



McDonald's Projekt 'Experience of the Future'

Erbrachte Dienstleistungen



Das Projekt

Was war das Problem?

Im Rahmen seiner Strategie zur Verbesserung des Kundenerlebnisses entwickelte McDonald's sein Konzept "Experience of the Future", das im gesamten britischen Markt umgesetzt werden sollte. Dazu gehörte eine komplette Änderung der Betriebsplattform, um die Verlagerung vom Schalterdienst zu einzelnen/zwei Abholstellen zu erleichtern.

Was wir unternommen haben

Seit seiner Konzeption hat sich das Projekt Experience of the Future (EotF) von einem anfänglichen Schwerpunkt auf der Rationalisierung von Küchenabläufen zu einer umfassenden technologischen Generalüberholung entwickelt. Es wuchs und entwickelte sich weiter, und das Projekt umfasst nun die Installation digitaler Menütafeln und anderer digitaler Medien, Kioske für Selbstbestellungen, sichere Tablet-Hüllen für Samsung-Tablets sowie Aircharge-Ladestationen, eine komplette Back-of-House Server-Migration an allen Standorten und eine vollständige Aufrüstung der Drive-Through-Call-Order-Displays (COD).

Aufgrund unseres anfänglichen Erfolges wurde das Tempo der Projekteinführung erhöht. Unser McDonald's Projektteam ist exponentiell gewachsen, zusätzlich zu unserem Außendienstteam, das unsere Ingenieure, Ladenbauer und Kabelverleger umfasst und jetzt über 50 Mitarbeiter zählt. Mit einem Team dieser Größe und dem enormen Niveau an Wissen und Fachkenntnissen war Celestra in der Lage, das erhöhte Tempo und die Anzahl der von McDonald's eingeführten Technologien zu bewältigen.

Wie hat McDonald's davon profitiert?

All diese Veränderungen haben das QSR-Erlebnis revolutioniert, und die Kunden von McDonald's können jetzt einen schnelleren Service durch Kioske und verbesserte Drive-Throughs erleben, was die Bestellung erleichtert und bedeutet, dass mehr Kundenbestellungen entgegengenommen werden können.

Mit Tablets und digitalen Spielgeräten können die Kinder unterhalten werden, während sie bei McDonald's essen, während die Eltern ihre Handys aufladen und die neuesten Nachrichten lesen können - ein großartiges, umfassendes Familienerlebnis. All diese Verbesserungen führen dazu, dass die Verbraucher eher bereit sind, mehr Geld auszugeben und die Filiale wieder zu besuchen, da sie wissen, dass sie einen effizienten Service erhalten.

Warum McDonald's sich für Celestra entschieden hat

McDonald's brauchte einen Partner, der einen umfassenden Managed Service koordinieren konnte. Vom Projektteam, das mit McDonald's und den Standorten direkt kommuniziert, um die Installationspläne zu organisieren, über die Logistik-Abteilung, die sicherstellt, dass alle verarbeiteten Geräte im Konfigurationszentrum an die richtigen Standorte geschickt werden, bis hin zum Supportzentrum, das die Wartung verwaltet.

Wir haben unsere Abteilungen so aufgebaut, dass sie sich gegenseitig ergänzen. Das EotF-Projekt ist ein wahres Spiegelbild der Arbeitsweise und des Erfolgs von Celestra.



McDonald's Projekt 'Experience of the Future'

Die Technologie

Digitale Medien

Mit der Einführung digitaler Medien hat sich die Art und Weise, wie McDonald's seine Angebote an die Kunden kommuniziert, völlig verändert. Dazu gehören digitale Menütafeln, die Werbeaktionen in Echtzeit mit visuellen Grafiken und Benachrichtigungen für Kunden über bestimmte Menüoptionen ermöglichen. Für Celestra umfasste dies standortspezifische Installationen und Verkabelungsinfrastrukturen, da jede Zusammenstellung für den jeweiligen Standort maßgeschneidert war.



Autorestaurant

The final element for McDonald's is their drive thru capabilities. To further enhance and standardise the technology, new Call Order Display (COD) units were installed in their drive thru lanes, which were configured in the Celestra Configuration Centre. For

installation, the CODs were sent directly to site for an overnight installation by the Field Team. Depending on the site specifications, sites could have either one or two CODs. Each were installed with audio visual as well as data and power cabling.



Autorestaurant

Küchenmanagement-System

Einer der wichtigsten Bereiche, in denen McDonald's den Betrieb verbessern wollte, waren die Küchen. Um dies zu unterstützen, wurde ein aktualisiertes Küchenvideo-System entwickelt, das speziell auf McDonald's zugeschnitten ist. Mit einer Anordnung von 22 Zoll-Bildschirmen an verschiedenen Stellen in den Küchen, die vollständig verkabelt und vom engagierten Celestra-Außendienstteam montiert wurden, können die McDonald's-Mitarbeiter ihre Back-of-House-Aktivitäten rationalisieren.

Kioske

Selbstbestellungskioske wurden in den Hauptrestaurants als Verkaufsstelle eingeführt.

Für Celestra bedeutete dies, dass jeder Kiosk im Celestra-Konfigurationszentrum konfiguriert und direkt an den jeweiligen Standort geschickt wurde. Sobald das Team vor Ort war, konnte es die entsprechenden Kabel verlegen, die Konfiguration live vor Ort abschließen und die Installation beenden. Diese Installation wurde oft über Nacht durchgeführt, um Störungen für McDonald's Kunden zu vermeiden und wichtige Tests zu ermöglichen, bevor der Standort in Betrieb ging.



Aircharge

Aircharge wurde als die am besten geeignete Lösung für das kabellose Laden mit seinen zusätzlichen kabelgebundenen Optionen ausgewählt. Die Installation umfasst die Verkabelung, den Ladenbau und umfangreiche Tests, um sicherzustellen, dass jedes Ladepad funktioniert.

Tablets

Dank der fachmännischen Installation von Samsung-Tablets in sicheren Tablet-Hüllen können die Kunden von McDonald's jetzt Spiele spielen und sich über das aktuelle Geschehen informieren, während sie einen Burger genießen. Darüber hinaus sah McDonald's die Notwendigkeit, seinen Kunden die Möglichkeit zu geben, ihre mobilen Geräte aufzuladen.



Support

Angesichts des öffentlichen Umfelds und der langen Öffnungszeiten von McDonald's ist es unglaublich wichtig, dass die Technologien online und in gutem Zustand bleiben. Daher bieten wir McDonald's einen Wartungsservice an, der sicherstellt, dass alle Installationen kontinuierlich überwacht werden und der Support für die digitalen Medien und Tablets gewährleistet ist.



Tablets

Server

Im Laufe der Entwicklung von EotF wurden die Server an den Standorten vollständig migriert. Damit sollten die Fähigkeiten des Servers verbessert werden, um die neuen Küchenvideosysteme und digitalen Medien zu erleichtern. Die Servermigration verbesserte auch die Ausfallsicherheit, indem zwei Server pro Standort eingesetzt wurden und die Verbindung zum globalen McDonald's-Netzwerk gewährleistet wurde. Die Installation vor Ort wurde von engagierten Technikern unterstützt, die in der Lage waren, die Systeme aus der Ferne zu konfigurieren und einzurichten, ohne den Betrieb zu stören.

