

دفتر کار مجازی چیست و منشی مجازی چگونه عمل می‌کند؟

دفتر کار مجازی یک سرویس برای کسب و کارهایی است که به دنبال یک آدرس و نشانی پستی و شماره تلفن حقیقی برای کسب و کارشان هستند در حالی که خودشان امکانات یا بودجه‌ی راه‌اندازی دفتر حقیقی را برای کسب و کارشان ندارند. فرض کنید شما در خانه از طریق اینترنت در حال اداره‌ی کسب و کارتان هستید و از طرفی در شهرهای مختلف دفاتر کاری‌ای دارید که مشتریان شما می‌توانند به آنجا مراجعه نمایند یا با دفتر مد نظرشان تماس حاصل کنند.

از جمله خدماتی که دفتر کار مجازی ارائه می‌دهد می‌توان به سرویس‌های زیر اشاره کرد:

۱. سرویس منشی مجازی (Virtual Secretary)

همانطور که می‌دانید برای استخدام منشی در ابتدای امر باید یک دفتر کار حقیقی داشته باشید و سپس به سراغ استخدام منشی بروید که پروسه استخدام به خودی خود هزینه‌های زیادی دارد؛ و حتی بعد از استخدام نیز هزینه‌هایی همچون بیمه، پاداش، مزایا و ... نیز بر دوش کسب و کارتان سنگینی خواهد کرد، برای جلوگیری از تمام این هزینه‌ها سرویس منشی مجازی که اپراتوری انسانی و حرفه‌ای است پاسخگوی تماس‌هایتان خواهد بود با این تفاوت که نه تنها نیازی به حضور فیزیکی ندارد که هزینه‌ی بسیار کمتری را نیز در پی دارد.

۲. مرکز تماس (Call Center)

مرکز تماس یکی از مهمترین بخشهای کسب و کارهای در حال توسعه و بزرگ می‌باشد، اگر بخواهیم به تعریف آن بپردازیم می‌توان آن را مرکز تماس نقطه مرکزی مدیریت ارتباط با مشتریان در سازمان دانست. دفتر کار مجازی می‌تواند برای شما بدون اینکه کسب و کارتان هزینه‌های زیادی را تقبل کند مرکز تماس فراهم سازد.

۳. تلفن گویا (IVR)

تلفن گویا یک فناوری مبتنی بر سانترال (مجموعه مخابراتی که خطوط شهری را در خود جمع‌آوری می‌کند و متناسب با نوع تنظیمات به کاربران امکانات می‌دهد) است که برای مدیریت تماس‌ها به کار می‌رود، مناسبانه برای داشتن تلفن گویا علاوه بر هزینه‌های اجاره دفتر و خرید خط تلفن، باید هزینه نصب و راه‌اندازی سانترال را نیز تقبل کنید و اگر روزی محل کسب و کارتان را عوض کنید درگیر هزینه‌های جدیدی نیز خواهید شد.

۴. شماره تلفن ابری (Virtual Number)

همانطور که می‌دانید سیستم تلفن ثابت محدود به مکان است و تنها در صورتی می‌توانید از آن استفاده کنید که در مکان مدنظر باشید، از آنجایی که این محدودیت با کسب و کارهای امروزی همخوانی ندارد می‌توانید از سیستم شماره تلفن ابری استفاده نمایید که این سیستم قابلیت تماس همزمان با انبوهی از مشتریان را فراهم می‌کند.

دفتر کار مجازی بیشتر برای کسب و کارهایی به کار می‌رود که تازه شکل گرفته‌اند؛ البته لازم به ذکر است گاهی مشتریان با حجم تماس انبوه که سعی بر برون سپاری تماس‌هایشان دارند نیز از این سرویس استفاده می‌کنند. همچنین ذکر این مطلب ضروری است

که دفتر کار مجازی با "سوئیت‌های اداری" تفاوت‌های بسیاری دارد، از آن جهت که سوئیت اداری فضایی فیزیکی است که معمولا برای کنفرانس‌ها یا مذاکرات در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد.

اکثر سرویس‌های منشی مجازی بدون آدرس فیزیکی اداره می‌شوند و ارتباطشان با کسب و کارهایی که از آن‌ها سرویس می‌گیرند را از طریق اینترنت حفظ می‌کنند. معمولا یک سرویس منشی مجازی نیاز به همکاری با تمام کارکنان به صورت ارتباط از راه دور دارد و اکثر کارها و وظایفش را از طریق اینترنت، اپلیکیشن‌ها و یا سایر ابزارهای ارتباط سازمانی انجام می‌دهد، از جمله این ابزارها می‌توان به ترلو، آسانا، تسکولو، پیگیر و ... اشاره کرد.

در ادامه مطلب به بررسی سرویس‌های دفتر کار مجازی در ایران و سپس در سایر کشورها می‌پردازیم:

در سال‌های اخیر در ایران هم دفتر کار مجازی ایجاد شده است و چندین شرکت خدمات دفتر مجازی را ارائه می‌دهند که عموما شامل خدمات تلفن گویا، مرکز تماس و منشی مجازی می‌باشند. در این بین شرکت‌هایی که خدماتشان را به صورت آنلاین و ابری ارائه می‌نمایند از محبوبیت بیشتری برخوردارند.

مزایا و خدمات خاص دفتر کار مجازی باعث شده است که حتی چندی پیش علی دشتی نماینده مجلس شورای اسلامی در گفتگویی که با ایلنا داشت بر ضرورت وجود دفتر کار مجازی با توجه به هزینه‌های پایینش تاکید کند.

از جمله برترین سرویس‌های دفتر مجازی معتبر در دنیا می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

• Servcorp

به جرات می‌توان سروکروپ را بهترین سرویس دفتر کار مجازی برای کسب و کارهای کوچک نامید، از آن جهت که دارای پلن‌های مختلف ماهانه با ویژگی‌های مختلف می‌باشد و کسب و کارها می‌توانند همزمان با روند رشدشان پلن خود را عوض کنند. همچنین سروکروپ ماه اول خدماتش را به صورت رایگان ارائه می‌کند. شرکت سروکروپ از سال ۱۹۸۷ در سیدنی استرالیا شروع به کار کرد و تا کنون حدود ۱۵۵ شعبه در ۵۴ کشور در ۲۲ شهر دارد. از جمله کشورهایی که سروکروپ در آن‌ها فعالیت می‌کند می‌توان به استرالیا، نیوزلند، ژاپن، چین، آمریکا و ... اشاره کرد. دفاتر سروکروپ و زیرساخت‌های آی تی در آن به شرکت‌ها در هر سطح و اندازه‌ای این امکان را می‌دهد که از سیستم‌های پیشرفته آی تی و خدمات اداری در سطح بین‌المللی استفاده نمایند.

• Davinci

این شرکت از سال ۲۰۰۶ توسط ویلیام گردنیک و مارتین سن در آمریکا شروع به فعالیت کرد و امروزه بیش از ۲۰۰ کارمند دارد. از مهم‌ترین ویژگی‌های این شرکت نسبت به سایر رقبا اینست که می‌توان به هزینه‌ی پایین آن اشاره کرد هرچند این هزینه پایین ناشی از امکانات محدودی می‌باشد که ارائه می‌دهند. بر خلاف سروکروپ که ماه اول سرویس را به صورت رایگان در اختیار مشتری قرار می‌داد DAVINCI هزینه راه اندازی ۱۵۰ دلاری را برای کسب و کارها در پی دارد که اگر از آن چشم‌پوشی کنیم سایر هزینه‌هایش نسبت به رقبا کمتر می‌باشد، به طور مثال هزینه دریافت آدرس پستی توسط سروکروپ ماهیانه ۲۲۴ دلار است در حالی که این شرکت تنها با ۱۴۹ دلار این خدمات را انجام می‌دهد.

اگر به دنبال آن هستید که کسب و کارتان را در کشورها و شهرهای زیادی معرفی کنید و در تمام آن شهرها آدرس پستی و شماره تلفن خاص خودتان را داشته باشید ما به شما رگوس را پیشنهاد می‌دهیم. این شرکت که از ۱۹۸۹ در بلژیک کسب و کارش را شروع کرد هم اکنون در بیش از ۱۲۰ کشور از جمله ایران دارای ۳۰۰۰ شعبه است.

این شرکت قیمت‌هایش را در وبسایتش لیست نکرده است و اطلاع از قیمت‌ها صرفاً از طریق پرسش از سایت امکان پذیر است. ولی طبق قیمت‌هایی که از این کسب و کار در سایت‌های دیگر اطلاع رسانی شده است هزینه راه اندازی این شرکت نیز مانند سروکروپ رایگان است اما سایر خدمات آن هزینه به نسبت بیشتری از دو سرویس دیگری که معرفی شده اند را در پی دارد.

ویژگی‌های دفتر مجازی

ویژگی‌ها و خدماتی که توسط این سه شرکت ارائه می‌شود تا حد زیادی یکسان می‌باشد و تفاوت اصلی در قیمت‌ها و همچنین تعداد شعبی است که می‌توانند در اختیار کسب و کارهایشان قرار دهند.

از جمله خدمات این شرکت‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد:

- آدرس و شماره تماس تجاری حرفه‌ای
- دریافت و ارسال ایمیل
- امکان پاسخگویی و فوروارد تماس با اپراتور
- امکان دسترسی به مکان فیزیکی واقعی جهت برگزاری کنفرانس و جلسات
- سرویس‌های مازاد تجاری در مکان فیزیکی مانند: اینترنت پر سرعت وای فای، پرینت و فکس، امکانات سخت افزاری صوتی و تصویری، امکانات پذیرایی از جمله قهوه و چای و...

علاوه بر سه دفتر کار مجازی که در بالا معرفی شد می‌توان به دو مورد دیگر از جمله Opus Virtual Offices و CEO Suite اشاره کرد که مورد دوم در میان کشورهای آسیایی از محبوبیت خاصی برخوردار است.

سخن پایانی

اگر به دنبال یافتن بهترین دفتر مجازی برای کسب و کارتان هستید سعی کنید در ابتدا تمام گزینه‌های مورد نظر را بررسی کنید و سپس به سراغ آن سرویسی بروید که قابلیت تغییر پذیری و انطباق بیشتری با کسب و کار شما داشته باشد.

اگر همچنان در این زمینه سوالاتی برایتان باقی مانده است یا به دنبال مشاوره در زمینه انتخاب بهترین دفتر مجازی برای کسب و کارتان هستید تیم رسانه‌ای اکوموتیو می‌تواند شما را یاری نماید. برای ارتباط با ما می‌توانید از طریق نظرات اقدام نمایید.

با آرزوی موفقیت روز افزون برای شما