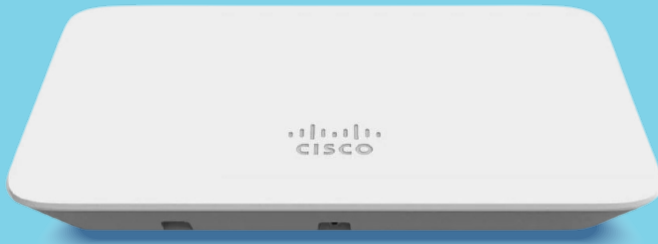


매드포갈릭, Cisco Meraki 기반 매니지드 서비스 솔루션으로 41개 매장 비대면 주문 서비스 구현



고객사 소개

고객사
매드포갈릭

산업
Food and Beverage

위치
서울

직면 과제

- 팬데믹 장기화 속 신속하고 정확한 비대면 식음료 서비스 및 효율적인 주문 접수 방안 필요 대두
- 다수의 매장에 첨단 IT 서비스 도입을 위한 안정적인 무선랜 연결 환경 필요
- 제한된 관리 인원으로도 전국 41개 매장 IT 인프라의 통합 운영을 위한 가시성 필요

솔루션

- Cisco Meraki MR 20
- Cisco Meraki MS 120

혁신 성과

- 안정적인 무선랜 구축을 통해 매장내 테이블에 설치된 전자 메뉴 및 주문 시스템을 원활하게 운영
- 고객 대면 시간을 최소화하고 주방으로 주문 내역을 자동으로 전달하여 신속하고 정확한 서비스 구현
- 클라우드 기반 솔루션인 Cisco Meraki의 도입으로 매장 별로 각각 IT 인력을 두지않고 중앙집중식으로 관리 및 운영 가능
- 매드포갈릭 외 다른 프랜차이즈 매장에도 서비스 확대로 외식업계 돌파구 마련

매드포갈릭, 위기 속 'M-TABORDER (이하 탭오더)' 등 디지털 혁신 기술로 승부수

2001년 국내 순수 브랜드로 시작한 '매드포갈릭 (Mad for Garlic)'은 마늘과 와인을 컨셉으로 특화한 이탈리아 레스토랑으로 20년 이상 고객들로부터 많은 사랑을 받아왔습니다. 하지만 COVID-19라는 초유의 사태 가운데 언택트 소비 트렌드가 빠르게 확산되며 외식시장에 몰아 닥친 위기는 매드포갈릭에게도 예외일 수는 없었습니다. 이에 매드포갈릭은 고객 안전을 위해 매장을 찾는 고객과의 대면을 최소화할 수 있는 방안을 고민하기 시작했습니다. 그 과정에서 매드포갈릭의 운영사인 MFG코리아는 보다 근본적이고 혁신적인 솔루션 마련에 힘을 실기로 했습니다. 매드포갈릭의 IT 인프라를 책임지던 IT인력을 '데이터온 (Data On)'이라는 사내 벤처로 출범시켜 매드포갈릭은 물론 외식업계 전반에 새로운 돌파구를 열어줄 디지털라이제이션 (Digitalization) 혁신 기술을 마련하도록 한 것입니다.

데이터를 활용, 외식경영을 돕겠다는 비전 아래 설립된 데이터온은 1년도 채 되지 않아 외식업계에 특화된 새로운 IT서비스 '엠플랫폼(M-PLATFORM)'을 선보였습니다. 즉, 매장 이용 전 예약과 대기부터 주문, 결제는 물론 매장 이용 후 고객관리까지 전과정을 모두 지원할 수 있는 F&B 전문 플랫폼을 완성하고 외식통합플랫폼 전문기업으로의 위상을 공고히 한 것입니다. 이후 데이터온은 빠르게 시장에서 자사의 새로운 플랫폼과 솔루션 검증에 나섰습니다. 엠플랫폼 중 비대면 주문솔루션 '탭오더'를 종로에 위치한 매드포갈릭 D타워점에 바로 시연해 보기로 한 것입니다.

Cisco Meraki, 원격 감시·운영 및 통신 상황 실시간 시각화 서비스로 외식업계 최적의 인프라 제공

하지만 문제는 새로운 솔루션 운영을 뒷받침할 강력하고 안전한 네트워크 인프라를 마련하는 것이었습니다.

또한, 전국 각지의 41개 매장에도 확대, 적용해야 할 것을 대비해 효율적인 관리방안 역시도 함께 고려해야 했습니다. 이에 매드포갈릭은 고심 끝에 Cisco Meraki 기반의 KT Managed ON 서비스를 선택하기로 했습니다.

Cisco Meraki는 복잡한 네트워크 관리를 누구나 쉽게 도입해 관리할 수 있도록 지원해 주는 강점이 있습니다. 클라우드를 활용해 현장에 가지 않고도 원격으로 감시·운영이 가능하며 이를 통합된 대시보드로 가시화하여 통신상황을 직관적으로 보여줌으로써 네트워크 리소스 최적화를 가능케 해 줍니다. 또한 최신 펌웨어 자동 업데이트를 통해 보안 취약성에도 신속하게 대비할 수 있도록 지원하여 다수의 전문 IT 인력이 없이도 손쉽게 운영 및 관리가 가능합니다. 이에 Cisco Meraki는 이미 세계 유수의 리테일 기업들로부터 표준 네트워킹 솔루션으로 선택을 받아왔습니다. 실제로 Cisco Meraki는 수많은 리테일 기업들의 수백, 수천 개 매장에서 고도의 IT 서비스가 중단없이 안정적으로 또한 추가적인 IT 인력 투입 없이 효과적으로 제공될 수 있도록 중요한 역할을 수행하고 있습니다. 즉, Cisco Meraki는 매드포갈릭의 고민을 완벽하게 해결해 줄 수 있는 검증된 솔루션이었던 것입니다.

KT Managed ON, 'Cisco Meraki' 기반으로 네트워크 인프라 운영 및 관리 약속

그런데 더욱 반가운 소식은 KT가 지난해 Cisco Meraki를 기반으로 한 매니지드 서비스 'KT Managed ON'을 새롭게 출시한 것이었습니다. 국내에서 수년 동안 여러 업체들의 네트워크 솔루션을 기반으로 매니지드 서비스를 제공해 오던 KT가 Cisco Meraki의 세계적인 명성을 다양한 고객 서비스 현장에서 직접 확인하며, 서비스의 필요성과 가치를 확신했기 때문입니다. KT는 국내에서도 보다 많은 기업들이 Cisco Meraki의 수혜를 누릴 수 있도록 Cisco Meraki의 안정적인

“전국 각지의 41개 매장을 중앙에서 효율적으로 관리할 수 있는 방안을 마련하는 것이 가장 큰 고민거리였습니다. Cisco Meraki를 통해 중앙에서 원격 감시 및 운영이 가능해 매장마다 따로 IT 인력을 배치하지 않고도 중단없이 안정적인 고객 서비스를 제공할 수 있었습니다.”

우정식

매드포갈릭 IT 운영사 데이터온 운영총괄책임

성과와 편리성을 기반으로 원격 설치 및 중앙관리를 자사 운영관제센터를 통해 제공하고 있습니다. 또한, 국내 최고 통신사업자로서 방대한 유지보수 인프라는 물론 다양한 연계상품들을 토대로 'KT Managed ON' 서비스에 대한 영업부터 구축, 기술지원까지 엔드투엔드로 통합관리를 책임지고 있어 매드포갈릭 입장에서는 더 믿고 Cisco Meraki를 선택할 수 있었습니다.

매드포갈릭, 매장 혁신 성과 기반으로 외식업계 새로운 돌파구 마련 도와

그 결과 매드포갈릭은 지난 3월 탭오더 솔루션을 활용해 D타워점 매장 테이블마다 태블릿 PC를 새롭게 비치하고 디스플레이를 통해 메뉴를 보여줄 수 있게 만반의 준비를 갖췄습니다. 그리고 Cisco Meraki 기반의 KT Managed ON 서비스를 통해 한달 간 시범 서비스를 진행했습니다. 한달 동안의 시범 테스트 결과는 기대 이상의 성과를 보여주며 매드포갈릭의 결정이 틀리지 않았음을 입증해 주었습니다. 그 결과, 고객들은 매장 직원과의 접촉 시간이 최소화되어 보다 안전하게 식사를 즐길 수 있게 되었습니다. 또한 주문접수 프로세스의 자동화로 착오 없이 보다 신속하게 원하는 메뉴를 맛볼 수 있게 되었습니다. 한편, 매드포갈릭 측은 매장 인력을 보다 효율적으로 운영할 수 있게 됐습니다.

이에 매드포갈릭은 2021년 7월 중에 전국 41개 매장 모두에 Cisco Meraki 기반의 KT Managed ON 서비스를 채택하여 탭오더 서비스를 확대했습니다. 또한, 외식통합플랫폼 공급을 통해 오프라인 외식업 시장의 디지털 전환을 적극 모색하고 있는 데이터운은 출범 취지에 맞게 매드포갈릭 매장 외에도 샵브 전문 프랜차이즈 '모던샵브하우스' 매장에도 '탭오더' 서비스 구현을 성공리에 이끌어 냈고, 이 역시도 Cisco Meraki 기반의 KT Managed ON 서비스와 함께 엮었습니다. 데이터운은 그간의 성과를 기반으로 다른 프랜차이즈 매장에도 탭오더 서비스를 곧 확대하여 외식업계 전체가

돌파구를 마련해 나가는데 일조해 나간다는 계획입니다.

오늘날 외식업계에게 플랫폼은 선택이 아닌 필수가 되었습니다. 하지만 충분한 인력과 경험, 자본이 부족한 업체들에게는 여전히 플랫폼 도입과 운영은 쉽지 않은 과제입니다. 그 쉽지 않은 길을 매드포갈릭과 데이터운, KT, 그리고 Cisco Meraki가 함께 하고 있습니다.

상담 신청

우리 사무실에 꼭 맞는 Cisco Meraki 솔루션을 상담 받고 싶다면?

[Cisco Meraki 전문가 상담 신청하기](#)
[Cisco Meraki 자세히 보기](#)

