

# Contact Center

Roma, luglio 2013



Mercato Privati

**Posteitaliane**

## ➤ Contesto di riferimento

pag.3

## ➤ L'assetto del CC

pag. 9

## ➤ Azioni da intraprendere

pag. 12

## ➤ Le nuove matrici :

pag.14

### ➤ Servizio PosteMobile: siti Roma Napoli e Palermo

pag.14

### ➤ Servizio PosteVita : sito di Roma

pag. 28

### ➤ Altri servizi : siti di Torino, Venezia , Caltanissetta, Reggio Calabria, Firenze,

pag. 32

Genova e Palermo



Mercato Privati

**Posteitaliane**

Il nuovo contesto di mercato, caratterizzato da forte turbolenza e da numerosi cambiamenti, ha condotto le aziende ad analizzare sempre più i bisogni della clientela al fine di offrire i servizi più idonei al soddisfacimento della stessa che ricerca prodotti e servizi su misura.

Il Contact center - reale front office del sistema di erogazione - si è così evoluto, negli ultimi anni, da un semplice "ufficio reclami" a nodo di comunicazione tra azienda e cliente, dal momento che quest'ultimo riconosce nel CC una garanzia di ascolto e una fonte univoca di conoscenza dell'intero processo comunicativo: reclami, informazioni, vendite, attivazioni, lavorazioni

Utilizzare la Customer experience consente di migliorare la fedeltà della clientela e diventa uno dei fattori critici di successo delle strategie aziendali; successo che deriva anche dalla combinazione di elementi di natura tecnologica e professionale.

A fare la differenza infatti saranno da un lato l'integrazione del front-end con nuovi canali di comunicazione, dall'altro la formazione e l'aggiornamento professionale del personale front-end che devono soddisfare una serie di requisiti quale la proattività, la visione dei processi aziendali e la capacità di valorizzazione del know how e della conoscenza.

Al fine di continuare nel processo di fidelizzazione del cliente assume sempre più importanza non solo il servizio offerto, ma la qualità delle performance percepita che vengono garantite attraverso standard misurabili e aderenti con il mercato esterno.

In tale contesto l'assistenza Clienti diventa un centro di creazione del valore attraverso cui conoscere le esigenze della clientela di PI e tarare l'offerta sulle reali necessità del Cliente.



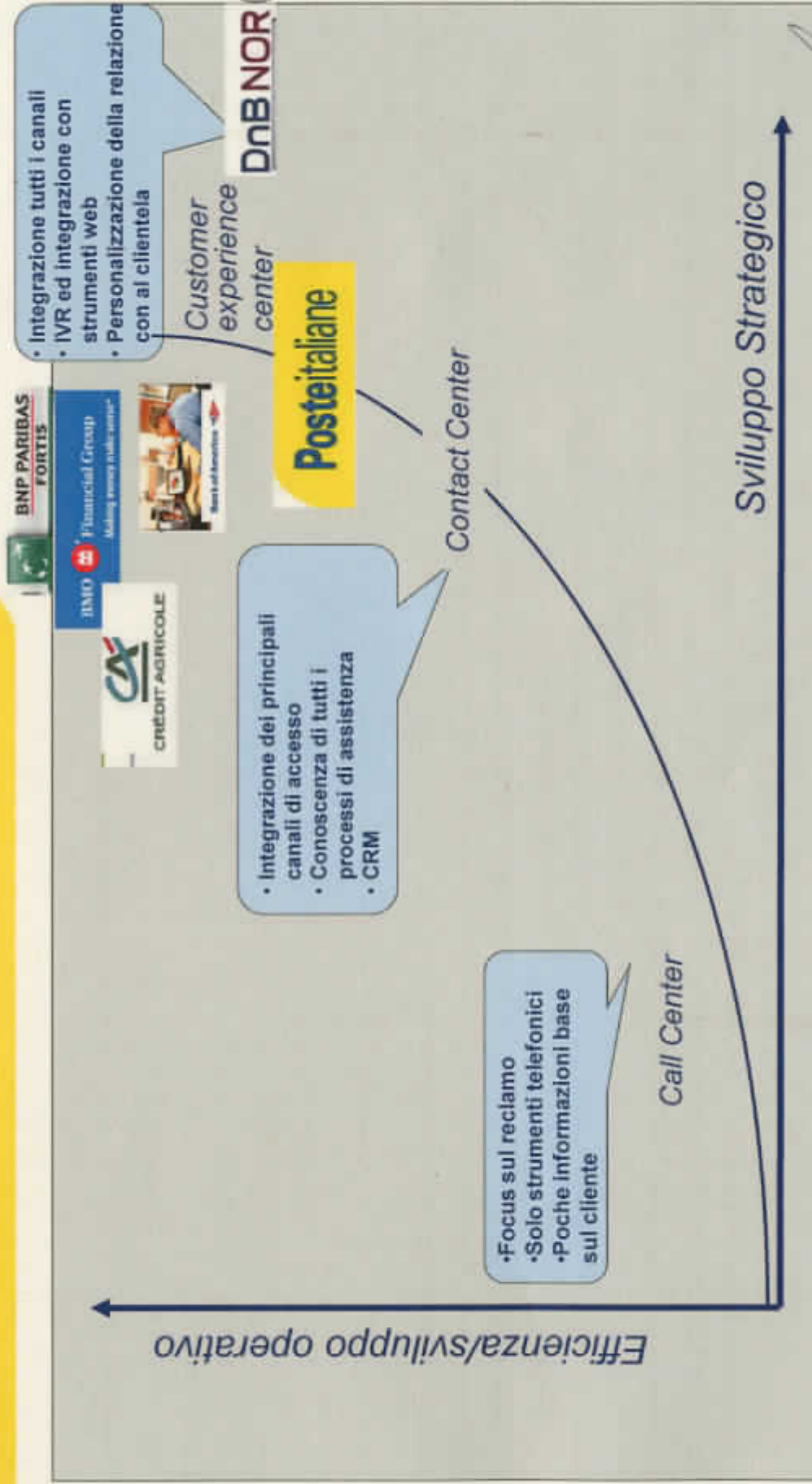
Mercato Privati

# Posteitaliane



## Il trend di mercato

4



- ☐ L'efficienza operativa garantisce minori costi di gestione dell'assistenza clienti
- ☐ Lo sviluppo strategico fidelizza la clientela
- ☐ Il Customer experience center ne assicura una gestione più efficace



Mercato Privati

**Posteitaliane**

## Il modello di assistenza to be di Poste Italiane

CUSTOMER  
(CLIENTE RELAZIONALE)

Differenziare il modello sulla base dei  
target di clientela

### ASSISTENZA RELAZIONALE / CUSTOMER CENTRIC

- Caring "personalizzato"  
attraverso i canali multimediali  
(telefonico / web / mail / etc.)

### ASSISTENZA PROATTIVA / DEDICATA

- Monitoraggio e alert anticipato
- Twin account PosteMobile
- Garanzia di prestazione in  
funzione dei volumi gestiti

Posteitaliane

### ASSISTENZA REATTIVA

- Gestione "pull" di situazioni  
critiche in linea con le best  
practice di riferimento del  
mercato
- Accessibilità

POSTE ITALIANE  
AS IS

PRODUCT  
(CLIENTE OCCASIONALE)

VALORE

+

-

Il disegno del modello to be di lungo termine prevede la costruzione di un'assistenza "customer centric" differenziata in funzione del target clienti e del tipo di offerta e che presenti elementi distintivi mutuati dai customer services "best in class"

5

TARGET  
CLIENTI

CONSUMER  
- SOHO

PMI

TOP

PMI

CONSUMER  
- SOHO

OFFERTA

PREMIUM

BASIC



La realizzazione di un customer service "best in class" può essere conseguita solo attraverso la predisposizione di azioni legate a **5 driver fondamentali** in combinazione con i **3 fattori critici di successo**



LEVE DI AZIONE	FATTORI CRITICI DI SUCCESSO		
	PROATTIVITA'	VELOCITA'	ACCESSIBILITA'
PROCESSI E ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il cliente ha la necessità di ridurre al minimo le interazioni non necessarie, pertanto il processo di contatto con il cliente deve essere facile, efficace e veloce</li> <li>Inoltre le aziende che ad oggi si caratterizzano come best in class in questa area hanno attuato strategie organizzative chiare e condivise di gestione del servizio clienti</li> </ul>		
SERVIZIO VS PRODOTTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le aziende che ad oggi operano secondo un modello best in class si sono spostate da un modello prodotto centrico ad un modello relazionale/ proattivo che si esprime nei diversi momenti della customer experience (assistenza end to end)</li> </ul>		
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>La comunicazione push verso i clienti è fondamentale per il riconoscimento, da parte di questi, del valore del servizio erogato e diventa un fattore chiave per rafforzare l'affidabilità del brand e la relazione con il cliente</li> </ul>		
PERSONALE E COMPETENZE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il servizio clienti eccellente è basato su risorse cortesi, preparate e proattive.</li> <li>Le risorse sono pertanto strategiche per la realizzazione di un ottimo customer service</li> </ul>		
PREZZO VS VALORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il cliente, quando riconosce un valore al servizio di assistenza, è disposto a pagarlo nel prezzo del servizio o a parte (low cost)</li> </ul>		



Mercato Privati

Handwritten signatures and initials: "P2", "CB", and "OK".

**Posteitaliane**

- ☐ **Potenziamento** dell'attività di Customer Care, attraverso la **focalizzazione** delle competenze e del personale su singolo prodotto/servizio e per i vari segmenti di clientela (retail, business) in tutte le fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi anche tramite l'utilizzo integrato delle informazioni provenienti dai canali on-line (es. integrazione dei differenti canali di comunicazione Facebook, Twitter)
- ☐ Rafforzamento della struttura in termini di garanzia del valore del servizio anche attraverso la progressiva industrializzazione dei processi operativi
- ☐ Potenziamento della **proposizione commerciale** e vendita di prodotti e servizi a supporto dell'azione della Rete (es. gestione agende venditori, vendita a valore aggiunto SIM)
- ☐ Ottimizzazione della **qualità del servizio** anche attraverso l'integrazione dei differenti canali di comunicazione e valorizzazione delle attività di supporto di II livello al Cliente Interno ed Esterno determinato da una forte integrazione con il Back end (filo diretto con l'UP e con il TSC)
- ☐ Erogazione di prodotto/servizio in logica "twin account" con il venditore (un sito è stato focalizzato sulla consulenza specialistica per PosteMobile)



Mercato Privati

**Posteitaliane**



➤ Contesto di riferimento pag.3

➤ L'assetto del CC pag. 9

➤ Azioni da intraprendere pag. 12

➤ Le nuove matrici :

➤ Servizio PosteMobile: siti Roma Napoli e Palermo

➤ Servizio PosteVita : sito di Roma

➤ Altri servizi : siti di Torino, Venezia , Caltanissetta, Reggio Calabria, Firenze, Genova e Palermo pag. 32



Mercato Privati

**Posteitaliane**





9 siti

Le specializzazioni sono coerenti con il percorso evolutivo intrapreso da Servizi al Cliente, anche in ottica di ottimizzazione delle competenze maturate che garantiscono una migliore gestione delle attività a fronte della crescente operatività

Mercato Privati



Handwritten initials: "CB" and "CB"

Handwritten signature: "C. L."

### Assistenza Clientela Imprese

CC GENOVA → Impresa  
CC FIRENZE → Impresa

### Servizi Finanziari

CC CALTANISSETTA  
CC TORINO  
CC REGGIO  
CC VENEZIA

→ solo Servizi Finanziari

### Posta Certificat@

CC NAPOLI  
CC PALERMO

### Assistenza UP e cliente interno

CC CALTANISSETTA → Assistenza UP e dipendenti  
CC PALERMO → Assistenza UP  
CC ROMA → SDP; Fondo Poste  
CC NAPOLI → Assistenza UP sui servizi on-line off line

### PosteMobile

CC ROMA  
CC NAPOLI  
CC PALERMO  
CC Firenze Twin account Poste Mobile

### PosteVita

CC ROMA → PosteVita; PosteAssicura

**Posteitaliane**

DA 9 siti



C.A + 560 FTE

- Continuità nella specializzazione
- Efficientamento dei siti finanziari
- Insourcing del servizio 186
- Insourcing PosteMobile Impresa
- Rafforzamento delle strutture esistenti

A 18 siti



Industrializzazione dei processi e standardizzazione dell'operatività

Siti esistenti  
Siti new



Mercato Privati

Posteitaliane

➤ Contesto di riferimento

pag.3



➤ L'assetto del CC

pag. 9



➤ Azioni da intraprendere

pag. 12

➤ Le nuove matrici :

pag.14



➤ Servizio PosteMobile: siti Roma Napoli e Palermo

pag.14

➤ Servizio PosteVita : sito di Roma

pag 28

➤ Altri servizi : siti di Torino, Venezia , Caltanissetta, Reggio Calabria, Firenze, Genova e Palermo

pag. 32










Mercato Privati

**Posteitaliane**



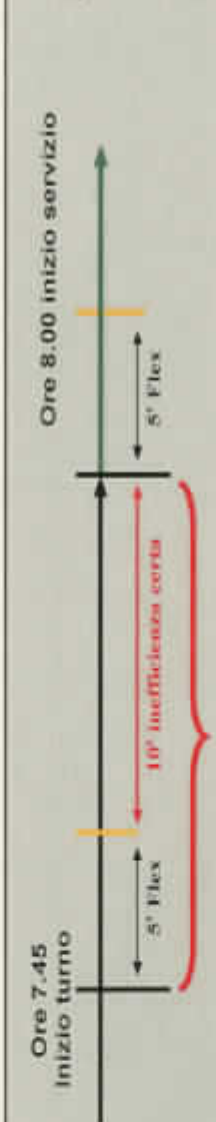
**1** L'aumento dell'operatività rende necessario riequilibrare l'assetto dei Contact Center attraverso l'analisi ed il monitoraggio delle curve di traffico.



*Clube*  
*Dei*  
*sf*

Ridisegno delle matrici turni  
 Differenziazione degli orari di ingresso dei team

**2**



Ore 8.00 inizio servizio  
 5' Flex  
 10' inefficienza certa  
 15' inefficienza possibile

Attualmente le risorse entrano in turno 15 minuti prima dell'inizio del servizio a fronte dei 5 minuti di flessibilità in entrata (vale per il primo turno)

*sf*  
*sf*

Efficientare i tempi di login portandoli a 5 min

**3** Ottimizzare il tempo di attesa del cliente al ringing

*sf*  
*sf*  
*sf*

Implementare la caduta in cuffia

➤ Contesto di riferimento

pag. 3

*cel*

➤ L'assetto del CC

pag. 9

*Yvan*

➤ Azioni da intraprendere

pag. 12

➤ Le nuove matrici :

pag. 14

➤ Servizio PosteMobile: siti Roma Napoli e Palermo

pag. 14

➤ Servizio PosteVita : sito di Roma

pag. 28

➤ Altri servizi : siti di Torino, Venezia , Callanissetta, Reggio Calabria, Firenze, Genova e Palermo

pag. 32

*Adh*

*13*

*12*

*01*



Mercato Privati

**Posteitaliane**

## POSTE MOBILE

- Per i **full time** si introduce una matrice composta solo da turni **a 7 ore e 42**; riducendo il numero dei team da 23 a 12 e inserendo per ogni team/turno più risorse .
- La matrice inoltre prevede un'entrata distribuita per una gestione ottimale delle pause.
- Le risorse lavorano 6 domeniche su 12
- Per le risorse **in part time a 20 ore** settimanali on orario all'interno della matrice, si riduce l'articolazione da 33 team con 5 con 2 tipologie di turno
- Le risorse part time lavorano 2 domeniche su 5



Mercato Privati

**Posteitaliane**



Poste Mobile

Sito Napoli

Poste Mobile

Sito Palermo

Apertura domenicale dei siti  
Modifica turno ingresso e turno uscita:  
• turno ingresso: 7.55 versus 7.45  
• turno uscita: 20.05 versus 20.15



Mercato Privati

Posteitaliane

## Servizio erogato dai siti Roma, Napoli, Palermo

Delta assegnati in turno *versus* necessari

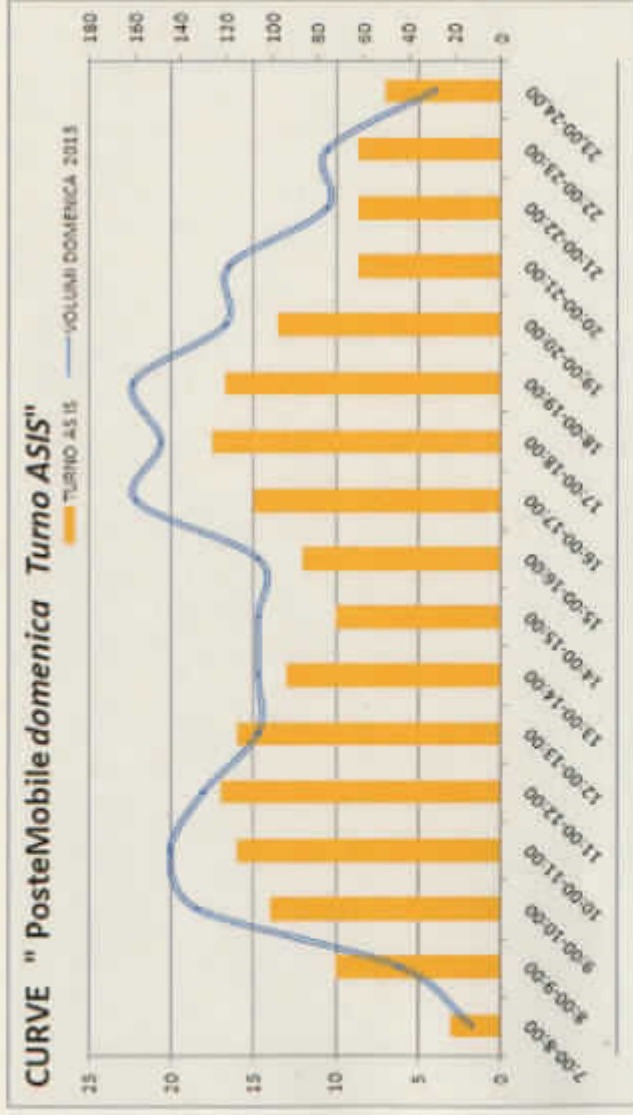
Fasce orarie	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
7:00-8:00	25%	25%	77%	87%	44%	-4%	-35%
8:00-9:00	94%	91%	76%	62%	55%	54%	6%
9:00-10:00	37%	42%	29%	33%	28%	30%	-33%
10:00-11:00	44%	41%	41%	42%	36%	16%	-29%
11:00-12:00	31%	41%	66%	45%	37%	31%	-18%
12:00-13:00	17%	50%	37%	58%	41%	24%	7%
13:00-14:00	63%	58%	55%	72%	27%	89%	-11%
14:00-15:00	19%	19%	15%	10%	11%	65%	-11%
15:00-16:00	21%	15%	14%	10%	10%	42%	-25%
16:00-17:00	19%	20%	16%	11%	14%	41%	-29%
17:00-18:00	18%	24%	17%	22%	17%	35%	-26%
18:00-19:00	49%	40%	48%	53%	24%	38%	-32%
19:00-20:00	53%	43%	45%	65%	35%	78%	-32%
20:00-21:00	-18%	-29%	57%	14%	-3%	-14%	-59%
21:00-22:00	-42%	-41%	-32%	-17%	-23%	3%	-34%
22:00-23:00	5%	5%	-9%	-28%	17%	28%	-27%
23:00-24:00	47%	39%	-7%	14%	10%	-21%	7%

- L'attuale turno presenta una concentrazione delle risorse nella fascia 11-14 e nei giorni centrali della settimana
- Le fasce 20-23 (fascia oraria gestita solo dal sito di Roma) presentano un significativo delta negativo di effort
- Nella giornata della domenica (il cui servizio è garantito solo dal sito di Roma) solo le fasce 8-9 e 12-13 presentano un'adeguata presenza di risorse



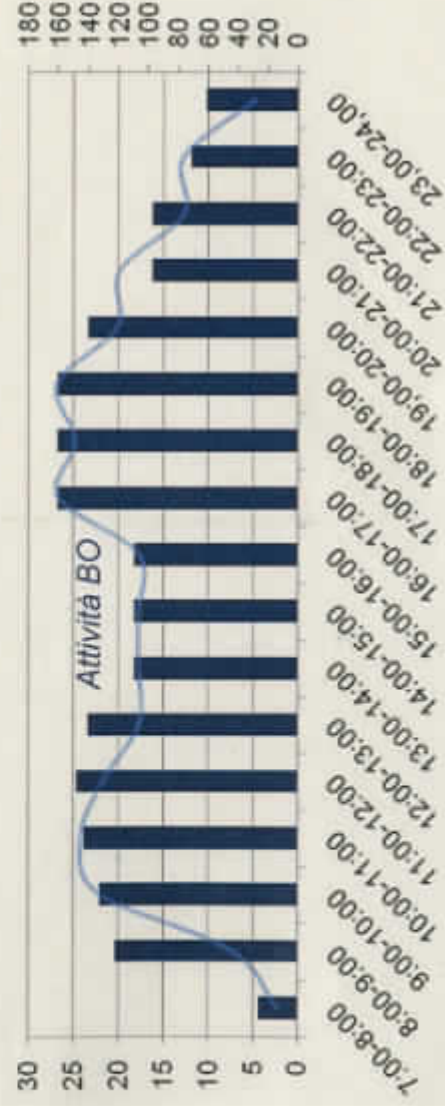
Mercato Privati

# Posteitaliane



Dal grafico si evince una significativa crescita dell'operatività nella giornata della domenica che l'attuale matrice turni presidia ad eccezione delle prime ore del mattino (fascia 7-9) e della fascia 23-24.

Curva traffico " PosteMobile domenica Turno TOBE"



La nuova matrice turni garantisce la copertura, in termini di effort, dell'operatività della domenica



Tale matrice è relativa solo alle risorse full time (42% dell'organico PosteMobile)



## Servizio attivo sui Siti di Roma, Palermo, Napoli

### Evidenze

- ☐ Il servizio Poste Mobile presenta una distribuzione delle risorse non aderente alle curve di traffico attuali
- ☐ Le risorse full time sono utilizzate maggiormente per coprire le esigenze dei turni serali e domenicali (sito di Roma)

### Azioni

- ➡ si propone di estendere l'apertura domenicale al sito di Palermo e Napoli, potenziandone l'organico, ferme restando le attuali fasce orarie di lavoro (8-20)
- ➡ Disciplinare il cambio turno sul sito di Roma riconducendolo a due cambi del richiedente, due del ricevente
- ➡ Rimodulare, dove possibile, i contratti part time e adeguarli alle reali esigenze del sito/servizio



Mercato Privati

**Posteitaliane**

*C. B.*

## COPERTURA TURNO DAL LUNEDI AL SABATO

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN\_DOM)

7.00 24.00

ORARIO DI LAVORO  
(su turni)

6.55 14.37

1 team

7.00 14.42

2 team

2 team

8.40 16.22

2 team

14.30 22.12

2 team

16.18 24.00

## COPERTURA TURNO DOMENICA

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN\_DOM)

7.00 24.00

ORARIO DI LAVORO  
(su turni)

1 team

6.55 14.37

1 team

7.00 14.42

1 team

8.40 16.22

2 team

14.30 22.12

1 team

16.18 24.00

*W. B.*

*Q. B.*



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

- 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 completo svolgimento della matrice si attua in tre mesi sulla base dello schema di rotazione turno di seguito descritto.

CC ROMA POSTEMOBILE FULL TIME											
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica				
TEAM 1	6,55-14,37	6,55-14,37	6,55-14,37	6,55-14,37	6,55-14,37	R	R				
TEAM 2	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12	R	R	6,55-14,37	6,55-14,37				
TEAM 3	8,40-16,22	R	R	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12	14,30-22,12				
TEAM 4	R	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	8,40-16,22	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	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	R	R	16,18-24,00	16,18-24,00				
TEAM 7	14,30-22,12	R	R	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42	7,00-14,42				
TEAM 8	R	14,30-22,12	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	16,18-24,00	16,18-24,00	16,18-24,00	R	R	8,40-16,22	8,40-16,22				
TEAM 11	7,00-14,42	R	R	16,18-24,00	16,18-24,00	16,18-24,00	14,30-22,12				
TEAM 12	R	7,00-14,42	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

Poste Italiane



## HP con apertura domenicale di Napoli e Palermo

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

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 4 turni da 4 ore

- 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.

## 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



Mercato Privati

**Posteitaliane**

## COPERTURA TURNO LUNEDI'

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN\_DOM)

7.00

24.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

2 team

7.55

13.55

2 team

8.00

14.00

2 team

8.00

15.43

2 team

11.45

19.45

2 team

14.05

20.05

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN\_DOM)

7.00

24.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

2 team

7.55

13.55

nella giornata del giovedì e venerdì presente un solo team

2 team

8.00

14.00

1 team

8.00

15.43

nella giornata del martedì e mercoledì presente un solo team

2 team

11.45

19.45

2 team

14.05

20.05

## COPERTURA TURNO MARTEDI' VENERDI'

## COPERTURA TURNO SABATO

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN DOM)

ORARIO di LAVORO  
(su turni)



21 e am



21 e am



21 e am



21 e am



## COPERTURA TURNO DOMENICA

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN DOM)

ORARIO di LAVORO

7.00

24.00

21 e am



21 e am



Mercato Privati

Posteitaliane



Orario di servizio 8,00-20,00

CC NAPOLI POSTEMOBILE FULL TIME						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
TEAM 1	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	R	7,55-13,55	14,00-20,00
TEAM 2	8,00-15,42	8,00-15,42	R	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	R
TEAM 4	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 5	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	R

Orario di servizio 8,00-20,00

CC PALERMO POSTEMOBILE FULL TIME						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
TEAM 1	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	R	14,00-20,00
TEAM 2	8,00-15,42	R	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	R
TEAM 4	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	8,00-14,00	R
TEAM 5	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	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

- La matrice turni delle risorse prevede l'apertura domenicale del sito
- E' stato introdotta una settimana di turno a 7,42 H comprensive della pausa di 30 minuti
- 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

➤ Contesto di riferimento	pag. 3
➤ L'assetto del CC	pag. 9
➤ Azioni da intraprendere	pag. 12
➤ Le nuove matrici :	pag. 14
➤ Servizio PosteMobile: siti Roma Napoli e Palermo	pag. 14
➤ Servizio PosteVita : sito di Roma	pag. 28
➤ Altri servizi : siti di Torino, Venezia , Callanissetta, Reggio Calabria, Firenze, Genova e Palermo	pag. 32

POSTE VITA

L'orario è stato rimodulato in modo che il **turno di 6 ore** attualmente "fisso" al venerdì sia distribuito su tutti i giorni della settimana (così da avere un numero costante di ore lavorate su tutta la settimana, pur rispettando le esigenze dettate dalla curva di traffico).



Mercato Privati

**Posteitaliane**



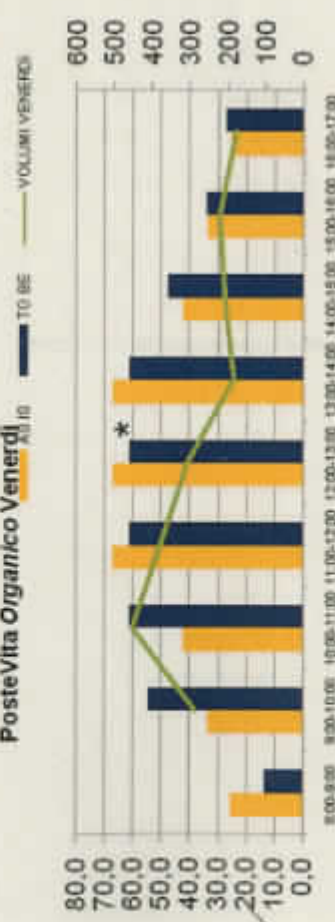
**Esempio Faticoso** VOLUMI MARTEDI' **Martedì**



**PosteVita Venerdì**



**PosteVita Organico Venerdì**



La curva di traffico è relativa solo alle attività online; pertanto nella distribuzione delle risorse si considerino anche le attività di Back office. Per la fascia 12-14 non è rappresentata la pausa pranzo di 30 minuti.



Mercato Privati

**Posteitaliane**

- I volumi di traffico di PosteVita sono costanti nell'arco della settimana.
- L'attuale matrice turni, che prevede l'entrata in servizio di alle 8, genera una mancata saturazione nelle operatività delle risorse nella fascia 8-9 (servizio non ancora attivo).
- Nella giornata di venerdì è necessaria la presenza di un numero di risorse congruo alla curva di traffico con particolare attenzione alla fascia 16-17.
- L'attuale matrice infatti, definita sulle curve di traffico del 2010, prevede nella giornata del venerdì 1 solo team con turno di 8 ore, non aderente ai volumi attuali di traffico gestito
- Per questo motivo si ritiene necessario la redistribuzione del turno di 6 ore nell'arco della settimana.

# Matrici turni TO BE: Servizio POSTEVITA sito ROMA

28

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN 640)

9.00 17.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

APERTURA VERSO IL CLIENTE INTERNO

1 te am	8.15	14.15	17.15
1 te am	8.15	14.30	
2 te am	8.45	14.45	
2 te am	9.00	15.00	17.00
2 te am	9.15		17.15
1 te am	10.00	16.00	
1 te am	11.00	17.00	

COPERTURA  
TURNO LUNEDI'  
GIOVEDI'

ORARIO al PUBBLICO  
(VENERDI')

9.00 17.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

1 te am	8.15	14.15	17.15
1 te am	8.15	14.30	
2 te am	8.45	14.45	
2 te am	9.00	15.00	17.00
2 te am	9.15		17.15
1 te am	10.00	16.00	

COPERTURA  
TURNO  
VENERDI'

ORARIO al PUBBLICO  
(SABATO)

COPERTURA  
TURNO SABATO

9.00 13.30

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

8.00 14.00

3 te am

8.00 14.00

3 te am

8.15 14.15

IMPRESA PIVATI

POSTEVITA



Orario di servizio 9.00-17.00

CC ROMA POSTEVITA FULL TIME						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
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
TEAM 2	8,30-14,30	9-17	9-17	9-17	9-17	R
TEAM 3	10-16	10-16	10-16	10-16	10-16	8-14
TEAM 4	9-17	8,30-14,30	9-17	9-17	9-17	R
TEAM 5	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,45-14,45	8,15-14,15
TEAM 6	9-17	9-17	8,30-14,30	9,15-17,15	9,15-17,15	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
TEAM 8	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	8,30-14,30	9,15-17,15	R
TEAM 9	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	9,15-17,15	R	8,15-14,15
TEAM 10	11-17	11-17	11-17	11-17	8,30-14,30	8-14

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 36 ore settimanali con alternanza di turni di 6 ore su 6 giorni e di 8 ore su 5 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
- Le risorse sono suddivise in 10 team

- Gli orari di ingresso sono sfalsati per una migliore gestione del servizio

*[Handwritten signatures]*



Mercato Privati

*[Handwritten signature]*

Posteitaliane



➤ Contesto di riferimento

pag.3

➤ L'assetto del CC

pag. 9

➤ Azioni da intraprendere

pag. 12

➤ Le nuove matrici :

pag.14

➤ Servizio PosteMobile: siti Roma Napoli e Palermo

pag.14

➤ Servizio PosteVita : sito di Roma

pag 28

➤ Altri servizi : siti di Torino, Venezia , Caltanissetta, Reggio Calabria, Firenze, Genova e Palermo

pag. 32



Mercato Privati

**Posteitaliane**

### SERVIZI FINANZIARI

Siti di Caltanissetta; Reggio Calabria e  
Venezia, Torino

### IMPRESE

Siti Firenze, Genova

### SERVIZI POSTALI ED ALTRI SERVIZI

Sito Napoli

### ALTRI SERVIZI

Sito Palermo

### SERVIZI CORPORATE (es. centralino)

• Per tutti i siti si propone la modifica degli orari di ingresso ed uscita

• **turno ingresso: 7.55**

• **turno uscita: 20.05**

• Per i siti di CL e VE la nuova matrice prevede anche un orario di ingresso scagionato al fine di efficientare le esigenze di servizio e gestire al meglio le pause dettate dalla normativa vigente.

• Modifica di un orario sul FOI: **da 13.45-19.45 in 13.30-19.30**

Modifica turno ingresso e turno uscita su tutti gli altri servizi:

• **turno ingresso: 7.55 versus 7.45**

• **turno uscita: 20.05 versus 20.15**

Per i servizi Corporate si modifica il turno di ingresso e di uscita a

• **turno ingresso: 7.55 versus 7.45**

• **turno uscita: 20.05 versus 20.15**



Mercato Privati

**Posteitaliane**

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN VEN)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55 20.05

COPERTURA  
TURNO LUNEDI'  
VENERDI'

1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
2 team

7.55 13.55

8.00 14.00

8.20 14.20

8.40 14.40

9.00 15.00

13.30 19.30

13.45 19.45

14.00 20.00

14.05 20.05

*Oliveri*

ORARIO al PUBBLICO  
(SAB)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55 20.05

1 team  
2 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team

7.55 13.55

8.00 14.00

8.20 14.20

8.40 14.40

9.00 15.00

13.30 19.30

13.45 19.45

14.00 20.00

14.05 20.05

*Oliveri*

COPERTURA  
TURNO SABATO

*B*

*OK*

*OK*



Mercato Privati

Poste Italiane



Per i servizi finanziari su Venezia la matrice turni resta quella vigente, ad eccezione del turno in entrata che viene fissato alle 7.55 vs 7.45 ed il turno con ingresso 14.15 viene anticipato alle 14.05

Orario di servizio 8.00-20.00

CC VENEZIA (SERVIZI FINANZIARI)						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
TEAM 1	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55
TEAM 2	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	8.00-14.00
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
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
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
TEAM 6	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05
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
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
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
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

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
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



Mercato Privati

Posteitaliane

# Matrici turni TO BE: servizi finanziari Sito Torino

34

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN - VEN)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55 20.05

1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
2 team  
1 team

7.55 13.55  
7.55 15.37  
8.00 14.00  
8.15 14.15  
8.00 15.00  
13.45 13.45  
14.00 20.00  
14.05 20.05

COPERTURA  
TURNO LUNEDI'  
VENERDI'

*Alh.*  
*Yoon*

ORARIO al PUBBLICO  
(SAB)

8.00 20.30

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55 20.05

1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
1 team  
2 team  
1 team

7.55 13.55  
8.00 14.00  
8.15 14.15  
8.00 15.00  
13.45 13.45  
14.00 20.00  
14.05 20.05

COPERTURA  
TURNO SABATO

*Alh.*  
*Yoon*  
*Alh.*



Mercato Privati

Posteitaliane



Per i servizi finanziari su Torino la matrice turni resta quella vigente ad eccezione del turno in entrata che viene fissato, alle 7.55 vs 7.45 ed il turno con ingresso 14.15 viene anticipato alle 14.05.

Orario di servizio 8.00-20.00

CC TORINO (SERVIZI FINANZIARI)						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
TEAM 1	7.55-15.37	7.55-15.37	7.55-15.37	7.55-15.37	7.55-15.37	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
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
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
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
TEAM 6	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05	14.05-20.05
TEAM 7	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55	7.55-13.55
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
TEAM 9	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00

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)

8.00

20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55

20.05

2 team

7.55

13.55

2 team

8.00

14.00

3 team

8.15

14.15

3 team

13.45

19.45

2 team

14.05

20.05



Mercato Privati

**Posteitaliane**

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signatures]*

Orario di servizio 8.00-20.00

	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	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	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	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	R
TEAM 7	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 8	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 9	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	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
TEAM 11	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 12	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	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 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



Mercato Privati

Posteitaliane

## COPERTURA TURNO LUNEDI' SABATO

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN SAB)

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55 20.05

1 team

7.55 13.55

1 team

8.00 14.00

1 team

8.15 14.15

1 team

8.50 14.50

1 team

13.45 19.45

1 team

14.00 20.00

1 team

14.05 20.05

*Ch*  
*Yan*

*Adh*  
*Wf*  
*Wk*

*B*

*ES*

*W*

*RR*



Mercato Privati

**Posteitaliane**



Orario di servizio 8.00-20.00

CC REGGIO CALABRIA (SERVIZI FINANZIARI)

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	R
TEAM 2	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	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 1	TEAM 8	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2
TEAM 2	TEAM 2	TEAM 2	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3
TEAM 3	TEAM 3	TEAM 3	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 8	TEAM 5	TEAM 4
TEAM 4	TEAM 4	TEAM 4	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6	TEAM 5
TEAM 5	TEAM 5	TEAM 5	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7	TEAM 6
TEAM 6	TEAM 6	TEAM 6	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1	TEAM 7
TEAM 7	TEAM 7	TEAM 7	TEAM 5	TEAM 4	TEAM 3	TEAM 2	TEAM 1



Mercato Privati

Posteitaliane

## COPERTURA TURNO LUNEDI' SABATO

ORARIO al PUBBLICO  
(LUN SAB)

8.00

20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55

20.05

2 team

7.55

13.55

1 team

8.00

14.00

2 team

8.10

14.10

2 team

8.20

14.20

3 team

13.45

19.45

2 team

14.05

20.05



Mercato Privati

Posteitaliane

*Calvo*  
*Queri*

*[Signature]*  
*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

Orario di servizio 8.00-20.00

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	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	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	R
TEAM 6	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	R
TEAM 7	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	R
TEAM 8	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 9	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 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
TEAM 11	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	8,10-14,10	R
TEAM 12	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	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 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

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 (E7.55; U 20:05)
- 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



Mercato Privati

Posteitaliane



Per Firenze la matrice turni resta quella vigente, ad eccezione del turno in entrata che viene fissato alle 7.55 vs 7.45 ed il turno con ingresso 14.00 viene posticipato alle 14.05

ORARIO al PUBBLICO

8.00 20.00

ORARIO di LAVORO  
(su turni)

7.55 20.05

1 team

7.55 13.55

1 team

9.00 15.00

1 team

14.05 20.05

Orario di servizio 8:00-20:00

CC FIRENZE (IMPRESA)

TEAM 1  
TEAM 2  
TEAM 3

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	7,55-13,55	R
	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
	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	14,05-20,05	R

Turno articolato su  
6.00 h su 6 giorni  
lavorativi

Orario di servizio 9:00-16:42

3

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  
7.42 h su 5 giorni  
lavorativi



Mercato Privati

3

Posteitaliane