

سفر. این نظرسنجی‌ها به مجموعه کمک می‌کند تا خدمات خود را به دقت رصد کرده و بر اساس بازخوردهای دریافتی، آنها را بهبود بخشد. تقریباً بیش از ۶۰ تا ۷۰ درصد مهمان‌ها در این نظرسنجی‌ها شرکت می‌کنند.

امنیت اطلاعات: تضمین آرامش مشتریان آنلاین

امین شریعتی در ادامه درباره امنیت اطلاعات کاربران توضیح داد: این مجموعه استانداردهای بین‌المللی و داخلی را در زمینه امنیت اطلاعات رعایت کرده است. علاوه بر تیم داخلی که به طور دائم امنیت سیستم‌ها را رصد می‌کند، همکاری‌هایی با شرکت‌های بین‌المللی وجود دارد که به صورت دوره‌ای وضعیت امنیتی مجموعه را بررسی می‌کنند. به عنوان مثال، در حملات سایبری گذشته که بسیاری از وبسایت‌ها مورد حمله قرار گرفتند، اقامت ۲۴ با بهره‌گیری از تدابیر امنیتی خود را از این حملات مصون نمود.

وی همچنین به چالش‌های اولیه اقامت ۲۴ اشاره کرد و افزود: در ابتدای فعالیت این مجموعه، مفهومی به نام رزرواسیون آنلاین در کشور وجود نداشت و بسیاری از مردم از خدمات آنلاین استقبال نمی‌کردند. با این حال، حرکت دولت و نظام به سمت خدمات الکترونیک و ترویج فرهنگ استفاده از اینترنت در بین مردم، کمک بزرگی برای این مجموعه بود. این مجموعه با سه گروه اصلی در ارتباط بود، سیستم‌های حاکمیتی، خدمات‌دهندگان و مشتریان. اگرچه مشکلات زیادی در مسیر پیش رو وجود داشت، اما فرهنگ‌سازی صورت گرفته توانست به این مجموعه کمک کند تا در مسیر خود موفق شود.

گسترش فعالیت‌های خود به کشورهای دیگر است. در حال حاضر، هتل‌های عراق به صورت آنلاین در دسترس قرار گرفته و خدمات این مجموعه در این کشور ارائه می‌شود. علاوه بر این، فعالیت‌های قابل توجهی در امارات آغاز شده و شرکت‌هایی نیز در این کشور تأسیس گردیده است. یکی از آخرین پروژه‌های این مجموعه، فعالیت در حوزه کشورهای قفقاز با مرکزیت روسیه است که با توجه به مشکلات اقتصادی این کشور، توانسته است راه‌حل‌هایی برای پر کردن خلأهای موجود ارائه دهد.

شریعتی به دستاوردهای مهم یک سال گذشته اقامت ۲۴ اشاره کرد و گفت: مهم‌ترین دستاورد این مجموعه در مدت اخیر، ورود به بازار بین‌المللی و گسترش فعالیت‌های خود در کشورهای مختلف بوده است. این مجموعه از نظر تکنولوژی در سطح بالاتر از بسیاری از کشورهای منطقه قرار دارد و پیش‌بینی می‌شود که در سال‌های آینده، به یکی از بازیگران اصلی صنعت گردشگری در منطقه تبدیل خواهد شد.

وی در پاسخ به سؤالی درباره جمع‌آوری بازخورد کاربران، افزود: این مجموعه تنها از طریق وبسایت و پلتفرم‌های آنلاین بازخوردهای کاربران خود را جمع‌آوری نمی‌کند، بلکه به طور مستمر نظرات و پیشنهادات مسافران را از طریق تماس‌های ارتباطی، از جمله اپلیکیشن‌های موبایل و تماس‌های مستقیم با مشتریان، بررسی می‌کند تا بتواند خدمات خود را بهبود بخشد.

شریعتی همچنین با اشاره به سیستم CRM اقامت ۲۴ گفت: مدل ارتباط با مشتریان این مجموعه یکی از قدرتمندترین سیستم‌های CRM در ایران است. این مجموعه در چهار مرحله نظرسنجی از مشتریان خود انجام می‌دهد: از زمانی که وارد سایت می‌شوند تا پس از اتمام

شریعتی در ادامه درباره برنامه‌های آتی این مجموعه اظهار داشت: یکی از برنامه‌های مهم این مجموعه در سال‌های اخیر، ورود به حوزه گشت‌های گردشگری آنلاین بوده است. برای نخستین بار در ایران، امکان رزرو آنلاین گشت‌ها و تفریحات مقاصد گردشگری داخلی و خارجی به صورت آنلاین برای مسافران فراهم شده است. به عنوان نمونه، مسافراتی که به جزیره کیش یا دبی سفر می‌کنند، می‌توانند پیش از سفر، تمامی تفریحات و خدمات گردشگری این مقاصد را به صورت آنلاین رزرو کنند.

ارایه خدمات و تسهیلات به پرسنل سازمانها دولتی و خصوصی

مدیر عامل اقامت ۲۴ در ادامه در خصوص ارایه خدمات این مجموعه به سازمانها و نهادهای دولتی و خصوصی اظهار داشت: ما از ابتدای فعالیت سعی نمودیم با ارتباط گیری و اتخاذ تسهیلات به مجموعه‌های دولتی و خصوصی و ایجاد شرایط اقساطی، خدمات رفاهی و گردشگری را در اختیار تمامی پرسنل سازمانهای دولتی و خصوصی قرار بدهیم.

وی تصریح کرد: در ارتباط (b2b و b2g) اقامت ۲۴ با توجه به داشتن زیرساخت‌های فنی گردشگری آنلاین، شرایط و تسهیلات به گونه‌ای طراحی شده تا تمامی خدمات در اختیار سازمانها قرار داده شود تا خود آن را مدیریت نمایند که در این بین می‌توان به مجموعه‌های همچون فولاد مبارکه اصفهان، بیمه ایران، نظام مهندسی کشور و شرکت برق و اشاره کرد.

از مشهد تا عراق و روسیه: اقامت ۲۴ در مسیر جهانی شدن

وی همچنین به گسترش فعالیت‌های بین‌المللی اقامت ۲۴ اشاره کرد و گفت: این مجموعه در حال

رقبای گفت: یکی از تفاوت‌های اصلی هلدینگ اقامت ۲۴ با دیگر پلتفرم‌های رزرواسیون آنلاین، قیمت‌های رقابتی آن است. نرخ‌هایی که این مجموعه از هتل‌ها دریافت می‌کند، همواره پایین‌تر از رقبای بوده و این امر به دلیل توانایی در کاهش هزینه‌های خرید است. به همین دلیل، اقامت ۲۴ قادر است خدمات خود را با قیمت‌های مناسب‌تری به مشتریان ارائه دهد.

وی ادامه داد: نکته دوم در مورد هلدینگ اقامت ۲۴، مدل استارت‌آپ آن است. این مجموعه یکی از اولین و قدیمی‌ترین استارت‌آپ‌های حوزه گردشگری در ایران به شمار می‌آید که بدون هیچ گونه سرمایه‌گذاری خارجی و تنها از طریق درآمدهای خود، رشد کرده است. برخلاف بسیاری از رقبای که با سرمایه‌های کلان وارد بازار شدند، اقامت ۲۴ از ابتدا به طور مستقل و با اتکا به دانش فنی و نیروی جوان و متخصص داخلی مسیر خود را ادامه داده است.

شریعتی همچنین به نوآوری‌های اقامت ۲۴ اشاره کرد و گفت: هلدینگ اقامت ۲۴ همواره به دنبال ایده‌های نو در بازار بوده و بسیاری از مدل‌های مارکتینگ و فروش که امروز در صنعت رزرواسیون آنلاین مشاهده می‌شود، اولین بار توسط این مجموعه پیاده‌سازی شده است. یکی از این نوآوری‌ها، استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته است. نرم‌افزارهای این هلدینگ همواره مبتنی بر تکنولوژی‌های روز دنیا بوده و امروز، اقامت ۲۴ اولین سامانه‌ای است که به طور واقعی از هوش مصنوعی در مهندسی فروش و ارائه خدمات به هتل‌ها و مهمان‌ها بهره‌برداری می‌کند. وی افزود: اولین سامانه رزرواسیون بوم‌گردی، خانه مسافرها و آپارتمان‌های مبله در ایران توسط این مجموعه راه‌اندازی شد. پس از آن، پروژه‌های مشابهی در این حوزه آغاز شد، اما این مجموعه همچنان پیشرو در این زمینه باقی مانده است. همچنین، سیستم رزرواسیون آنلاین تورهای گردشگری با نام «تورگردان» و پروژه‌هایی همچون «میزبون» برای رزرواسیون بوم‌گردی‌ها نیز در این مجموعه فعال هستند. یکی دیگر از پروژه‌های این مجموعه، پلتفرم «پروازپاب» است که امکان جستجو و رزرو پروازها را برای کاربران فراهم می‌آورد.

فرصت برای رشد و پیشرفت تبدیل گردد.

وی در پاسخ به سؤالی درباره وضعیت آینده حوزه گردشگری و پلتفرم اقامت ۲۴ تصریح کرد: حوزه گردشگری یکی از شکنده‌ترین کسب‌وکارها در جهان است. هر اتفاق غیرمترقبه‌ای، از سیل و زلزله گرفته تا بحران‌های سیاسی و اجتماعی، نخستین تأثیر خود را بر این صنعت می‌گذارد. با این حال، این مجموعه با داشتن تجربه نزدیک به ۲۰ سال آموخته که با این چالش‌ها چگونه مواجه شود و در دوران رکود و کاهش تمایل به سفر، از زمان استفاده بهینه کرده و آن را برای برنامه‌ریزی و توسعه بیشتر به کار گیرد.

امین شریعتی همچنین درباره چشم‌انداز آینده اقامت ۲۴ گفت: مجموعه ما در حال حاضر نزدیک به ۴۰ تا ۴۵ درصد از بازار رزرو آنلاین ایران را در اختیار دارد. طبق برنامه‌های این مجموعه، هدف آن افزایش سهم خود از بازار در آینده است. همچنین، این مجموعه قصد دارد طی ۲ تا ۳ سال آینده به یکی از بازیگران اصلی و قدرتمند صنعت رزرواسیون آنلاین حوزه گردشگری در منطقه تبدیل شود.

وی در پایان به کسانی که قصد دارند وارد حوزه کسب‌وکارهای مشابه اقامت ۲۴ شوند، توصیه کرد: حوزه گردشگری به عنوان یکی از پردرآمدترین و جذاب‌ترین صنایع شناخته می‌شود. کارشناسان این حوزه بر لزوم ورود به آن با ایده‌پردازی و نوآوری تأکید دارند. به گفته آنان، کپی‌برداری از دیگران به موفقیت نمی‌انجامد و برای دستیابی به موفقیت در این صنعت، باید با تفکر و بینش صحیح، فناوری و ایده‌های نو ایجاد کرد.

رئیس هیات مدیره و بنیان‌گذار اقامت ۲۴، در سخنان خود به چالش‌های عمده‌ای که در مسیر رشد و توسعه این پلتفرم با آن‌ها مواجه شده‌اند، اشاره کرد و افزود: در ابتدا، آنچه ما انجام می‌دادیم برای بسیاری از افراد کاملاً نامفهوم بود. ایده‌ای که در آن زمان دنبال می‌کردیم، برای بسیاری از مردم و حتی در برخی نهادهای دولتی به طور کامل قابل درک نبود.

امین شریعتی سپس به مشکلاتی که پس از آغاز فعالیت اقامت ۲۴ با آن مواجه شدند، پرداخت و افزود: یکی از بزرگ‌ترین مشکلاتی که این مجموعه در طول سال‌ها با آن روبه‌رو شد، بحران کرونا بود. این دوران چالشی بزرگ برای سیستم ما ایجاد کرد، زیرا تأثیرات زیادی بر صنعت گردشگری داشت. با این حال، این مجموعه توانست این بحران را به یک فرصت تبدیل کند.

وی با تأکید بر تغییر رویکرد مجموعه در مواجهه با بحران کرونا اظهار داشت: این مجموعه توانست با دقت و برنامه‌ریزی، بحران کرونا را به یک فرصت تبدیل کند. با تغییر در مدل کسب‌وکار و بهبود خدمات آنلاین، این مجموعه توانست به روند رشد خود ادامه دهد و در همان دوران دشوار حضور خود را در بازار تقویت کند.

امین شریعتی در ادامه افزود: در دوران بحران کرونا، این مجموعه سیستم خود را از نظر فنی و تکنولوژیکی بازبینی و توسعه داد. این تغییرات باعث شد تا سیستم ما برای مواجهه با چالش‌های آینده آماده‌تر شود و بحران کرونا به یک



اقامت ۲۴