

ALLEGATO ALL'ACCORDO DEL 24/11/2020
"OMOGENIZZAZIONE ORARIO DI LAVORO" DI ALFA.

PREMESSA

1. L'allegato si riferisce alla variazione di orario delle aree riconducibili alla Direzione "Gestione Clienti" a fronte dell'internalizzazione del servizio di Call Center;
2. Il presente allegato è da considerarsi attivato in fase sperimentale;
3. Sarà oggetto di verifica periodica con RSU;
4. Sarà prevista formazione adeguata al ruolo ricoperto e corretto affiancamento;
5. Avrà validità a far data dal 28/03/2022;
6. Il personale che dovrà spostarsi in eventuali sedi esterne avrà a disposizione l'auto aziendale.

Apertura sportello

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
08:30-16:30	08:30-16:30	08:30-16:30	08:30-16:30	08:30 -16:30	08:30 -12:30

Call center – servizio telefonico

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
08:00 -18:00	08:00 -18:00	08:00-18.00	08:00 -18:00	08:00 -18:00	08:30 -12:30

ORARIO

	ingresso	pausa	uscita	note
Orario 1 (lun-ven) CC	8:00	12:00-13:00	16:42	Elasticità di ingresso 10 minuti dalle 7:50 alle ore 8:00, recuperabile in uscita
Orario 2 (lun-ven) CC	9.18	13:18-14:18	18:00	Elasticità in ingresso in ingresso 10 minuti dalle 9:18 alle 9:28, recuperabile in uscita
Orario sportello	8:00	12:00-14:30 (flessibile) se serve copertura sportello anche da back office	16:42	Elasticità in ingresso di 15 minuti recuperabile in uscita
Sabato	8:30	12:30		A rotazione fra gli addetti CC/sportelli orario rigido
Venerdì sett succ. Per chi ha fatto il sabato	8:00	11.42		Recupero di 4,00 h ore lavorate il sabato precedente - orario rigido
Back office	8:00	12:00 – 14.30	16:42	Elasticità in ingresso dalle 8:00 alle 9:30. Pausa 1 ora fissa negli orari indicati

Dettagli informativi:

ALFA S.r.l. Società a responsabilità limitata | Via Carrobbio, 3 - 21100 VARESE

Tel: +39 0331 226.766 | Fax: 0331 226.707 | info@alfavarese.it | pec@pec.alfavarese.it | www.alfavarese.it

Reg. Imprese Cod. Fisc. P. IVA 03481930125 | REA Varese n. 355073 | Capitale Sociale i.v. € 121.290,08

- Alle turnazioni corrispondenti all'Orario 1 e 2 verranno adibite almeno 4 risorse per ogni orario di ingresso;
- Le persone in attività di Back Office avranno un'elasticità in entrata di 1 ora e trenta e l'orario 8:00-16:42, recupero solo in uscita;
- La fruizione della pausa pranzo per il Back office è di un'ora fissa da utilizzarsi nella fascia oraria tra le 12:00 e le 14:30. Durante la fascia oraria della pausa pranzo dovrà essere garantita la presenza contemporanea di almeno 8 persone;
- Le attività di sportello prevederanno la presenza di almeno 2 addetti ed una risorsa di supporto del Customer Care.

Presenza nelle giornate semifestive e nella settimana di Ferragosto

Se il 24 o il 31 dicembre cadono di sabato, il pomeriggio del venerdì precedente è lavorativo, il sabato no.
Venerdì di Pasqua: il pomeriggio del venerdì è lavorativo, il sabato no.

Al personale chiamato a garantire il servizio per l'intera giornata, nei pomeriggi dei suddetti giorni semifestivi verrà riconosciuta la maggiorazione quale lavoro festivo per le ore prestate nel pomeriggio.

In caso di chiusure aziendali non verrà sospesa l'attività di sportello e si seguirà il normale orario.

Resta fermo il recupero delle semifestività non godute entro i 3 mesi successivi attraverso la pianificazione delle ferie.

Nelle suddette giornate è prevista al pomeriggio la presenza di almeno 4 persone e 1 supervisore per le attività di call center e sportello.

Se il 24 o il 31 Dicembre cadono da lunedì a venerdì, il servizio Customer Care dovrà essere garantito fino alle ore 12:00 solo nel caso in cui sia prevista la chiusura aziendale. In questi giorni l'articolazione prevista dell'orario del Front Office sarà:

8:00-12:00 (orario rigido)

Nella settimana di Ferragosto il servizio Customer Care verrà garantito dalle 8:00 alle 16:42.

Sabato

La copertura viene garantita dalle ore 8:30 – 12:30 attraverso la rotazione delle risorse occupate nei servizi Customer Care e Sportelli.

Quindi saranno coinvolti 4 addetti: 2 Customer Care, 1 Sportello ed un Supervisor.

Le prestazioni oltre l'orario di lavoro (sabato) verranno compensate con altrettante ore di riposo da effettuarsi il venerdì pomeriggio della settimana successiva ed il pagamento delle sole maggiorazioni della retribuzione oraria.

Per la giornata di venerdì di recupero del sabato precedente viene comunque conteggiato il ticket. Per il sabato lavorato, non viene riconosciuto il ticket.

La pianificazione avrà cadenza mensile.

Supervisor

Le figure dei supervisori verranno impiegate in modo trasversale sulle varie attività del servizio clienti. L'orario sarà quello già previsto per il call center, con il recupero del sabato il venerdì successivo.

I supervisori si alterneranno per poter garantire la presenza tra le ore 8:00 e le ore 18:00.

Le figure dei supervisori garantiranno la presenza nella giornata di sabato negli orari previsti.

Letto, confermato e sottoscritto:

Per Alfa Srl
Dott. Luca Lolaico - Direttore HR

OOSS ed RSU

FIRME APPOSTE SULL'ORIGINALE