



INTESA SANPAOLO
GROUP SERVICES

Incontro con le Organizzazioni Sindacali

Orari di lavoro

Milano, 23 settembre 2014



Orari ISGS – Direzione Centrale Operations

Settore	Piazza	Suddivisione totale risorse nucleo		Numero AP da impiegare	Fascia oraria da coprire	Indennità	Tipologia di orario	Motivazione esigenza di copertura oraria
		AP	QD					
Settlement OTC	Assago	18	13	2	fino alle 18.15 (9.45 - 18.15)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Estensione servizio alla clientela
				1	fino alle 18.45 (10.15 - 18.45)	€ 3,68/giorno	Extra standard 1 ora di intervallo	Estensione servizio alla clientela
Customer Care - SOC	Torino	21	1	5	fino alle 17.45 (9.15 - 17.45)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza Gestori e supporto operativo per cut off mercato
Portafoglio e Contabilità		21	1	1	fino alle 17.45 (9.15 - 17.45)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Cut off mercato, urgenze clientela e Gestori
Desk Operations		21	1	1	fino alle 17.45 (9.15 - 17.45)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Cut off mercato e urgenze clientela
Flussi Remote Banking		25	1	2	fino alle 17.45 (9.15 - 17.45)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Cut off mercato e urgenze clientela
Esteri transazionale	Assago	22	8	2	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Incassi e pagamenti da lavorare post ore 17
Esteri specialistico		26	8	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Esteri specialistico	Bologna	13	6	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Esteri transazionale		9	3	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Incassi e pagamenti da lavorare post ore 17
Esteri specialistico	Como	14	8	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Esteri specialistico	Firenze	6	4	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Esteri specialistico	Mestre	24	8	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Torino Esteri specialistico	Torino	12	4	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Client services	Parma	7	1	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza clientela legata ai cut off di mercato
Customer Care	Parma	20	4	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza clientela legata ai cut off di mercato
Desk Operations		8	3	1	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Cut off mercato, urgenze clientela e Gestori
EMBARGHI	Parma	7	1	2	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Monitoraggio code
Investigation Client Support		6	5	2	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Assistenza/consulenza alla clientela per pratiche urgenti
Cross Border PR		9	2	2	fino alle 18.00 (9.30 - 18.00)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Cut off regolamenti , urgenze e assistenza Gestori e Tesoreria
Pagamenti SEPA		5	1	2	fino alle 17.30 (9.00 - 17.30)	no	Extra standard 1 ora di intervallo	Monitoraggio regolamento e piattaforma SEPA

Nuova proposta turni

L'attuale pianificazione oraria della Contact Unit è composta da **nove turni da 7 ore e 12 minuti (per Bologna 7 ore e 30 minuti)** ai quali si aggiungono **diversi orari part time**.

Si prevede l'inserimento di due nuovi turni, in aggiunta a quelli già esistenti, che permetteranno una migliore pianificazione delle risorse in base alle attività telefoniche svolte dalla Contact Unit.

Nuovi Turni Contact Unit

