

佐以科技為美味加溫，輔以技術為體驗加分

台灣麥當勞以思科數位解決方案提供企業內外部體驗顛覆性變革



客戶概況

名稱：麥當勞

行業：零售、連鎖餐飲業

地點：台灣

網站：<https://www.mcdonalds.com/tw/zh-tw.html>

技術痛點

- 2.0 IT及數位化體驗轉型之維運
- 跨區域大型會議遠距協作的迫切需求

解決方案

- 思科Webex協作技術：提供多元溝通體驗並大型線上會議、快速溝通與策略佈達需求
- 思科Secure資安相關解決方案：導入思科Umbrella 從面對網路風險前預先阻擋
- 思科Meraki雲端智慧無線網路架構：雲端自動管理大幅降低維運人力與時間成本，更能自動優化與更新系統；同時具備快速部署、便捷人性化管理與資安整合優勢，兼顧效率與安全性。

對用戶的助益

- 高效溝通：大幅提升溝通效率並降低差旅風險
- 強化資安：提升遠距工作安全性，大幅度降低資安風險威脅
- 降低成本：雲端智慧無線網路以自動化優勢實踐更高效、強大且低人力維運成本的新世代網路架構

麥當勞是全世界最大的快速餐飲服務領導品牌。全球超過100個國家、近38,000家餐廳，以品質、服務、衛生與超值核心價值廣獲消費者的支持，並長期深耕台灣。

自1984年在台灣成立第一家餐廳，當前已逾400家餐廳，並陸續提供多種型態的餐飲服務。2017年起，德昱股份有限公司負責人李昌霖，成為麥當勞在台授權發展商；原「台灣麥當勞餐廳股份有限公司」正式更名為「和德昌股份有限公司」麥當勞授權發展商。

台灣麥當勞自2018年7月起邁入EOTF世代 (Experience of the Future)，透過全新升級的「麥當勞2.0餐廳」，以服務、美食、數位三大升級，提供顧客與時俱進、貼心便利的用餐服務；其中，數位升級的部份，新增「數位自助點餐機」，並全面開放信用卡小額支付、三大手機國際行動支付、歡樂送線上刷；2019年啟用四大電子票證，2020年開通LINE Pay掃碼支付，2021年更新增街口與台灣Pay，台灣麥當勞已是連鎖餐飲業者中，電子支付最齊全的速食品牌，提供最多元的支付選擇，並期盼透過人性化的科技應用讓消費者充份感受到貼心、便捷與溫暖。



「鮮少參與線上會議及涉獵數位技術的同仁在近千人的年度策略會議後都大為改觀，開始認同科技不是冰冷艱澀，而是能凝聚彼此。」

— 和德昌（麥當勞授權發展商）科技部資深協理
葉盟森 Stu Yeh

挑戰：完整流暢的溝通與數位後援

台灣麥當勞瞭解數位力與競爭力的重要關聯，2020年7月推動 IT 改造計畫，將「資訊部」更名為「科技部」，並讓「數位推廣小組」獨立成為「數位體驗部」全力導入數位應用，以促進營運效率與企業內外部凝聚力。為了完成數位轉型升級，台灣麥當勞自「遠距溝通」、「資安防護」及「網路架構」著手，確保數位化體驗及服務運行無虞。

而首要克服的挑戰，便是高彈性的遠距會議。近400家餐廳分布全台及離島地區，每月於北中南各區辦公室舉辦營運策略溝通會議，距離問題除了造成策略佈達與溝通的困難外，更帶來差旅的風險及成本，效率的提升迫在眉睫；而系統的選擇更需要嚴格遵從國際總部規範。因此麥當勞科技部經評估後選擇Cisco Webex。Webex不僅提供了彈性便捷的遠距協作平台，並一次具備高度穩定性與整合性等優勢，相容於電腦、智慧裝置等多種使用環境，且兼顧資安及訊息安全性。而多元的溝通技術除了帶來了高度效率之外，思科與經銷夥伴傾心盡力的專業服務態度也讓台灣麥當勞給予高度肯定。

Cisco Webex強大的協作技術帶來「面對面」一般的會議體驗，高效溝通之外更一次滿足內部數百人大型會議與教育訓練等需求，清晰的收音與畫面更是令台灣麥當勞全體同仁十分驚豔。由於早於疫情前即完成建置，面對突如其來的COVID-19來襲，也同時達到了「超前部署」的強大效益；也藉由協作科技為內部會議帶來更多溝通與思維的流動，提供了凝聚企業向心力的溫度與契機。

強化資安確保員工與顧客體驗

解決遠距溝通需求後，更進一步是資安的強化，並設法降低網路建置成本、提升維運效率。為滿足這些需求，科技部與思科接續前緣，繼 Webex 後再導入 Umbrella、Meraki 等解決方案。

台灣麥當勞很早便開始了資安建置與相關內部教育宣導，但為因應數位化的資安風險，額外導入Cisco Umbrella作為強化。Umbrella 主要功能是通過DNS伺服器確認，為使用者預先確認瀏覽頁面，達到預先規避釣魚及惡意網站效果，化解不必要的風險。

不僅如此，Umbrella也能藉由內容過濾（Content Filter）功能，預先提醒或阻止同仁瀏覽看似正常、但潛藏安全隱憂的網站。其中，思科 Umbrella 更已是麥當勞全球總部認可的服務，故能和 Global AD 整合，直接辨識出不正常使用行為的電腦；同時Umbrella 也能與餐廳端的 Meraki 設備整合，便於科技部及時遠距完成檢查管理與系統調整，並確認設備是否被植入惡意程式，保障餐廳內各項資訊裝置的安全，避免遭受網路惡意攻擊的影響，有效為企業資安進行多重把關。



Webex 已是台灣麥當勞內部會議與重要企業維運的關鍵；同時對於企業內外部網路連線與營運上，思科 Umbrella 也為企業與數位服務的安全性提供保障。

雲端智慧化的自主網路架構

至於Meraki，當前則部署於辦公室網路、網路資料中心 (IDC) 機房的主幹網路，其雲端智慧管理平台能使IT同仁快速自雲端管理多點設備，完成遠端隨時管理 (Manage Everywhere) 的主要需求，使同仁不需親臨現場即可管理多點設備；且只需連上網路，並進入 Meraki 雲端管理後台即可透過人性且直覺的操作面板快速洞察問題，得以及時針對異常或故障問題進行管理及排除，確保網路系統運行無阻。

Meraki「快速設定 & 輕鬆部署 (Quick Setup & Configure)」的快速部署及自動維運優勢更讓分支擴展與維運變得十分輕鬆，台灣麥當勞目前亦考慮將Meraki 部署至全台餐廳，並已於特定門店進行試營運 (Pilot Run)，僅需 15 分鐘便完成路由器(Router)、交換器(Switch)、無線基地台 (Wi-Fi AP) 乃至軟體定義廣域網路(SD-WAN) 等多項建置。

除了管理與部署優勢，「安全規格升級 (Security Level Upgrade)」功能更意味著Meraki網路設備能夠自動更新優化，確保效能與安全性常保最佳狀態。

未來營運展望

對於台灣麥當勞的未來展望，科技部也表示希望藉由思科領先技術的導入，能為全體同仁帶來更高效、便捷且安全無虞的工作環境，並同步提升顧客服務品質，將科技工具化為台灣麥當勞全體同仁的最佳幫手，塑造更高效、更便利也更安全無虞的工作環境，形成正向循環，帶動顧客體驗與服務品質的同步提升，讓科技動能為「美味加溫」。

有關思科的進一步資料請瀏覽：

https://www.cisco.com/c/zh_tw

思科系統 (台灣) 有限公司，版權所有。



Meraki 快速部署與強大效能協助麥當勞在各分支辦公室及店面快速建置更強大、更穩定的無線網路架構；而雲端智慧管理優勢更能幫助團隊輕鬆且高效完成多點管理維運。