

سامانه مدیریت هوشمند مسافر

تهیه و تدوین: محمد جواد نفری



مقدمه

در سال‌های اخیر، تحول دیجیتال به عنوان یکی از ارکان اصلی توسعه پایدار و رقابت‌پذیری در سطح بین‌المللی مطرح شده است. مناطق آزاد و ویژه اقتصادی به دلیل ماهیت خاص خود در تعاملات بین‌المللی، جایگاه ویژه‌ای در این عرصه دارند. در همین راستا، پروژه ملی «**هوشمندسازی مناطق آزاد**» با محوریت سه سامانه کلیدی رونمایی شد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها سامانه مدیریت هوشمند مسافر و سوئیچ یکپارچه گردشگری است. این سامانه در دیدار رضا مسرور، دبیر شورای عالی مناطق آزاد و ویژه اقتصادی، با دکتر مسعود پزشکیان، رئیس‌جمهور ایران، معرفی و به بهره‌برداری رسید.

اهداف سامانه هوشمند مسافر	ردیف
تحول در حکمرانی مناطق آزاد باتکیه بر فناوری های نوین دیجیتال.	۱
ارتقای تجربه مسافران و گردشگران از طریق یکپارچه سازی خدمات و فرایندها.	۲
ایجاد شفافیت و مقابله با فساد اداری با فراهم سازی زیرساخت های دیجیتال.	۳
تقویت اقتصاد دیجیتال و حرکت به سمت مناطق آزاد نسل هفتم.	۴
مدیریت هوشمند بار و لجستیک برای افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها.	۵
هدررفت منابع مالی و انسانی.	۶

جدول ۱: اهداف سامانه

ضرورت ایجاد سامانه

باتوجه به حجم بالای ورود مسافران و کالاها به مناطق آزاد، مدیریت سنتی دیگر پاسخگوی نیازهای امروز نیست. وجود مشکلاتی همچون عدم هماهنگی میان نهادهای مختلف خدماتی و گردشگری همان طور که اشاره هم خواهد شد این سامانه یک تبادل اطلاعاتی یکپارچه میان نهادهای ارائه کننده و همچنین مدیریت مناطق آزاد خواهد شد فلذا نبود شفافیت در فرایندها با این نوآوری میان سازمان و مسافر ورودی از بین خواهد رفت. همچنین که در ادامه هم به آن اشاره خواهد شد کاهش کیفیت تجربه گردشگر در گذشته از سفر خود به این مناطق از چشم مدیران مناطق دور می ماند؛ لذا یک معیار برای ارزیابی خدمات و در ادامه آن ارائه خدمات لازم بود تا ارائه خدمات به سمت مطلوبیت بیشتری حرکت کنند. این ضرورت را ایجاد کرد که سامانه ای یکپارچه و هوشمند طراحی شود تا هم نیاز گردشگران و هم نیازهای مدیریتی و اقتصادی مناطق آزاد را پاسخ دهد.



۱ | ویژگی‌ها و قابلیت‌های سامانه

۱- یکپارچه‌سازی خدمات گردشگری

سامانه این امکان را فراهم می‌کند که تمامی خدمات گردشگری شامل رزرو هتل، خرید بلیت، حمل‌ونقل، بازدید از اماکن تاریخی و فرهنگی و ... در یک پلتفرم یکپارچه ارائه شوند.

۲- مدیریت هوشمند مسافر

اطلاعات مسافران به‌صورت لحظه‌ای ثبت و پردازش می‌شود که باعث سهولت در کنترل تردها، جلوگیری از تخلفات مثل قاچاق کالا به خارج محدوده و یا ورود کالای قاچاق به محدوده سرزمینی مناطق و بهبود تجربه سفر می‌گردد.

۳- مدیریت لجستیک و بار

با استفاده از فناوری‌های نوین رهگیری، امکان پایش لحظه‌ای بارها و محموله‌ها فراهم شده و فرایند ترخیص، حمل و تخلیه بهینه می‌شود. (در مبحث سوم یعنی سامانه هوشمند بار بررسی خواهد شد)

۴- ارتقای شفافیت و حکمرانی دیجیتال

سامانه با اتصال به زیرساخت‌های کلان‌داده و هوش مصنوعی، امکان گزارش‌دهی دقیق و بهنگام به مدیران و نهادهای نظارتی را فراهم می‌کند.

۵- تخفیف‌ها و تسهیلات ویژه

گردشگران می‌توانند با استفاده از این سامانه از تخفیف‌های ویژه، بسته‌های گردشگری و خدمات ارزش افزوده با در دست داشتن کارت هوشمند گردشگری بهره‌مند شوند.

ردیف	حوزه فایده	مزیت در آن حوزه
۱	در حوزه اقتصادی	-افزایش جذب گردشگر و سرمایه‌گذار خارجی. - کاهش هزینه‌های عملیاتی در مدیریت بار و مسافر. - ارتقای درآمدزایی از طریق توسعه خدمات دیجیتال.
۲	در حوزه اجتماعی	- افزایش رضایتمندی مسافران. - بهبود تصویر مناطق آزاد در نگاه گردشگران داخلی و خارجی. - ایجاد فرصت‌های شغلی جدید در حوزه فناوری و گردشگری.
۳	در حوزه مدیریتی	- ایجاد شفافیت در فرایندهای اجرایی. - افزایش سرعت تصمیم‌گیری مدیریتی. - فراهم‌سازی زیرساخت‌های تحلیل کلان‌داده برای آینده‌پژوهی.

جدول ۲: مزایای حوزه‌های مختلف

از جمله چالش‌ها و محدودیت‌ها زیرساخت‌های فناورانه است که نیازمند توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و اینترنت پرسرعت در تمامی مناطق آزاد است؛ اما در گام بعدی آموزش منابع انسانی است؛ چون کارمندان و کاربران باید با نحوه استفاده از سامانه آشنا شوند. هم‌افزایی میان دستگاه‌ها همکاری سازمان‌ها و نهادهای مختلف برای موفقیت پروژه به شدت الزامی است تا به نتیجه مطلوب برسد. در آخر باید به امنیت داده‌ها و حفاظت از داده‌های مسافران و اطلاعات اقتصادی اشاره کرد که از حساسیت و اهمیت بالایی برخوردار است.

تجربه‌های جهانی مشابه

در بسیاری از کشورهای پیشرو در گردشگری مانند سنگاپور، امارات و ترکیه، سامانه‌های مشابهی برای مدیریت هوشمند مسافران و یکپارچه‌سازی خدمات گردشگری پیاده‌سازی شده است. این کشورها توانسته‌اند گردشگری هوشمند را به منبع اصلی درآمد خود تبدیل کنند و با ارائه خدمات دیجیتال یکپارچه، سهم بالایی در بازار جهانی گردشگری به دست آورند.

سامانه مدیریت هوشمند مسافر و سوئیچ یکپارچه گردشگری مناطق آزاد، گامی راهبردی در جهت تحقق حکمرانی هوشمند و توسعه اقتصاد دیجیتال در ایران است. این سامانه می‌تواند علاوه بر ارتقای کیفیت خدمات گردشگری، موجب افزایش شفافیت، کاهش هزینه‌ها و ارتقای جایگاه مناطق آزاد کشور در سطح بین‌المللی شود.





دریافت سایر مکتوبات

«قرارگاه ملی مبارزه با مفاسد اقتصادی» به عنوان یک مجموعه مردم نهاد مستقل، برآن شده است تا در مسیر مبارزه با مفاسد اقتصادی؛ با رویکردی پیشگیرانه فعالیت نماید و این مجموعه هدف خود را همسوسازی ظرفیت پژوهشگاه‌ها، رسانه‌ها و جریان‌های دانشجویی و صنفی و در یک کلام نخبگان جامعه قرار داده است تا مبدائی برای گفتمان سازی عالمانه در راستای ریشه کنی سرطان فساد اقتصادی از پیکر نظام مقدس اسلامی ایجاد گردد.

www.FesadSetiz.ir

  @fesadsetiiz

  @fesadsetiz_ir

تهران میدان انقلاب
خیابان کارگر شمالی
بن بست امین - پلاک ۱۰

۰۲۱-۶۶۴۰-۸۷۳۰

قرارگاه ملی مبارزه با مفاسد اقتصادی