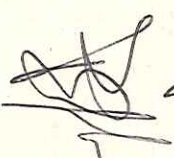
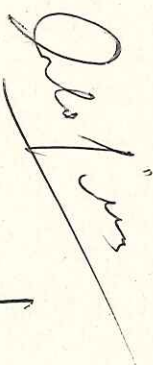




Contact Center



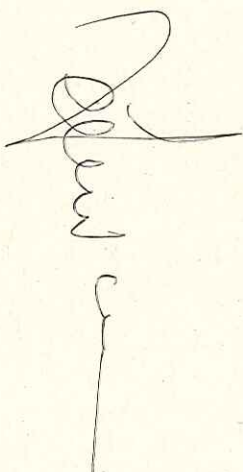
Roma, Ottobre 2013



Mercato Privati

Posteitaliane

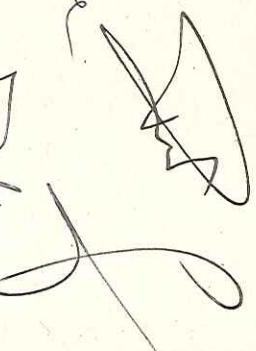
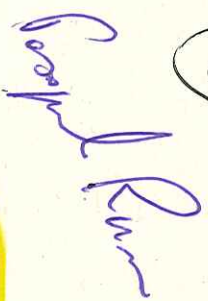
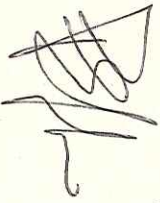
- Premessa ed Obiettivo
- Evidenze emerse
- Le nuove matrici



- Servizio PosteMobile: Roma Napoli e Palermo
- Servizio PosteVita : Roma



- Altri servizi : Torino, Venezia , Caltanissetta, Reggio Calabria, Firenze, Genova e Palermo

Mercato Privati

Posteitaliane

Il presente documento si pone l'obiettivo di illustrare gli esiti delle consultazioni territoriali a seguito della proposta aziendale di rimodulare l'orario delle attività lavorative e l'effettiva percorribilità delle stesse.

[Signature]

[Signature]

[Signature]

ceo l'uni

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Mercato Privati

Posteitaliane

Proposte dell'azienda sul miglioramento microprocessi

4

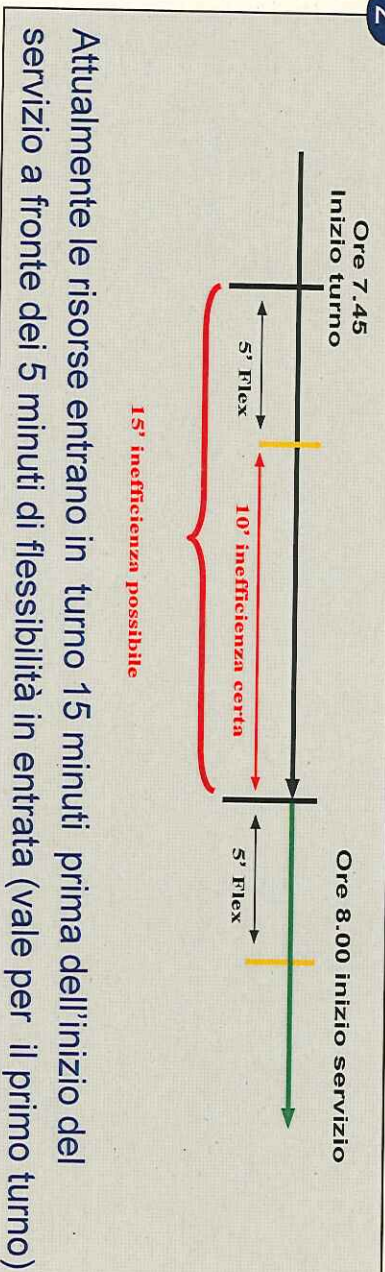
1

L'aumento dell'operatività rende necessario riequilibrare l'assetto dei Contact Center attraverso l'analisi ed il monitoraggio delle curve di traffico.



Ridisegno delle matrici turni
Differenziazione degli orari di ingresso dei team

2



Efficientare i tempi di login
portandoli a 5 min

3

Ottimizzare il tempo di attesa del cliente al ringing

Implementare la caduta in cuffia



Mercato Privati

Posteitaliane

Evidenze emerse negli incontri territoriali (1/2)

5

Ambito di intervento

Orario apertura sito

ROMA; GENOVA;
PALERMO; CALTANISSETTA.

Orario chiusura sito

TORINO

Cambio turno

ROMA, VENEZIA; TORINO

Pause

VENEZIA;

Festivi nei siti PM

NAPOLI; PALERMO

Richieste

Aumentare il tempo di login
proposto (5min.)

Modulare l'orario di chiusura di 15
minuti oltre il servizio al pubblico,
per consentire all'operatore di
gestire le ultime chiamate in
entrata all'interno del proprio
orario di lavoro

Lasciare libero il cambio turno;
renderlo omogeneo per tutti i siti

Mantenere l'attuale articolazione
delle pause
(3 pause)

Aprire i siti la domenica sui servizi
PM ma non nei giorni festivi (es.
Natale)

Soluzione proposta

Tempi di login da 5 min a 10 min. *
(definito nel verbale di incontro del
15/07/2013)

Si propone di modulare l'orario di
lavoro di 10 minuti oltre il servizio al
pubblico istituendo almeno un turno
per sito al fine di coprire la fascia
oraria 14.10-20.10

Si propone di poter effettuare fino ad
un max di 15 cambi turno mese
(definito nel verbale di incontro del
15/07/2013)

Le matrici introdotte consentono il
rispetto della vigente normativa che
stabilisce una pausa di 15 min. ogni
due ore di lavoro VDT

Nel 2014 i siti saranno coinvolti solo nell'
apertura domenicale.
Per i festivi verranno effettuate valutazioni
successive

SITO CC

*Si precisa che il tempo di login di 10 minuti è stabilito per tutti i servizi/prodotti anche non ricompresi nel presente documento

Mercato Privati

Posteitaliane

Evidenze emerse negli incontri territoriali (2/2)

6

Ambito di intervento

Fasce orarie
FIRENZE; ROMA; NAPOLI

Domeniche
lavorative
ROMA

Interventi formativi
VENEZIA

Sistema informativo
VENEZIA

Richieste

Rimodulazione di alcune fasce
orarie ed ampliamento dei team

Articolare la matrice turni in modo
che ai riposi del sabato e della
domenica segua anche il lunedì

Rafforzare gli interventi formativi

Migliorare le performance
dell'applicativo utilizzato

Soluzione proposta

Sono state rimodulate alcune fasce
orarie.
Sul sito di Napoli sono stati ampliati i
team da 5 a 7

Il riposo del lunedì è sempre
successivo al sabato e domenica non
lavorativo

Verranno effettuati interventi di
formazione per le risorse incrementali
e su nuovi prodotti/servizi

Sono già stati effettuati specifici
interventi migliorativi ed a piano 2014
sono state inserite richieste di
manutenzione evolutiva

SITO CC



Mercato Privati

David Berni
Carl van

Posteitaliane

COPERTURA TURNO DAL LUNEDI AL SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN_DOM)



ORARIO DI LAVORO 1 team
(su turni)



2 team



2 team



2 team



2 team



COPERTURA TURNO DOMENICA

ORARIO al PUBBLICO
(LUN_DOM)



ORARIO DI LAVORO
(su turni)

1 team



1 team



1 team



2 team



1 team



Mercato Privati



Poste Italiane

Matrici turni TO BE Servizio PosteMobile : Sito Roma

8

Turno articolato su 7,42 h. su 5 giorni lavorativi

CC ROMA POSTEMOBILE FULL TIME

	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	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12	R	6,50-14,32	6,50-14,32
TEAM 3	8,40-16,22	8,40-16,22	R	R	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12
TEAM 4	14,30-22,12	R	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	R	R
TEAM 5	16,18-24,00	16,18-24,00	16,18-24,00	16,18-24,00	16,18-24,00	R	R
TEAM 6	R	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	R	16,18-24,00	16,18-24,00
TEAM 7	14,30-22,12	14,30-22,12	R	R	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42
TEAM 8	7,00-14,42	R	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12	R
TEAM 9	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	R	R
TEAM 10	R	16,18-24,00	16,18-24,00	16,18-24,00	R	8,40-16,22	8,40-16,22
TEAM 11	7,00-14,42	7,00-14,42	R	R	16,18-24,00	16,18-24,00	14,30-22,12
TEAM 12	16,18-24,00	R	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	R

Schema rotazione Turno

week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10	week 11	week 12
TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8
TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9
TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10
TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11
TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12
TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1

- La matrice turni è stata rimodulata sulla base delle curve di traffico e delle risorse full time disponibili
- La matrice prevede l' articolazione su turni da 7,42 comprensive di pausa di 30 min.
- Le risorse lavorano 6 domeniche su 12
- Il riposo del lunedì segue quelli del sabato e domenica
- Il riposo costituito da tre giorni consecutivi è previsto 1 volta ogni 4 settimane
- Il completo svolgimento della matrice si attua in tre mesi sulla base dello schema di rotazione turno di seguito descritto.

Poste Italiane

HP con apertura domenicale di Napoli e Palermo

CC ROMA POSTEMOBILE PART TIME							
	lunedi	martedi	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	8-12	8-12	8-12	8-12	8-12	R	R
TEAM 2	R	20-24	20-24	20-24	20-24	20-24	R
TEAM 3	8-12	8-12	8-12	R	R	8-12	20-24
TEAM 4	20-24	20-24	R	20-24	20-24	R	20-24
TEAM 5	20-24	R	20-24	20-24	20-24	20-24	R

Schema rotazione Turno

week 1	week 2	week 3	week 4	week 5
TEAM 1	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1

Turno articolato su 4 h su 5 giorni lavorativi

- La matrice turni delle risorse part time prevede una riduzione delle stringhe da 33 a 5 (da 33 team a 5) sulla base delle curve di traffico e delle risorse disponibili
- La matrice prevede l'articolazione su 2 tipologie di turno da 4 ore
- Le risorse lavorano 2 domeniche su 5
- Il riposo del lunedì segue quelli del sabato e domenica
- Il riposo costituito da tre giorni consecutivi è previsto 1 volta ogni 5 settimane
- Il completo svolgimento della matrice si attua in 5 settimane e la rotazione si articola sulla base dello schema di seguito descritto.



Mercato Privati

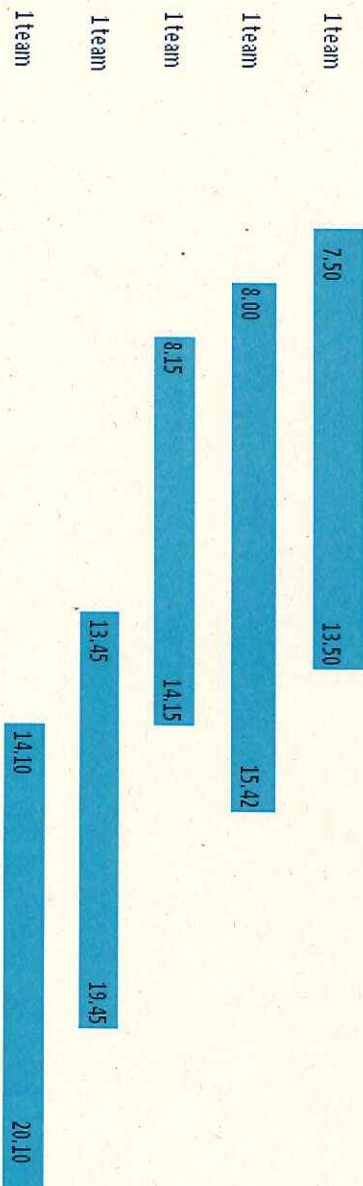
Posteitaliane

COPERTURA TURNO LUNEDI'-VENERDI'

ORARIO al PUBBLICO
(LUN_DOM)



ORARIO di LAVORO
(su turni)



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signatures



Mercato Privati

Handwritten signature

Posteitaliane

COPERTURA TURNO SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN DOM)

7.00

24.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

1 team

8.00

15.42

1 team

8.15

14.15

1 team

13.45

19.45

1 team

14.10

20.10

Valeria

for P

COPERTURA TURNO DOMENICA

ORARIO al PUBBLICO
(LUN_DOM)

7.00

24.00

ORARIO di LAVORO

1 team

8.15

14.15

1 team

14.10

20.10

alk

pl

f

Stefano

e



Mercato Privati

pl

Quaranta

Posteitaliane

Orario di servizio 8.00-20.00

CC PALERMO POSTEMOBILE FULL TIME										
	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	R	14,10-20,10	14,10-20,10			
TEAM 2	8,00-15,42	R	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R			
TEAM 3	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 4	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	R			
TEAM 5	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R	8,15-14,15			

Schema rotazione Turno

	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5
TEAM 1	TEAM 1	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1

- La matrice turni delle risorse prevede l'apertura domenicale del sito
- La matrice prevede l'articolazione su turni da 6 ore e da 7,42 comprensive di pausa di 30 min
- Le risorse lavorano 2 domeniche su 5
- Il completo svolgimento della matrice si attua in 5 settimane e la rotazione si articola sulla base dello schema di seguito descritto.



Mercato Privati

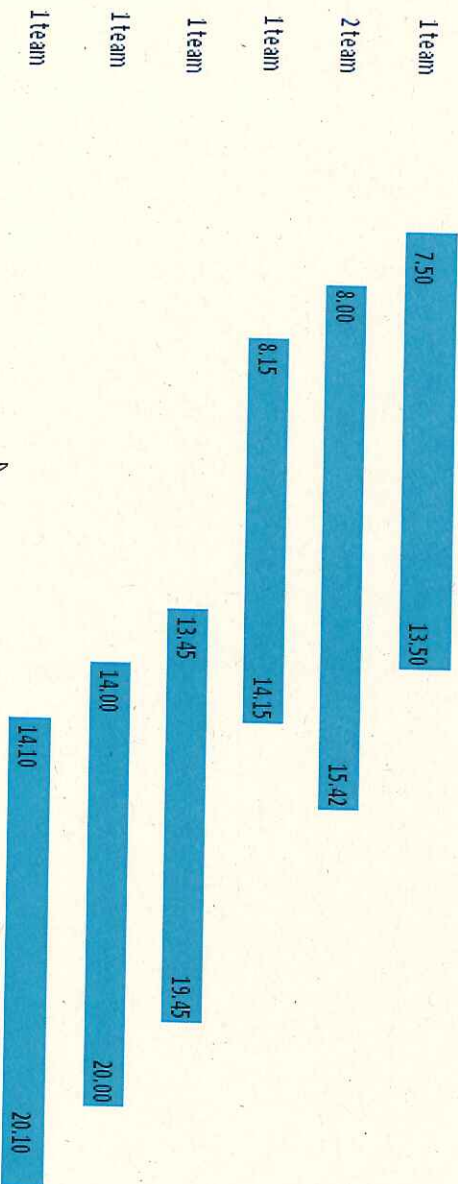
Posteitaliane

COPERTURA TURNO LUNEDI'-VENERDI'

ORARIO al PUBBLICO
(LUN_VEN)



ORARIO di LAVORO
(su turni)



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Mercato Privati

Handwritten signature

Posteitaliane

COPERTURA TURNO SABATO

TURNO SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN DOM)

7.00

24.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

1 team

7.50

13.50

1 team

8.00

15.42

1 team

8.15

14.15

1 team

13.45

19.45

1 team

14.10

20.10

COPERTURA TURNO DOMENICA

ORARIO al PUBBLICO
(LUN DOM)

7.00

24.00

ORARIO di LAVORO.

1 team

7.50

13.50

1 team

8.15

14.15

1 team

14.10

20.10



Mercato Privati

Posteitaliane

Orario di servizio 8.00-20.00

CC NAPOLI POSTEMOBILE FULL TIME

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	14,10-20,10	R	7,50-13,50	7,50-13,50
TEAM 2	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	R	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10
TEAM 3	8,00-15,42	8,00-15,42	R	8,00-15,42	8,00-15,42	8,00-15,42	R
TEAM 4	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	R
TEAM 5	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	14,00-20,00	R	8,15-14,15
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	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

Schema rotazione Turno

week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7
TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1

- La matrice turni delle risorse prevede l'apertura domenicale del sito
- La matrice prevede l' articolazione su turni da 6 ore e da 7,42 comprensive di pausa di 30 min
- Sono stati introdotti due team aggiuntivi (da 5 team a 7 team)
- Le risorse lavorano 3 domeniche su 7
- Il completo svolgimento della matrice si attua in 7 settimane e la rotazione si articola sulla base dello schema di seguito descritto.

Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: Servizio POSTEVITA sito ROMA

16

ORARIO al PUBBLICO
(LUN GIO)

COPERTURA TURNO
LUNEDI' GIOVEDI'

ORARIO di LAVORO
(su turni)

APERTURA VERSO IL CLIENTE INTERNO

1 team	8.15	14.15	17.15
1 team	8.30	14.30	
2 team	8.45	14.45	
2 team	9.00	17.00	
2 team	9.15	17.15	
1 team	10.00	16.00	
1 team	11.00	17.00	

ORARIO al PUBBLICO
(VENERDI')

9.00	17.00
------	-------

ORARIO di LAVORO
(su turni)

APERTURA VERSO IL CLIENTE INTERNO

COPERTURA
TURNO VENERDI'

1 team	8.15	14.15	17.15
1 team	8.30	14.30	
2 team	8.45	14.45	
2 team	9.00	17.00	
2 team	9.15	17.15	
1 team	10.00	16.00	



Mercato Privati

Posteitaliane

COPERTURA TURNO SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(SABATO)

9.00 13.30

ORARIO di LAVORO
(su turni)

8.00 14.00

APERTURA VERSO IL CLIENTE INTERNO

2 team

7.50 13.50

4 team

8.00 14.00

113

Deus

Carlino

113

1

113

113



Mercato Privati

Deus

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: Servizio POSTEVITA sito ROMA

Orario di servizio 9.00-17.00

	CC ROMA POSTEVITA FULL TIME						
	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

Schema rotazione Turno

	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10
TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7
TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8
TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9
TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10

* Comprensive della pausa pranzo



Mercato Privati

Handwritten signature

18

Turno articolato su 36 ore settimanali con alternanza di turni di 6 ore su 6 giorni e di 8 ore* su 4 giorni ed un giorno di 6 h

- L'orario è stato rimodulato distribuendo il turno di 6 ore attualmente "fisso" al venerdì su tutti i giorni della settimana
- Il turno di 11-17 è stato ripartito in 4 settimane (precedentemente concentrato su un solo team/settimana) così che tutti i team possano beneficiarne
- Le risorse sono suddivise in 10 team
- Gli orari di ingresso sono sfalsati per una migliore gestione del servizio

Handwritten signature

Posteitaliane

SERVIZI FINANZIARI

Siti di Caltanissetta; Reggio Calabria e
Venezia, Torino

IMPRESE

Siti Firenze, Genova

- Per tutti i siti si propone la modifica degli orari di ingresso ed uscita
- turno ingresso: 7.50 vs 7.55 *precedentemente proposto*
- turno uscita: 20.10 vs 20.05 *precedentemente proposto*

- Per il sito di Firenze è stata soddisfatta la richiesta di introdurre il turno 8.30/14.30

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]



Mercato Privati

Posteitaliane

COPERTURA TURNO LUNEDI' SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN SAB)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

7.50 20.10

1 team 7.50 13.50

1 team 8.00 14.00

1 team 8.20 14.20

1 team 8.40 14.40

1 team 9.00 15.00

1 team 13.30 19.30

1 team 13.45 19.45

1 team 14.00 20.00

2 team 14.10 20.10

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: servizi finanziari Sito Venezia

21

Per i servizi finanziari su Venezia il turno in entrata viene fissato alle 7.50 vs 7.55 ed il turno con ingresso 14.05 viene posticipato alle 14.10

Orario di servizio 8.00-20.00

CC VENEZIA (SERVIZI FINANZIARI)

	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	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 3	8,40-14,40	8,40-14,40	8,40-14,40	8,40-14,40	8,40-14,40	8,40-14,40	R
TEAM 4	13,30-19,30	13,30-19,30	13,30-19,30	13,30-19,30	13,30-19,30	13,30-19,30	R
TEAM 5	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 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 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	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 9	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 10	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

Schema rotazione Turno

week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10
TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8
TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10	TEAM 9
TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 10
TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1

Turno articolato su
6.00 h su 6 giorni
lavorativi

Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: servizi finanziari Sito Torino

22

ORARIO al PUBBLICO
(LUN VEN)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

7.50 20.10

COPERTURA
TURNO
LUNEDI'
VENERDI'

1 team 7.50 13.50
1 team 7.50 15.32
1 team 8.00 14.00
1 team 8.15 14.15
1 team 9.00 15.00
1 team 13.45 19.45
1 team 14.00 20.00
2 team 14.10 20.10

ORARIO al PUBBLICO
(SAB)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

7.50 20.10

COPERTURA
TURNO SABATO

1 team 7.50 13.50
2 team 8.00 14.00
1 team 8.20 14.20
1 team 8.40 14.40
1 team 9.00 15.00
1 team 13.30 19.30
1 team 13.45 19.45
1 team 14.00 20.00
2 team 14.10 20.10



Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: servizi finanziari Sito Torino

23

Per i servizi finanziari su Torino il turno in entrata viene fissato alle 7.50 vs 7.55 ed il turno con ingresso 14.05 viene posticipato alle 14.10

Orario di servizio 8.00-20.00

CC TORINO (SERVIZI FINANZIARI)

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,50-15,32	7,50-15,32	7,50-15,32	7,50-15,32	7,50-15,32	R	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	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 4	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 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 7	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 8	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	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

Turno articolato su 6,00 h su 6 giorni lavorativi per 8 settimane per 1 settimana il turno è articolato su 7,42 h comprensiva della pausa di 30 min. per 5 giorni

Schema rotazione Turno

week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9
TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9	TEAM 8
TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 9
TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1

Mercato Privati

Posteitaliane

COPERTURA TURNO LUNEDI' SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN SAB)



ORARIO di LAVORO
(su turni)



2 team



2 team



3 team



3 team



2 team



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: servizi finanziari Sito Caltanissetta,

Orario di servizio 8.00-20.00

CC CALTANISSETTA (SERVIZI FINANZIARI)

	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	8,15-14,15	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	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 4	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	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	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	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	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 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

Turno
articolato su
6.00 h su 6
giorni lavorativi

Schema rotazione Turno

	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10	week 11	week 12
TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7
TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8
TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9
TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10
TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11
TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12

Mercato Privati

Posteitaliane

COPERTURA TURNO LUNEDI' SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN SAB)

8.00

20.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

7.50

20.10

1 team

7.50

13.50

1 team

8.00

14.00

1 team

8.15

14.15

1 team

8.30

14.30

1 team

13.45

19.45

1 team

14.00

20.00

1 team

14.10

20.10

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Mercato Privati

[Handwritten signature]

Posteitaliane

Orario di servizio 8.00-20.00

CC REGGIO CALABRIA (SERVIZI FINANZIARI)

	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	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 3	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	8,30-14,30	R
TEAM 4	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 5	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	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	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R

Turno articolato su 6.00 h su 6
giorni lavorativi

Schema rotazione Turno

week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7
TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1



Mercato Privati

Deiana

Posteitaliane

Deiana

COPERTURA TURNO LUNEDI' SABATO

ORARIO al PUBBLICO
(LUN SAB)

8.00

20.00

ORARIO di LAVORO
[su turni]

7.50

20.10

2 team

7.50

13.50

3 team

8.00

14.00

2 team

8.20

14.20

3 team

13.45

19.45

2 team

14.10

20.10

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: servizi Impresa Sito Genova

29

Orario di servizio 8.00-20.00

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

Turno articolato su 6.00 h su 6 giorni lavorativi

- La matrice prevede un adeguamento dell'orario di ingresso e di uscita con gli altri siti (E7.50; U 20:10)
- Gli orari di ingresso sono sfalsati per una migliore gestione del servizio e delle relative pause
- La matrice non modifica l'alternanza mattino/pomeriggio né la quantità dei turni stessi.

Schema rotazione Turno

	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10	week 11	week 12
TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1
TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7
TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8
TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9
TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10
TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12	TEAM 11
TEAM 12	TEAM 11	TEAM 10	TEAM 9	TEAM 8	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 12

Mercato Privati

Posteitaliane

Matrici turni TO BE: servizi Impresa Sito Firenze

30

Per il sito di Firenze il turno in entrata che viene fissato alle 7.50 vs 7.55 ed il turno con ingresso 14.05 viene posticipato alle 14.10. E' stato inserito il turno 8.30-14.30 come richiesto.

ORARIO al PUBBLICO
(LUN_SAB)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO
(su turni)

7.50 20.10

COPERTURA TURNO
LUNEDI' SABATO

1 team 7.50 13.50

1 team 8.30 14.30

1 team 14.10 20.10

Orario di servizio 8.00-20.00

CC FIRENZE (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	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	R
TEAM 3	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

Orario di servizio 9.00-16.42

CC FIRENZE POSTEMOBILE TWIN ACCOUNT

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
9,00-16,42	9,00-16,42	9,00-16,42	9,00-16,42	9,00-16,42	R	R

Turno articolato su
6.00 h su 6 giorni
lavorativi

Turno articolato su
7.42 h su 5 giorni
lavorativi



Mercato Privati

Desanti

Posteitaliane