

## **Manuale per certificazione OTP 1 (v1.0)**



### **Il ruolo dell'OTP**

L'OTP (Operation Technology Person) è la risorsa di riferimento per i dispositivi e i sistemi tecnologici del ristorante, ha il compito di:

- Conoscere (identificare) i dispositivi Technology presenti nelle diverse aree del ristorante.
- Essere il riferimento per il ristorante riguardo alle problematiche Technology.
- Eseguire settimanalmente una verifica dei dispositivi Technology dello store (WTTP – Weekly Technology Travel Path) e aprire ticket in Service Desk in caso di guasto (se non risolvibile).
- Saper gestire i processi di escalation con i fornitori Technology.
- Seguire la formazione periodica e le comunicazioni inviate via mail e Fast News.
- Tenere aggiornato il proprio nominativo e ruolo nell'anagrafica del ristorante in MyHub.

### **Le zone del ristorante**

Per una più semplice identificazione dei dispositivi abbiamo suddiviso lo store in zone diverse, alcune possono non essere presenti a seconda della tipologia del ristorante, così come i dispositivi in esse contenute:

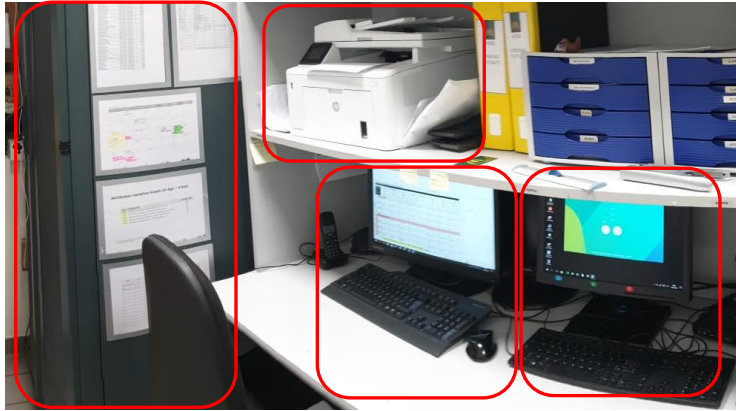
- Ufficio
- Cucina
- Ritiro al Front
- Casse Front
- McDrive
- McCafè
- McDelivery
- Sala e Kiosk

#### **Copyright Notice**

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD.

## Ufficio

A seguire i sistemi e i dispositivi presenti nell'ufficio:



- **BOS (Back Office Server)** – PC MyStore, situato sulla scrivania:
  - Monitor
  - Mouse
  - Tastiera
  - Wyse (Thin Client), potrebbe essere posizionato nel Rack, sulla scrivania o dietro al monitor: ad esso sono collegate le periferiche (monitor, mouse, tastiera, cavo di rete) per il funzionamento del BOS.



- **MAP (Manager PC)** – PC Amministrativo, situato sulla scrivania:
  - Stessi dispositivi del BOS
- **Stampante/scanner multifunzione** (standard, può svolgere anche la funzione Fax).



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- **Rack:** l'armadio metallico contenente apparati di rete e dispositivi Technology
  - Pannelli di permutazione (Patch Panel): sono l'arrivo di tutti punti rete presenti nel ristorante, dai quali poi è possibile il collegamento verso gli switch.



- Switch Cisco (due o più unità): mettono in comunicazione tutti i dispositivi provvisti di cavo di rete (casce, KVS, server, kiosk, ecc).



- Router Cisco Primario e Secondario: gestiscono la comunicazione di rete (quale dispositivo può dialogare con l'altro) e supportano la connettività Internet.



- Voice Gateway Aethra: per il funzionamento del telefono VOIP



- Radio McDonald's: collegata all'impianto audio dello store



- Server RT: per la comunicazione delle vendite all' A.D.E.



- Server Dell RHS01 e RHS02 (Restaurant Host Server):  
RHS01 virtualizza il BOS e il Server NP6 di comunicazione Tra KVS-Casse-SOK (GSC01)  
RHS02 virtualizza il MAP e il Server di visualizzazione KVS (GSC02)



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- Server Radius (per gestione SAT tecnologico)



- Mini Switch di rete per monitor e server del Digital Menu Board McCafè



- UPS APC-Schneider: fornisce supporto elettrico in caso di blackout o sbalzi di tensione, alimenta gli RHS, Switch e Router, spegne in modo sicuro i server in caso di assenza di corrente prolungata).



- ATS APC-Schneider: in caso di guasto dell'UPS APC-Schneider, commuta l'alimentazione di RHS, Switch e Router su una linea elettrica alternativa.



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

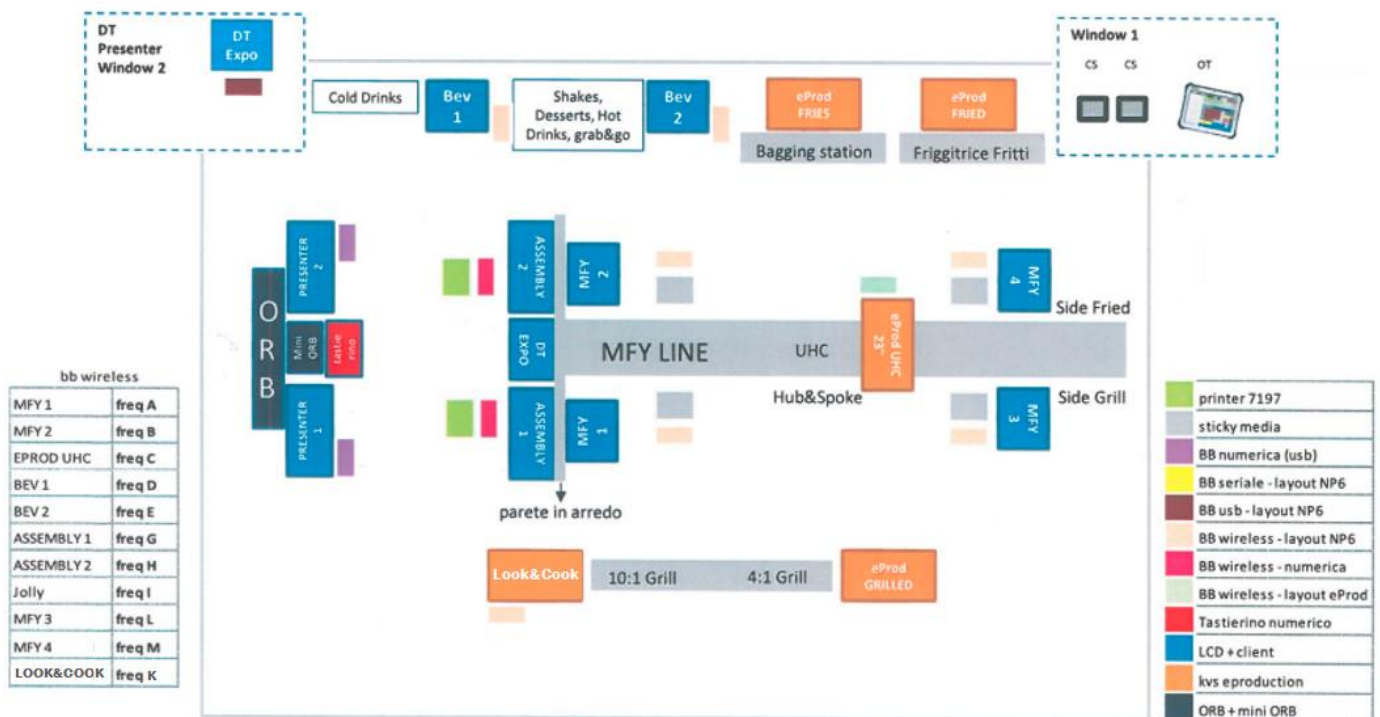
## Cucina

A seguire i sistemi e i dispositivi presenti in cucina:

- **KVS** (Kitchen Video System): consente di visualizzare e gestire la produzione
  - Zero Client: ad esso sono collegate le periferiche (Monitor, Bump Bar, Stampante)
  - Monitor (dimensioni diverse)
  - Bump Bar (wireless con ricevitore o cablata)
  - Stampante classica o sticky (dove previste)



Ricevitore Bump Bar Wireless:



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD



## Le funzioni ed il posizionamento di ogni singolo KVS:

Tipologia	Posizione	Prodotti Visibili	Utilità
<b>MFY</b> (Made For You)	Agli estremi della linea di produzione a circa 180 / 200 cm di altezza	Tutti i panini assegnati a quella linea di produzione	Produzione dell'ordine
<b>e-Prod Grill</b>	La postazione delle griglie è alla destra della linea di produzione. Il monitor è posizionato alla sinistra della cappa di estrazione fumi a circa 180 cm dal pavimento	Tutte le proteine da produrre	Proietta l'ipotetica produzione delle proteine per anticipare le ordinazioni
<b>e-Prod Fried</b>	La postazione della friggitrice e alla sinistra della linea di produzione. Il monitor è posizionato a 180cm dal pavimento alla destra della cappa di estrazione fumi	Tutti i prodotti fritti da preparare	Proietta l'ipotetica produzione dei fritti e serve per anticipare le ordinazioni
<b>e-Prod UHC</b>	Al centro della linea di produzione di fronte alla griglia	Tutte le proteine e i prodotti fritti da tenere in caldo	Proietta l'ipotetica produzione dei prodotti da tenere in caldo
<b>e-Prod Fries</b>	La postazione della friggitrice e alla sinistra della linea di produzione. Il monitor è posizionato a 180cm dal pavimento alla sinistra della cappa di estrazione fumi	Tutti i prodotti patata da preparare	Proietta l'ipotetica produzione delle patatine e serve per anticipare le ordinazioni
<b>OAT</b> (Assembly - Expo Monitor)	I monitor sono installati nella OAT alle spalle del banco consegna prodotti.	Sono visibili tutti gli ordini inseriti dai chioschi e dalle casse FC	Visualizza tutte le ordinazioni della sala. Server al crew per preparare il vassoio
<b>Presenter</b> (FCE)	I monitor sono installati nella vasca presente nel banco consegne	Sono visibili tutti gli ordini inseriti dai chioschi e dalle casse FC	Visualizza tutte le ordinazioni della sala. Serve al crew per consegnare l'ordinazione al cliente
<b>Mini-ORB</b>	Il monitor è installato nella vasca presente nel banco consegne	Visualizza il numero di ordine che l'operatore sta servendo	Serve per cancellare l'ordine una volta che è stato consegnato
<b>ORB</b> (Order Ready Board)	Il monitor installato sopra il banco consegne a circa 240 cm dal pavimento	visualizza il numero di ordine che l'operatore sta servendo	Serve al cliente per vedere quando la sua ordinazione è pronta
<b>McDelivery</b> (DLV)	Il monitor è installato nella parete OAT o in zona preparazione ordini McDelivery	Vengono visualizzati tutti gli ordini ricevuti nella McDelivery	Serve per differenziare gli ordini sala con quelli Delivery
<b>DT Presenter</b> (FCE)	Il monitor è installato finestra McDrive 2	Visualizza tutti gli ordini provenienti dal McDrive.	Guida Presenter/Controller per una preparazione accurata dell'ordine.
<b>DT Runner</b> (FCE)	installato nella parete OAT	Visualizza tutti gli ordini del McDrive	Serve al Runner Drive per partire con l'assemblaggio degli ordini provenienti da quel canale.
<b>Look &amp; Cook</b> (RTM)	Installato alla destra del grill	Visualizza le singole Patty da cuocere.	Serve al crew per conoscere il tipo di patty da cuocere.
<b>Bev 1 e 2</b> (DRK - DRKDES)	Installato in zona Beverage Cell	Bibite di produzione o confezionate, gelati e Grab&Go	Visualizza le bibite, gelati e Grab&Go da preparare

### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ("McD") and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- **Dispositivi DFS** (Digital Food Safety) per HACCP digitale



- Tablet DFS: per la gestione delle sonde e dell'HACCP Digitale
  - Manico Bluetooth Multifunzione: per il collegamento delle sonde
  - Sonde (es. olio): per il controllo dei valori prodotto
  - Data Logger (DL): monitorano la temperatura nei frigoriferi e nelle celle, sono numerati. I DL possono essere posizionati anche lontano dalla cucina a seconda della configurazione dello store.
- **ABS** (Automated Beverage System): produce le bibite in modo automatizzato, comunica con i sistemi NP6 tramite Cassa 6.



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

## Ritiro al Front

A seguire i dispositivi presenti nella zona Ritiro al Front:



- **KVS touchscreen:** Presenter (con Bump Bar), Mini-ORB (con ulteriore tastierino numerico per backup); non touchscreen: ORB.
- **Tablet Radius per SAT (Servizio Al Tavolo) tecnologico:** per identificare la zona dove è posizionato un cavalierino segnaposto.



- **Stampante MOP/Fatture (Epson):** per la stampa dei Documenti Commerciali del servizio Mobile Order & Pay o per la stampa delle fatture al front.



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

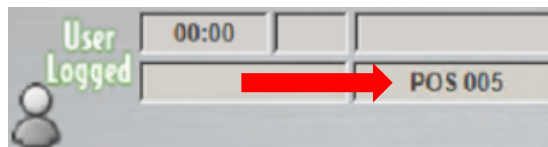


## Casse Front

A seguire i dispositivi presenti in zona Casse Front:



- **Cassa** (con numerazioni NP6 da 5 a 15); la numerazione NP6 è visibile nel riquadro centrale in alto:



Le periferiche:

- Lettore Ottico per l'acquisizione dei QR Code promozionali



- Stampante: per l'emissione dei Documenti Commerciali



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- Cassetto porta denaro: non in assistenza, se guasto deve essere acquistato



- Customer Display: visualizza il totale da pagare lato Cliente



- PIN Pad: dispositivo per il pagamento elettronico provvisto di pennino firma e privacy shield (copertura attorno ai tasti)



- Lettore Manager Card: solitamente integrato nella cassa, per consentire l'accesso alle funzioni cassa riservate ai Manager



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

## McDrive

I dispositivi della zona McDrive sono posizionati sia all'interno (finestra 1, 2) che all'esterno del ristorante lungo la corsia di transito auto:



- **Cassa o Tablet** (con numerazioni NP6 da 1 a 4, da 45 a 52 per i Tablet, escluso 47) stesse periferiche di Cassa Front, con alcune varianti senza fili per agevolare l'operatività:



- PIN Pad Wireless



- Lettore Ottico Wireless



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- **ODMB** (Outside Digital Menu Board) – NGDT (Next Generation Drive Thru)



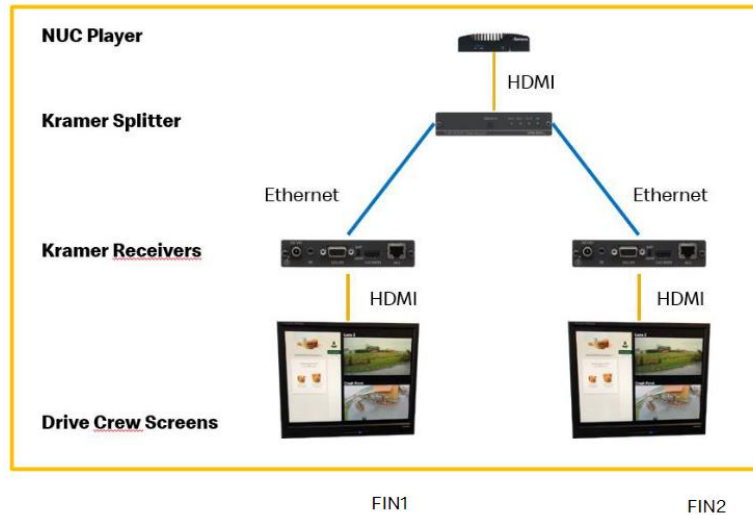
- Monitor Pre-sell: visualizza i prodotti in evidenza
- Speaker Post: permette comunicazione audio/video con il cliente e scansione QR tramite un dispositivo di trasmissione extender (TX) USB-LAN interno e un ricevente uno collegato in cassa McDrive (LAN-USB)



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- Doppio monitor Menu Board: visualizza l'ordine al cliente
- Crew Screen: visualizza in finestra 1 e 2 il riepilogo ordine associato all'immagine dell'auto. Il segnale video viene trasmesso attraverso ricevitori Kramer (HDMI-LAN)



- **Zoom Timer (HME):** Coppia di display che consentono il monitoraggio delle auto in passaggio/sosta nell'area McDrive e mostrano una classifica degli store con le migliori performance. Viene supportato per la parte network dai fornitori Technology, dal 2023 anche per la parte hardware/funzionamento in caso di guasti.



## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD



## McCafè

A seguire i dispositivi presenti in zona McCafè (MCC):



- **Cassa** (con numerazioni NP6 da 30 a 32) stesse periferiche di Cassa Front, con in aggiunta:
  - Monitor KVS MCC collegato tramite cavo video
  - Bump Bar
  - Lettore Manager Card esterno (non integrato nella cassa)
- **Digital Menu Board McCafè (DMB MCC)**
  - Monitor
  - Server DMB Installato dietro ad uno dei monitor o nei vani del bancone per il funzionamento dei monitor DMB

### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

## McDelivery

A seguire i dispositivi presenti in zona McDelivery (DLV)



- **Cassa o tablet** (con numerazioni NP6 da 5 a 15, 47 per tablet) con periferiche:
  - Docking station per tablet



- Stampante: per l'emissione dei Documenti Commerciali



- **Tablet Android** operatori McDelivery (in carico agli operatori stessi)



- **Monitor e Bump Bar KVS OAT McDelivery**



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

## Sala e Kiosk

A seguire i dispositivi presenti in zona sala e kiosk



- **Kiosk** (con numerazioni NP6 da 18 a 41), la numerazione di riferimento è quella presente in cassa nella sezione Manager, LOGIN LOGOUT NGK; le periferiche:
  - PIN Pad: dispositivo per il pagamento elettronico provvisto di pennino firma e privacy shield (copertura attorno ai tasti)



- Lettore Ottico: scanner per l'acquisizione dei QR Code promozionali



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

- Stampante: per l'emissione dei Documenti Commerciali



- Supporto Cavalierino e Cavalierino



- **Tablet entertainment**



- **Tavoli e wall digitali**



- **Diffusione audio Radio McDonald's**
- **Free Wi-Fi clienti**

## Copyright Notice

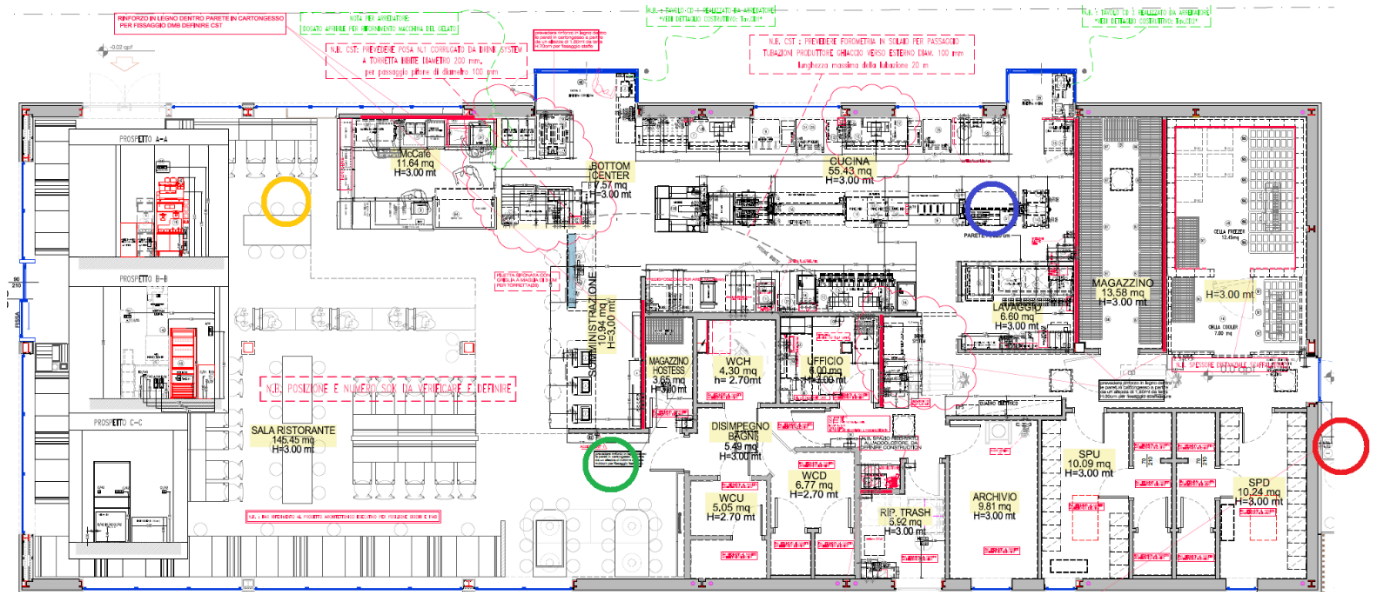
The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD



## Altri dispositivi

- **Access Point Cisco (AP):** permettono la comunicazione dei dispositivi Wi-Fi del ristorante per:
  - Navigazione Internet Clienti: consentire ai clienti connessioni gratuite dai loro dispositivi (cellulari, Tablet, PC...) verso internet
  - Servizi utili al ristorante: tablet People, tablet android operatori McDelivery, tablet entertainment
  - Presa ordini: per tablet NP6 (es. McDrive)
  - DFS: permette la comunicazione delle sonde e tablet utilizzati per l'HACCP digitale

Possono essere installati sia internamente che esternamente al ristorante (McDrive), è importante riconoscerli e sapere dove sono installati.



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ("McD") and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD



## **Weekly Technology Travel Path (WTTP)**

Per prevenire criticità e avere il controllo sul corretto funzionamento dei dispositivi Technology del ristorante, l'OTP 1 ha il compito di eseguire settimanalmente la Weekly Technology Travel Path.

Nel caso la problematica riscontrata non fosse risolvibile dovrà aprire un ticket verso Service Desk, facendo attenzione che non sia già aperto un ticket per la stessa segnalazione.

Si consiglia di eseguire la WTTP il mercoledì in modo da avere risolta la problematica entro il venerdì in previsione degli alti afflussi del fine settimana.

I fogli stampati e compilati delle checklist WTTP settimanali (vedi pagina seguente) devono essere conservati insieme al resto della documentazione OTP che è stata stampata (es. Guida Service Desk e Servizio Onsite, Procedure di Emergenza e Contatti).

Nel caso la versione della checklist WTTP venisse aggiornata, ne verrà data comunicazione, conviene quindi stamparla di settimana in settimana per essere sicuri di eseguire sempre la più recente (controllando questa guida).

### **Copyright Notice**

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

**Ristorante:**

**Data:**

**OTP:**

## Checklist Weekly Technology Travel Path (v1.0)

### Cucina, Casse Front, Ritiro al Front, Mcdrive, McDelivery, McCafè e Ufficio

- ☐ **KVS:** (devono essere sempre tutti accesi, Bev 1 e 2 inclusi)
  - ☐ Display (funzionamento) \_\_\_\_\_
  - ☐ Bump bar (funzionamento) \_\_\_\_\_
  - ☐ Stampante (funzionamento, rotolo carta) \_\_\_\_\_
- ☐ **Casse – Tablet NP6:**
  - ☐ Display (funzionamento touchscreen) \_\_\_\_\_
  - ☐ Lettore Ottico (test lettura coupon) \_\_\_\_\_
  - ☐ PIN Pad (display, pennino, privacy shield) \_\_\_\_\_
  - ☐ Customer Display \_\_\_\_\_
  - ☐ Tablet NP6: (accesi, allineati, segnale Wi-Fi) \_\_\_\_\_
  - ☐ Stampante (funzionamento, rotolo carta) \_\_\_\_\_
  - ☐ Cassetto porta denaro (funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **ORB – Mini ORB** (funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **Monitor SAT Radius** (funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **Stampante MOP** (funzionamento, rotolo carta) \_\_\_\_\_
- ☐ **Digital Menu Board MCC:** (integrità dello schermo, funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **MAP e BOS** (monitor, mouse, tastiera) \_\_\_\_\_
- ☐ **ODMB** (aspetto esterno, funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **Access Point McDrive** (test funzionamento con tablet NP6) \_\_\_\_\_

### Sala e Kiosk

- ☐ **Tablet Entertainment** (aspetto esterno, funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **Tavoli e Wall Digitali:** (aspetto esterno, funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **Radio McD** (funzionamento) \_\_\_\_\_
- ☐ **Free Wifi** (accesso alla pagina di login e navigazione) \_\_\_\_\_
- ☐ **Kiosk:**
  - ☐ Display (aspetto esterno, funzionamento) \_\_\_\_\_
  - ☐ Lettore Ottico (test lettura coupon) \_\_\_\_\_
  - ☐ PIN Pad (display, pennino, privacy shield) \_\_\_\_\_
  - ☐ Stampante (funzionamento, rotolo carta) \_\_\_\_\_
  - ☐ Supporti e cavalierini (correttamente posizionati, integrità) \_\_\_\_\_

#### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ("McD") and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

## Risorse OTP

- **Guide e documentazione:** possono essere viste e scaricate direttamente da DAM nel canale dedicato OTP
- **Canale OTP Workplace:** dove condividere informazioni, restare aggiornati o fare domande alla community OTP Italiana su problematiche o tematiche OTP.
- **Fast News (Nabit):** per le comunicazioni a tema OTP.
- **Mail [otp@it.mcd.com](mailto:otp@it.mcd.com):** per domande o proposte sulla formazione.

## Guida Service Desk e Servizio Onsite

Si tratta di un documento fondamentale per la gestione dei fornitori Technology e di eventuali solleciti di ticket o emergenze. Gli OTP sanno come procedere in caso di escalation e sono il riferimento del ristorante in queste circostanze. La Guida Service Desk e Servizio Onsite è presente su DAM al seguente [LINK](#).

## Certificazione OTP 1

Per ottenere la certificazione OTP 1 è necessario il superamento del relativo esame presente su Campus.

## Aggiornare il nominativo e ruolo in MyHub

L'OTP deve tenere sempre aggiornato il proprio nominativo e ruolo nell'anagrafica del ristorante in MyHub. Al seguente [LINK](#) è disponibile la guida dedicata.



### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

## Terminologia OTP

Termine/Acronimo	Definizione
ABS	Automated Beverage System, produce le bibite in modo automatizzato, comunica con i sistemi NP6 tramite Cassa 6
AP	Access Point, permette la comunicazione dei dispositivi Wi-Fi
APC	Brand che produce UPS
ATS	Automatic Transfer Switch, componente del sistema UPS che garantisce continuità elettrica a server e apparati di rete
BOS	Back Office Server, dove è installato MyStore
Bump Bar	Device che permette di servire e gestire ordini sui KVS tramite tasti dedicati
Cassetto porta denaro	Posizionato al di sotto delle casse, custodisce il denaro contante proveniente dal pagamento degli ordini
Cavalierino	Segnaposto numerato, può essere tecnologico (Radius) o non tecnologico, necessario per il SAT
Cisco	Azienda che produce dispositivi infrastruttura di rete dati (router, switch, access point)
Customer Display	Display che mostra i clienti il totale da pagare in cassa
DFS	Digital Food Safety, processi per l'HACCP digitale
Display	Schermo, monitor
DL	Data Logger, monitorano la temperatura nei frigoriferi e nelle celle, sono numerati e servono per la DFS
DLV	McDelivery
DMB	Digital Menu Board, schermi che mostrano contenuti sui prodotti McD
DT	Drive Thru, McDrive
GSC01	Global Store Controller, è un server che gestisce la comunicazione tra dispositivi di vendita e KVS
GSC02	Global Store Controller, è un server che gestisce la visualizzazione dei KVS
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points, è un insieme di procedure mirate a garantire la salubrità degli alimenti
HME	Azienda che sviluppa il sistema Zoom Timer
KVS	Kitchen Video System, sono i monitor cucina che consentono la produzione e gestione degli ordini (Made For You, Presenter, ecc....)

### Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD

Lettore Manager Card	Dispositivo che permette la lettura delle tessere magnetiche NP6 riservate ai Manager
Lettore Ottico	Detto anche scanner, consente la lettura di codici a barre e QR Code
MAP	MAnager PC, è dove è possibile consultare la posta elettronica del ristorante e utilizzare Office
MCC	McCafè
Mini ORB	Monitor touchscreen che consente la cancellazione dall'ORB di un ordine già ritirato
MOP	Mobile Order and Pay, servizio di ordine e pagamento tramite app McD
NGDT	Next Generation Drive Thru, sistema McDrive con ODMB
NP6	NewPos 6, è il software di vendita presente su casse, kiosk, tablet, KVS e server
OAT	Order Assembler Table, KVS che consente di preparare un ordine visualizzando i prodotti in esso contenuti
ODMB	Outside Digital Menu Board, sistema di monitor esterni e dispositivi per gli ordini al McDrive
ORB	Order Ready Board, monitor che consente la visualizzazione lato cliente degli ordini in preparazione e di quelli pronti per essere ritirati
OTP	Operation Technology Person
PIN Pad	Dispositivo che consente pagamenti elettronici
Privacy Shield	Copertura di protezione dei tasti dei PIN Pad
QR Code	Quick Response Code, codice grafico a matrice utilizzato per i coupon McD
Radius	Sistema tecnologico per la rilevazione dei cavalieri (SAT)
RHS01	Restaurant Host Server, è un server fisico (Dell) presente nel Rack, virtualizza i sistemi BOS e GSC01
RHS02	Restaurant Host Server, è un server fisico (Dell) presente nel Rack, virtualizza i sistemi MAP e GSC02
Router	Dispositivo che gestisce la comunicazione di rete (quale dispositivo può dialogare con l'altro) e supporta la connettività Internet
SAT	Servizio Al Tavolo
Schneider	Azienda proprietaria del brand APC
SOK	Self-Order Kiosk
Switch	Dispositivo che mette in comunicazione i dispositivi provvisti di cavo di rete

## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD



UPS	Uninterrupted Power Source, fornisce supporto elettrico in caso di blackout o sbalzi di tensione
VOIP	Voice Over IP, tecnologia per telefonare tramite connettività internet
Workplace	Social network per le aziende
WTTP	Weekly Technology Travel Path, controllo settimanale sul corretto funzionamento dei dispositivi Technology dello store
Wyse	Thin Client, dispositivo che consente la gestione di un sistema virtualizzato (BOS o MAP)
Zero Client	Dispositivo che consente il funzionamento di un KVS, al quale vengono collegate le periferiche
Zoom Timer	Sistema sviluppato dall'azienda HME per il monitoraggio delle auto in passaggio/sosta nell'area McDrive

## Copyright Notice

The copyright in this work is vested in the McDonald's Corporation ('McD') and the document is issued in confidence for the purpose only for which it is supplied. It must not be reproduced in whole or in part or used for tendering or manufacturing purposes except with prior consent in writing of McD and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction. No information as to the contents or subject matter of this document or any part thereof arising directly or indirectly there from shall be given orally or in writing or communicated in any manner whatsoever to any third party being an individual, firm or company or any employee thereof without the prior consent in writing of McD