

Servizi al Cliente

Roma, Luglio 2014



Posteitaliane

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere le proposte di variazione delle attuali matrici turno date dalla necessità espresse da Servizi al Cliente di adeguare le attività delle persone alle reali esigenze di servizio, a fronte di variazioni di volumi gestiti e di mutati contesti di riferimento, ferme restando le cornici definite nei precedenti verbali di accordo effettuati.

Le tematiche analizzate pertanto sono:

1

- Ridefinizione matrici siti Contact Center

2

- Rimodulazione Turnistica TSC

3

- Stato avanzamento implementazione siti



Ridefinizioni matrici Contact Center sito di Genova: Servizio Impresa

AS IS

CC GENOVA IMPRESA							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	R
TEAM 2	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	R
TEAM 3	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	R
TEAM 4	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 5	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 6	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R
TEAM 1 BIS	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	R
TEAM 2 BIS	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	R
TEAM 3 BIS	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	R
TEAM 4 BIS	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	R
TEAM 5 BIS	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 6 BIS	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R

- La matrice attuale prevede turni che si articolano su 6 ore 6 giorni la settimana con riposo domenicale
- Il completo svolgimento della matrice si attua in 12 settimane

TO BE

CC GENOVA IMPRESA							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	R
TEAM 2	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	8,20-14,20	R
TEAM 3	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 4	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R
TEAM 5	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	R	R
TEAM 6	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	R
TEAM 7	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	R
TEAM 8	9,00-16,42	9,00-16,42	9,00-16,42	9,00-16,42	9,00-16,42	R	R
TEAM 9	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R
TEAM 10	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	R	R

- La nuova matrice turni prevista per il servizio Impresa prevede:
 1. la rimodulazione della matrice oraria articolata anche su turni da 7,42 comprensive di pausa di 30 min su 5 giorni a settimana con riposo sabato e domenica
 2. lo spostamento di un team dal pomeriggio al mattino nella giornata del sabato
 3. La rimodulazione dei team da 12 team a 10
- Il completo svolgimento della matrice si attua in 10 settimane



Ridefinizioni matrici Contact Center sito di Genova: Istituzione Servizio 186

CC GENOVA 186							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	R
TEAM 2	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	8,20-14,20	R
TEAM 3	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 4	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R
TEAM 5	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	R	R
TEAM 6	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	R
TEAM 7	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	8,20-14,20	R
TEAM 8	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 9	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R
TEAM 10	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	8,30-16,12	R	R

▪ La matrice turni prevista per l'istituzione del servizio 186 prevede:

1. Articolazione su turni da **7,42 comprensive di pausa di 30 min** su 5 giorni a settimana con riposo sabato e domenica

▪ Il completo svolgimento della matrice si attua in 10 settimane



Ridefinizioni matrici Contact Center Sito di Roma: Servizio PosteVita

AS IS

SERVIZIO POSTEVITA							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	7,50-13,50	R
TEAM 2	11-17	9-17	9-17	9-17	9-17	R	R
TEAM 3	10-16	10-16	10-16	10-16	10-16	8-14	R
TEAM 4	9-17	11-17	9-17	9-17	9-17	R	R
TEAM 5	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8-14	R
TEAM 6	9-17	9-17	11-17	9,15-17,15	9,15-17,15	R	R
TEAM 7	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8-14	R
TEAM 8	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	11-17	9,15-17,15	R	R
TEAM 9	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	R	7,50-13,50	R
TEAM 10	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8-14	R

- L'orario è modulato su una matrice «mista» che prevede un **alternanza di turni di 6 ore su 6 giorni e di 8 ore comprensive di pausa pranzo su 4 giorni ed un giorno di 6 ore**
- Le risorse sono suddivise in **10 team**
- Gli orari di ingresso sono sfalsati per una migliore gestione del servizio

TO BE

SERVIZIO POSTEVITA CON INSERIMENTO TURNO 14-20							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	7,50-13,50	7,50-13,50	R
TEAM 2	7,50-13,50	9-17	9-17	9-17	9-17	R	R
TEAM 3	8,14	8,14	8,14	8,14	8,14	8,30-14,30	R
TEAM 4	9-17	7,50-13,50	9-17	9-17	9-17	R	R
TEAM 5	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	8,30-14,30	R
TEAM 6	9-17	9-17	7,50-13,50	9,15-17,15	9,15-17,15	R	R
TEAM 7	14-20	14-20	14-20	14-20	14-20	14-20	R
TEAM 8	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	7,50-13,50	9,15-17,15	R	R
TEAM 9	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	R	7,50-13,50	R
TEAM 10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R

- La nuova matrice prevede l'ampliamento del servizio sino alle **20,10** in aderenza con gli altri servizi esistenti sul sito di Roma
- Il completo svolgimento della matrice si attua in **10 settimane**



In rosso le variazioni rispetto alla matrice precedente

Posteitaliane

Ridefinizioni matrici Contact Center Siti di Roma, Napoli e Palermo: Servizio PosteMobile Consumer

SERVIZIO POSTEMOBILE CONSUMER							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	R	R
TEAM 2	R	14,00-21,42	14,00-21,42	14,00-21,42	R	6,50-14,32	6,50-14,32
TEAM 3	9,10-16,52	9,10-16,52	R	R	14,00-21,42	14,00-21,42	14,00-21,42
TEAM 4	14,00-21,42	R	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	R
TEAM 5	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	R	R
TEAM 6	R	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R	16,48-24,00	16,48-24,00
TEAM 7	12,00-19,42	12,00-19,42	R	R	8,00-15,42	8,00-15,42	9,10-16,52
TEAM 8	8,00-15,42	R	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	7,00-14,42	R
TEAM 9	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	R	R

- Viene ridefinita un'unica matrice **del servizio Poste Mobile Consumer valida per tutti e tre i siti**

(Roma, Palermo e Napoli)

- La nuova matrice prevede:
 - la copertura del servizio dalle 6.50 alle 24.00
 - l'articolazione del turno su 9 team
- Il completo svolgimento della matrice avviene in 9 settimane
- Il riposo nella giornata del lunedì segue i due giorni di riposo che coincidono con il sabato e la domenica
- L'orario è modulato su una matrice che prevede turni di 7 ore e 12 min (+ 30 minuti di pausa pranzo ad eccezione del turno 16,48-24,00)



SERVIZIO POSTEMOBILE BUSINESS							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	R	R
TEAM 2	R	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	R	8,00-15,42	9,10-16,52
TEAM 3	9,10-16,52	9,10-16,52	R	R	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42
TEAM 4	12,00-19,42	R	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	R
TEAM 5	12,30-20,12	12,30-20,12	12,30-20,12	12,30-20,12	12,30-20,12	R	R
TEAM 6	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R	R
TEAM 7	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R	R
TEAM 8	R	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	R	6,50-14,32	6,50-14,32
TEAM 9	9,10-16,52	9,10-16,52	R	R	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00
TEAM 10	16,48-24,00	R	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	R
TEAM 11	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R	R
TEAM 12	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	R	R
TEAM 13	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R	R

- L'orario del servizio si articola dalle 6.50 alle 24.00 distribuito sulla base delle curve di traffico
- L'orario è modulato su una matrice che prevede **turni di 7 ore e 12 min su 5 giorni (+ 30 minuti pausa pranzo ad eccezione del turno 16,48 – 24,00)**
- Le risorse sono suddivise in **13 team**

Si prevede di sperimentare la matrice per la durata di un mese a valle di tale sperimentazione si riserva una ulteriore modifica sulla turnistica presentata anche in previsione di acquisizione di ulteriori servizi.



Ridefinizioni matrici Contact Center Sito di Roma: Servizio Corporate

Servizi:
Cedolino, fondoposte
posteshop, twitter ecc.

AS IS

SERVIZIO CORPORATE							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	13.45-19.45	7.45-13.45	13.45-19.45	7.45-13.45	13.45-19.45	7.45-13.45	R
TEAM 2	7.45-13.45	14.00-20.00	7.45-13.45	14.00-20.00	7.45-13.45	13.45-19.45	R
TEAM 3	8.15-14.15	08.15-14.15	08.15-14.15	08.15-14.15	08.15-14.15	08.15-14.15	R
TEAM 4	14.00-20.00	8.00-14.00	14.00-20.00	8.00-14.00	14.00-20.00	8.00-14.00	R
TEAM 5	8.00-14.00	13.45-19.45	8.00-14.00	13.45-19.45	8.00-14.00	14.15-20.15	R
TEAM 6	14.15-20.15	8.00-14.00	14.15-20.15	8.00-14.00	14.15-20.15	8.00-14.00	R
TEAM 7	8.00-14.00	14.15-20.15	8.00-14.00	14.15-20.15	8.00-14.00	13.45-19.45	R
TEAM 8	13.45-19.45	8.00-14.00	13.45-19.45	8.00-14.00	13.45-19.45	8.00-14.00	R
TEAM 9	8.00-14.00	13.45-19.45	8.00-14.00	13.45-19.45	8.00-14.00	8.00-14.00	R
TEAM 10	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	R

- Il servizio si articola su turni di 6 ore su 6 giorni con riposo nella giornata di domenica
- La matrice si articola in 10 team e la copertura turno è effettuata in 10 settimane

TO BE

SERVIZIO CORPORATE							
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	R	R
TEAM 2	R	14,00-21,42	14,00-21,42	14,00-21,42	R	6,50-14,32	6,50-14,32
TEAM 3	9,10-16,52	9,10-16,52	R	R	14,00-21,42	14,00-21,42	14,00-21,42
TEAM 4	14,00-21,42	R	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	9,10-16,52	R
TEAM 5	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	R
TEAM 6	9,00-15,00	9,00-15,00	9,00-15,00	9,00-15,00	9,00-15,00	9,00-15,00	R
TEAM 7	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 8	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	16,48-24,00	R	R
TEAM 9	R	6,50-14,32	6,50-14,32	6,50-14,32	R	16,48-24,00	16,48-24,00
TEAM 10	12,00-19,42	12,00-19,42	R	R	6,50-14,32	6,50-14,32	9,10-16,52
TEAM 11	6,50-14,32	R	12,00-19,42	12,00-19,42	12,00-19,42	7,00-14,42	R
TEAM 12	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 13	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	R
TEAM 14	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	R	R

- Il servizio si articola su matrice «mista» con turni di 6 ore su 6 giorni e di 7,42 su 5 giorni
- I turni che presentano il riposo nelle giornate di sabato e domenica iniziano la successiva settimana lavorativa con un ulteriore riposo
- La matrice si articola in 14 team e la copertura turno è effettuata in 14 settimane



1

- Ridefinizione matrici siti Contact Center

2

- Rimodulazione Turnistica TSC

3

- Stato avanzamento implementazione siti



AS IS

flessibilità in ingresso	LUNEDI	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	PAUSA 30 minuti	gg. lavorativi settimanali	% risorse	% risorse Antiriciclaggio
NO	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	R	R	12.30 - 13.00	5	15%	15%
20 minuti	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	R	R	13.00 - 13.30	5	15%	15%
60 minuti	09.00 - 16.42	09.00 - 16.42	09.00 - 16.42	09.00 - 16.42	09.00 - 16.42	R	R	13.30 - 14.00	5	55%	55%
NO	13.00 - 19.00	13.00 - 19.00	13.00 - 19.00	13.00 - 19.00	13.00 - 19.00	08.00 - 14.00	R	NO	6	15%	15%

TO BE

flessibilità in ingresso	LUNEDI	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	PAUSA 30 minuti tra:	gg. lavorativi settimanali	% risorse	% risorse Antiriciclaggio
NO	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	08.00 - 15.42	R	R	12.30 - 14.00	5	25%	25%
20 minuti	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	08.20 - 16.02	R	R	12.30 - 14.00	5	50%	50%
NO	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	13.00 - 19.12	08.00 - 13.00	R	NO	6	25%	25%



La rimodulazione della matrice turni sul TSC si sostanzia in :

- Definire la flessibilità in entrata a 20 minuti
- Rimodulare la presenza del personale sul turno antimeridiano da 85% al 75%
- Aumentare il presidio della fascia pomeridiana e del sabato al 25% rispetto al 15%
- Rimodulare il turno pomeridiano al fine di garantire il miglior servizio verso gli UP



1

- Ridefinizione matrici siti Contact Center

2

- Rimodulazione Turnistica TSC

3

- Stato avanzamento implementazione siti



DA 9 siti



A 19 siti



Legenda

- Siti esistenti
- ★ Siti attivati
- ★ Siti con apertura a breve termine

