



# McDonald's France **déploie son service à la table** avec Frequentiel

Le leader de la restauration rapide s'appuie sur la plateforme logicielle RFID de Frequentiel pour réinventer son expérience client

« *Le service à la table que nous permet Frequentiel est l'un des piliers de notre stratégie de réinvention de l'expérience client en France.* »

— **Eric Sadier**, directeur des opérations McDonald's France

## En résumé

- La RFID pour localiser les clients dans le restaurant.
- Une solution installée en moins de 24 heures.
- Déployée dans 150 McDonald's en France.

## Améliorer l'expérience client en **restauration rapide**

En 2011, McDonald's France a débuté le déploiement progressif d'un nouveau service de livraison à la table. Les clients commandaient leur repas sur un terminal interactif, indiquaient la zone du restaurant où ils allaient s'asseoir, et ils étaient servis à table.

En 2015, souhaitant optimiser ce service grâce à la RFID, McDonald's France a fait appel à Frequentiel. En partenariat avec le fabricant de lecteurs RFID Impinj et le fabricant d'étiquettes RFID Tagueos, Frequentiel a alors conçu une solution permettant de localiser avec précision les clients en temps réel dans les restaurants.

## Une solution innovante **qui fait gagner du temps**

Dans cette nouvelle version du service, le client passe commande sur un terminal interactif, mais au lieu d'indiquer sa place à l'application, il reçoit une carte RFID dont l'identifiant unique est attaché à sa commande. Lorsque la commande est prête, le serveur identifie l'emplacement du client sur l'écran tactile de la cuisine et sert le repas au client.

Ce service est rendu possible grâce à des antennes RFID fixées au plafond des restaurants et au logiciel OCTO+ de Frequentiel, qui recueille les données envoyées par les antennes et localise l'emplacement du client.

La solution Frequentiel est installée en moins d'une journée, sans impacter le fonctionnement du restaurant.

## Enjeux

- Améliorer le service client.
- Faire gagner du temps aux équipes.

## Solution Frequentiel

- Plateforme logicielle OCTO+ de localisation en intérieur.
- Services Frequentiel experts en RFID, et en intégration logicielle et matérielle.
- Terminaux Impinj et étiquettes RFID Tagueos

## Bénéfices

- Une localisation des clients précise à la table.
- Un service plus rapide, sans attente debout - la promesse même de la restauration rapide.
- Davantage de satisfaction client et collaborateurs.

## Améliorer le service client et faciliter le travail des équipes

Utilisée par plus de 150 restaurants McDonald's en France, la solution Frequentiel facilite le travail du restaurant au quotidien, en particulier pendant les périodes de pointe. Les clients sont unanimement satisfaits : ils commandent rapidement depuis des bornes interactives, s'assoient, et leur repas leur est servi sans qu'ils aient à attendre debout dans une file d'attente.

« Nous avons été impressionnés par la satisfaction de nos clients quant à la solution conçue par Frequentiel et ses partenaires », explique Eric Sadier, directeur des opérations de McDonald France. « Le service à la table que nous permet Frequentiel est l'un des piliers de notre stratégie de réinvention de l'expérience client en France », conclut Eric Sadier.