

AC

Zajištění provozu IT restaurací a zavedení samoobslužných kiosků v restauracích McDonald's

PROFIL ZÁKAZNÍKA

McDonald's je společnost provozující jeden z největších světových řetězců rychlého občerstvení od roku 1940. Se silně vybudovanou a lehce rozpoznatelnou značkou dvou zlatých oblouků, je symbolem obchodního úspěchu. V ČR se stala největším provozovatelem restaurací rychlého občerstvení od otevření v roce 1992 první restaurace v Praze.



OBDOBÍ REALIZACE

2016 - 2020

Výchozí situace

McDonald's znamená pro zákazníka neviditelné dokonale promyšlené procesy. Každý úkon je vedený snahou, aby byl zákazník co nejlépe a nejrychleji odbaven. A tyto procesy chtěl povýšit tak, aby byly zapojeny technologie v procesu obsluhy zákazníka. McDonald's zamýšlel své pobočky změnit a upravit v ČR přibližně sedm let poté, kdy v pařížské provozovně zavedl samoobslužné kiosky. Model se osvědčil, proto český McDonald's hledal vhodného partnera tohoto projektu.

Cíle projektu

Hlavním cílem bylo zvýšit maximální komfort zákazníka a nahradit tradiční pokladny samoobslužným způsobem prodeje. Vedlejším cílem byla minimalizace možných negativních vlivů lidského faktoru. Veškeré změny se musely odehrávat za plného provozu a s minimální chybovostí. Ambicí McDonald's bylo, být trendsetterem a mezi prvními ve svém oboru využít možnosti nových dostupných IT technologií pro zrychlení a zlepšení obsluhy zákazníka, zvýšení rozsahu a kvality nabídky, zrychlení a zlepšení přípravy pokrmů a umožnění platby moderními způsoby.



PŘÍNOSY

- Rozšíření nabídky přizpůsobené individuálním preferencím zákazníka
- Zvýšení tržeb
- Snížení počtu tradičních pokladen
- Snížení potřebného počtu lidí na obsluhu pokladen
- Přejít od hotovosti k bezhotovostním platbám
- Sledovatelnost a měřitelnost objednávkového a platebního procesu
- Menší prostor pro lidské chyby
- Zvýšení bezpečnosti

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

HME

Radius Networks

NCR

Wincor-Nixdorf

Panasonic

Dell

Cisco Meraki

Samsung

MS Windows

VMWare

Popis řešení

McDonald's s úspěchem uplatňuje celosvětovou procesní a technologickou standardizaci. To se promítá mj. i do IT prostředí restaurací. Před několika lety se McDonald's rozhodl celosvětově zásadním způsobem zvýšit zapojení IT do prodejních procesů a stejně tak i do procesu přípravy pokrmů a dalších objednávek. Děje se tak v rámci tzv. SPA konceptu restaurace, která zahrnuje komplexní redesign restaurace, procesů obsluhy, přípravy objednávek a obsluhy zákazníka.

Ve staré koncepci zákazník objednával výhradně na základě přečtení vyvěšené nabídky a možnosti individuálních úprav byly poměrně omezené. V SPA restauraci je, vyjma ověřených hitů na vývěsce, hojně využívána možnost objednání prostřednictvím samoobslužných kiosků, kde si nejen v klidu a pohodě vybere a do detailů naspecifikuje detaily své objednávky, ale rovnou i vyzvedne identifikační stojánek své objednávky, zaplatí a posadí se ke stolu, kam je mu objednávka doručena.

Je podporována i zpětná kompatibilita, kdy má zákazník možnost postupovat tak, jak byl po řadu let zvyklý, a to vybrat si z vývěsky, zaplatit hotově u pokladny a vyzvednout si objednávku ve výdejní sekci. I sem však pronikají IT technologie - např. tradiční nabídkové postery nahrazují LCD displeje s řízeným obsahem a ve výdejní zóně je zákazník na monitoru informován o přípravě a výdeji své objednávky.

Koncepce SPA je architektonicky, vývojově a technologicky (z hlediska zvolených výrobců a finální podoby jejich produktů, zapojených do řešení) plně v režii McDonald's.

AUTOCONT, jakožto vybraný partner pro instalaci a provozní podporu, dostal plnou podporu zejména ve smyslu uzavírání vztahů s výrobcí a intenzivní podporu při transferu know-how. Na AUTOCONTu bylo nastavení procesního fungování s řadou výrobců, z nichž někteří dosud nebyli v ČR zastoupeni z hlediska obchodních procesů, logistiky, záručního i pozáručního servisu a kompetenční podpory. AUTOCONT dokázal rychle sestavit odpovídající týmy a projektově uřídit kompletní reinstalaci IT na zhruba stovce restaurací ve velmi intenzivním harmonogramu.

Posledním z úkolů AUTOCONTu bylo nastavit fungující procesy přímé technické podpory pro restaurace, proaktivní opatření jak organizační, tak technická a nastavit vztahy s výrobcí s jediným společným zásadním cílem - minimalizovat omezení či výpadky provozu restaurací, protože to znamená jediné a velmi, velmi nežádoucí - přijít o tržby.

Řešení se nadále vyvíjí směrem k vyšší kapacitě, stabilitě a spolehlivosti, kde AUTOCONT přispívá svým penzmem zkušeností z oblasti IT a samozřejmě se také rozšiřuje o nové technologické prvky, například RF lokalizace zákazníka pro doručení objednávky obsluhou a další, kde naopak AUTOCONT plní roli výhradně servisního partnera a je z hlediska know-how plně pokrýván ze strany McDonald's a výrobců odpovídajících technologií.

