**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине: Сетевая экономика**

Выполнил:

Специальность: ФиК

Группа: 08306

Проверил:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**НОВОСИБИРСК 2010**

**Содержание**

1. Что такое «виртуальный офис»: преимущества и недостатки

2. Задание №1

3. Задание №2

4.Заключение

Литература

**1 Что такое «виртуальный офис»: преимущества и недостатки**

Виртуальный офис (от англ. virtual office) — термин для обозначения офисных услуг коллективного пользования, которые зачастую включают в себя служебный адрес организации для получения корреспонденции, услуги пересылки почты, виртуальный телефонный номер, приём факса, а также дополнительно предоставляются обслуживание входящих звонков, услуги секретаря, веб-хостинг и аренда переговорных комнат и конференц-залов для деловых встреч. «Виртуальный офис» также является общим термином для описания среды, которая позволяет команде сотрудников эффективно вести бизнес, используя исключительно коммуникационные возможности Интернета.

Термин не является устоявшимся. Так, некоторые поставщики услуг виртуального офиса предоставляют дополнительные корпоративные или аутсорсинговые услуги, например, услуги корпоративного секретаря, бухгалтера или юриста. Компании, занимающиеся учреждением фирм за границей, также предлагают сопутствующую услугу по регистрации почтового адреса, телефона и факса.

Другие поставщики предлагают преимущественно ИТ-инфраструктуру для организации удалённой работы для распределённых офисных команд. В этом случае виртуальный офис может включать: защищённый канал доступа сотрудников к системам фирмы, хостинг этих систем, сами ИТ-системы: документооборот, портал, CRM, ERP и другие.

Компании приобретают виртуальный офис, чтобы получить эффективный и недорогой инструмент для общения с клиентами в городе их проживания, создав имидж местной компании, либо чтобы улучшить свой имидж благодаря престижному адресу в центре Нью-Йорка, Лондона или Гонконга. Например, фирма может купить виртуальный номер с кодом 212 и почтовый адрес в Нью-Йорке с целью создать впечатление, что компания находится в Нью-Йорке, в то время как в действительности может находиться совершенно в другой стране.

Также в услугу «виртуальный офис» входит сервис, называемый «виртуальный номер». Это телефонный номер выбранной страны и города. Звонки, поступающий на этот номер, могут приходить на мобильный или стационарный телефон, SIP-устройство или скайп. Физически находясь в одной стране, можно пользоваться номером другой страны.

Существует услуга IP-АТС, позволяющая расширить возможности виртуального телефонного офиса. Это тот же виртуальный номер, но с дополнительными возможностями. IP-АТС, позволяет подключить IVR-конструктор и голосовую почту, задавать сложную переадресацию, отслеживать историю звонков, записывать разговоры. Кроме того, владелец IP-АТС может создать черный список номеров, а также перехватывать звонки.

Еще одна составляющая виртуального офиса, которую предоставляют многие телекоммуникационные компании — услуга виртуальный факс.

Пользователями «виртуального офиса являются те кто ищет обычного секретаря, но за меньшую плату; кто хочет проводить собрания в профессиональной среде; кто запускает пилотный продукт или сервис; кто открывает фирму; кто сокращает штат офисного персонала; кто переводит офисный персонал на удаленную работу; кто расширяет фирму; кто хочет заявить о своем присутствии в другой стране или городе; кто ищет престижный почтовый адрес в дорогом районе в целях улучшения корпоративного имиджа; кто ищет юридический адрес для регистрации юридического лица организации, чтобы соблюсти правительственные постановления; кто ищет техническую поддержку или бизнес-услуги, например, копирование, печать, факс; кто ищет ответственное лицо за сбор и классификацию почты и посылок; кто создает бизнес в интернете, например интернет-магазин.

К преимуществам виртуального офиса можно отнести многие параметры. Виртуальный офис - это идеальное решение для удаленного управления бизнесом. Открывая виртуальный офис, клиент существенно оптимизирует затраты на поддержание представительства компании в стране ее регистрации, сокращая расходы на аренду и заработную плату сотрудникам.

Услуги которые включает в себя виртуальный офис:

• Почтовый адрес по месту регистрации компании с возможностью пересылки входящей корреспонденции. Вся почтовая корреспонденция (почтовые сообщения, письма, уведомления и бандероли), которая будет приходить на адрес компании, будет согласно инструкциям переадресовываться на указанный клиентом адрес или храниться в его офисе до получения распоряжений.

• Секретарь, который отвечает на телефонные звонки в течение рабочего дня, а при необходимости 24 часа в сутки на любом требуемом языке.

• Электронный адрес в стране регистрации офиса с возможностью переадресации корреспонденции.

• Персональный номер факса с передачей сообщений на электронный адрес. Все приходящие факсовые сообщения переадресовываются на адрес электронной почты в любой стране мира по выбору клиента.

• Выделенный телефонный номер с переадресацией. Все входящие звонки переадресовываются на городские и мобильные номера. Все входящие звонки могут переадресовываться в любую страну мира на любой номер телефона, согласно указаниям. Звонящие клиенты не будут знать о том, что звонок переадресован. Главное преимущество услуги переадресации состоит в том, что для клиентов и партнеров по бизнесу владелец виртуального офиса будет всегда находиться в стране, в которую они звонят.

По желанию клиента есть возможность арендовать офис и зал для переговоров. Для проведения деловых совещаний и встреч можно арендовать оборудованный офис на необходимое количество часов.

Стоимость организации работы виртуального офиса обычно напрямую зависит от тарифов на аренду телефонной линии и других услуг в различных странах.

Принцип работы виртуального офиса:

1. Телефонный звонок клиента поступает в центр обработки звонков по специально выделенному владельцем офиса телефону. Телефонный номер, по которому ему звонят, имеет код страны в которой зарегистрирована компания.

2. Секретарь/сотрудник call-центра берет трубку и представляется именем компании на чистом английском (китайском, французском и т.д.) языке.

3. Затем звонок переводится на любой телефон, включая мобильный в любой точке мира. У клиента создается иллюзия, что человек в офисе.

4. Если владелец офиса не доступен в данный момент, то секретарь ответит на звонок и сообщит, что он занят. Секретарь запишет всю информацию для владельца офиса и передаст ему.

Почтовый адрес клиента обычно имеет один из престижнейших адресов в центре указанного города. Вся корреспонденция, полученная на адрес офиса, пересылается по указанному клиентом адресу.

Виртуальный («инкогнито») телефонный номер позволяет владельцу офиса объединить все существующие телефонные номера под единым номером. Все звонки, поступающие на виртуальный номер, направляются на указанные владельцем офиса реальные телефонные номера. Работая по принципу переадресации, виртуальный («инкогнито») номер позволит всегда оставаться на связи.

Преимущества виртуального номера:

- Самостоятельный и бесплатный выбор красивого номера в любом городе.

- Выбранный виртуальный номер всегда последует за его владельцем при смене места нахождения офиса.

- Звонки с виртуального номера могут быть переадресованы на любые указанные номера, в том числе на номера другого города или другой страны.

- Возможность использовать второй вызов, перевод вызова, конференцсвязь, «Голосовой почтовый ящик», «Черный и Белый списки», «Параллельный дозвон».

- Многоканальный номер: возможность принимать до 30 вызовов одновременно, самостоятельно устанавливать приоритетные номера или равномерно распределять нагрузку между ними, использовать услугу «Очередь».

- Полноценная замена Call-центра.

Хотя виртуальный офис выгоден в эксплуатации, но имеет свои недостатки:

- Множество компаний используют один и тот же адрес;

- Недостаток государственного регулирования и как следствие ненадежные провайдеры. Исключением является Англия — британский парламент в соответствии с торговыми стандартами Великобритании приняли «Схему честной торговли почтовыми адресами» (M.A.I.L Fair Trade Scheme);

- Благодаря лёгкому процессу регистрации среди пользователей множество мошенников; тем не менее, Формуляр почтовой службы 1583 (Postal Service Form 1583), регулирующий работу почтовых служб, содействует в борьбе с мошенничеством. Согласно вышеуказанному постановлению коммерческие почтовые службы считают противозаконным получать почту анонимно либо под вымышленным именем.

**Задание 1**

Структура кредитных вложений коммерческого банка

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вложения коммерческого банка | Сумма млн.руб. | Уд. вес (%) |
| 1.Объем ссуд государственным предприятиям | 500 | 3 |
| 2.Объем ссуд кооперативом | 750 | 4 |
| 3.Объем ссуд совместным предприятиям | 1350 | 7,5 |
| 4.Объем ссуд предпринимателям | 6000 | 33,4 |
| 5.Объем ссуд физическим лицам | 450 | 2,5 |
| 6.Объем ссуд инофирмам | 1200 | 6,7 |
| 7.Объем ссуд с/х предприятиям | 1000 | 5,6 |
| 8.Объем ссуд предприятиям в форме АО и ТОО | 300 | 1,7 |
| 9.Объем ссуд ИЧП | 200 | 1,1 |
| 10.Объем межбанковских кредитов | 6200 | 34,5 |
| ИТОГО | 17950 | 100% |

Удельный вес рассчитываем: часть делим на итого. (500/17950; 750/17950 и т.д.)

Среднее значение равно 1795 млн.руб. (17950/10)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вложения коммерческого банка | | Сумма млн.руб. | | Уд. вес (%) | |
| 9.Объем ссуд ИЧП | | 200 | | 1,1 | |
| 8.Объем ссуд предприятиям в форме АО и ТОО | | 300 | | 1,7 | |
| 5.Объем ссуд физическим лицам | | 450 | | 2,5 | |
| 1.Объем ссуд государственным предприятиям | | 500 | | 3 | |
| 2.Объем ссуд кооперативом | | 750 | | 4 | |
| 7.Объем ссуд с/х предприятиям | | 1000 | | 5,6 | |
| 6.Объем ссуд инофирмам | | 1200 | | 6,7 | |
| 3.Объем ссуд совместным предприятиям | | 1350 | | 7,5 | |
| 4.Объем ссуд предпринимателям | | 6000 | | 33,4 | |
| 10.Объем межбанковских кредитов | | 6200 | | 34,5 | |
| ИТОГО | | 17950 | | 100% | |
| 4.Объем ссуд предпринимателям | | 6000 | | 33,4 | |
| 10.Объем межбанковских кредитов | | 6200 | | 34,5 | |



**Задание 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Кредитор | Сумма кредита  (тыс.руб.) | Годовая ставка (%) | Число дней, на которое  выдан кредит | Первоначальная сумма ссуды (руб) |
|  |  | SW | P% | DS | PW |
| 1 | A | 400 | 30% | 340 | 508000 |
| 2 | B | 650 | 32% | 300 | 816400 |
| 3 | C | 1200 | 40% | 340 | 1632000 |
| 4 | D | 300 | 28% | 320 | 375600 |
| 5 | F | 500 | 30% | 300 | 620000 |
|  | ИТОГО | SSW |  |  | SPW |

PW = SW× (1 + N × P);

N = DS / 360

Расчет PW кредитора А:

N = 340/360 = 0,9

400000 × (1+0,9×0,3) = 508000 руб.

PW остальных кредиторов рассчитываем по аналогии.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Кредитор | Сумма кредита | Годовая ставка | Число дней | Первонач.сумма ссуды |
| 2 | B | 650 | 32% | 300 | 816,4 |
| 3 | C | 1200 | 40% | 340 | 1632 |



**Заключение**

Итак, делаем вывод, что Виртуальный офис это интернет-ресурс/сайт, позволяющий территориально удаленным сотрудникам компании взаимодействовать (обмен, обработка и передача информации) посредством электронных средств коммуникаций.

Виртуальный офис - это идеальное решение для удаленного управления бизнесом.

Но не смотря на все свои положительные качества виртуальный офис имеет ряд недостатков. Таких как недостаток контроля за достоверностью информации, мошенничество и др.

“Виртуальные офисы” теперь существуют не только в Интернете. Бизнесмены в России имеют возможность показывать клиентам и партнерам лицо компании, не тратя больших средств на аренду или покупку площадей в бизнес-центрах. Абсолютно законная видимость якобы существующего офиса создается всего за $250-1000 в месяц. Правда, разоблачение пустышки может довольно сильно ударить по репутации, особенно если она работает непосредственно с частными клиентами. Поэтому воспользоваться услугами обученного секретаря, создающего эффект присутствия на рабочем месте целого штата сотрудников, рискуют немногие. Но участники рынка полагают, что система “виртуальных офисов” в России будет набирать обороты. Их вдохновляет опыт Запада, где оказание подобных услуг стало целой индустрией.

Звоня по телефону, указанному в рекламном объявлении или на визитке бизнесмена, человек обычно уверен, что попадет в офис. Он представляет себе многочисленных клерков за компьютерами и солидные кабинеты топ-менеджеров. Однако городской номер телефона и адрес в каком-нибудь престижном московском бизнес-центре могут оказаться просто видимостью. Звонок примет квалифицированный секретарь, владеющий иностранными языками, а также обученный принимать и отправлять факсы, письма и электронную почту. Делает он все это по хорошо отработанной схеме, соединяя, например, одного клиента с мобильным номером руководителя компании, а у другого просто принимая сообщение. Все дело в том, что этот секретарь является единственным сотрудником, обороняющим рубежи фирмы в данном бизнес-центре. И такая система работы называется вовсе не мошенничеством, а “виртуальным офисом”.

**Литература**

1. Юлия Андреева «Варианты организации офиса. 2009г.
2. Газета «Ведомости» номер 28 (268) от 20.07.2004, статья «ОСТОРОЖНО, "ВИРТУАЛЬНЫЙ ОФИС"».
3. Александр Левитас «Больше денег от вашего бизнеса. Скрытые методы увеличения прибыли» 2008г.
4. Стрелец И.А Сетевая экономика. ЭКСМО 2006г.
5. Бугорский В.Н. Основы информационного бизнеса,2001г