



TLScontact

A Teleperformance Company

Prospetto riassuntivo servizi effettuati

Giugno 2018 – Maggio 2019

SOMMARIO

1	Numero complessivo di visti trattati dal concessionario:	2
2	Numero complessivo di visti trattati dal concessionario divisi per categoria :	2
3	Numero complessivo di dipendenti impiegati dal concessionario:	2
4	Numero di centri servizi (VAC) attivi e luoghi in cui sono situati, comprensivi di indirizzo preciso, nonché dimensioni in metri quadri per ciascun centro servizi :.....	2
5	Per ciascun centro servizi, numero di visti trattati (con ulteriore suddivisione per categoria di visti) e numero di addetti divisi per categoria di mansioni:.....	3
6	Ammontare della “service fee”:	4
7	Lista dei servizi aggiuntivi offerti nei centri servizi del Paese, specificando per ciascuno il prezzo richiesto o l’eventuale gratuità :	4

1 Numero complessivo di visti trattati dal concessionario:

Totale : 20182

2 Numero complessivo di visti trattati dal concessionario divisi per categoria :

a) Corto soggiorno (visti di tipo C): 19801

b) Lungo soggiorno (visti di tipo D): 381

3 Numero complessivo di dipendenti impiegati dal concessionario:

Centro	Algeri	Adrar	Annaba	Constantine	Oran	Total
Direttrice generale	1					1
Operazione manager	1					1
Sopporto informatico	1					1
Qualita manager	1					1
Operazione	10	1	2	5	2	20
Team Leader	1		1	1	1	4
Call center	8					8
Dispatch Welcome	1	0	1	1	1	4
Risorse umane	1		1	1	1	4
Contabilita	3		1		1	5
IT	1					1
Amministratozione	2		1	1	1	5
Autista	1	0	1	0	1	3
Security & Compliance Analyst	1					1
Restituzione passaporti	2		1	1	1	5
Totale						64

4 Numero di centri servizi (VAC) attivi e luoghi in cui sono situati, comprensivi di indirizzo preciso, nonché dimensioni in metri quadri per ciascun centro servizi :

a) **Algeri : VAC**

Indirizzo : Butte Des Deux Bassins Oued Romane El Achour Alger (residence sahraoui)

Dimensioni: 6000 m²

b) **Oran : VAC**

Indirizzo : Résidence Les Aurès immeuble E n°1.1 USTO Les Pyramides Bir El Djir Oran

Dimensioni: 2793 m²

c) Constantine : VAC

Indirizzo : Quartier Saada n°1 Sidi Mabrouk supérieur Constantine

Dimensioni: 1800 m²

d) Annaba : VAC

Indirizzo : Lotissement Gassiou 04, Villa n°10, Annaba

Dimensioni: 1600 m²

e) Adrar : TEL

Indirizzo : Complexe Touristique Mraguen, BP 311, 01000, Adrar

Dimensioni: 30 m²

5 Per ciascun centro servizi, numero di visti trattati (con ulteriore suddivisione per categoria di visti) e numero di addetti divisi per categoria di mansioni:

		Adrar		Algeri		Annaba		Constantine		Oran	
		Corto soggiorno	Lungo soggiorno	Corto soggiorno	Lungo soggiorno	Corto soggiorno	Lungo soggiorno	Corto soggiorno	Lungo soggiorno	Corto soggiorno	Lungo soggiorno
2018	Giugno	12	0	1306	12	179	13	440	8	219	3
	Luglio	16	0	1079	12	256	9	366	8	265	14
	Agosto	26	0	757	7	198	2	271	10	230	11
	Settembre	10	0	866	15	225	6	352	9	294	6
	Ottobre	22	0	725	9	283	0	438	3	375	2
	Novembre	28	0	650	17	241	10	342	8	274	3
	Dicembre	16	0	618	14	208	7	406	6	291	5
2019	Gennaio	11	0	707	16	175	1	352	8	289	5
	Febbraio	11	0	689	8	141	8	332	11	279	2
	Marzo	8	0	747	12	158	5	258	2	275	8
	Aprile	11	0	794	12	130	1	275	5	247	8
	Maggio	25	0	918	27	138	9	279	2	268	2
Totale		196	0	9856	161	2332	71	4111	80	3306	69

Categoria di mansioni	Numero di agenti				
	Adrar	Algeri	Annaba	Constantine	Oran
Ricevimento	1	1	1	1	1
Documentazione		4	2	2	2
Biometria		2	1	1	1
Cassa		2	1	1	1
Restituzione passaporti		1	1	1	1

6 Ammontare della “service fee”:

- a) Alger : 1842 DZD
- b) Oran : 2334 DZD
- c) Constantine : 2334 DZD
- d) Annaba : 2334 DZD
- e) Adrar : 2334 DZD

7 Lista dei servizi aggiuntivi offerti nei centri servizi del Paese, specificando per ciascuno il prezzo richiesto o l’eventuale gratuità :

Città	Servizi aggiuntivi	Prezzo
Algeri Oran Constantine Annaba	Salone Premium	1900 DZD
	Salone premium per persone a mobilita ridotta	Gratis
	Restituzione passaporti con posta espressa	1200 DZD
	8 Foto	500 DZD
	3 Fotocopie gratis	Gratis
	Fotocopie	20 DZD
	Assistenza al riempimento del formulario	350 DZD
	Seguire la mia applicazione	150 DZD
	Completare la documentazione	300 DZD
	Notifiche sms	200 DZD
Adrar	Restituzione passaporti con posta espressa	1200 DZD
	8 Foto	500 DZD
	3 Fotocopie gratis	Gratis
	Fotocopie	20 DZD
	Assistenza al riempimento del formulario	350 DZD
	Seguire la mia applicazione	150 DZD
	Completare la documentazione	300 DZD
	Notifiche sms	200 DZD



Full Control



Full Transparency



Full Security



Full Scalability