

The Orquest logo, featuring the word "orquest" in a white, lowercase, sans-serif font with a stylized circular icon to the left.A photograph of a modern building facade with large windows and a dark grey frame. The word "McDonald's" is visible in large, white, 3D letters on the building's exterior. A large, semi-transparent green circle is overlaid on the lower half of the image, containing text.

McDonald's

CASO DE ÉXITO

**Cómo McDonald's
ha transformado
sus operaciones
planificando sus
equipos con Orquest**

→ Creado con y para McDonald's España

+500

restaurantes

+20K

empleados

+200M€

en ventas

01) Introducción

Si hay una industria en la que la eficiencia es clave, es la de la restauración rápida. Precisamente por ello, McDonald's siempre ha sido pionero en la búsqueda de soluciones de vanguardia para optimizar sus procesos, poniendo la innovación al servicio de su negocio y su personal.

Las personas, tanto los clientes como los empleados, siempre han sido el enfoque de McDonald's, y cuidar de ellos es uno de sus valores fundamentales. Sin embargo, en el ecosistema actual, cumplir con las expectativas de ambos, así como con las necesidades del negocio, es cada vez más desafiante.

En este contexto, McDonald's España inició su búsqueda de una solución estratégica para resolver este problema en sus restaurantes, y fue Orquest quien se la proporcionó: un software de planificación inteligente de los equipos.

Descubre cómo la cadena de comida rápida ha mejorado su productividad, ajustando sus costos laborales, facilitando el trabajo de los gerentes y empleados, y ofreciendo un mejor servicio a sus clientes, gracias a una distribución de turnos optimizada.

"Necesitábamos ajustar nuestros recursos laborales a las necesidades de los clientes".

Robert Ros

COO en McDonald's España

02) La necesidad

Cumplir con las expectativas de los clientes a la vez que se mantiene la productividad del restaurante y la satisfacción de los empleados nunca ha sido fácil. Pero en el escenario actual, es aún más complicado.

Ahora, el servicio de restauración rápida tradicional coexiste con otros patrones de consumo, como la recogida en persona y la entrega a domicilio. Ya sea utilizando la app de McDonald's con "My Order", en el Drive-thru o realizando el pedido a través los quioscos del restaurante, los clientes esperan recibir la misma experiencia en todos los canales. Todo esto ha añadido complejidad a las operaciones.

En este escenario, McDonald's España identificó una clara necesidad: alinear sus recursos con las demandas de los clientes en todos sus canales de venta. Para ello, estaban buscando la implementación de una solución de gestión de equipos sin fisuras que les permitiera tener a la persona adecuada, en el lugar adecuado, en el momento adecuado, todos los días.

"Elegimos Orquest debido a su potente capacidad de previsión de ventas y planificación, colocando a cada persona en el momento y lugar adecuados".

Gema Rebollo

IT Manager en McDonald's España

03) La solución

Orquest nació para dar respuesta a la necesidad de McDonald's de adaptar la gestión de equipos en sus restaurantes a las demandas de sus clientes. Esta solución basada en inteligencia artificial ha sido desarrollada específicamente para abordar los desafíos de planificación a los que se enfrenta la cadena de servicio rápido a diario.

Orquest se encarga de la complejidad detrás de la gestión de personal para proporcionar una cobertura óptima en el restaurante cada día, asegurando la satisfacción de clientes y empleados al mismo tiempo que mejora los resultados.

01

AI-forecasting

Ajustar los turnos de trabajo a la demanda real es uno de los mayores desafíos en la planificación de empleados en restaurante. Con algoritmos avanzados e inteligencia artificial, Orquest analiza los datos históricos y el comportamiento del restaurante para prever con precisión y fiabilidad las tendencias de compra de los clientes y calcular la carga de trabajo que es necesario cubrir.

Orquest tiene en cuenta diferentes modelos de previsión basados en aprendizaje automático, analizando el comportamiento de cada restaurante (por año, mes, semana, día, hora, cuarto de hora) y la demanda en los distintos canales de ventas.

Ventas, tráfico de clientes y product mix (productos por ticket, bebidas por ticket, etc.) son algunas de las variables calculadas. Orquest también considera días especiales, aquellos que se ven afectados por un evento particular, como un festivo, que tiene un impacto directo en el tráfico y las ventas.

Como resultado, Orquest genera una previsión fiable al menos con tres meses de antelación y la actualiza en caso de cambios, adaptándose a las tendencias de comportamiento del restaurante.

02

Workload

Basándose en la previsión anterior, Orquest identifica las tareas y turnos de trabajo necesarios para cubrir la carga de trabajo. Esta evaluación de necesidades se actualiza automáticamente si la previsión cambia o si el equipo de gestión revisa los parámetros a tener en cuenta.

En cuanto a las tareas, Orquest define las fijas, independientes de la demanda, como la apertura o cierre del restaurante, y las variables.

Estas últimas se ajustan al estándar de McDonald's de las tablas de VLH (Horas de Trabajo Variables), y dependen del número de clientes y pedidos por canal de ventas (McCafé, DriveThru, App, Delivery...) previstos previamente.

Luego, Orquest calcula la cantidad de personas necesarias para cubrir la carga de trabajo, basándose en las VLH o la productividad, y su posicionamiento. El software determina las tareas que deben realizarse en cada momento y área (cocina, dispensador de bebidas, mostrador de entrega...), así como las habilidades y formación requeridas para llevar a cabo estas funciones.

03

Working schedule

Orquest utiliza pronósticos de demanda y cálculos de carga de trabajo para asignar automáticamente turnos y tareas a los equipos de restaurantes, creando en cada caso los horarios más eficientes.

Esta distribución de horarios también tiene en cuenta la disponibilidad y condiciones de contrato de cada empleado, garantizando el cumplimiento de la legislación laboral aplicable en cada escenario.

En caso de ausencias y cambios de última hora, al informar a Orquest, el software actualiza automáticamente la distribución de turnos, siempre ofreciendo la opción más eficiente.

Orquest también es flexible y fácil de usar. Su potente motor de planificación crea horarios eficientes automáticamente y listos para usar, liberando a los equipos en restaurante de la complejidad del proceso. Pero también permite a los gerentes más experimentados hacer modificaciones y trabajar con los horarios con los que se sienten más cómodos.

"Orquest es efectivo, adaptable y fácil de usar".

Robert Ros

COO en McDonald's España

Efectivo

Orquest es efectivo porque responde al principal desafío de McDonald's, ofreciendo una solución de planificación de equipos global y eficiente, que alinea con precisión la distribución de turnos con las necesidades reales de los restaurantes, garantizando la satisfacción de clientes y empleados.

-26%

en tiempo de espera

Se acabaron las colas infinitas. Al tener al empleado con las habilidades adecuadas en el rol adecuado, en el momento adecuado, los horarios de los restaurantes de Orquest son capaces de agilizar el servicio, reducir el tiempo de espera del cliente y mejorar su experiencia en McDonald's.

-1.7%

en costes laborales

Mayor satisfacción, menor rotación. La previsión de necesidades de personal y la distribución equitativa de turnos de Orquest, que tiene en cuenta las condiciones del contrato y la disponibilidad, aumenta la satisfacción de los empleados y optimiza los procesos de contratación y gestión de equipos, ahorrando tiempo y recursos.

Adaptable

Orquest es adaptable porque se ajusta a las necesidades de cada restaurante de McDonald's, creando horarios que se ajustan a las diferentes variables del negocio y permitiendo actualizarlos fácilmente. Además, los permisos de acceso y de usuario también son adaptables a los distintos roles y niveles de gestión de la organización.

A medida

del restaurante

Además de prever tendencias de demanda y evaluar la carga de trabajo, los restaurantes pueden establecer otros parámetros a tener en cuenta al asignar turnos, como las habilidades específicas requeridas para cada tarea, e incluso los gerentes pueden modificar medidas manualmente o añadir cambios de último momento.

100%

cumplimiento con la ley

Los horarios de Orquest garantizan el cumplimiento de las regulaciones laborales vigentes aplicadas a cada restaurante, tanto a nivel local como nacional, así como los acuerdos internos y las condiciones del contrato acordadas con cada empleado individual. También cuenta con un sistema de alerta que se activa cuando un gerente realiza un cambio en la programación que no cumple con las restricciones establecidas.

Fácil de usar

Orquest es fácil de usar porque facilita el trabajo de los gerentes y empleados de McDonald's, agilizando el proceso de planificación y simplificando la gestión de personal, permitiendo que los restaurantes se centren en sus clientes sin distracciones.

+60%

de ahorro de tiempo

Con Orquest, los gerentes de McDonald's crean, en 3 sencillos pasos (aceptar el pronóstico, crear el borrador, y publicar el borrador), la planificación del equipo del restaurante, asegurándose de que cumple con todos los requisitos (disponibilidades, regulaciones, cambios, etc.) y que tendrán, en todo momento, al empleado adecuado, en el lugar correcto, en el momento preciso.

4,5/5

valoración de la app

La comunicación entre gerentes y empleados también es más fluida gracias a la aplicación de Orquest, disponible para Android e iOS. Los empleados pueden ver fácilmente sus horarios, solicitar cambios para intercambiar turnos, recibir notificaciones sobre vacantes de última hora, contactar a sus gerentes, hacer seguimiento de su actividad y realizar otras consultas relacionadas con sus horarios.

"Con Orquest tenemos una solución basada en inteligencia artificial y machine learning para la gestión de restaurantes."

Gema Rebollo

IT Manager en McDonald's Spain

Optimización impulsada por IA

Usando inteligencia artificial y analítica avanzada, Orquest estudia los datos y aprende del comportamiento del restaurante para crear automáticamente horarios que respondan a la demanda real en cada momento. Su carácter innovador y disruptivo ha sido reconocido con los IBM Beacon Awards, los LVMH Innovation Awards y el Santander X Global Challenge | The AI Revolution.

Integraciones e implementación

Orquest se integra fácilmente a través de API con otros programas, como ya lo ha hecho con el ecosistema tecnológico de McDonald's (SOTEC, MyStore...), e importa fácilmente datos históricos de restaurantes para una implementación rápida.

Seguridad & protección de datos

Orquest cumple con los estándares más altos de seguridad física, de plataforma y de aplicación. También garantiza la confidencialidad y no violación de los datos personales de los usuarios en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR).

"Orquest nos permite tomar decisiones estratégicas basadas en datos a diario".

Robert Ros

COO en McDonald's España

Todo en uno

Además de la planificación inteligente, McDonald's saca el máximo partido de la gestión de equipos en restaurantes con otras soluciones de Orquest.



Time and Attendance

A través de Orquest, los empleados pueden fichar rápida y sencillamente, con localización y desde cualquier dispositivo, móvil o web. Los gerentes pueden seguir el cumplimiento del horario y su impacto.



Staffing

Orquest prevé las necesidades de personal anuales de McDonald's, pudiendo anticipar la demanda y evitar tener exceso o falta de personal en los restaurantes, y los procesos de contratación e incorporación.



Training Plan

Orquest crea un plan de formación, diseñado especialmente para las necesidades de McDonald's, para que el posicionamiento de los empleados corresponda con sus habilidades reales y se actualice cada vez que adquieran nuevas.

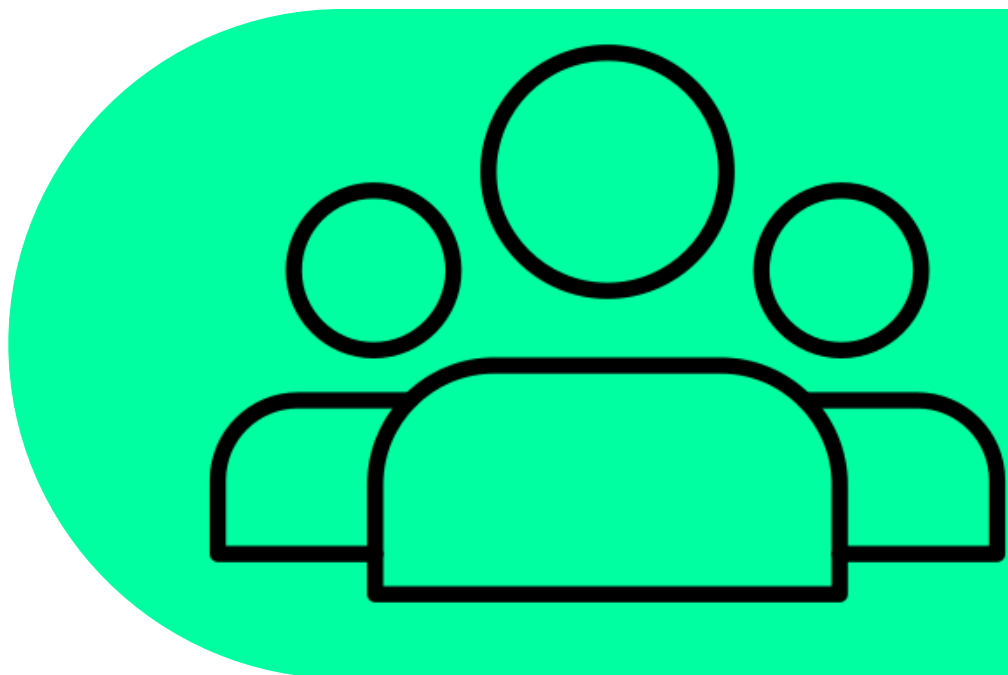


KPIs Tracking

Orquest facilita el seguimiento del rendimiento del restaurante, proporcionando a los gerentes una vista sencilla de indicadores clave para tomar decisiones más informadas. McDonald's puede comparar restaurantes y ver el coste laboral de cada uno.

Y un equipo que lo hace todo más fácil

→ Porque estar en buenas manos no tiene precio



Si hay un principio que McDonald's y Orquest comparten, es el de estar enfocados en las personas.

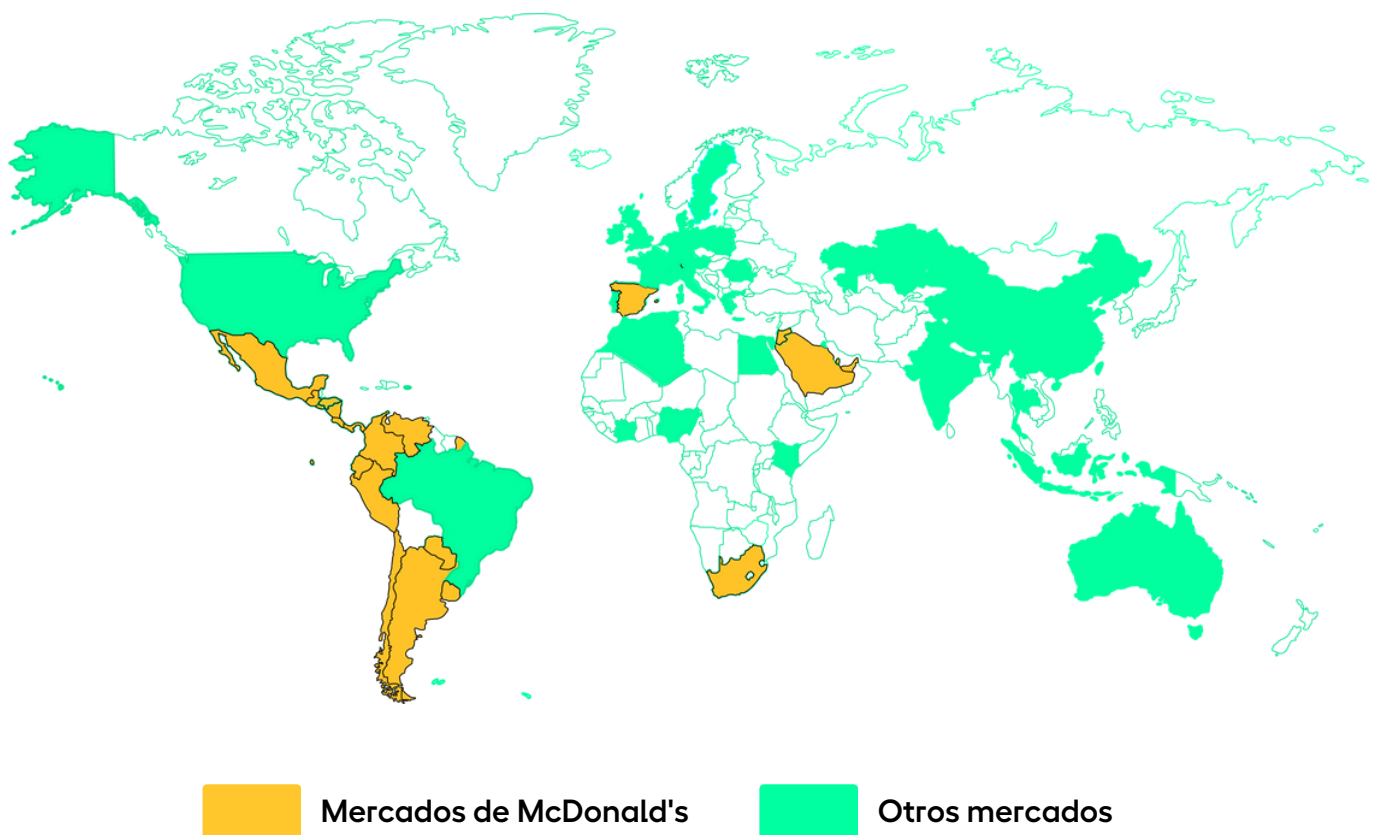
El equipo de Customer Success de Orquest acompaña a los gerentes y empleados, desde la implementación del software hasta su completa adopción, para que obtengan el máximo beneficio de la solución desde el minuto uno.

"Orquest nos ha ayudado a reducir el tiempo que teníamos que dedicar a la planificación, y ese tiempo es el que dedicamos ahora a nuestro equipo y a nuestros clientes."

Eva Ardevol

Restaurant Manager en McDonald's España

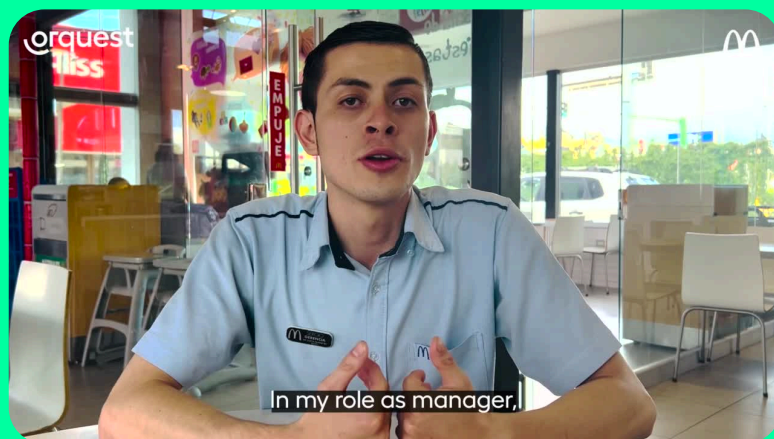
**30 países de McDonald's
y seguimos sumando**
→ Orquest ya está
planificando equipos de
McDonald's en Europa,
América Latina y Oriente
Medio.



→ Y no solo lo decimos nosotros. Echa un vistazo a lo que dicen nuestros usuarios de McDonald's



¿Por qué confías en Orquest?
→[Mira el vídeo](#)



Una solución efectiva y fácil de usar
→[Mira el vídeo](#)

"Con Orquest, estoy segura de que siempre tendré el personal necesario, con las habilidades adecuadas, en todo momento".

Eva Ardevol

Restaurant Manager en McDonald's Spain

McDonald's Spain

550 restaurantes

80% franquiciados

95% planifica con Orquest

Arcos Dorados

934 restaurantes

18 países incluyendo

México, Argentina,

Venezuela, Puerto Rico,

Chile, Panamá Colombia,

Costa Rica...

Mesoamérica

141 restaurantes en

Guatemala, Nicaragua,

Honduras y El Salvador

Sudáfrica

240 restaurantes

Saudí Arabia

187 restaurantes

Qatar

71 restaurantes

Jordania

43 restaurantes

Bahrain

33 restaurantes

Paraguay

20 restaurantes

Bahamas

3 restaurantes

→ Solicita una demo

Únete a los más de 1.500 restaurantes de McDonald's que ya planifican a sus equipos con Orquest y asegúrate de tener a la persona adecuada, en el momento y lugar correctos. Todos los días.

