



Uso de Tablet no drive-thru diminui filas e agiliza o atendimento nos restaurantes McDonald's

EQUIPAMENTO COM FUNCIONALIDADES E SOFTWARE ADEQUADO ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE REDUZIU O TEMPO MÉDIO NO PROCESSO COMPREENDIDO ENTRE O PEDIDO, O PAGAMENTO E A ENTREGA DA REFEIÇÃO AO CLIENTE NOS RESTAURANTES DA MARCA GLOBAL

Situação / Desafio

Uma experiência ruim de atendimento pode fazer um cliente não mais retornar a qualquer estabelecimento. Também, uma vivência excepcional pode fazer dele um defensor leal e vitalício de uma marca. O McDonald's Brasil sabe o quanto a rapidez no atendimento, aliada à qualidade dos produtos, é fundamental. O gerenciamento do tempo é hoje um dos maiores desafios do qual essa corporação global, referência em restaurantes de rápido atendimento, enfrenta com

inovação e tecnologia. O McDonald's está no Brasil há quarenta anos e é a primeira marca de "fast-food" que chegou ao país. Entre os diversos serviços que oferece aos clientes, o drive-thru (atendimento sem a necessidade de sair do veículo) é um dos mais importantes.

E rapidez, para o McDonalds, é medida em segundos. Qualquer diminuição no tempo de atendimento ao cliente, por menor que seja, é comemorada e se transforma em benchmark para a rede de restaurantes. Para reduzir o tempo de atendimento no canal

RESUMO

Cliente

McDonald's Brasil

Indústria

Setor de Alimentação e Restaurantes

Desafio

- Agilizar o atendimento ao cliente no drive-thru
- Diminuir o tempo de atendimento
- Potencializar o segmento [drive-thru]
- Portabilizar os recursos de pedido/cobrança até então presentes somente nos caixas do Restaurante

Solução

- Tablet Corporativo ET50 Zebra e acessórios

Parceiro na Implantação

- DigitalWork

Resultados

- Melhoria do atendimento aos clientes do Restaurante
- Redução do tempo de atendimento aos clientes do Restaurante no drive-thru
- Versatilidade: a solução apresenta acessórios que podem ser acrescentados de acordo com as necessidades do cliente

drive-thru de seus Restaurantes e, conseqüentemente, aumentar o faturamento, a afluência de clientes e a fidelização à marca, o McDonald's implantou, com o auxílio da Zebra, uma sistemática de atendimento mais ágil e de total integração entre as áreas do Restaurante responsáveis pelo pedido, o preparo, o pagamento (multimeios) e a entrega.

Até então, o atendimento se dava por meio de quiosques e todos os clientes do canal drive-thru se viam obrigados a seguir um fluxo que começava com a escolha da refeição passava pelo pagamento e terminava com a retirada do pacote. O que tornava todo o processo demorado.

A solução Zebra, oferecida pelo Tablet Corporativo ET50 e acessórios, tornou mais ágil o atendimento e potencializou ainda mais o canal drive-thru.

Solução

O McDonald's, após estudar o processo de atendimento no canal drive-thru, identificou a oportunidade de atualizar o processo de atendimento, registro de pedidos, pagamento e entrega utilizando uma solução Zebra, o que aprimorou a qualidade e a confiabilidade do serviço, reduziu o tempo de espera dos clientes na fila e diminuiu custos. A escolha foi pela solução rápida, eficaz, modular e escalável oferecida pelo *Tablet Corporativo ET50* e acessórios, da Zebra Technologies.

O ET50 é um Tablet corporativo que pode ser personalizado para praticamente qualquer trabalho ou ambiente – de atendentes em pontos de venda ou em filas de grande fluxo a trabalhadores de depósitos, passando por vendedores, motoristas de entrega, técnicos de campo e muitos outros – necessários para atender às necessidades dos diversos segmentos de negócio.



Resultado

Após a implementação do *Tablet Corporativo ET50 Zebra*, o McDonald's reduziu o tempo de espera dos clientes na fila do drive-thru, o que representou o aumento de produtividade, de faturamento das lojas e fidelização à marca. Com a solução os atendentes passaram a ir direto aos automóveis na fila para anotar os pedidos e processar os pagamentos.



Versatilidade

“ O *Tablet Corporativo ET50 Zebra* oferece segurança, robustez, facilidade de utilização, tela em tamanho adequado e, principalmente, acessórios que permitem o uso em condições de trabalho e operação diversas”.

(Justino Soares de Moura, gerente de vendas - Zebra)



O Melhor de Dois Mundos

O *Tablet Corporativo ET50 Zebra* apresenta o melhor de dois mundos: rápida curva de aprendizagem, uma vez que a solução tem interface e comandos idênticos aos similares domésticos, o que facilita a operação pelos colaboradores de atendimento ou de campo; e todos os recursos e opções de classe corporativa necessários ao atendimento das necessidades das empresas: versatilidade, durabilidade, estrutura robusta, autonomia, bateria de longa duração, possibilidade de escolha do Sistema Operacional. Mesmo que os colaboradores derramem algum líquido sobre a tela – ou mesmo sob chuva – a operação é contínua e

confiável. Sem falhas. A tela *Corning Gorilla Glass* tem resistência a pancadas e quedas eventuais.

Captura de Dados Versátil

Em matéria de captura de dados, o *Tablet Corporativo ET50 Zebra* é muito versátil. Duas câmeras integradas para a captura de imagens, leitura de código de barras e chamadas de vídeo; mecanismos de verificação avançados opcionais e scanners Bluetooth inovadores para a decodificação fácil de códigos de barras intensivos; e três métodos de entrada de dados que funcionam mesmo se a tela estiver molhada - uma caneta ativa ou um dedo, com ou sem luva.

MENOR TEMPO

A implantação do *Tablet Corporativo ET50 Zebra* significou uma sensível redução do tempo de espera dos clientes nas filas do Canal drive-thru do McDonald's.

Para mais informações, acesse:

www.zebra.com



NA e Sede Corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Matriz para Brasil
+55 11 4130 8178
contato@zebra.com

Matriz para América Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com