



# VIRTUAL COOP SERVIZI CALL-CENTER



Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS  
Via della Casa Buia, 4/4G - 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | [info@virtualcoop.net](mailto:info@virtualcoop.net)  
PEC: [virtualcoop@pec.it](mailto:virtualcoop@pec.it) | C.F. / P.IVA: 04284720374  
[www.virtualcoop.net](http://www.virtualcoop.net)



La Virtual Coop è una Cooperativa Sociale ONLUS, nata nel 1996, per iniziativa di un gruppo di disabili. Attualmente svolge la sua attività nel settore della digitalizzazione di documenti e Data Entry, stampe digitali e realizzazioni editoriali, sviluppo Web e banche dati on-line.

Nella nostra cooperativa, congiuntamente al personale dipendente, svolgono attività formativa circa una quarantina di lavoratori svantaggiati in tirocinio formativo part-time (dati riferiti al novembre 2018).

I principali clienti sono: UnipolSai, Tper, Coop Alleanza 3.0, Ducati Motor Holding, Comune di Bologna, Asl di Chieti Lanciano Vasto della Regione Abruzzo, Regione Emilia-Romagna, Syndial (del gruppo Eni), Arpae Emilia-Romagna, Comune di Granarolo dell'Emilia, Comune di Castel Maggiore, Legacoopsociali, Avola Coop, Fondazione Carisbo...

Dopo aver svolto per anni con successo servizi altamente qualificati di gestione dati e attività di ufficio per queste imprese, Virtual Coop intende proporre un'ulteriore opportunità alla propria clientela ed alle altre organizzazioni: **il Call Center**.

Si tratta di un servizio trasversale destinato a rendere più efficienti le attività di ogni tipo di organizzazione. È rivolto in particolare alle grandi imprese e soprattutto alle strutture sanitarie sia pubbliche che private, garantendo un'efficiente gestione delle prenotazioni. Ma anche le piccole organizzazioni possono trarre i significativi vantaggi evitando di impiegare proprio personale, con il rischio di utilizzi parziali e con significativi sprechi di tempo, senza la possibilità di gestire i picchi di chiamate.



Un buon **CALL CENTER** richiede un approfondito studio delle esigenze del cliente, con la costruzione di una dettagliata mappa dei fruitori del servizio. Infatti, per ognuno di essi si rende necessario definire, oltre al recapito telefonico di ciascun utente interno, anche una pluralità di modalità comunicative (approccio multicanale) con cui raggiungerlo: SMS, WhatsApp, e-mail. In tal modo, potrà ricevere le notizie provenienti dal call center in tempo reale ed agire di conseguenza.

Il servizio è supportato da un potente software che garantisce in tempo reale le informazioni necessarie all'operatore ed offre la massima tracciabilità di ogni chiamata e di ogni operazione fatta.

La quotazione del servizio viene effettuata in maniera personalizzata, in relazione alle dimensioni dell'organizzazione del cliente e in base alla mappatura delle sue esigenze.

Virtual Coop implementa e gestisce il call center grazie alla collaborazione con La Bottega Informatica cooperativa sociale ONLUS.