



# Étude de cas Lotto Berlin



# Plus qu'un juste pari.

## Un système de casiers électroniques assure une distribution efficace du courrier.

### Introduction- Notre client:

La German Class Lottery Berlin est dédiée à la conduite de loteries et de jeux de hasard pour le compte de l'État de Berlin. Environ 170 employés s'engagent pour le bon fonctionnement des opérations de jeu, toujours dans le but de prévenir la dépendance au jeu. Afin de traiter les près de 18,9 millions de commandes de jeux passées en un an seulement, Lotto Berlin utilise des technologies modernes dans tous les domaines.

4

Étage

170

Salariés

90%

Gain de temps

### Le défi:

Avec ses nombreuses commandes et ses nombreux employés, le bureau berlinois de 4 étages dépend d'un vaste système de courrier interne. Afin de l'adapter aux technologies modernes de l'exploitation, il devait être complété par un système de distribution contemporain.

Dans le passé, les messagers et les porteurs devaient se déplacer d'un étage à l'autre deux fois par jour avec des chariots désignés et y distribuer le courrier à la main. Pour chacun des nombreux départements, des paniers étaient disponibles dans la zone d'entrée, dans laquelle étaient stockés le courrier entrant et sortant, séparés uniquement par des dossiers de couleurs différentes.

Ce système était lourd et prenait beaucoup de temps, notamment en raison des nombreux couloirs et étages du bâtiment. En conséquence, une solution a été recherchée qui soulagerait le service de courrier et de porteur.



## Notre solution :

Un système de casiers électroniques a pu soulager efficacement les flux de travail de Lotto Berlin.

Le principe de base de la distribution du courrier est toujours le même : Le courrier entrant et sortant est séparé par des dossiers de couleurs différentes. Cependant, au lieu des paniers dans la zone d'entrée de chaque département, chaque zone a maintenant reçu son propre casier électronique dans le système de compartiments. Le courrier est collecté de manière centralisée dans ce casier et ramassé par le personnel de chaque département.

Le système soulage ainsi le service de messagerie et de portier en particulier, qui n'a plus à faire de longues visites du bureau.



1

Les employés vont au système à casiers par eux-mêmes au lieu d'attendre le service de livraison de courrier.



2

Après s'être authentifiés auprès du système, ils ouvrent leur casier assigné et reçoivent le courrier entrant.



3

Le courrier sortant est maintenant remis directement aux gardiens à côté du système de casier.



4

Ils reçoivent le courrier, le trient aux services appropriés et le placent dans le casier approprié.

# Plus qu'un juste pari.

## Un système de casier électronique assure une distribution efficace du courrier.

### Le résultat:

Le système à casiers a permis d'optimiser de manière précise les processus de distribution du courrier. Les « salles de courrier » individuelles dans la zone d'entrée des différents départements ont été supprimées. Puisque les employés collectent maintenant le courrier individuellement, ils sont beaucoup plus flexibles dans leurs méthodes de travail et peuvent accéder au courrier urgent à tout moment.

Le service de messagerie et de portier est énormément soulagé par l'administration centrale: selon les estimations de Marcel Beyer du département des ressources humaines, il y a un gain de temps quotidien de 90 à 95% par allée. Ce temps gagné peut maintenant être investi dans d'autres tâches.

„ Nous voulions essayer d'être un peu plus moderne, plus contemporain sur la situation. Avec l'armoire à casiers, nous sommes à nouveau à jour. ”

Marcel Beyer  
Ressources



L'ancien...



... et un nouveau système de distribution du courrier.