

# ظرفیت پاسخگویی و استرداد آنلاین بزرگ‌ترین استارت‌آپ گردشگری ایران اعلام شد + اینفوگرافیک - دیجیاتو

واحد تبلیغات | چهارشنبه، ۱۰ مهر ۱۳۹۸

امروزه در بازار پرقابلیت ارائه خدمات آنلاین گردشگری، آنچه برنده‌های محبوب‌تر را از سایر فعالان این صنعت متمایز می‌کند، ارائه خدمات پشتیبانی باکیفیت به مشتریان است. اگر چه فراهم آوردن شرایط خرید سریع، آسان و امن بلیط سفر در کنار ارائه قیمت مناسب و ویژگی‌هایی چون امکان مقایسه قیمت در بازه‌های مختلف زمانی و... نیز از اهمیت زیادی نزد خریداران برخوردار است؛ اما در کنار این امکانات، ارائه خدمات پشتیبانی مطلوب با تکیه بر یک تیم پشتیبانی قوی است که می‌تواند به رضایت مشتریان از برند و افزایش محبوبیت آن منجر شود.

علی بابا در این زمینه به عنوان رتبه یک فروش بلیط سفر نمونه خوبی است. این ارائه‌دهنده آنلاین بلیط سفر و تورهای مسافرتی که از تابستانی که گذشت شاهد تبلیغات آن با تاکید بر ارائه خدمات پشتیبانی باکیفیت از ارائه خدمات 24 ساعته در 7 روز هفته گرفته تا استرداد آنلاین بلیط‌های چارتری و سیستمی و... هستیم به پشتوانه یک تیم 247 نفره با ارائه سرویس‌های متمایز بر بستر زیرساختی قوی، توانسته است سهم خود را از لحاظ محبوبیت برند و همچنین کسب رضایت مشتریان افزایش دهد. در ادامه و با استناد به آماری که از سوی واحد پشتیبانی این برند ارائه شده است، گزارشی تهیه شده است که گویای روند صعودی کیفیت خدمات واحد پشتیبانی علی باباست.

## تعداد تماس ورودی و خروجی

فصل تابستان  
۱۳۹۸

۵۸۵۵۷۲

فصل بهار  
۱۳۹۸

۵۵۶۹۱۵

فصل تابستان  
۱۳۹۷

۵۳۴۹۴۶

 alibaba.ir

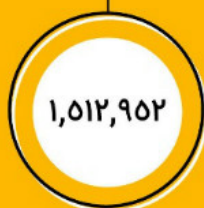
▪ به پشتوانه یک تیم 247 نفره که به صورت 24 ساعته در 7 روز هفته، پاسخگوی مشتریان است، واحد پشتیبانی علی بابا توانسته است در تابستان سال 1398 به 585 هزار و 572 تماس ورودی و خروجی پاسخ دهد که این رقم گویای یک رشد 50 هزار و 626 عددی را نسبت به مدت مشابه سال گذشته . همچنین رکورد پاسخگویی به تماس‌های ورودی و خروجی از سمت واحد پشتیبانی علی بابا در فصل بهار سال 1398 با ثبت 556 هزار و 915 تماس ورودی و خروجی شکسته شده است. این مهم در پی توسعه و تجهیز تیم پشتیبانی علی بابا به پرسنلی مسوول و متخصص ممکن شده است. تیمی که به صورت 24 ساعته در 7 روز هفته پاسخگوی مشتریان است. علاوه بر این ارائه سرویس‌های متمایزی چون کال‌بک، ایجنت کال‌بک، سرویس ویژه مشتریان VIP و... به تسهیل برقراری ارتباط بین مشتریان و کارشناسان کالسنتر منجر شده است.

## مدت زمان مکالمه بر حسب دقیقه

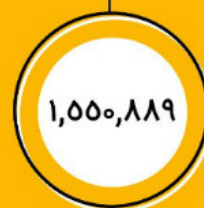
فصل تابستان  
۱۳۹۸



فصل بهار  
۱۳۹۸



فصل تابستان  
۱۳۹۷



 alibaba.ir

▪ واحد پشتیبانی علی بابا توانسته است در تابستان سال 1398 با یک رشد 201 هزار و 406 دقیقه‌ای، ظرفیت پاسخگویی خود به مشتریان را به رقم یک میلیون و 752 هزار و 295 دقیقه برساند. رکورد پاسخگویی به مشتریان هم در بهاری که گذشت با گذر از عدد یک میلیون و 512 هزار و 952 دقیقه تماس ورودی و خروجی زده شده است. این اتفاق در پی توسعه تیم پشتیبانی علی بابا و ارائه سرویس‌هایی که بیشتر توضیح دادیم بر بستر زیرساخت فنی قوی فراهم شده است.

## سطح سرویس پاسخگویی ۲۰ ثانیه

فصل تابستان  
۱۳۹۸



فصل بهار  
۱۳۹۸



فصل تابستان  
۱۳۹۷



 alibaba.ir

▪ نکته قابل توجه این است که از تعداد یک میلیون و 752 هزار و 295 دقیقه تماس ورودی و خروجی که در تابستان سال 1398 ثبت شده است به حدود 80 درصد از تماس‌های ورودی در کمتر از 20 ثانیه پاسخ داده شده است. این رقم گویای رشدی حدود 12 درصدی نسبت به تابستان سال 1397 است. استفاده از سرویس‌های متمایزی چون، سرویس VIP مشتریان و همچنین توسعه و تجهیز تیم پشتیبانی علی بابا به پرسنل مسوول و حرفه‌ای، چنین پیامدی داشته است.

## نرخ پاسخگویی تماس ها

فصل تابستان  
۱۳۹۸



فصل بهار  
۱۳۹۸

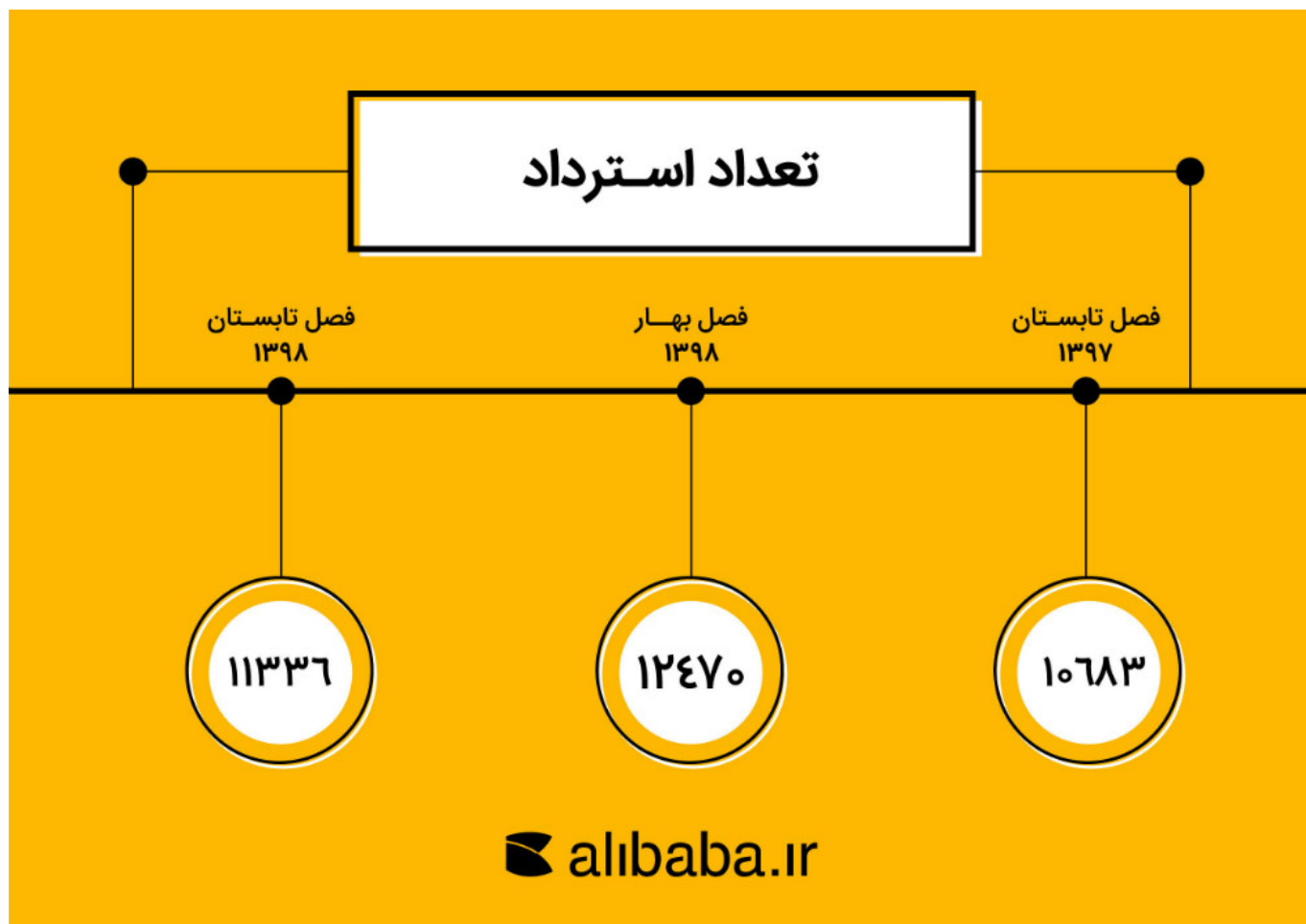


فصل تابستان  
۱۳۹۷



 alibaba.ir

▪ تیم پشتیبانی علی بابا در تابستان سال 1398 به بیش از 97 درصد از تماس ها پاسخ داده است که این رقم در مقایسه با تابستان سال گذشته، یک رشد حدود 4 درصدی را از لحاظ نرخ پاسخگویی به تماس ها تجربه کرده است.



▪ استرداد آنلاین هزینه خرید بلیط سفر از خدمات پشتیبانی علی باباست که سرعت استرداد و بازپرداخت مبلغ پرداختی به همان شماره کارت که هزینه خرید بلیط از آن کسر شده است از نقاط تمایز این خدمت با سایر فعالان این حوزه است. کمپین تبلیغاتی جدید علی بابا هم با تاکید روی موضوع استرداد آنلاین هزینه خرید بلیط سفر، حتی بلیط‌های چارتری اکران شده است.

تعهد نسبت به مشتری و ارائه خدمات پشتیبانی باکیفیت توسط علی بابا نه تنها موجب شده است که این برند مورد اعتماد خریداران بلیط سفر و تورهای مسافرتی قرار گیرد، که به مرجعی برای دریافت مشاوره تخصصی سفر نزد مسافران تبدیل شود. نتیجه ارائه خدمات باکیفیت به مشتری، توصیه پذیری برند علی بابا از سوی بیش از 97 درصد از مشتریان آن به دیگران است. پس اگر قصد خرید آنلاین بلیط سفر مانند بلیط هواپیما [علی بابا](#) و تورهای مسافرتی را دارید و می‌خواهید از خدمات پشتیبانی قبل و پس از خرید برخوردار شوید به علی بابا مراجعه کنید.

[دیجیاتو](#)