



UBISS - Direzione Assistenza Clienti - Orari di servizio

Comunicazione alle OO.SS

24 Ottobre 2013



1

Sommario

- Assistenza clienti UBIS – attuale articolazione di orario
- Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario

Assistenza clienti UBIS – attuale articolazione di orario

Attualmente la Direzione Assistenza Clienti osserva i seguenti orari:

Poli	Orario di apertura
Brescia, Milano Varese e Cosenza	Lun-Ven dalle ore 8 alle ore 21 * Sabato dalle ore 9 alle ore 15 *

* Gli orari dei poli di VA e CS sono in corso di allineamento

Ad oggi l'attività degli operatori telefonici su tutti i poli riguarda il traffico telefonico sia inbound che outbound.

Sommario

- Assistenza clienti UBIS – attuale articolazione di orario

- Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario

Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario (1 di 6)

Nell'ottica di un miglioramento della posizione di UBI Banca come "Banca di Qualità" è stato previsto di fornire ai nostri Clienti un servizio di Banca disponibile 24 ore su 24, incrementando il livello di servizio dell'unità Assistenza Clienti, estendendo l'attuale gamma di servizi con operatore, con decorrenza entro il 1° gennaio 2014.

Considerata l'esigenza espressa dalla clientela di un ampliamento degli orari del servizio e quindi la necessità di intensificare l'attività nelle fasce orarie serali/festive, si intende attuare la seguente nuova articolazione di orario, che riguarderà tutti i poli:

LUNEDI' – VENERDI'

dalle ore 8 alle ore 23

SABATO

dalle ore 9 alle ore 20

DOMENICA

dalle ore 8 alle ore 14

L'attività degli operatori telefonici su tutti i poli (ad oggi 108 risorse di cui 90 effettueranno orari a rotazione) riguarderà, a tendere, solo il traffico telefonico inbound.

Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario (2 di 6)

Dinamica e composizione orari a rotazione – Tutti i Team

	Or.Rotaz.A 7H,24M x 5 8 - 16,24	Or.Rotaz.B 7H,24M x 5 8,30 - 16,54	Or.Rotaz.C 6/6 (Mar-Dom) Mar.Sab. 9-15 Dom. 8-14	Or.Rotaz.D 7H,24M x 5 9 - 17,24	Or.Rotaz.E 7H,24M x 5 9,30 - 17,54	Or.Rotaz.F 7H,24M x 5 10,30 - 18,54	Or.Rotaz.G 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven. 12-18 Sab. 9-15	Or.Rotaz.H 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.15-21 Sab. 14-20	Or.Rotaz.I 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.17-23 Sab. 14-20
SETTIMANA 1	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA
SETTIMANA 2	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS
SETTIMANA 3	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA
SETTIMANA 4	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS
SETTIMANA 5	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS
SETTIMANA 6	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA
SETTIMANA 7	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS
SETTIMANA 8	GR8 6 CS-4 BS	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS
SETTIMANA 9	GR9 5 CS-5 VA	GR1 5 MI-5 BS	GR2 5 MI-5 VA	GR3 5 MI-5 CS	GR4 5 MI-5 BS	GR5 5 MI-5 VA	GR6 4 MI-6 CS	GR7 5 MI-5 CS	GR8 6 CS-4 BS
ecc. ecc.									

Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario (3 di 6)

Dinamica e composizione orari a rotazione – Team di Brescia

	Or.Rotaz.A 7H,24M x 5 8 - 16,24	Or.Rotaz.B 7H,24M x 5 8,30 - 16,54	Or.Rotaz.C 6/6 (Mar-Dom) Mar.Sab. 9-15 Dom. 8-14	Or.Rotaz.D 7H,24M x 5 9 - 17,24	Or.Rotaz.E 7H,24M x 5 9,30 - 17,54	Or.Rotaz.F 7H,24M x 5 10,30 - 18,54	Or.Rotaz.G 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven. 12-18 Sab. 9-15	Or.Rotaz.H 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.15-21 Sab. 14-20	Or.Rotaz.I 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.17-23 Sab. 14-20
SETTIMANA 1	GR1 5 BS			GR4 5 BS				GR8 4 BS	
SETTIMANA 2			GR4 5 BS				GR8 4 BS		GR1 5 BS
SETTIMANA 3		GR4 5 BS				GR8 4 BS		GR1 5 BS	
SETTIMANA 4	GR4 5 BS				GR8 4 BS		GR1 5 BS		
SETTIMANA 5				GR8 4 BS		GR1 5 BS			GR4 5 BS
SETTIMANA 6			GR8 4 BS		GR1 5 BS			GR4 5 BS	
SETTIMANA 7		GR8 4 BS		GR1 5 BS			GR4 5 BS		
SETTIMANA 8	GR8 4 BS		GR1 5 BS			GR4 5 BS			
SETTIMANA 9		GR1 5 BS			GR4 5 BS				GR8 4 BS
ecc. ecc.									

Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario (4 di 6)

Dinamica e composizione orari a rotazione – Team di Cosenza

	Or.Rotaz.A 7H,24M x 5 8 - 16,24	Or.Rotaz.B 7H,24M x 5 8,30 - 16,54	Or.Rotaz.C 6/6 (Mar-Dom) Mar.Sab. 9-15 Dom. 8-14	Or.Rotaz.D 7H,24M x 5 9 - 17,24	Or.Rotaz.E 7H,24M x 5 9,30 - 17,54	Or.Rotaz.F 7H,24M x 5 10,30 - 18,54	Or.Rotaz.G 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven. 12-18 Sab. 9-15	Or.Rotaz.H 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.15-21 Sab. 14-20	Or.Rotaz.I 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.17-23 Sab. 14-20
SETTIMANA 1			GR3 5 CS			GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS
SETTIMANA 2		GR3 5 CS			GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS	
SETTIMANA 3	GR3 5 CS			GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS		
SETTIMANA 4			GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS			GR3 5 CS
SETTIMANA 5		GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS			GR3 5 CS	
SETTIMANA 6	GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS			GR3 5 CS		
SETTIMANA 7	GR7 5 CS	GR8 6 CS	GR9 5 CS			GR3 5 CS			GR6 6 CS
SETTIMANA 8	GR8 6 CS	GR9 5 CS			GR3 5 CS			GR6 6 CS	GR7 5 CS
SETTIMANA 9	GR9 5 CS			GR3 5 CS			GR6 6 CS	GR7 5 CS	GR8 6 CS
ecc. ecc.									

Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario (5 di 6)

Dinamica e composizione orari a rotazione – Team di Milano

	Or.Rotaz.A 7H,24M x 5 8 - 16,24	Or.Rotaz.B 7H,24M x 5 8,30 - 16,54	Or.Rotaz.C 6/6 (Mar-Dom) Mar.Sab. 9-15 Dom. 8-14	Or.Rotaz.D 7H,24M x 5 9 - 17,24	Or.Rotaz.E 7H,24M x 5 9,30 - 17,54	Or.Rotaz.F 7H,24M x 5 10,30 - 18,54	Or.Rotaz.G 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven. 12-18 Sab. 9-15	Or.Rotaz.H 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.15-21 Sab. 14-20	Or.Rotaz.I 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.17-23 Sab. 14-20
SETTIMANA 1	GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI		
SETTIMANA 2	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI			GR1 5 MI
SETTIMANA 3	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI			GR1 5 MI	GR2 5 MI
SETTIMANA 4	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI			GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI
SETTIMANA 5	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI			GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI
SETTIMANA 6	GR6 4 MI	GR7 5 MI			GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI
SETTIMANA 7	GR7 5 MI			GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI
SETTIMANA 8			GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI
SETTIMANA 9		GR1 5 MI	GR2 5 MI	GR3 5 MI	GR4 5 MI	GR5 5 MI	GR6 4 MI	GR7 5 MI	
ecc. ecc.									

Assistenza clienti UBIS – nuova articolazione di orario (6 di 6)

Dinamica e composizione orari a rotazione – Team di Varese

	Or.Rotaz.A 7H,24M x 5 8 - 16,24	Or.Rotaz.B 7H,24M x 5 8,30 - 16,54	Or.Rotaz.C 6/6 (Mar-Dom) Mar.Sab. 9-15 Dom. 8-14	Or.Rotaz.D 7H,24M x 5 9 - 17,24	Or.Rotaz.E 7H,24M x 5 9,30 - 17,54	Or.Rotaz.F 7H,24M x 5 10,30 - 18,54	Or.Rotaz.G 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven. 12-18 Sab. 9-15	Or.Rotaz.H 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.15-21 Sab. 14-20	Or.Rotaz.I 6x6 (Lun-Sab) Lun.Ven.17-23 Sab. 14-20
SETTIMANA 1		GR2 5 VA			GR5 5 VA				GR9 5 VA
SETTIMANA 2	GR2 5 VA			GR5 5 VA				GR9 5 VA	
SETTIMANA 3			GR5 5 VA				GR9 5 VA		GR2 5 VA
SETTIMANA 4		GR5 5 VA				GR9 5 VA		GR2 5 VA	
SETTIMANA 5	GR5 5 VA				GR9 5 VA		GR2 5 VA		
SETTIMANA 6				GR9 5 VA		GR2 5 VA			GR5 5 VA
SETTIMANA 7			GR9 5 VA		GR2 5 VA			GR5 5 VA	
SETTIMANA 8		GR9 5 VA		GR2 5 VA			GR5 5 VA		
SETTIMANA 9	GR9 5 VA		GR2 5 VA			GR5 5 VA			
ecc. ecc.									