

Elevando la industria de restaurantes con Apple

GOIKO

MADRID (ESPAÑA)

Innovación al servicio del crecimiento de la empresa

Muchos restaurantes sirven hamburguesas. Y muchos consiguen incluso preparar unas hamburguesas sabrosas y tiernas, que se derriten en la boca. Pero GOIKO es otra cosa. Cuando un joven médico puso en marcha el negocio en 2013 sabía que tenía entre manos un buen producto. Sin embargo, tras un crecimiento inicial más lento de lo previsto decidió virar el rumbo y replantear su modelo de negocio. Con una mirada fresca y decidido a revolucionar la competitiva escena gastronómica madrileña, empezó a buscar herramientas que le ayudaran a ofrecer a sus clientes una mejor experiencia.

En los cuatro años posteriores, GOIKO abrió 30 locales en toda España. Y no dieron ningún nuevo paso sin estudiar antes a fondo cada región, evaluando los gustos y los comportamientos de los clientes y recabando sus opiniones. Tomar nota de las recomendaciones de los clientes, y aplicarlas posteriormente, les sirvió para multiplicar

su crecimiento hasta formar una red de más de 80 restaurantes, conocidos en toda España por la calidad de sus productos y sus propuestas. Sin embargo, su filosofía sigue siendo la misma. Y para continuar ofreciendo una experiencia única a los clientes de sus locales decidieron confiar en la tecnología.

DE UN VISTAZO



GOIKO introdujo la tecnología Apple para ofrecer una mejor experiencia a su personal y sus clientes.



Utilizan Jamf Pro para gestionar más de 800 iPad en más de 80 restaurantes y en sus oficinas centrales.



Con todos sus iPad en Jamf Cloud, tienen la tranquilidad de saber que sus datos están seguros.



Gracias a los iPad los camareros pueden trabajar con unos procesos más ágiles y ganar tiempo.



La tecnología de Apple conecta con el compromiso de GOIKO con la innovación y la transformación de su sector.



La empresa prevé convertir los iPad en un recurso centralizado para los empleados.

UNA MEJOR EXPERIENCIA PARA LOS CLIENTES GRACIAS AL IPAD

Aunque la empresa ha ido creciendo, siempre ha tenido claro que el cliente continúa siendo lo primero. «Somos una gran familia y compartimos el mismo espíritu», asegura Andrés Luzón, responsable de proyectos de IT de GOIKO. «El servicio es siempre el mismo. Y nuestras ganas de mejorar también».

En 2016 dieron un paso más en esta vocación de mejora continua con la adopción de una tecnología nueva. Uno de sus locales recibió ocho iPad, como parte de un proyecto piloto para ver si el uso de tablets podía ayudar a mejorar la experiencia tanto de empleados como clientes. Y vaya si lo hizo. Tras el éxito de esta iniciativa, GOIKO adquirió varios iPad para cada restaurante y también para las oficinas centrales.

Esta apuesta marcó un antes y un después: por primera vez, los camareros ya no tomaban nota con papel y boli. Y el personal de cocina no tenía que intentar leer garabatos en pedazos de papel, lo que de paso minimizaba el riesgo de errores. Los procesos ganaron velocidad y precisión, pero quedaba por resolver un problema, y no precisamente menor: el equipo de IT de la empresa no tenía forma de gestionar los dispositivos a distancia. «La verdad es que fue una situación complicada», recuerda Luzón. Pero se puso manos a la obra y buscó una solución.

SOLUCIONES DE GESTIÓN PARA MAXIMIZAR LOS INGRESOS

Tres meses después, GOIKO apostó por Jamf. «Pedí a nuestro contacto de Apple que me recomendara una solución de MDM y me dijo que Jamf era la mejor», explica Luzón. Después de estudiar otras opciones, para asegurarse de elegir la mejor para su empresa, finalmente optó por Jamf Pro. «Vimos que la solución de Jamf era la más completa», asegura. «Y valoro especialmente la conexión de Jamf con los clientes». GOIKO prioriza las empresas que ponen a los clientes por delante de todo, por lo que esta mentalidad compartida con Jamf pesó mucho en la decisión final.

Y aunque Luzón asegura que cada vez que utiliza Jamf Pro se da cuenta de su valor, una situación que vivieron en el pasado ilustra todavía más sus virtudes: cuando un compañero eliminó por accidente el sistema de puntos de venta de todos los dispositivos, GOIKO se ahorró todo un día de quebraderos de cabeza e ingresos perdidos gracias a Jamf. Luzón explica que, con Jamf, pudieron volver a instalar y compartir las credenciales correspondientes con sus más de 80 locales en solo un momento. «Ahora no es más que una anécdota, pero en su momento fue un mal trago», recuerda.

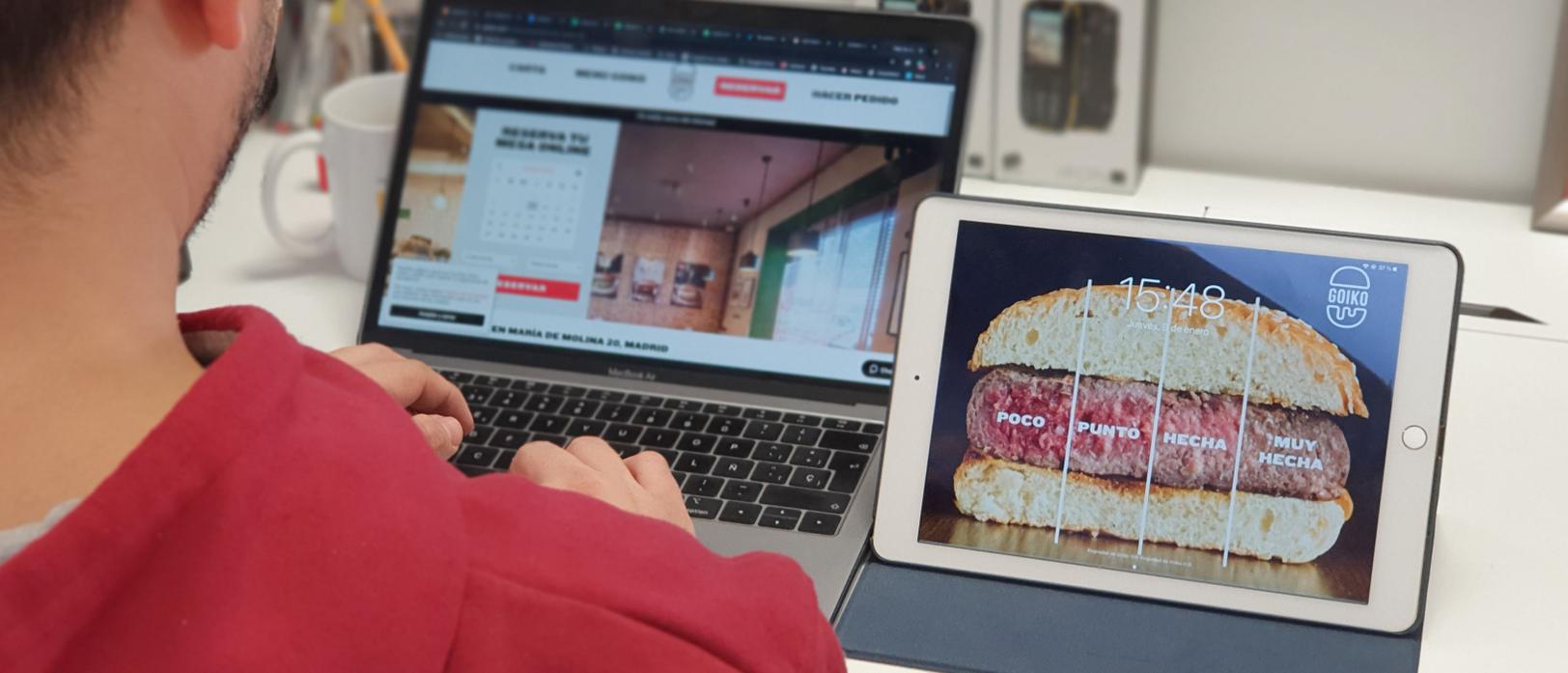
GOIKO gestiona ahora más de 800 iPad en todos sus restaurantes y en sus oficinas centrales con Jamf Pro en Jamf Cloud. «Es el futuro», afirma Luzón. «Todo se está moviendo a la nube. Lo tengo claro y, por eso, creo que Jamf Cloud ofrece la seguridad necesaria para tener los datos protegidos». Y en un gesto que reafirma su apuesta por las tecnologías innovadoras e inteligentes como motor del éxito, la empresa ha equipado cada local con un servidor para garantizar una conexión 4G de emergencia en caso de fallo de la conexión principal.



«Cuando empecé tomaba nota con papel y boli, y era una pesadilla. Ahora mismo, después de trabajar con el iPad, si tuviera que volver al papel creo que me volvería loco.»

– Andrés Luzón, responsable de proyectos de IT de GOIKO





TECNOLOGÍA PARA TRABAJAR MEJOR

Gracias a todas estas innovaciones tecnológicas, GOIKO puede continuar haciendo lo que mejor sabe hacer: servir unas hamburguesas increíbles en un entorno consagrado a los clientes. «Si cruzas la calle igual encuentras otras hamburgueserías», reflexiona Luzón. «Pero el secreto de GOIKO está en su servicio». Y Luzón sabe bien de lo que habla, ya que entró a trabajar en la empresa como camarero en 2015. Por aquel entonces solo tenía 60 trabajadores y, aunque se empleaban a fondo para ofrecer a los clientes la mejor atención, la falta de recursos tecnológicos les impedía llegar más lejos. Sin embargo, con el tiempo todo cambió. Ahora, gracias a los iPad GOIKO puede ofrecer a sus empleados y a sus clientes una mejor experiencia. ¿Cómo?

Los camareros usan los iPad para:

1. Tomar nota sin errores o con errores mínimos
2. Mostrar la carta en español o en inglés
3. Mostrar imágenes de los platos y los ingredientes
4. Presentar a los clientes las promociones de cada momento
5. Revisar listas de tareas antes de la apertura y del cierre
6. Cobrar las cuentas

«Usamos el iPad para un montón de cosas. A veces incluso para hacer encuestas a los clientes», explica Mariana Medina, una de las directoras de operaciones de la empresa. Además, el personal de cocina tiene un iPad para consultar las recetas y ver los platos que se están pidiendo. Así pueden saber qué es lo que tiene más salida y planificar las compras.

«Cuando tienes la tecnología de tu lado, las mejoras llegan solas», asegura Luzón. «Estás dando más herramientas para que los procesos sean más ágiles». Y los hechos le dan la razón. Medina explica que tuvo la suerte de incorporarse a la empresa después de la introducción de los iPad. «No me imagino GOIKO sin los iPad», asegura. «Muchos me han hablado de cómo trabajaban antes y no suena nada divertido, todo lo contrario...».

«Estoy convencido de que la tecnología en el restaurante, en este caso los iPad, facilita el trabajo a los empleados», reflexiona Luzón. Pero hay mucho más. Según explica, antes de la implementación de Jamf resultaba casi imposible compartir datos en tiempo real con los restaurantes. «Nos veíamos en la necesidad de darles suficientes datos para entender qué ocurría en los locales y ayudarles a encontrar la forma de mejorar». Ahora todo esto y más es posible gracias a los iPad, que además permiten a los restaurantes recibir opiniones de clientes o informes de inventario para introducir cambios rápidamente cuando hace falta.



UN FUTURO MARCADO POR LA INNOVACIÓN

Luzón asegura que la apuesta de GOIKO por la innovación es el camino más rápido hacia el crecimiento. «No hay una cosa sin la otra», asegura. «Intentamos innovar cada día para seguir creciendo». Mientras los iPad siguen demostrando su enorme potencial en los restaurantes, Luzón habla con satisfacción de los planes de la empresa para ampliar su uso en el futuro. Entre otras posibilidades, están valorando la opción de usar los dispositivos para gestionar los pedidos a domicilio o para que los clientes puedan personalizar su hamburguesa. También tienen previsto digitalizar su sistema de pedidos, para tener un mejor control sobre cuándo llegan los platos a los clientes y poder alertar al personal de cocina cuando un plato está saliendo tarde.

Luzón explica también que están estudiando cómo pueden sus 1.300 empleados sacar el máximo partido a los dispositivos. «Si lo centralizamos todo en un dispositivo, el empleado podrá acceder a todo lo que necesita solo con la tablet», explica. «Y si los empleados están contentos, los clientes también».

Igual que ha hecho su empresa, Luzón anima a todos los que quieran transformar su sector de la mano de la tecnología a descubrir las ventajas de Apple en la empresa. Y añade que Jamf no es solo la mejor plataforma para utilizar los iPad en los restaurantes, sino que puede aportar muchísimo en todas las áreas de la empresa, desde marketing hasta ventas. «Jamf tiene soluciones para todos», asegura. «Solo hay que tener la mente abierta y analizar cómo aprovechar al máximo esta herramienta, porque tiene muchísimas posibilidades».

Además, añade Luzón, aunque la intuitiva interfaz, el precio asequible y un insuperable equipo de asistencia son argumentos de peso a favor de Jamf Pro, si por algo le enorgullece ser administrador de Jamf es por su firme voluntad de poner en manos de los usuarios tecnologías diseñadas pensando en las personas. «No es fácil encontrar un socio que piense más allá del dinero», reflexiona. «Es un privilegio poder colaborar con una compañía que está a tu lado y te ofrece una solución de primer nivel».



www.jamf.com

© 2002-2020 Jamf, LLC. Todos los derechos reservados.
Actualizado en marzo de 2020.

Descubra cómo llegar más lejos con las tecnologías Apple probando Jamf gratis. **Solicite una prueba.**