

S.O. PIS

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE

ROMA



mobilità

PREMESSA

L'accordo sottoscritto tra l'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità e le Organizzazioni Sindacali relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo dei servizi operatori della S.O. PIS, prevede, per quanto attiene specificatamente al Contact Center aziendale, il servizio attivo dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il Numero Unico 06.57003 è comunque attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, a fronte dell'affidamento del servizio ad un collaboratore esterno (attualmente la società Ecare SpA), che svolge la propria attività secondo le modalità di seguito indicate:

- informazioni di primo livello sul TPL, tutti i giorni 24 ore su 24
- altri servizi di competenza dell'Agenzia (es.: informazioni su permessi ZTL, Sosta, Persone con disabilità, Taxi, ecc.), dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00, il sabato dalle ore 20.00 alle ore 24 e la domenica 24 ore su 24



PREMESSA

La S.O. PIS, propone di ridurre il servizio svolto direttamente dal nostro Contact Center aziendale , rimodulando l'attività interna dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e affidando al fornitore esterno l'attività di rilascio informazioni telefoniche dalle ore 18.00 alle ore 8 nei giorni feriali e 24 ore su 24 il sabato, la domenica e festivi.

Rimarranno invece invariati gli orari di servizio previsti per il Front Office e per il Back Office.

Per tutti i servizi verrà ridefinito il numero di risorse impiegato.



RIMODULAZIONE TURNI del FRONT/BACK OFFICE

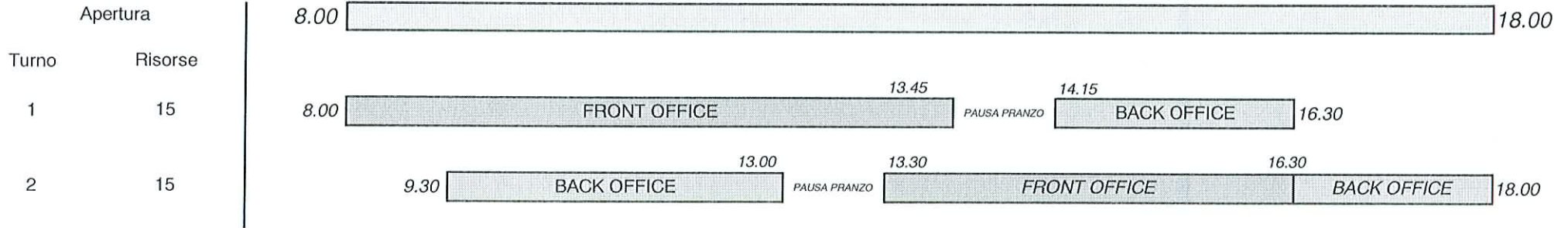
FRONT OFFICE / BACK OFFICE



Stato Attuale

Risorse in turno

30



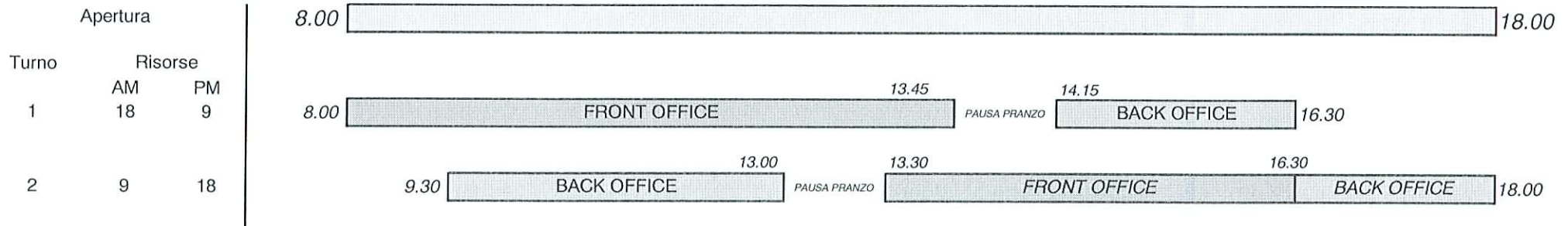
FRONT OFFICE / BACK OFFICE



Scenario di Progetto

Risorse in turno

27



RIMODULAZIONE TURNI del CONTACT CENTER

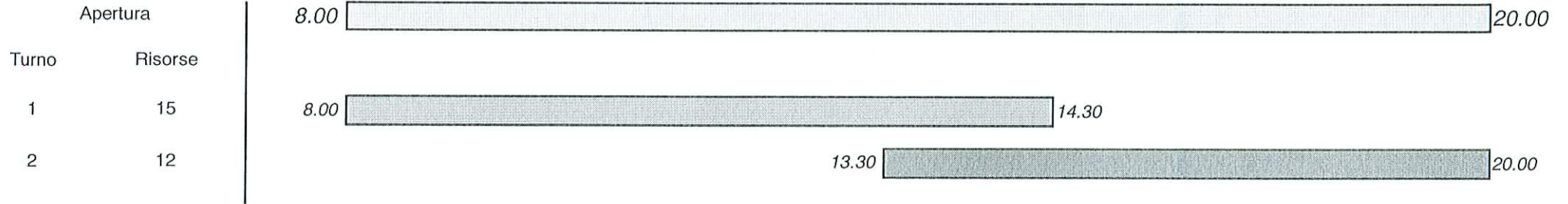
CONTACT CENTER



Stato Attuale

Risorse in turno

27



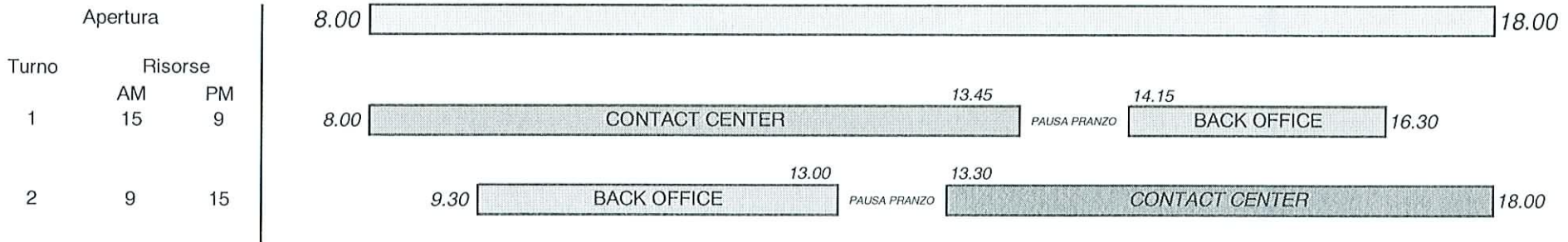
CONTACT CENTER



Scenario di Progetto

Risorse in turno

24



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

STATO ATTUALE - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE
 APPROVATA CON ACCORDO SOTTOSCRITTO IN DATA 1 AGOSTO 2011

				FASCIA ORARIA DELL'ATTIVITA' LAVORATIVA RISPETTO ALLA SEDE DI LAVORO			
	numero di operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 4	4	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 7	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 8	4	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 9	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 10	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 11	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 12	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 13	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 14	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 15	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 16	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 17	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 18	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 19	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

SCENARIO DI PROGETTO - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1								
	numero di operatori	classificazione operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	1.A 1.B 1.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	2.A 2.B 2.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	3.A 3.B 3.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 4	3	4.A 4.B 4.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	5.A 5.B 5.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	6.A 6.B 6.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 7	3	7.A 7.B 7.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00 16.30 / 18.00		13.00 / 13.30
Gruppo 8	3	8.A 8.B 8.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00 16.30 / 18.00		13.00 / 13.30
Gruppo 9	3	9.A 9.B 9.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00 16.30 / 18.00		13.00 / 13.30
Gruppo 10	3	10.A 10.B 10.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30		9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 11	3	11.A 11.B 11.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30		9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 12	3	12.A 12.B 12.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30		9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 13	3	13.A 13.B 13.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 14	3	14.A 14.B 14.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 15	3	15.A 15.B 15.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 16	3	16.A 16.B 16.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 17	3	17.A 17.B 17.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15

Nella sola giornata del venerdì, in considerazione dell'orario di servizio di 7 ore, nel rispetto delle 39 ore lavorative settimanali, per permettere la corretta funzionalità del Contact Center fino alle ore 18, gli operatori appartenenti ai Gruppi 10, 11 e 12 inizieranno il proprio turno nella fascia oraria 10.30/11.00.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione tra i servizi operativi della S.O. PIS verrà attivata nel caso in cui sia registrata una quantità di turni inferiore a quelli minimi e la quantità di domanda dell'utenza la renda necessaria.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1			
		numero di turni programmati	numero di turni minimi
TURNO AM	FRONT OFFICE	18	13
	BACK OFFICE	18	non prevedibile
	CONTACT CENTER	15	12
TURNO PM	FRONT OFFICE	9	7
	BACK OFFICE	33	non prevedibile
	CONTACT CENTER	9	7

Nella tabella è riportato il numero di turni minimi necessari all'erogazione di un servizio efficiente.

La richiesta di integrazione, che verrà attivata per mantenere presso il Front Office e il Contact Center un numero almeno pari di questi turni, verrà comunque richiesta dal Responsabile di U.O. / Referente di Settore, a seguito della relativa valutazione della situazione registrata nell'ufficio.

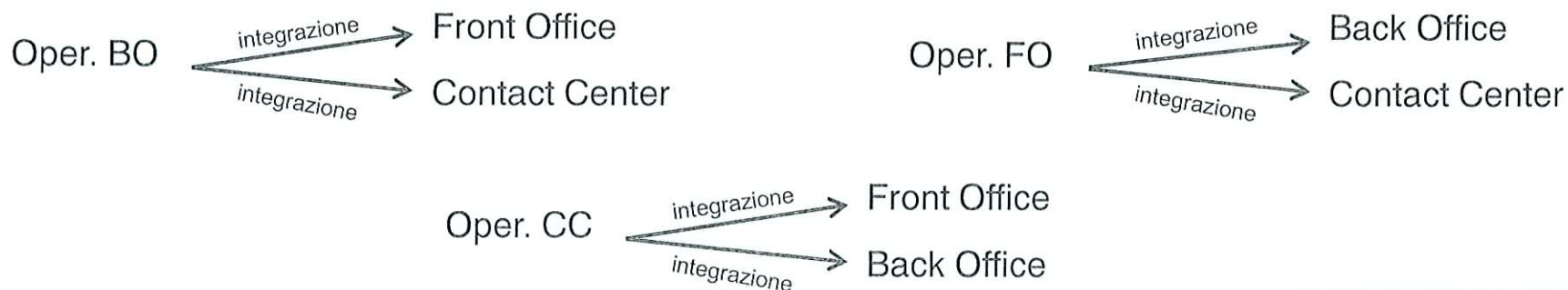


FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

Le integrazioni potranno essere richieste tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1.

In considerazione, però, del fatto che le attività svolte nel Front Office e nel Contact Center, a differenza di quanto avviene nel Back Office, sono volte all'immediata gestione della domanda, si ipotizza che la suddetta integrazione verrà richiesta maggiormente agli operatori in servizio al Back Office verso le predette attività del Front Office e del Contact Center.



Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

Esempio: Turno mattina di Front Office – n. 6 turni programmati non coperti da personale in servizio

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 FRONT OFFICE - Turno AM			
	numero turni programmati	turni effettivamente coperti da personale in servizio	turni scoperti per assenza del personale
Gruppo 1	3	1.A	1.B
		1.C	
Gruppo 2	3	2.A	
		2.B	
		2.C	
Gruppo 3	3		3.A
			3.B
		3.C	
Gruppo 4	3	4.A	
		4.B	
Gruppo 5	3		4.C
			5.A
		5.B	
Gruppo 6	3	5.C	
		6.A	
		6.B	
			6.C

INTEGRAZIONE
NECESSARIA

CICLAZIONE
INTEGRAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 BACK OFFICE - Turno AM				
CICLAZIONE DELL'INTEGRAZIONE				
	numero turni programmati	1° GIORNO	2° GIORNO	3° GIORNO
Gruppo 7	3	I COMPONENTI DEL GRUPPO, SVOLGENDO IL SERVIZIO IN PM AL FRONT OFFICE, NEL TURNO AM VENGONO DESTINATI ALLA SOLA INTEGRAZIONE DEL CONTACT CENTER		
Gruppo 8	3			
Gruppo 9	3			
Gruppo 10	3	10.A -> 1.B	10.A -> 4.C	
		10.B -> 4.C		10.B -> 1.B
Gruppo 11	3		10.C -> 1.B	10.C -> 4.C
		11.A -> 3.A	11.A -> 5.A	
Gruppo 12	3	11.B -> 5.A		11.B -> 3.A
			11.C -> 3.A	11.C -> 5.A
Gruppo 12	3	12.A -> 3.B	12.A -> 6.C	
		12.B -> 6.C		12.B -> 3.B
			12.C -> 3.B	12.C -> 6.C

La ciclazione per le attività di integrazione dal Back Office verso il Front Office o verso il Contact Center sono state strutturate considerando che gli operatori previsti in turno PM in un servizio operativo, possano integrare, nel turno AM, un differente servizio operativo, in modo da garantire la ciclazione e lo svolgimento di differenti attività nella stessa giornata

10

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione avrà inizio a decorrere dalla richiesta del Responsabile di U.O. / Referente del Settore e sarà valida fino a cessata esigenza, comunicata dallo stesso Responsabile/Referente.

