

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 |

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

ROTATIVO RIENTRI

RIENTRI (10 Turni)

| MOBILITÀ | NUM. MOB. |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 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

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

ROTATIVO RETENTION BB + RTG

RETENTION BB & RTG (10 Turni)

| Modulo | 10 | 4 | 8 | 5 | 2 | LL | RI |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|
| 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 | 7 | 2 | RI |
| 24 | 2 | 10 | 4 | 6 | 6 | LL | RI |
| 25 | 1 | 2 | 10 | 4 | 6 | LL | RI |
| 26 | 8 | 5 | 2 | 10 | 1 | 1 | RI |
| 27 | 4 | 8 | 5 | 2 | 10 | 1 | RI |

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



Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

Handwritten signatures and initials are present throughout the document, including:

- Top right: A large signature.
- Left side: Multiple signatures, including one that appears to be 'M. Rossi'.
- Bottom right: A cluster of signatures, including 'M. Rossi', 'De Santis', and others.
- Bottom left: A signature and the number '7'.

Nuovo Processo Richiesta Cambio Turno

Allegato 3

Inserimento Richiesta CT

Il sistema gestisce la richiesta del CT mediante lo Step 1

SI

Cambio Turno OK

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



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

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

Coda BILINGUISMO

MATRICE ORARIA

187 BILINGUISMO

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 | 17,58 |
| 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



Fixed Customer Operations - Fabrizio Grattarola

Turnistica Coda di Area Commercial Caring

MATRICE PRESENZE % Risorse Modulo ACC

MATRICE PRESENZE %

187 Risorse ACC

| 0% Distribuzione MODULI Day | | | Media | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|--------|-------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|
| N. TURNO | Nome TURNO | INIZIO | FINE | LUN | MAR | MER | GIO | VEN | L+V | SAB | DOM |
| TURNO 1 | T650 | 6.50 | 14.28 | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 0% |
| TURNO 2 | T800 | 8.00 | 16.08 | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 36% | 20% | 0% |
| TURNO 3 | T900 | 9.00 | 17.08 | 40% | 40% | 40% | 30% | 30% | 36% | 20% | 0% |
| TURNO 4 | T1322 | 13.22 | 21.00 | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 0% |
| TURNO 5 | T1458 | 14.58 | 22.30 | 100% | 100% | 100% | 90% | 90% | 96% | 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% | | | | | | | |

MATRICE PRESENZE %

187 Risorse ACC **TO BE**

| 0% Distribuzione MODULI Day | | | Media | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|--------|-------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|
| N. TURNO | Nome TURNO | INIZIO | FINE | LUN | MAR | MER | GIO | VEN | L+V | SAB | DOM |
| TURNO 1 | T800 | 8.00 | 16.08 | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 0% |
| TURNO 3 | T900 | 9.00 | 17.08 | 40% | 40% | 40% | 30% | 30% | 36% | 20% | 0% |
| TURNO 10 | T1252 | 12.52 | 20.30 | 20% | 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)



Fixed Customer Operations - Fabrizio Gradarola

Handwritten signatures and initials are present throughout the document, including at the top right, bottom right, and bottom left.