



McDonald's Italia punta a una nuova roadmap evolutiva dei processi IT

La sede italiana di McDonald's ha affidato a Var Group il primo step di questo ambizioso progetto: la gestione in outsourcing del Service Desk dedicato ai suoi 630 ristoranti.

Empoli, 21 dicembre 2021 – McDonald's oggi in Italia conta 630 ristoranti, oltre 1 milione di clienti al giorno e una media di 250 milioni di panini venduti all'anno. È proprio nella sede italiana di Milano che è nata la collaborazione con Var Group, operatore italiano di primo piano nel settore dei servizi e delle soluzioni ICT, che ha il compito di creare un nuovo servizio **Technology Solutions Service Desk**. McDonald's Italia ha indetto una gara al fine di selezionare un partner per far evolvere il servizio di Service Desk dedicato ai suoi 630 ristoranti, sia di proprietà che in franchising: la soluzione ricercata doveva essere in grado di limitare in modo proattivo l'apertura di ticket e di supportare preventivamente i ristoranti affinché i sistemi venissero mantenuti attivi *up and running*, agendo reattivamente solo su problemi conclamati.

Var Group ha risposto alla gara aggiudicandosi l'RFP: a fare la differenza è stata una chiara roadmap per l'implementazione di strumenti di self healing e self diagnostic che consente l'individuazione e la risoluzione del problema in modo totalmente automatizzato o, in alternativa, che permette al singolo utente di formulare una prima diagnosi del problema e di trovare una soluzione in autonomia.

Il Service Desk, completamente in carico al team Var Group, fornisce servizi 24 ore su 24 con responsabilità end-to-end; flessibile e agile, può essere esteso o contratto in base ai cambiamenti del mercato e a seconda delle necessità legate ai vari periodi dell'anno.

Grazie al modello di governance su cui si basa il **Technology Solutions Service Desk**, McDonald's ha a disposizione una vera e propria cabina di regia che supporta in maniera proattiva tutti i ristoranti garantendone operatività ed efficienza, e nello stesso tempo, fornisce i giusti input per ridisegnarne i processi in una logica di innovazione e gestione in tempo reale.

In questo contesto, si stanno ponendo le basi per una relazione solida e duratura con un partner come Var Group, che va oltre gli aspetti tecnici e sconfina in un approccio consulenziale da cui prendono vita proiezioni e nuove idee per realizzare soluzioni ad hoc per le esigenze presenti e future.

"In McDonald's è in atto da tempo una vera e propria rivoluzione digitale che coinvolge tutto il nostro sistema: dalla digitalizzazione delle cucine alla logistica integrata, dall'installazione dei chioschi per gli ordini nelle sale alla centralità del Crm, all'utilizzo di sistemi predittivi sulle vendite fino all'app che con il servizio Mobile Order and Pay consente di ordinare e pagare per poi ricevere il proprio pasto ritirandolo in take away, al tavolo o consegnato in parcheggi appositi davanti al ristorante. La digitalizzazione ci ha permesso di gestire al meglio i cambiamenti improvvisi di servizio e dei canali di consumo durante la pandemia e ci guiderà anche in futuro." ha dichiarato **Paola Pavesi, Technology Director di McDonald's Italia**.

"Siamo davvero felici di affiancare una realtà come McDonald's, testimoniando così come sia importante integrare i temi della digitalizzazione in un business che ha fatto della velocità uno dei suoi vantaggi competitivi. I progetti che abbiamo realizzato fino ad oggi sono solo i primi passi per la partnership strategica che stiamo definendo" ha dichiarato **Francesca Moriani, CEO Var Group**.

Var Group

Var Group S.p.A. Var Group www.vargroup.it, con un fatturato di 480 milioni di Euro al 30 aprile 2021, oltre 2700 collaboratori, 23 sedi in tutta Italia e 8 all'estero in Spagna, Germania, Austria, Romania, Svizzera e Cina, è uno dei principali partner per l'innovazione del settore ICT. Sostiene la competitività delle imprese del Made in Italy con offerte dedicate ai maggiori distretti italiani come: Manufacturing, Food & Wine, Meccanica industriale, Automotive, Fashion, Furniture Retail & Gdo. La proposta Var Group si rinnova quotidianamente grazie alla ricerca continua e alla stretta collaborazione con Start up e Poli Universitari. Le imprese si trovano di fronte a sfide sempre più complesse: devono poter contare su soluzioni innovative e specializzate. L'offerta Var Group trae la sua forza dalla profonda conoscenza dei processi aziendali e dall'integrazione di più elementi. È frutto del lavoro di Business Unit focalizzate nello sviluppo di progetti di: Customer Experience, Digital Process, Digital Industries, Digital Cloud, Digital Security, Smart Services, Cognitive & Advanced Analytics e Business Technologies Solutions. Var Group appartiene al Gruppo Sesa S.p.A., operatore di riferimento in Italia nell'offerta di soluzioni IT a valore aggiunto per il segmento business con ricavi consolidati per Euro 2,037 miliardi al 30 aprile 2021. La società capogruppo Sesa S.p.A. è quotata sul segmento STAR del mercato MTA di Borsa Italiana.

Per ulteriori informazioni

Communication & Media Relations Var Group

Sara Lazzeretti

Mail: s.lazzeretti@vargroup.it

Mob. 3391705791

Ufficio stampa VAR Group

Community Strategic Communications Advisers

var@communitygroup.it

Giulia Vaccaro – 342 086 5017

Alice Piscitelli – 351 1411998

McDonald's Italia

In Italia da 35 anni, McDonald's conta oggi 630 ristoranti in tutto il Paese per un totale di 25.000 persone impiegate che servono ogni giorno 1 milione di clienti. I ristoranti McDonald's italiani sono gestiti per il 90% secondo la formula del franchising grazie a 140 imprenditori locali che testimoniano il radicamento del marchio al territorio. Anche nella scelta dei fornitori McDonald's conferma la volontà di essere un marchio "locale", con l'85% di fornitori che è rappresentato da aziende italiane o aziende che producono in Italia. Nel mondo McDonald's è presente in oltre 100 Paesi con più di 36.000 ristoranti.

Ufficio stampa McDonald's Italia

Omnicom Public Relations Group

Silvia Cattaneo: silvia.cattaneo@omnicomprgroup.com

Elisabetta Franzetti: elisabetta.franzetti@omnicomprgroup.com

Anna Del Piccolo: anna.delpiccolo@omnicomprgroup.com