

دادسان راهکاری برای دسترسی آسان به مشاوره و خدمات حقوقی با کیفیت

حوزه خدمات حقوقی با وجود حساسیت‌های فراوانی که دارد، فرصت‌های گسترده‌ای را برای نقش‌آفرینی کارآفرینان در خود نهفته است. دادسان یکی از مجموعه‌هایی است که این فرصت‌ها را قدر دانسته و در پی آن است که با تسهیل دسترسی و افزایش کیفیت خدمات در این حوزه ارزش‌آفرینی کند. فرشاد مصفا، بنیانگذار جوان دادسان، گفتگویی با اکوموتیو داشته که در ادامه با آن همراه می‌شویم.

با معرفی خودتان شروع کنید.

من فرشاد مصفا متولد سال ۷۵ و دانشجوی رشته‌ی مکانیک هستم. قبل از دادسان استارت‌آپی در حوزه‌ی صنعت راه‌اندازی کردم که شکست خورد. تیم خوبی هم جمع کرده بودیم؛ ولی به دلیل کم‌تجربگی و عدم هماهنگی به سرانجام نرسید و ضرر مالی هم متحمل شدیم. بعد از آن یک کلوب بازی راه‌اندازی کردم که درآمد خوبی هم داشت؛ ولی سعی کردم وارد فضای کاری گسترده‌تری شوم. ایده‌پرداز و بنیان‌گذار اصلی دادسان رضا تقی زاده است و در ۱۸ اسفند ۹۵ کار را شروع کردیم.

ایده دادسان چگونه مطرح شد؟

رضا تقی زاده به مدت ۱۵ سال در دستگاه قضا فعالیت داشت و از مشکلات و کلا و موکلین به خوبی با خبر بود؛ جرقه‌ی اصلی دادسان، توسط دو عامل زیر صورت گرفت:

- ممنوع‌التبلیغ بودن وکلا
- سخت پیدا شدن یک وکیل، متناسب با بودجه مورد نظر

سامانه‌ای که راه‌اندازی کرده‌ایم، یک وکیل متخصص را به موکل وصل می‌کند. ابتدا بصورت تمام‌وقت روی پروژه زمان نمی‌گذاشتیم و خیلی به فرآیند کار احاطه نداشتیم؛ ولی بعد از کمی تجربه، سریع محصول را ارائه کرده و بازخورد گرفته و تحلیل بازخوردها را آغاز کردیم.

خدمت دادسان چیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟

دادسان، سامانه‌ی RFP درخواست وکیل متخصص است که در آن افراد درخواست خود را ثبت می‌کنند و پیشنهادهایی از وکلای متخصص (همراه با رزومه و امتیازهای وکلا) در همان حوزه، دریافت می‌کنند. یکی از ویژگی‌های به خصوص دادسان این است که اگر کسی مثلاً در حوزه‌ی ملک به مشکل برخورد و نیاز به وکیل داشته باشد، وکلایی که دادسان به آن‌ها معرفی می‌کند، کسانی هستند که سابقه‌ی پرونده‌ی ملکی دارند. ویژگی دیگر دادسان این است که کاربر به طور هم‌زمان از چند وکیل قیمت دریافت می‌کند و این خود باعث ایجاد رقابت می‌شود و قیمت‌های منطقی‌تری به مشتریان ارائه می‌شود. در دادسان تا به حال ۲۱۷ وکیل مورد تایید قرار گرفته‌اند و از مرحله‌ی فرآیند پذیرش گذشته و در حال فعالیت‌اند. دادسان بیش از ۳۰۰ شهر و روستا را در مدت یک سال فعالیت خود پوشش داده است و به ۱۰۰۷ نفر در زمینه‌ی حقوقی کمک کرده است.

با توجه به حساسیت بحث حقوقی، چگونه ایجاد اعتماد کردید؟

اصلی ترین راه نتیجه گرفتن، معرفی شدن است. در تمامی کارهای دنیا، افرادی وجود دارند که پذیرنده‌های آغازین هستند و ما این افراد را شناسایی کرده و سامانه‌ی دادسان را به آن‌ها معرفی کردیم. ۲۶٪ از مشتریان از طریق معرفی زبان به زبان، به دادسان اعتماد کردند و چون سامانه‌ی ما ویژگی‌های مختلفی در اختیار کاربر قرار می‌دهد و به شکل تخصصی در همه‌ی ابعاد این حوزه فعالیت می‌کند، افراد علاوه بر معرفی کردن وکلای تخصصی، معمولاً سیستم را هم به هم‌دیگر معرفی می‌کنند.

ما بخشی از جامعه استارت‌آپی را به عنوان پذیرندگان آغازین انتخاب کردیم؛ چرا که آن‌ها معمولاً آغوش بازتری نسبت به خدمات آنلاین دارند. از طریق آن‌ها، دادسان دهان به دهان معرفی شد. در مرحله‌ی بعدی هم قصد داریم از طریق بهینه‌سازی برای موتورهای جستجو خودمان را بیشتر به کاربران معرفی کنیم.

برای همکاری با وکلا چه چارچوبی در دادسان طراحی شده است؟

پرونده‌های دست‌گرفته‌شده و رای‌های گرفته‌شده‌ی وکلا، توسط بخش حقوقی دادسان بررسی می‌شوند. میانگین تجربه‌ی وکلای ما ۱۳،۵ سال است و این‌طور نیست که افراد تازه فارغ‌التحصیل شده جذب شوند، بلکه برحسب کیفیت و تخصص پذیرش می‌شوند.

تعامل میان مشتری و وکلا به چه شکل صورت می‌گیرد؟

درخواست کاربر ثبت و وارد سیستم دادسان شده و حوزه و تخصص‌های مورد نیاز آن، مشخص می‌شود. سپس وکیل، درخواست‌هایی که توسط مشتری نوشته شده را می‌خواند و سوال‌های خود را در زمینه‌ی پرونده از کاربر می‌پرسد و سپس بازه‌ی قیمت را اعلام می‌کند. وکلا می‌دانند که وکلای دیگر هم قیمت می‌دهند و به همین دلیل رقابت پیش می‌آید. کاربر و وکیل هم به صورت حضوری یا تلفنی می‌توانند با یکدیگر در ارتباط باشند. طرح پیشنهاد از سوی وکلا بایستی بین ۲ تا ۲۴ ساعت بعد از ثبت درخواست مشتری انجام شود؛ مگر این‌که فرد درخواست زمان بیشتری بدهد.

چطور از ایجاد تعاملات خارج از چارچوب دادسان جلوگیری می‌کنید؟

فرایند به این شکل است که کاربر طی جلسه‌ای که با وکیل دارد، اگر درخواست در زمینه‌ی تنظیم قرارداد و یا وکالت بود، حاصل جلسه باید قرارداد وکالت باشد. اگر در پایان جلسه، این نتیجه حاصل شد که هیچ‌چیز حاصل نشد، یا قیمت و رفتار وکیل مشکل دارد، یا توافق خارج از قوانین دادسان عمل می‌کنند. در هر دو صورت، وکیل امتیاز منفی دریافت می‌کند به همین طریق کسانی که سعی کنند خارج از سیستم عمل کنند، امتیازهای منفی آن‌ها افزایش پیدا می‌کند و ارجاعات آن‌ها کم می‌شود؛ چون هدف وکلا این است که در سیستم، امتیاز بگیرند تا درخواست‌های آن‌ها افزایش پیدا کند و همین باعث می‌شود وکیل، خارج از قوانین سیستم عمل نکند.

فضای رقابت در حوزه خدمات حقوقی به چگونه است؟

وجود رقیب را من همیشه به فال نیک می‌گیرم، چون همه‌ی ما در حال تلاشیم تا بازار آنلاین را گسترش دهیم و در حوزه‌ی آنلاین فرهنگ‌سازی می‌کنیم. یکی از مهم‌ترین رقبای تیم "دادراه" است که خیلی خوب فعالیت می‌کنند؛ اما مشکلات کوچکی هم دارند، مثلاً مدل تجارت آن‌ها بر محور "وکیل" می‌چرخد؛ یعنی هرچقدر تعداد وکیل بالاتر باشد، درآمد سایت هم بالا می‌رود که این یک

آفت است؛ چون کمیت و کیفیت باهم رابطه‌ی عکس دارند و هرچقدر کمیت بالا برود، کیفیت پایین می‌آید و ممکن است وکیل‌هایی که تجربه‌ی چندانی ندارند، بتوانند با هزینه وارد سیستم آنلاین بشوند و این اتفاق خوبی نیست. سیستم ما، متفاوت از سیستم دادراه است. ثبت درخواست رایگان بوده و یک کمیسیون مختصر از وکلا دریافت می‌کنیم و درصد آن هم بستگی به شرایط وکیل دارد.

تیم دادسان در ابتدا چه ترکیبی داشت؟ الان به چه شکل است؟

هنگام شروع کار، ۴ نفر بودیم که همه‌ی ما به خاطر دادسان از شغلی قبلی خود خارج شدیم تا تمام وقت روی دادسان تمرکز داشته باشیم، رضا تقی زاده در دستگاه قضا فعالیت داشت. فائزه روان بخش برنامه‌نویس همراه اول و متخصص بک اند و اندروید بود. محسن فرجی متخصص UI/UX و طراح محصولمان است و قبلا پروژه‌های سنگین به عنوان فریلنسر می‌گرفت. خود من هم بعد از استارت‌آپی که شکست خورد، کلوپ بازی راه انداخته بودم که من هم به خاطر دادسان این حوزه را کنار گذاشتم و در حال حاضر هر ۴ نفر، با تمرکز در حال فعالیت هستیم. در حال حاضر، تیم دادسان متشکل از ۸ نفر است، ۴ هم‌بنیان‌گذار و دو مشاور حقوقی که کارهای پشتیبانی حقوقی ما را انجام می‌دهند و ۲ نفر هم در بحث فنی به ما کمک می‌کنند.

در طی مسیر، در سرویس‌تان تغییری هم ایجاد شده است؟

در آغاز کار، ما با شماره‌ها تماس می‌گرفتیم و به آن‌ها مشاوره می‌دادیم؛ ولی بعد به این نتیجه رسیدیم که این روش بسیار زمان‌بر است؛ این یکی از بازخوردهایی بود که گرفتیم و خروجی آن هم این شد که تصمیم گرفتیم به جای تماس از جانب افراد تیم، یک پلت‌فرمی ایجاد کنیم که در آن ارتباط دوسویه اتفاق بیفتد، یک طرف وکیل و یک طرف موکل باشد. از طرف دیگر، سایت ما هم از ابتدا به شکلی نبود که کاربران خدمات را به صورت جداگانه انتخاب کنند و درخواستی که ثبت می‌شد، دقیق مشخص نبود که درخواست برای مشاوره ثبت شده و یا وکالت و یا ... و همین منجر به تعریف شدن جداگانه‌ی خدمات (مشاوره، وکالت و...) برای کاربران در سایت شد.

در ادامه مسیر، مهم‌ترین کاری که تصمیم به انجام آن داریم، راه‌اندازی اپلیکیشن اندروید و iOS دادسان است که دسترسی با سرعت و سهولت بیشتر، برای کاربران فراهم شود.

فرآیند شتابدهی و سرمایه‌گذاری را هم تجربه کرده‌اید؟

برای شتابدهی از "آواکمپ" شروع کردیم؛ ولی وارد "آواتک" نشدیم. بعد از آن، وارد فضای کار اشتراکی "سریر" شدیم و بعد از آن به شتاب‌دهنده‌ی "سامسونگ - امیرکبیر" ملحق شدیم که از جنبه‌ی ارائه‌ی خدمات، عملکرد بسیار خوبی دارند. اما برای جذب سرمایه هنوز اقدام خاصی نکرده‌ایم و با هزینه‌ی خودمان پیش رفتیم. تاکنون ۱۴ مورد پیشنهاد از جانب سرمایه‌گذار داشته‌ایم که هنوز با هیچ‌کدام وارد صحبت جدی نشده‌ایم؛ ولی در نظر داریم جهت تامین هزینه‌های تبلیغات و بازاریابی، شبکه‌سازی و افزایش ارزش دادسان و افزایش کاربران، سرمایه جذب کنیم.

جدی‌ترین چالشی که با آن مواجه بودید، چه بود؟

بحث منابع انسانی و افزایش بازدهی تیم، از چالش‌های هر استارت‌آپی است. ما در مرحله‌ی تیم‌سازی مشکل چندانی نداشتیم و تیم به راحتی شکل گرفت؛ ولی در مرحله‌ی جذب کارمند با چالش‌هایی مواجه بودیم. جذب کارمندی که روحیات آن با تیم سازگار باشد

و یا تیم، اطلاعات را به آن‌ها به خوبی انتقال دهد، از مهم‌ترین چالش‌هایی بود که خوش‌بختانه الان در وضعیت نسبتاً خوبی قرار دارد.

حرف دل

متأسفانه آمار پرونده‌هایی حقوقی در کشور، در چند سال اخیر رو به افزایش است؛ آمارهای اعلام شده در زمینه‌ی پرونده‌های حقوقی در سال ۹۵، ۱۴،۶۰۰،۰۰۰ و در سال ۹۶ دو آمار ۱۵،۰۰۰،۰۰۰، ۱۶،۲۰۰،۰۰۰ پرونده است و امیدوارم مردم به مشکلات حقوقی برنخورند و نیازهای آن‌ها، حول قراردادهای سودآور باشد.

