GRUPPO TELECOM ITALIA

Consumer Fixed Customer Operations

ALLEGATI TECNICI

19 Gennaio 2012

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

MATRICE di Turni per Coda

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	Ma	Me	G	V	S	D	L	Ma	Me	G	V	S	D	L	Ma	Me	G	V	S	D	L	Ma	Me	G	V	S	D	L	Ma	Me	G	V	S	D	L	Ma	Me	G	V	S	D
1	*Spezzato*	7.38	SI	8.00	16.08	5	5	4	4	4	1		5	4	4	4	4	2		4	3	3	3	3	1		3	3	2	2	2	1		6	5	5	5	5	1		4	4	3	3	3	1	
2	*Spezzato*	7.38	SI	8.30	16.38	3	3	3	3	3	1		3	3	3	3	3	1		2	2	2	2	2	1		2	2	2	2	2	2		9	9	9	9	9	1		3	2	2	2	2	2	
3	*Spezzato*	7.38	SI	9.00	17.08	3	3	3	3	3	1		4	4	4	4	4	1		1	1	1	1	1			3	3	3	3	3	1		9	9	9	9	9	1		3	3	3	3	3	1	
4	*Spezzato*	7.38	SI	9.30	17.38	2	2	2	2	2	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		3	3	3	3	3	1		3	3	3	3	3	1		2	2	2	2	2	1	
5	*Spezzato*	7.38	SI	10.00	18.08	2	2	2	2	2			3	3	3	3	3			1	1	1	1	1	1		2	2	2	2	2	1		3	3	3	3	3	4		2	2	2	2	2	1	
6	*Continuato*	7.38	NO	10.45	18.23	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			2	2	2	2	2			2	2	2	2	2			2	2	2	2	2			2	2	2	2	2		
7	*Spezzato*	7.38	SI	11.30	19.38	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1		2	2	2	2	2			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		
8	*Spezzato*	7.38	SI	12.00	20.08	3	3	3	3	3			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			3	3	3	3	3	1		3	3	3	3	3	1		2	2	2	2	2		
9	*Continuato*	7.38	NO	12.30	20.08	2	2	2	2	2			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			2	2	2	2	2	1		2	2	2	2	2			2	2	2	2	2	1	
10	*Continuato*	7.38	NO	12.52	20.30	6	6	6	6	5			4	4	4	4	3			2	2	2	1	1	1		4	4	4	4	4			3	3	3	3	2	1		4	4	4	4	3	1	

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 = I USCITA ore 20:08 come turno 9

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

ROTATIVO PRIVILEGE

Privilege (10 Turni)

	Modulo	Lun	Mr	Mer	Gio	Ven	S	om
1		10	5	4	3	1	LL	RI
2		1	10	5	4	3	LL	RI
3		2	1	10	5	2	LL	RI
4		4	2	1	10	5	LL	RI
5		9	4	2	1	10	LL	RI
6		1	9	10	2	1	LL	RI
7		10	7	LL	2	9	4	RI
8		6	4	9	10	2	LL	RI
9		10	6	1	9	4	LL	RI
10		1	10	6	1	9	LL	RI
11		3	1	10	6	1	LL	RI
12		3	8	10	7	LL	1	RI
13		8	3	1	10	6	LL	RI
14		9	8	3	1	10	LL	RI
15		2	9	8	3	4	LL	RI
16		1	2	9	8	3	LL	RI
17		7	1	10	9	8	LL	RI
18		8	10	4	LL	2	3	RI
19		2	3	8	10	7	LL	RI
20		8	2	3	8	10	LL	RI
21		10	8	2	3	8	LL	RI
22		1	10	8	2	3	LL	RI
23		5	1	2	8	10	LL	RI
24		10	5	1	10	8	LL	RI
25		3	10	5	1	LL	2	RI
26		10	3	10	5	1	LL	RI
27		5	10	3	10	5	LL	RI
28		4	1	7	4	10	LL	RI

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

ROTATIVO SALES

Sales (10 Turni)

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	om
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

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

ROTATIVO RIENTRI

RIENTRI (10 Turni)

	Modulo	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	om
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

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

ROTATIVO RETENTION BB + RTG

RETENTION BB & RTG (10 Turni)

	Modulo	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1		10	4	8	5	2	LL	RI
2		2	10	4	8	5	LL	RI
3		LL	10	7	4	8	3	RI
4		9	7	2	10	4	LL	RI
5		1	9	6	2	10	LL	RI
6		8	1	7	LL	2	8	RI
7		3	8	1	9	7	LL	RI
8		7	3	8	1	9	LL	RI
9		5	2	LL	8	9	2	RI
10		3	5	9	3	8	LL	RI
11		10	3	5	7	3	LL	RI
12		1	LL	10	5	4	4	RI
13		6	1	10	3	5	LL	RI
14		9	6	3	10	3	LL	RI
15		3	9	LL	1	10	5	RI
16		8	3	9	6	1	LL	RI
17		4	8	3	9	6	LL	RI
18		10	7	8	3	1	LL	RI
19		5	10	4	LL	3	9	RI
20		7	1	10	4	8	LL	RI
21		6	4	1	10	4	LL	RI
22		4	6	3	8	10	LL	RI
23		10	4	6	7	LL	2	RI
24		2	10	4	6	7	LL	RI
25		1	2	10	4	6	LL	RI
26		8	5	2	10	LL	1	RI
27		4	8	5	2	10	LL	RI

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

ROTATIVO STANDARD BB + RTG

Standard BB & RTG (10 Turni)

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	10	5	2	3	2	LL	RI
2	1	10	5	1	3	LL	RI
3	2	1	10	5	3	LL	RI
4	LL	2	1	10	5	4	RI
5	2	1	5	3	10	LL	RI
6	3	8	3	2	1	LL	RI
7	2	3	8	4	6	LL	RI
8	4	2	3	8	LL	2	RI
9	3	6	2	3	8	LL	RI
10	9	3	2	7	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	5	4	1	2	8	LL	RI
20	10	5	4	3	2	LL	RI
21	1	10	3	LL	3	5	RI
22	3	1	10	5	4	LL	RI
23	2	3	8	6	3	LL	RI
24	4	2	3	1	10	LL	RI
25	7	4	2	3	LL	10	RI
26	2	7	4	2	3	LL	RI
27	8	3	7	1	2	LL	RI
28	5	2	3	2	4	LL	RI
29	9	2	2	LL	4	5	RI
30	1	9	5	2	3	LL	RI
31	2	4	9	5	2	LL	RI
32	3	2	1	9	5	LL	RI
33	6	3	2	1	9	LL	RI
34	10	LL	3	2	1	5	RI
35	1	10	6	3	2	LL	RI
36	3	1	10	2	3	LL	RI
37	3	2	1	10	6	LL	RI
38	2	3	2	4	LL	8	RI
39	8	2	3	6	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

Turni per Coda → 10 Turni, di cui 3 Interi

Allegato 1

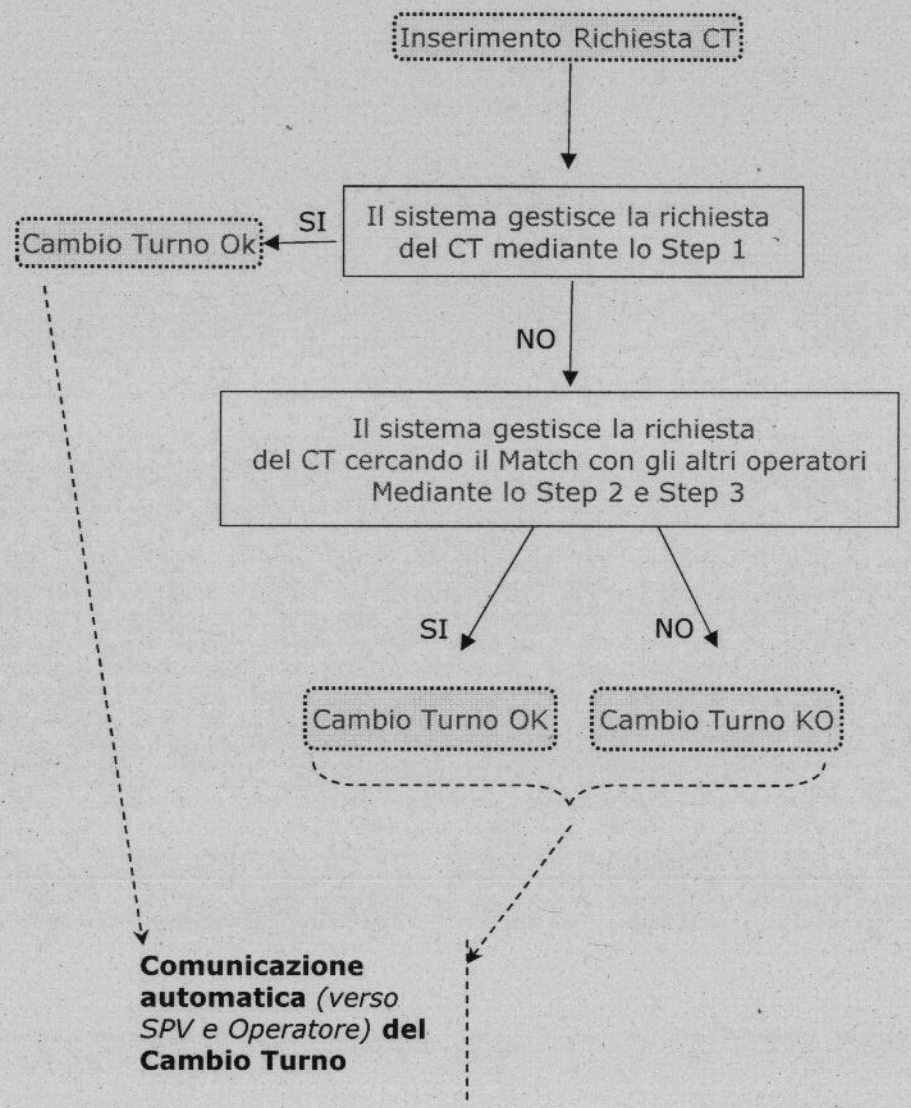
ROTATIVO DELIVERY

Delivery (10 Turni)

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
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	LL	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

Allegato 3

Nuovo Processo Richiesta Cambio Turno



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

Turnistica Coda di Bilinguismo

Allegato 4

Orari Coda BILINGUISMO

MATRICE ORARIA	187 BILINGUISMO AS IS	
Orario MODULI Day		
Nome TURNO	IN	OUT
T750	7.50	15.58
T900	9.00	17.08
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

Turnistica Coda di Area Commercial Caring

Allegato 4

Matrice Presenze % Risorse Modulo ACC

MATRICE PRESENZE % — 187 Risorse ACC — AS IS

% 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	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
TURNO 2	T800	8.00	16.08	40%	40%	40%	40%	40%	40%	0%	
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%	0%	
TURNO 5	T1458	14.58	22.30	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Moduli Presenti				100%	100%	100%	90%	90%	96%	20%	0%
LL + Ri				0%	0%	0%	10%	10%	4%	80%	100%
Moduli TOT in Consistenza				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%	0%	
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%	0%	
Moduli Presenti				100%	100%	100%	90%	90%	96%	20%	0%
LL + Ri				0%	0%	0%	10%	10%	4%	80%	100%
Moduli TOT in Consistenza				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)*