



Gartner EXP + GTP

## 数字化创新引导未来 全渠道的打通与优化

客户成功案例：麦当劳中国

麦当劳 (McDonald's) 是全球知名的餐饮服务品牌，近38,000家餐厅遍及全球，每天接待顾客人次超过6,800万。麦当劳于1990年进入中国内地市场。目前，中国是麦当劳全球第二大及发展最快的市场。2017年起，在中信、凯雷的支持下，麦当劳中国以特许经营的模式加速业务发展。截至2021年6月，全国有4,000多家麦当劳餐厅，员工超过18万。



行业：餐饮业  
营收：不披露  
员工：180,000+

注：金拱门 (中国) 有限公司是麦当劳在中国大陆地区的总被特许人，负责麦当劳品牌在大陆地区的运营管理



对于正处在数字化转型进程中的麦当劳中国，在许多新零售领域的技术转型、新产品研发、技术核心力量的打造、以及投资成本的最优化上，大多都能从Gartner大量专业的行业分析及趋势预测，以及经验丰富的分析师团队中，获得有价值的建议和可参考的方向，为麦当劳中国的数字化转型及技术创新提供了强大的知识后盾。

麦当劳中国CIO · 陈世宏



## 关键任务

面对纷繁复杂的海量数据，超4000家门店、日均数百万的线上人气订单，麦当劳中国致力于以数字化转型为驱动力，创造更高价值

1. 有效识别目标客户，一切以消费者为中心进行数字化转型。
2. 重新布局，以客户为中心，通过前中后端的战略解码让所有部门各司其职创造价值。前端：用户可以直接接触达的产品和研发团队；中端：以内部的管理举措，和商业逻辑推导假设为前提，抽象数字化能力的部门；后端：支撑IT工作，给所有IT团队提供工具和管理方法。
3. 直面消费者互动，结合目前国内数字化进程的程度，打通全渠道场景，打造更智慧的数字化生态体验。



## Gartner服务

Gartner 研究报告如Magic Quadrant, Hype Cycle, Predicts 等为客户在战略决策选择，框架搭建上提供了基准指导，有效支持麦当劳中国进行快速正常决策。

Gartner 对于数字化的引领，行业趋势的精准预测，能够支持麦当劳中国在云计算，IOT等领域的进一步布局和规划。



## 项目成绩

麦当劳中国在数字化转型和创新当中取得了令麦当劳全球瞩目的成绩，其中麦当劳中国IT团队发挥了举足轻重的作用：

1. 通过可组合架构，利用模块化、引擎化的自有业务中台，实现了日均数百万份线上订单的交易应用系统，有效节约IT成本的同时实现了海量的交易管理。
2. 结合线上线下点餐体验之后，对流程细节以及响应速度等各个方面进行围绕本土客户的全新升级，让IT部门得到更有效的数据洞察以支持业务部门更好地提高商业效率。
3. 利用监控体系建立了自有的，实时可靠的AI数字化平台，将售后服务预警提前半小时，大大提高了客户满意度。

了解更多Gartner提供的服务内容

了解更多