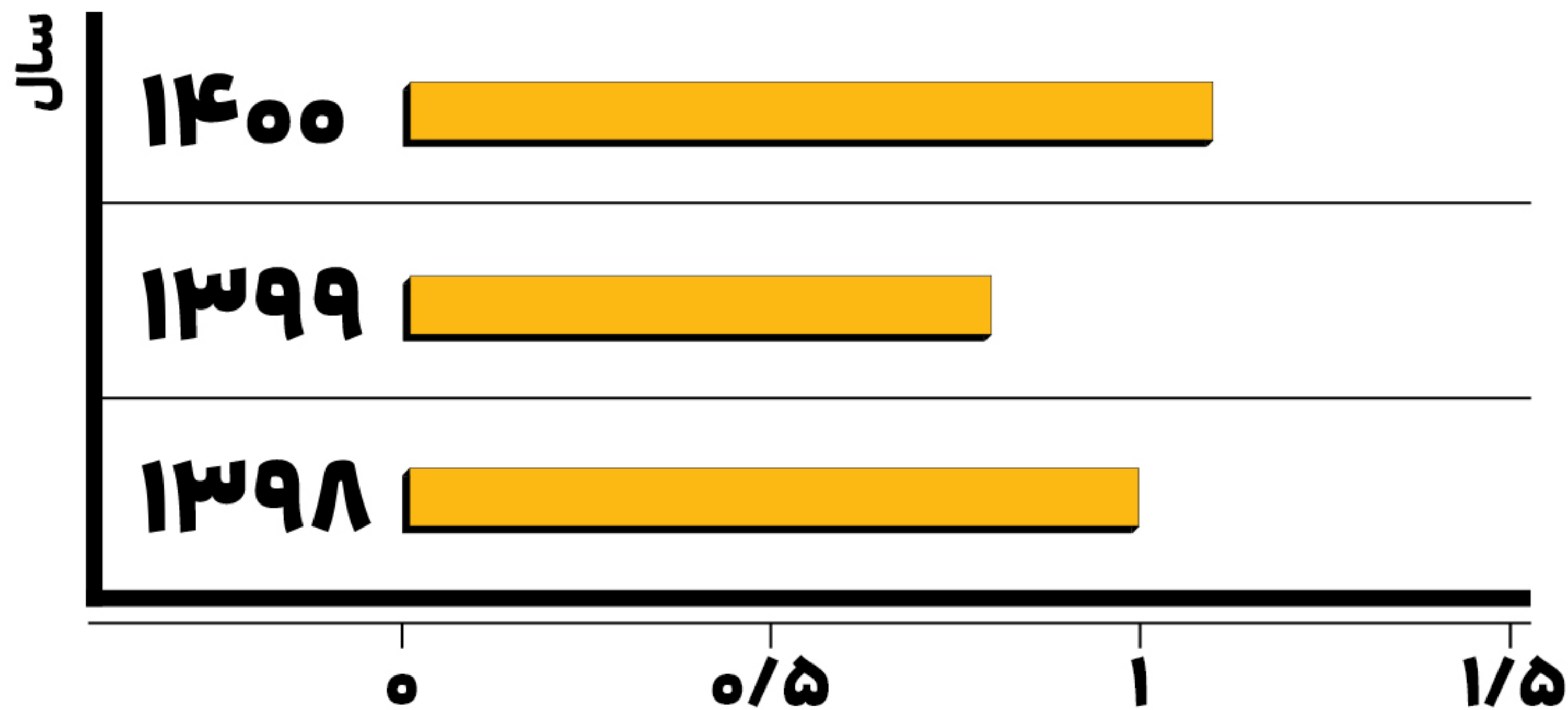


## مجموع خدمات

مجموع خدمات علی بابا نسبت به دوران قبل از کرونا برابر شده است. **۳/۴۵**

\* نمودار بر اساس تعداد فروش محصولات است.

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر



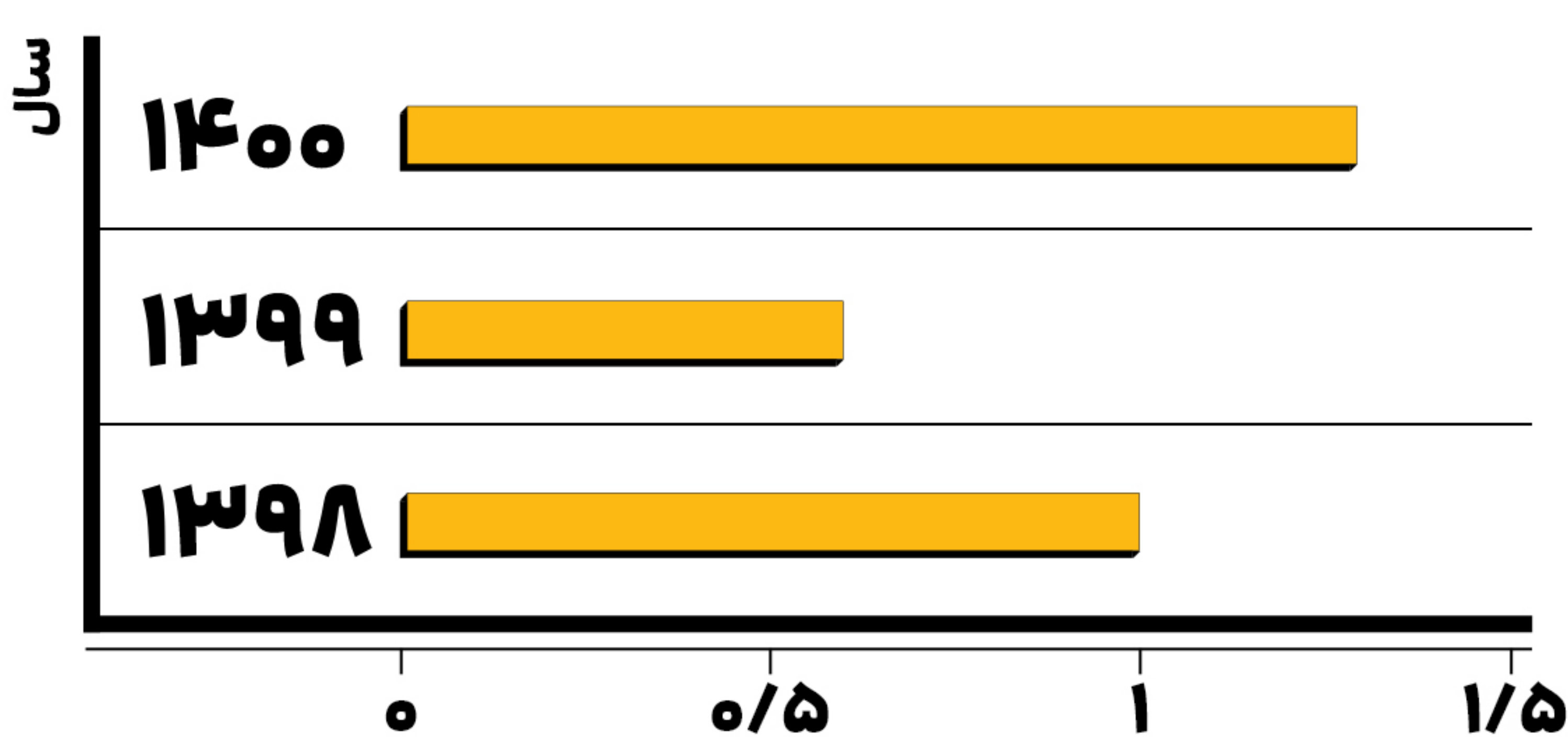
مقیاس رشد محصول پرواز داخلی نسبت به سال ۹۸

## پرواز داخلی

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

شروع فعالیت: **مرداد ۹۳**

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر



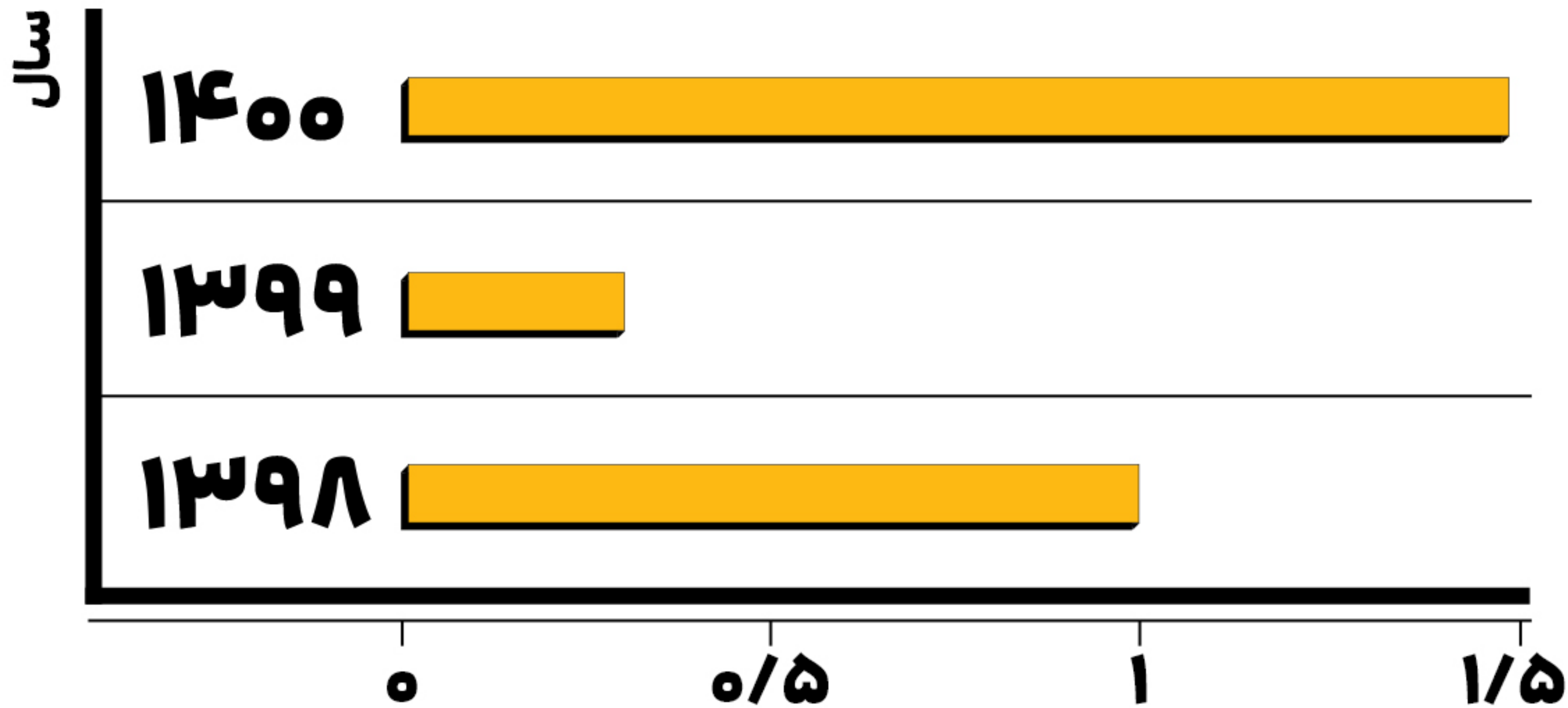
مقیاس رشد محصول قطار نسبت به سال ۹۸

## قطار

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

شروع فعالیت: **بهمن ۹۴**

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر



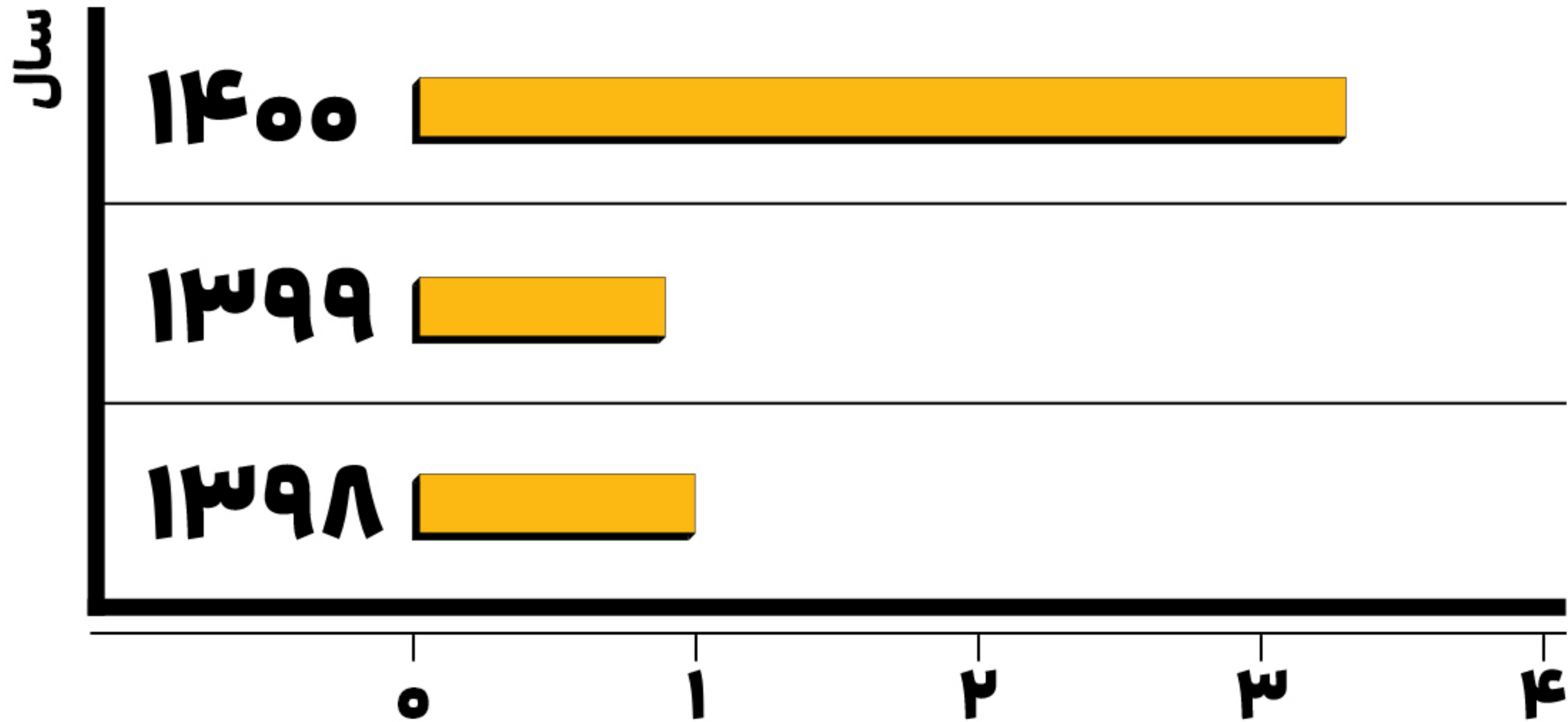
مقیاس رشد محصول پرواز خارجی نسبت به سال ۹۸

## پرواز خارجی

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

شروع فعالیت: اردیبهشت ۹۵

# مقیاس رشد محصولات در سال های اخیر



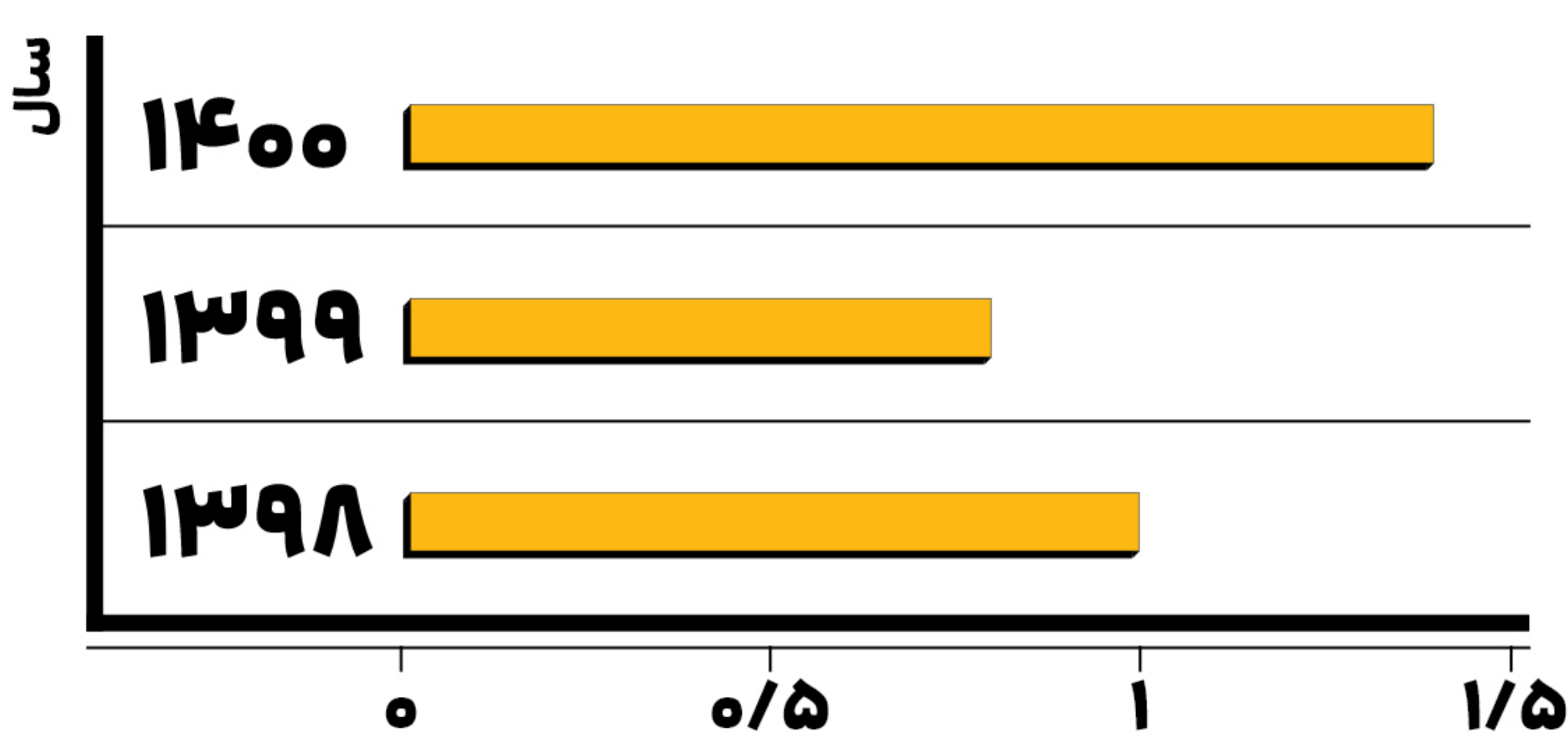
مقیاس رشد محصول هتل نسبت به سال ۹۸

## هتل

تعداد فروش محصول هتل نسبت به دوران قبل از کرونا برابر شده است. **۳/۳۲**

شروع فعالیت: شهریور ۹۵

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر



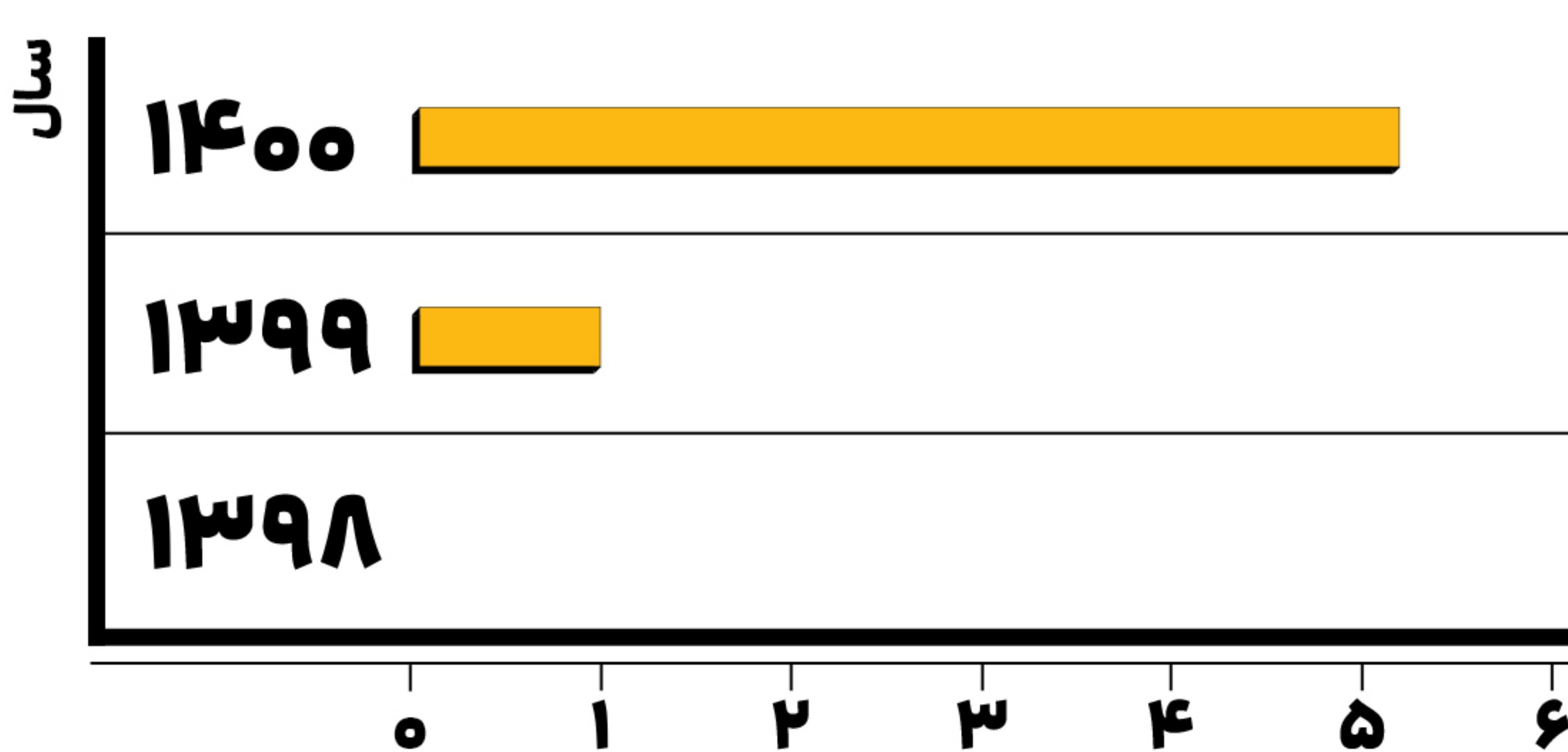
مقیاس رشد محصول اتوبوس نسبت به سال ۹۸

## اتوبوس

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

شروع فعالیت: **مرداد ۹۷**

# مقیاس رشد محصولات در سال‌های اخیر



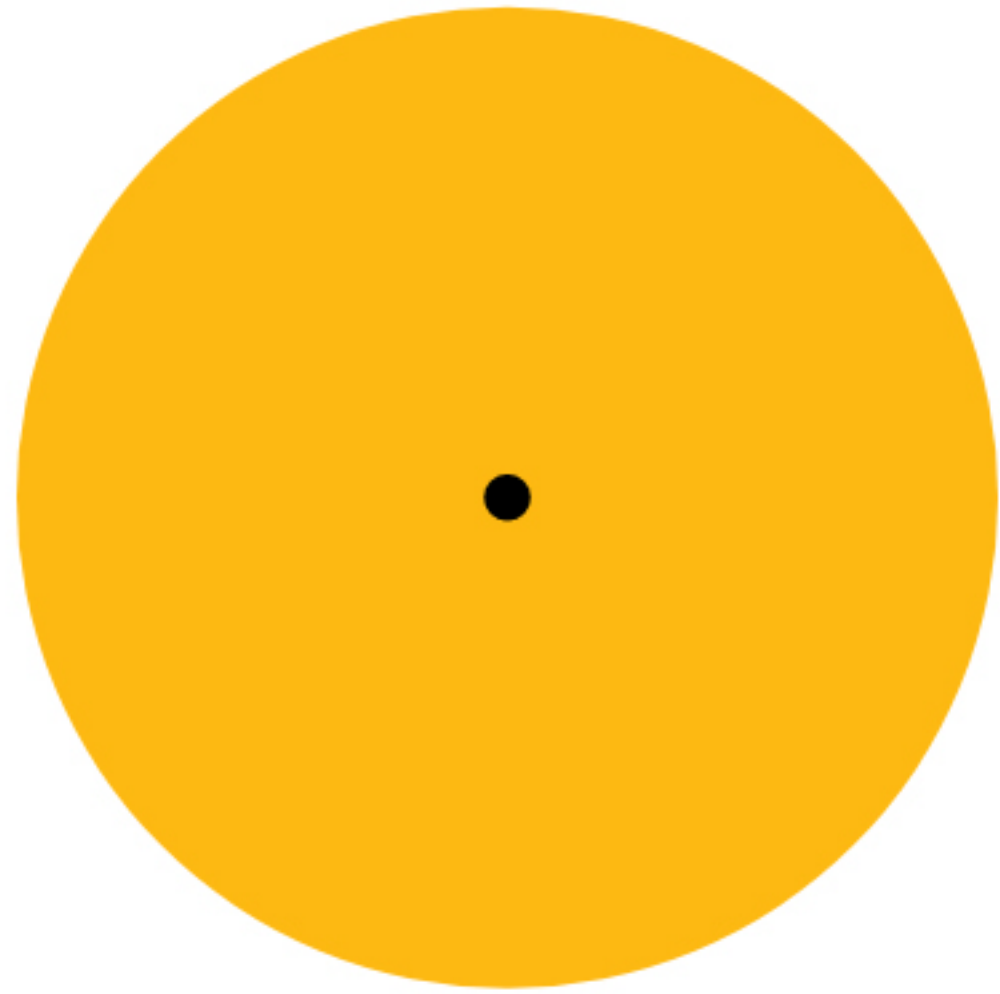
مقیاس رشد محصول تور نسبت به سال ۹۸

# تور

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

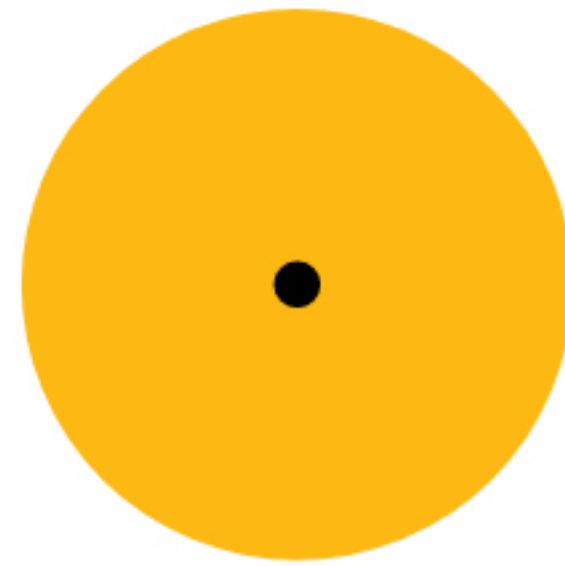
شروع فعالیت: شهریور ۹۹

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



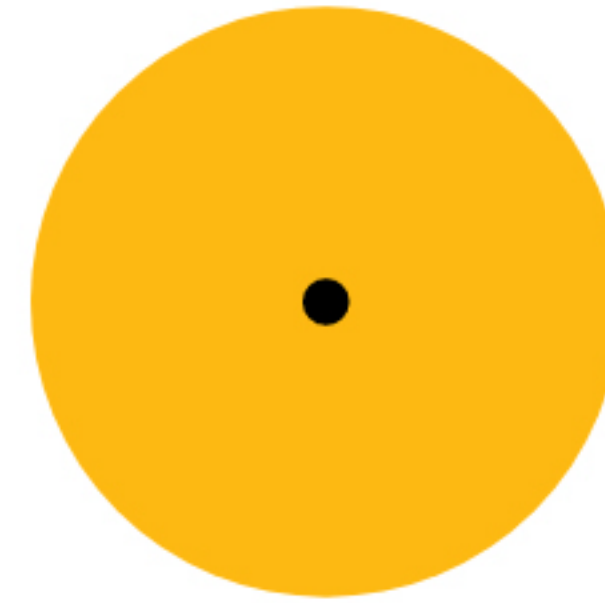
۱۴۰۰

نسبت GMV = ۵/۱۳



۱۳۹۹

نسبت GMV = ۱/۶۲



۱۳۹۸

نسبت GMV = ۱/۸۶



۱۳۹۷

نسبت GMV = ۱



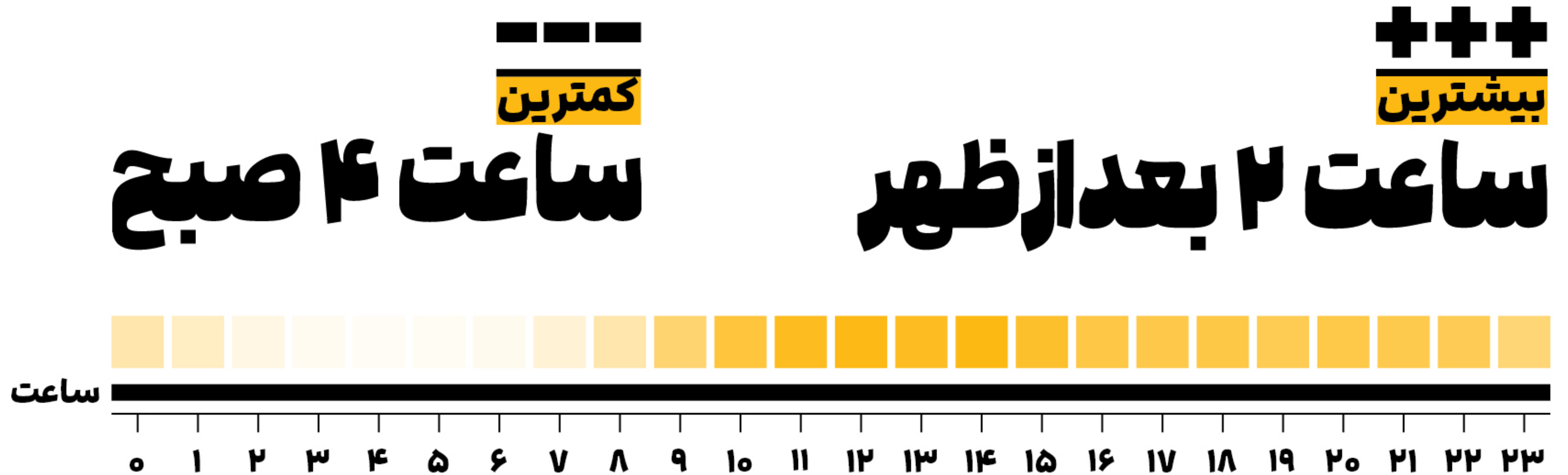
# میانگین قیمت محصولات در سال ۱۴۰۰ (تومان)

**ایرواز داخلی** ] ۷۸۵،۰۰۰  
**ایرواز خارجی** ] ۴،۵۵۰،۰۰۰  
**قطار** ] ۱۶۵،۰۰۰  
**اتوبوس** ] ۱۲۰،۰۰۰

**هتل داخلی** ] ۸۲۰،۰۰۰  
**هتل خارجی** ] ۲،۵۰۰،۰۰۰  
**تور** ] ۵،۱۲۵،۰۰۰

# مسافران بعد از ظهر!

کاربران علی بابا در کدام ساعات روز، بیشترین تعداد خرید را داشتند؟



ترین های ۱۴۰۰

از سریع ترین تا طولانی ترین زمان خرید

**سریع ترین خرید: ۱۳ ثانیه**  
سریع تر از رکورد دوی ۲۰۰ متر جهان (۱۹/۱۹ ثانیه)

**طولانی ترین خرید: ۳۷۰۰ ثانیه**  
بیشتر از فاصله زمانی تهران تا دماوند

---

## پرطرفدارترین تورها

---

### در مسیر استقلال...

۱. تهران-استانبول

۲. تهران-کیش

۳. تهران-مشهد

۴. اصفهان-کیش

۵. مشهد-کیش

---

## پرپروازترین مسیرهای خارجی

---

### از تکسیم به آزادی

۱. استانبول-تهران

۲. تهران-استانبول

۳. دبی-تهران

۴. تهران-دبی

۵. تبریز-استانبول

---

## پرپروازترین مسیرهای داخلی

---

### هم سیاحت، هم زیارت

۱. تهران-مشهد

۲. مشهد-تهران

۳. تهران-اهواز

۴. اهواز-تهران

۵. تهران-شیراز

---

پرطرفدارترین مقصدهای هتل

---

**اقامت زیر سقف پایتخت**  
۱. تهران

۲. مشهد

۳. کیش

۴. شیراز

۵. اصفهان

---

پرطرفدارترین مسیرهای جاده‌ای

---

**یک چمدان گز پرپسته!**  
۱. اصفهان-تهران

۲. تهران-اصفهان

۳. مشهد-تهران

۴. رشت-تهران

۵. تبریز-تهران

---

پرطرفدارترین 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؛ مسافرت‌ترین شهرهای ایران



# روزهای رکورددار

۱- یکشنبه ۸ اسفند  
۱۴۰۰

۲- یکشنبه ۱۰ بهمن  
۱۴۰۰

۳- سه شنبه ۲۵ آبان  
۱۴۰۰

۴- سه شنبه ۱۸ آبان  
۱۴۰۰

۵- چهارشنبه ۲۴ آذر  
۱۴۰۰

۶- دوشنبه ۲۸ تیر  
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)

## پرواز داخلی

۰۱. شنبه ۱۴ اسفند ۱۴۰۰

۰۲. شنبه ۷ اسفند ۱۴۰۰

۰۳. چهارشنبه ۱۱ اسفند ۱۴۰۰

۰۴. دوشنبه ۹ اسفند ۱۴۰۰

۰۵. یکشنبه ۸ اسفند ۱۴۰۰

## پرواز خارجی

۰۱. سه‌شنبه ۳ اسفند ۱۴۰۰

۰۲. چهارشنبه ۴ اسفند ۱۴۰۰

۰۳. دوشنبه ۲ اسفند ۱۴۰۰

۰۴. یکشنبه ۱ اسفند ۱۴۰۰

۰۵. پنج‌شنبه ۱۲ اسفند ۱۴۰۰



# روزهای رکورددار (به تفکیک محصولات)

## قطار

- ۱. یکشنبه ۸ اسفند ۱۴۰۰
- ۲. یکشنبه ۱۰ بهمن ۱۴۰۰
- ۳. سه‌شنبه ۲۵ آبان ۱۴۰۰
- ۴. سه‌شنبه ۱۸ آبان ۱۴۰۰
- ۵. چهارشنبه ۲۴ آذر ۱۴۰۰

## اتوبوس

- ۱. دوشنبه ۲۸ تیر ۱۴۰۰
- ۲. سه‌شنبه ۲۹ تیر ۱۴۰۰
- ۳. شنبه ۲۳ مرداد ۱۴۰۰
- ۴. یکشنبه ۲۲ اسفند ۱۴۰۰
- ۵. سه‌شنبه ۱۱ خرداد ۱۴۰۰

# روزهای رکورد دار (به تفکیک محصولات)

## هتل خارجی

- ۱. پنجشنبه ۱۸ شهریور ۱۴۰۰
- ۲. دوشنبه ۱۵ شهریور ۱۴۰۰
- ۳. سه‌شنبه ۲۰ شهریور ۱۴۰۰
- ۴. چهارشنبه ۱۰ شهریور ۱۴۰۰
- ۵. پنجشنبه ۱ مهر ۱۴۰۰

## هتل داخلی

- ۱. یکشنبه ۸ اسفند ۱۴۰۰
- ۲. دوشنبه ۹ اسفند ۱۴۰۰
- ۳. سه‌شنبه ۲۰ مهر ۱۴۰۰
- ۴. چهارشنبه ۷ مهر ۱۴۰۰
- ۵. یکشنبه ۱۸ مهر ۱۴۰۰

سفر خوش است اگر یار همسفر باشد

غبار موکب او سر همه بصر باشد

جامی

درباره مرکز پشتیبانی مشتریان

نقشه ۳۴۲ راه پشتیبانی

شما هستیم...



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



روزگاری بود که خرید بدون دردسر بلیط، استرداد آنلاین، 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. ۱۴۴۴ 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 ۱۴۰۰**، 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 تماسسیم...**

**پاسخگویی به ۱،۹۱۱،۷۳۱ تماس**

**۱،۹۱۱،۷۳۱**

**۱۴** سال پاسخگویی  
فقط در یک سال

رشد

۷۵/۲۱%

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)

۴۳۹,۸۵۸,۸۹۵

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 باتوجه به امتیازدهی کاربران پس از هر تماس به دست آمده است.

۱۴۰۰  
۹۷/۲%

۱۳۹۹  
۹۶%

# تزدیک به ۱ میلیون عملیات استرداد را پیگیری کردیم

## ثبت ۹۰۹،۲۰۳ استرداد

۱۳۹۹

۶۴۰،۴۳۰

تعداد استرداد

۱۴۰۰

۹۰۹،۲۰۳

تعداد استرداد

**بیشتر از ۵ هزار میلیارد تومان**

مبلغ کل استرداد

**۷۵۵،۴۵۱،۴۰۲،۳۶۲،۱۲۱،۵**

مبلغ کل استرداد سال ۱۴۰۰ (تومان)

**۷۹۹۷،۴۵۷،۴۵۹،۵۲۹،۳۴۴،۲**

مبلغ کل استرداد سال ۱۳۹۹ (تومان)

# روزهای رکورددار

**۲۸ تیر ۱۴۰۰، پردیالوگ‌ترین روز سال با ۱۴،۵۲۷ 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

# بیشترین استرداد

**۲۳ مرداد ۱۴۰۰، با ۶،۷۱۹ مورد استرداد**

۱۴۰۰/۰۴/۲۸

**۵،۱۲۸**

استرداد

۱۴۰۰/۰۵/۲۴

**۵،۶۲۲**

استرداد

۱۴۰۰/۰۵/۲۳

**۶،۷۱۹**

استرداد

۱۴۰۰/۱۱/۱۲

**۴،۱۳۹**

استرداد

۱۴۰۰/۱۲/۲۲

**۴،۳۸۳**

استرداد

/ ۵۳



alibaba.ir

# مهمترین دلایل تماس با پشتیبانی در سال ۱۴۰۰

**\* / ۱ - استرداد**

**\* / ۲ - اطلاع از قوانین سفر**

**\* / ۳ - راهنمایی خرید از وبسایت**

**\* / ۴ - بررسی مسیر**

**\* / ۵ - مشاوره سفر**

# تکنولوژی های مورد استفاده در مرکز پشتیبانی

**پشتیبانی آنلاین**  
(Online Ticketing)

**۱۰۵،۱۱۵ نفر**

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 نفر**

با تکنولوژی تماس بدون انتظار (Call Back) در صف انتظار نماندند و کارشناسان پشتیبانی در سریع ترین زمان با آنها تماس گرفتند.

**اپراتور اختصاصی**  
(Agent Call Back)

**۷۹،۳۶۶ تماس**

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

# تکنولوژی های مورد استفاده در مرکز پشتیبانی

**اولویت پاسخگویی به  
مسافران پای حرکت  
(Quick Support)**

**۲۳،۵۵۲ نفر**

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

**اتصال سریع با IVR  
(تلفن گویا)**

**۱۴،۴۴۸ نفر**

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



# نوآوری های مرکز پشتیبانی در سال ۱۴۰۰

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

با استفاده از این تکنولوژی، کاربران می توانند 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.

## ۱۴،۴۴۸ تماس، با اولویت پاسخگویی به مسافران پای حرکت (Quick Support)

اگر کمتر از ۲۱۰ دقیقه به شروع سفر یک کاربر مانده باشد و با مرکز پشتیبانی تماس بگیرد، به اول صف انتظار منتقل می شود و کارشناسان ما بلافاصله با او صحبت می کنند. این تکنولوژی برای سه محصول بلیط پرواز، قطار و اتوبوس فعال است.

# ما برای وصل کردن آمدیم نه برای فصل کردن آمدیم

مولانا

---

درياره  
استاندارد  
مشاور  
مخاطبان



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. دست‌در‌دست 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.

# مجله گردشگری علی بابا در ۱۴۰۰

## مرجع اطلاعات دست اول سفر

مجله گردشگری علی بابا در سال ۱۳۹۴ آغاز به کار کرد. این مجله اینترنتی در تمام این سال‌ها اطلاعات دست اول 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 خواندند

۵۹ درصد بازدیدکنندگان آقا و ۴۱ درصد بازدیدکنندگان خانم بوده‌اند.

آقایان  
**۵۹%**

خانم‌ها  
**۴۱%**

# تهرانی‌ها در سکوی اول مجله خوانی

۳۸ درصد از کل بازدیدکنندگان مجله علی‌بابا ساکن تهران هستند.

ساکن سایر شهرها

۶۲%

ساکن تهران

۳۸%

# مجله گردشگری علی بابا در ۱۴۰۰

تعداد بازدید از مجله گردشگری علی بابا معادل ۶ برابر بازدیدهای موزه لوور

**۲/۸ میلیون**

تعداد بازدیدهای سالانه  
موزه لوور فرانسه در سال ۲۰۲۱



**۱۶ میلیون و ۷۴۵ هزار**

تعداد بازدیدهای  
سالانه مجله گردشگری علی بابا



# پربازدیدترین

# مطالب 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 در ۱۴۰۰

سفر از گوش تو، تا گوشه گوشه دنیا

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

**تعداد ایزودها**

**رادیو دور دنیا**

**در ۱۴۰۰:**

**۳ مینی ایزود**

**و ۸ ایزود**

**مینی ایزود اول نوروزی: تجربه جشن نوروز در دنیا**

**مینی ایزود دوم نوروزی: دور ایران با محسن مارکو**

**مینی ایزود سوم نوروزی: تجربه جشن نوروز در کشورهای همسایه**

**ایزود ۸: ماجراجویی روی دو چرخ**

**ایزود ۹: دور دنیا با هواپیما**

**ایزود ۱۰: ژاپن، سرزمین شکوفه های گیلاس**

**ایزود ۱۱: سفر تنهایی**

**ایزود ۱۲: سفر به بوشهر با حیدو هدایتی**

**ایزود ۱۳: سفر به یونان، همسایه قدیمی**

**ایزود ۱۴: سفر به مراکش، از برگ های نعنا تا برگ برگ تاریخ**

**ایزود ۱۵: اصفهان، شهری به وسعت نور و رنگ**

**تعداد دفعات پخش: ۲۲۹,۰۴۲ بار**

**تعداد دنبال کنندگان: ۱۸,۷۸۶ نفر**

**پرشنونده ترین ایزود: ژاپن، سرزمین شکوفه های گیلاس**

# مجموعه کتاب سفر علی بابا در ۱۴۰۰

راهنمای جامع گردش و تفریح در مقاصد پرطرفدار گردشگری

مجموعه کتاب سفر علی بابا در سال ۱۳۹۹ پا به میدان گذاشت تا مسافران مقاصد پرطرفدار گردشگری را از مراجعه به منابع متعدد بی نیاز کند. کتابی الکترونیک و تعاملی که از خواننده اش یک تورلیدر حرفه ای می سازد و همه دانش لازم برای سفر به مقاصد پرطرفدار را در اختیارش قرار می دهد.

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



کتاب سفر آنتالیا  
تاریخ انتشار:  
دی ۱۴۰۰



کتاب سفر اصفهان  
تاریخ انتشار:  
شهریور ۱۴۰۰

# مجموعه کتاب سفر علی بابا در ۱۴۰۰:

---

---

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

هزار مرتبه

# علی بابا پلاس

## جمع تجربه های سفر

پلتفرم علی بابا پلاس، آذر ۱۴۰۰ متولد شد تا محلی برای ثبت تجربه های ناب سفر باشد؛ یک جمع بزرگ از همه کسانی که سفر را با گوشت و خونشان تجربه می کنند 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 آن ها را ثبت کرده اند.

**بیشترین و کمترین**

**تجربه‌های ثبت شده**

**به ازای هر شهر:**

**علی بابا پلاس**

**بیشترین: شیراز**

**کمترین: اهواز**

**رکورد: ثبت ۱۰۴۱ تجربه در روز**

# شبکه‌های اجتماعی علی‌بابا در سال ۱۴۰۰



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



# اینستاگرام علی بابا به زبان اعداد

۱۱ میلیون تماشای مستاد دیوم نیوکمپ ۱۲ میلیون تماشای بارسلونا  
۱۱ میلیون تماشای معادل ظرفیت ۱۱۴ استاد دیوم نیوکمپ

۲۹۶،۵۰۰

تعداد رشد فالوور  
اینستاگرام

۲۰۶

تعداد پست‌های  
۱۴۰۰

۱۴۲

درصد رشد فالوور  
اینستاگرام

۷۱،۰۰۰،۰۰۰

تعداد دفعات بازدید  
(Impression)

۱،۲۷۸،۵۹۴

کامنت  
(Comment)

۳،۸۸۵،۲۳۴

لایک  
(Like)

۱۲،۰۰۰،۰۰۰

تعداد بازدید کننده منحصر به فرد  
(Reach)

۷۳



alibaba.ir

# پرطرفدارترین پست‌های سال



۳- سفر در دل سینما



۲- زنان سفرساز



۱- سفر به روایت کودکان

## لینکدین علی بابا به زبان اعداد

# ۱۰۰ میلیون تماشای رسمی ۷ استاد یوم آزادی تهران

۴۹

درصد رشد فالوور  
لینکدین

۱۰،۰۰۰

تعداد رشد فالوور  
لینکدین

۱۰۹

تعداد پست های  
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



alibaba.ir

# پرطرفدارترین پست‌های سال



۳- خاطره‌بازی با دفتر  
قدیمی علی‌بابا



۲- قدم‌به‌قدم در دفتر  
روز اول



۱- روز سرگرمی  
اتاق بازی علی‌بابا

# توییت‌های علی بابا به زبان اعداد

۷۱۶۱ هزار تمناشما

۲۶

درصد رشد فالوور  
توییت‌ها

۸۸۷

تعداد رشد فالوور  
توییت‌ها

۱۵۷

تعداد پست‌های  
۱۴۰۰

۷۴۱,۰۰۰

تعداد دفعات بازدید  
(Impression)

۷۰,۵۰۰

لایک  
(Like)

۷۷



alibaba.ir

# پرطرفدارترین توئیتهای



۱- چالش سفرسازی



۲- سفر به روایت کودکان



۳- چالش شهریابی



در وادی محبت چون خضر راهبر باش

بارشروان دریا چون موج همسفر باش

سلیم تهرانی

# درباره مسأله است اجتماعي

## سبزه، بال عهد انساني علي بابا نسبت به جامعه





**سیمرغ، موسسه خیریه تامین سفر و اقامت بیماران و نیازمندان،**  
**بال مسئولیت اجتماعی علی باباست** و امکان سفرهای درمانی را برای افراد بیمار از مناطق کم برخوردار فراهم می‌کند. این موسسه در سال ۱۴۰۰ رکوردهای امیدوارانه‌ای را جابه‌جا کرد که در ادامه درباره آن‌ها صحبت می‌کنیم.



**۶۵ درصد  
سهم پرواز**

سیمرغ خود را متعهد به مراقبت باکیفیت از مسافران می‌داند؛ بنابراین از مجموع سفرهای درمانی تامین شده، حدود ۶۵ درصد آن‌ها به علت وخامت حال بیماران و به توصیه پزشکان، با هواپیما انجام شده است.

**۲۳ موسسه  
هم‌پرواز**

تعداد موسساتی که در سال ۱۴۰۰ از خدمات سیمرغ استفاده کرده‌اند به نسبت سال گذشته ۱۳۰ درصد رشد داشته است. از جمله این موسسات می‌توان به این نام‌های آشنا اشاره کرد:  
**انجمن اهدای عضو ایرانیان / موسسه خیریه کودکان فرشته‌اند / خانه آرمان عماد / انجمن اتیسم ایران / بیمارستان‌های 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 ۱۴۰۰ تفاهم‌نامه‌ای ۴۸ ماهه با وزارت بهداشت به امضای رسید که براساس آن، تمام بیمارستان‌های تخصصی اطفال در شهر تهران برای تامین رایگان سفرهای درمانی کودکان بیمار (از مناطق کم‌برخوردار) 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 ۱۰ 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.

گر مرد رهش غم مخور از دوری و دیری

دانی که رسیدن هنر گام زمان است

سایه



# درباره چالش‌ها و ناهمواری‌ها

از نگاه متخصصان علی بابا در ۱۴۰۰



در کنار تمام دست‌آوردهایی که مرورشان 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 علی‌بابایی 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 (۶۰ 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 وحدت رویه در شرکت‌های هوایی، باعث تشدید شبهه در بازار و حتی افزایش قیمت ۲۰ تا ۳۰ 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 پیش‌فروش بلیط‌ها در بازه‌های کوتاه‌مدت**

**✱ / ظرفیت ناوگان محدود و توسعه‌نیافته (علی‌رغم تقاضای بالا)**

**✱ / اجرای فاصله‌گذاری اجتماعی (علی‌رغم اجرانشدن این پروتکل در سایر صنایع حمل‌ونقل)**

# 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

## **\*/** نبود توجیه اقتصادی برای سرمایه‌داران در سرمایه‌گذاری روی ساخت هتل

قیمت گزاف زمین، هزینه‌های بالای ساخت‌وساز و ترازنبودن درآمد در بازگشت سرمایه، از ریشه‌های اصلی این چالش است. از آنجایی که این صنعت به زیرساخت‌های گردشگری کشور مثل ظرفیت پروازها وابسته است؛ بنابراین از کامل‌نبودن سبک و ظرفیت محدود ناوگان حمل‌ونقل (به‌ویژه هوایی و ریلی) تاثیر می‌گیرد.

## **\*/** نبود زیرساخت نرم‌افزاری یکپارچه در هتل‌ها

این موضوع باعث می‌شود که هتل‌ها نتوانند به سیستم‌های آنلاین فروش متصل شوند؛ در نتیجه ظرفیت فروش و درآمدشان کاهش پیدا می‌کند 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 نیافتگی 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 سرمایه گذاری 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 نگه داشتن کسب و کار هزینه کردند.

# صنعت تور

## ✱ / ظرفیت محدود تور و افزایش قیمت آن در دوران کرونا

ظرفیت پرواز و بعضاً هتل‌های موجود در کشور در بازه پرتقاضای 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.

# نقطه سر خط

گزارشی که خواندید، روایت ۳۶۵ روز همسفری در سال ۱۴۰۰ است. اگرچه هر سفری مبدا و مقصد دارد و هر سالی شروع و پایان، اما سفر توسعه و تحول هیچ آغاز و پایانی ندارد. در آغاز سال ۱۴۰۱ نقطه 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.**

علی بابا



همسفر هر سفر



alibaba.ir