

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi Allegato 1

DISTRIBUITO DA CISA COMUNICAZIONE

MATRICE di Turni per Coda

187										Matrice 10 TURNI, 3 Int										PRIVILEGE										SALES										RIENTRI										RET BB + RTG										STD BB+RTG										DELIVERY																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
n. Turno		Tipo Turno		Durata Turno		Presenza Pausa 30 min		INIZIO FINE		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L Mame G V S D		L M	



Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

Logiche Turni per Risorse Part Time

Allegato 1

Le risorse Part Time entrano in Testa al Modulo Full Time quando effettuano turni 1/2/3/4/5, escono in Coda quanto effettuano i restanti Turni 6/7/8/9/10:

Orari Risorse Full Time

n. Turno	Tipo	Turno	Durata Turno	Presenza Pausa 30 min	INIZIO	FINE
1	Spezzato		7.38	SI	8.00	16.08
2	Spezzato		7.38	SI	8.30	16.38
3	Spezzato		7.38	SI	9.00	17.08
4	Spezzato		7.38	SI	9.30	17.38
5	Spezzato		7.38	SI	10.00	18.08
6	Continuato		7.38	NO	10.45	18.23
7	Spezzato		7.38	SI	11.30	19.38
8	Spezzato		7.38	SI	12.00	20.08
9	Continuato		7.38	NO	12.30	20.08
10	Continuato		7.38	NO	12.52	20.30

Orari Risorse Part Time

n. Turno	Regole di INGRESSO o USCITA Turno PART TIME
1	INGRESSO PART TIME = INGRESSO FULL TIME
2	INGRESSO PART TIME = INGRESSO FULL TIME
3	INGRESSO PART TIME = INGRESSO FULL TIME
4	INGRESSO PART TIME = INGRESSO FULL TIME
5	INGRESSO PART TIME = INGRESSO FULL TIME
6	USCITA PART TIME = USCITA FULL TIME
7	USCITA PART TIME = USCITA FULL TIME
8	USCITA PART TIME = USCITA FULL TIME
9	USCITA PART TIME = USCITA FULL TIME
10	USCITA PART TIME = USCITA ore 20:08 come turno 9



Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi Allegato 1

ROTATIVO PRIVILEGE

Privilege (10 Turni)

Turno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	10	5	4	3	1	LL	LL	Ri																				
2	1	10	5	4	3	1	LL	Ri																				
3	2	1	10	5	2	LL	LL	Ri																				
4	4	2	1	10	5	LL	LL	Ri																				
5	9	4	2	1	10	LL	LL	Ri																				
6	1	9	10	2	1	10	LL	Ri																				
7	10	7	LL	2	9	4	LL	Ri																				
8	6	4	9	10	2	LL	LL	Ri																				
9	10	6	1	9	4	LL	LL	Ri																				
10	1	10	6	1	9	LL	LL	Ri																				
11	3	1	10	6	1	LL	LL	Ri																				
12	3	8	10	7	LL	1	LL	Ri																				
13	8	3	1	10	6	LL	LL	Ri																				
14	9	8	3	1	10	LL	LL	Ri																				
15	2	9	8	3	4	LL	LL	Ri																				
16	1	2	9	8	3	LL	LL	Ri																				
17	7	1	10	9	8	LL	LL	Ri																				
18	8	10	4	LL	2	3	LL	Ri																				
19	2	3	8	10	7	LL	LL	Ri																				
20	8	2	3	8	10	LL	LL	Ri																				
21	10	8	2	3	8	10	LL	Ri																				
22	1	10	8	2	3	LL	LL	Ri																				
23	5	1	2	8	10	LL	LL	Ri																				
24	10	5	1	10	8	LL	LL	Ri																				
25	3	10	5	1	1	LL	2	Ri																				
26	10	3	10	5	1	LL	LL	Ri																				
27	5	10	3	10	5	LL	LL	Ri																				
28	4	1	7	4	10	LL	LL	Ri																				

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE



I numeri indicati nel Rotativo caratterizzano i Turni definiti nella Slide 2

Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi **Allegato 1**

ROTATIVO SALES

Sales (10 Turni)

	10	3	9	LL	1	4	RI
1	10	3	9	LL	1	4	RI
2	1	10	3	6	2	LL	RI
3	6	3	8	3	6	LL	RI
4	3	1	2	10	3	LL	RI
5	2	9	3	1	10	LL	RI
6	5	2	10	3	LL	3	RI
7	10	5	1	9	3	LL	RI
8	1	10	5	2	2	LL	RI
9	3	1	10	5	9	LL	RI
10	4	2	LL	10	5	2	RI
11	8	4	3	2	10	LL	RI
12	2	8	4	3	1	LL	RI
13	10	5	6	4	3	LL	RI
14	5	2	2	8	LL	1	RI
15	1	10	5	2	8	LL	RI
16	3	1	10	5	2	LL	RI
17	7	3	1	10	5	LL	RI
18	1	7	3	1	4	LL	RI
19	10	5	7	3	1	LL	RI
20	5	LL	1	7	3	1	RI
21	1	10	5	1	7	LL	RI
22	2	1	10	5	1	LL	RI
23	9	3	1	10	5	LL	RI
24	3	6	2	1	10	LL	RI

I numeri indicati nel Rotativo caratterizzano i Turni definiti nella Slide 2



Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi Allegato 1

ROTATIVO RIENTRI

RIENTRI (10 Turni)

Modulo	Turni	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 3	Mod. 4	Mod. 5	Mod. 6	Mod. 7	Mod. 8	Mod. 9	Mod. 10	Mod. 11	Mod. 12	Mod. 13	Mod. 14	Mod. 15	Mod. 16
1	8	LL	6	4	1	10	RI										
2	2	5	8	1	7	LL	RI										
3	6	7	4	8	1	LL	RI										
4	9	2	1	LL	2	4	RI										
5	5	1	10	2	6	LL	RI										
6	1	9	2	6	8	LL	RI										
7	10	4	1	LL	2	1	RI										
8	1	6	7	9	4	LL	RI										
9	1	8	LL	2	3	7	RI										
10	6	1	10	3	1	LL	RI										
11	7	3	1	5	9	LL	RI										
12	3	10	6	1	LL	2	RI										
13	10	2	3	10	6	LL	RI										
14	2	10	5	6	LL	5	RI										
15	4	1	2	7	10	LL	RI										
16	1	6	9	1	5	LL	RI										

I numeri indicati nel Rotativo caratterizzano i Turni definiti nella Slide 2

Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola



DISTRIBUITO DA **CISAL** COMUNICAZIONE



ROTATIVO RETENTION BB + RTG



Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi Allegato 1

ROTATIVO STANDARD BB + RTG

Standard BB & RTG (10 Turni)

1	10	5	2	3	2	LL	Ri
2	1	10	5	5	3	LL	Ri
3	2	1	10	10	3	LL	Ri
4	LL	2	1	3	5	LL	Ri
5	2	1	5	2	10	LL	Ri
6	3	8	3	4	1	LL	Ri
7	2	3	8	8	6	LL	Ri
8	4	2	3	3	LL	2	Ri
9	3	6	2	7	8	LL	Ri
10	9	3	2	3	1	LL	Ri
11	1	9	3	4	2	LL	Ri
12	5	LL	9	3	7	3	Ri
13	3	5	1	9	3	LL	Ri
14	6	3	2	1	9	LL	Ri
15	8	6	3	2	1	LL	Ri
16	2	8	6	3	8	LL	Ri
17	3	2	LL	10	5	1	Ri
18	4	3	2	8	2	LL	Ri
19	4	4	1	3	2	LL	Ri
20	5	4	4	3	3	LL	Ri
21	10	5	10	LL	4	5	Ri
22	1	10	8	5	3	LL	Ri
23	3	1	10	6	10	LL	Ri
24	2	3	8	1	3	LL	Ri
25	4	2	3	3	10	LL	Ri
26	7	4	2	2	LL	10	Ri
27	8	7	7	1	3	LL	Ri
28	5	3	3	2	2	LL	Ri
29	9	2	3	1	4	5	Ri
30	1	9	5	LL	3	LL	Ri
31	2	4	9	5	5	LL	Ri
32	3	2	1	9	2	LL	Ri
33	6	3	2	1	5	LL	Ri
34	10	LL	3	1	1	5	Ri
35	1	10	6	3	2	LL	Ri
36	3	1	10	10	6	LL	Ri
37	3	2	1	4	3	LL	Ri
38	2	3	2	6	LL	8	Ri
39	8	2	3	3	1	LL	Ri
40	1	8	4	3	2	LL	Ri
41	3	1	8	2	3	LL	Ri
42	2	3	LL	8	2	5	Ri

I numeri indicati nel Rotativo caratterizzano i Turni definiti nella Slide 2



Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

DISTRIBUITO DA
COMUNICAZIONE
Cisal

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi Allegato 1

ROTATIVO DELIVERY

Delivery (10 Turni)

	Turno 1	Turno 2	Turno 3	Turno 4	Turno 5	Turno 6	Turno 7	Turno 8	Turno 9	Turno 10
1	6	1	9	4	LL	1	RI			
2	10	6	1	9	4	LL	RI			
3	2	10	6	1	9	LL	RI			
4	3	2	10	6	LL	2	RI			
5	8	3	10	5	6	LL	RI			
6	1	8	3	2	10	LL	RI			
7	6	1	8	10	LL	10	RI			
8	10	6	1	8	3	LL	RI			
9	2	10	6	1	8	LL	RI			
10	5	LL	10	6	1	4	RI			
11	10	5	2	10	6	LL	RI			
12	7	10	5	3	2	LL	RI			
13	3	7	10	5	2	LL	RI			
14	8	3	7	LL	5	9	RI			
15	1	8	3	7	10	LL	RI			
16	3	1	8	3	7	5	RI			
17	5	3	LL	8	3	5	RI			
18	10	5	3	1	8	LL	RI			
19	1	10	5	3	1	LL	RI			
20	4	1	LL	10	3	3	RI			
21	9	4	1	10	5	LL	RI			
22	2	9	4	4	10	LL	RI			
23	4	2	9	LL	1	2	RI			
24	9	4	2	9	4	LL	RI			
25	1	9	4	2	9	LL	RI			

Nuovo Processo Richiesta Cambio Turno

Allegato 3

Inserimento Richiesta CT

Cambio Turno Ok

SI

Il sistema gestisce la richiesta del CT mediante lo Step 1

NO

Il sistema gestisce la richiesta del CT cercando il Match con gli altri operatori Mediante lo Step 2 e Step 3

SI

Cambio Turno OK

NO

Cambio Turno KO

Comunicazione automatica (verso SPV e Operatore) del Cambio Turno

TELECOM
ITALIA

STEP 1 → Il sistema verifica se sono disponibili Cambi Turni liberi (non a somma 0) per singola coda → con riferimento ai vincoli percentuali per coda specificati (Allegato 3 successivo) nel "Nuovo Processo Cambi Turno: Cambi Turno Liberi (Step 1)"

STEP 2 → Se lo Step precedente ha esito negativo il sistema cerca tra le richieste di cambio turno presenti (su insiemi aggregati per turno) quella che corrisponde alla esigenza della risorsa all'interno della stessa coda

STEP 3 → Se lo Step precedente ha esito negativo il sistema ripete la ricerca del CT all'interno della macro coda (Sales + ULL, Privilege + Retention BB + Retention RTG, Standard BB + Standard RTG + Delivery)

La richiesta dei Cambi Turno potrà avvenire per i successivi 15 gg solari; l'algoritmo di ricerca del Cambio Turno eseguirà gli Step nella sequenza Step 1, Step 2, Step 3 per ogni inserimento di Cambio Turno a prescindere dalla data di inserimento del Cambio Turno stesso. Lo Step 3 interviene 3 giorni prima della data di richiesta del Cambio Turno.

Rimangono Validi i Vincoli dell'attuale Processo di Cambio Turno relativi a:

- 1) Quantità Massima di Cambi Turno concedibili per modulo in un dato giorno
- 2) Numero Massimo di richieste al giorno per Operatore

Allegato 3

Nuovo Processo Cambi Turno: Cambi Turno Liberi (Step 1)

Ogni giorno saranno consentiti in prima battuta Cambi Turno liberi (*non a somma 0*) per singola coda per una quantità massima derivante dai singoli vincoli percentuali di Coda relativi all'Organico di riferimento

CODA	PRIVILEGE	SALES	RIENTRI	RET BB+RTG	STD BB+RTG	DELIVERY	TOT
% Cambio Turno	1,9%	2,3%	6,2%	4,5%	4,7%	5,7%	4,2%
Pari a FTE	5	4	10	11	18	12	60

Vincoli Operativi:

- Per l'operatore che fa richiesta di CT sono consentite 2 possibilità nell'arco di 15 giorni solari
- Sono consentiti al MAX 5 CT effettuabili in 2 mesi solari

ISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

Turnistica Coda di Bilinguismo

Allegato 4

Coda BILINGUISMO

ISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

MATRICE ORARIA

187 BILINGUISMO

Orario MODULI Day

Nome TURNO	IN	OUT
T750	7.50	15.58
T900	9.00	12.08
T1222	12.22	20.00

MATRICE ORARIA

187 BILINGUISMO TO BE

Orario MODULI Day

N. TURNO	Nome TURNO	IN	OUT
TURNO 1	T800	8.00	16.08
TURNO 3	T900	9.00	17.08
TURNO 10	T1252	12.22	20.00

In accordo al nuovo orario di ingresso del Player Int, la Coda di Bilinguismo TO BE avrà turni con inizio alle ore 8:00 anziché 7:50 ed uscita inalterata alle ore 20:00

TELECOM
ITALIA

Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

Turnistica Coda di Area Commercial Caring

Allegato 4

MATRICE Presenza % Risorse Modulo ACC

MATRICE PRESENZE %

187

Risorse ACC

% Distribuzione MODULI Day

N. TURNO	Nome TURNO	INIZIO	FINE	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	Media L+V	SAB	DOM
TURNO 1	T650	6.50	14.28								
TURNO 2	T800	8.00	16.08	40%	40%	40%	40%	40%	40%		
TURNO 3	T900	9.00	17.08	40%	40%	40%	30%	30%	36%	20%	
TURNO 4	T1322	13.22	21.00	20%	20%	20%	20%	20%	20%		
TURNO 5	T1458	14.58	22.30								

Moduli Presenti

LL + Ri

Moduli TOT in Consistenza

100%	100%	100%	90%	90%	96%	20%	0%
0%	0%	0%	10%	10%	4%	80%	100%
100%							

MATRICE PRESENZE %

187

Risorse ACC TO BE

% Distribuzione MODULI Day

N. TURNO	Nome TURNO	INIZIO	FINE	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	Media L+V	SAB	DOM
TURNO 1	T800	8.00	16.08	40%	40%	40%	40%	40%	40%		
TURNO 3	T900	9.00	17.08	40%	40%	40%	30%	30%	36%	20%	
TURNO 10	T1252	12.52	20.30	20%	20%	20%	20%	20%	20%		

Moduli Presenti

LL + Ri

Moduli TOT in Consistenza

100%	100%	100%	90%	90%	96%	20%	0%
0%	0%	0%	10%	10%	4%	80%	100%
100%							

In accordo al nuovo orario del Player Int, la Coda ACC TO BE avrà turni che rientrano nel range orario proposto (nessuna variazione formale)

TELECOM
ITALIA

Fixed Customer Operations - Fabrizio Gradarola

DISTRIBUITO DA
CISAL
COMUNICAZIONE