



# Arcos Dorados

## Virtualización del mundo franquiciado

### Desafíos

- Infraestructura de PC envejecida en una vasta área geográfica.
- No cumplir los objetivos de alta disponibilidad.
- Creciente necesidad de intervención por parte del staff de TI.

### Solución

- Reemplazar las PC con clientes ligeros de la serie RX de NComputing
- Virtualización de Windows usando Windows Server, Microsoft RDS y Microsoft Hyper V.
- Administración centralizada de clientes ligeros mediante PMC Endpoint Manager.

*“Adoptar la tecnología de virtualización abre un reino de posibilidades ilimitadas para las empresas. No se trata solo de ejecutar servidores en una pantalla; se trata de dar rienda suelta a la eficiencia, la flexibilidad y la innovación”.*

**Ignacio Caccavelli**  
Gerente de Infraestructura de TI  
LATAM, Arcos Dorados



Arcos Dorados es el franquiciado independiente de McDonald’s más grande del mundo y la cadena de restaurantes de servicio rápido más grande de América Latina y el Caribe. Con el derecho exclusivo de poseer, operar y franquiciar ubicaciones de McDonald’s en 20 países y territorios, Arcos Dorados se esfuerza por mantener operaciones comerciales optimizadas dentro y entre sus 2,000 franquicias.

Los gerentes de estas ubicaciones acceden a aplicaciones propietarias de la empresa, cada una desde su propia estación de trabajo mediante una PC estándar. Los restaurantes requieren equipos que puedan mantener el uso constante en modalidad de alta disponibilidad. El mantenimiento de estas PC, particularmente a medida que iban envejeciendo, se estaba convirtiendo en un problema rutinario, por lo que los recursos de TI se estaban encontrando en un límite de la capacidad. En la búsqueda de un enfoque diferente, el área de Infraestructura IT de Restaurantes de Arcos Dorados llevó a cabo diferentes estudios técnicos y económicos para encontrar la mejor solución rentable para su creciente desafío. Si bien reemplazar las PC con máquinas más nuevas ciertamente aliviaría algunos de los dolores de cabeza del departamento de TI, el área de Infraestructura IT de Restaurantes optó por la virtualización para resolver el problema de TI que también proporcionaría un camino de transformación para Arcos Dorados.

“Adoptar la tecnología de virtualización abre un reino de posibilidades ilimitadas para las empresas. No se trata solo de ejecutar servidores en una pantalla; se trata de dar rienda suelta a la eficiencia, la flexibilidad y la innovación. Al virtualizar su infraestructura, empresas como Arcos Dorados pueden trascender las limitaciones físicas, optimizar las operaciones y crear un ecosistema digital donde el crecimiento no tiene límites”, comentó Ignacio.

La virtualización de las estaciones de trabajo de los Gerentes de los Restaurantes proporcionó algunos retornos muy inmediatos. Las PC fueron reemplazadas por clientes ligeros NComputing, generando un ahorro significativo del 50% en comparación con las PC. El pequeño tamaño de los clientes ligeros redujo el espacio físico necesario para cada estación de trabajo. Usan drásticamente menos energía que una PC y desapareció la necesidad de actualizar y administrar Windows en el propio dispositivo. Sin partes móviles, las visitas cotidianas del equipo de TI que una PC estándar puede generar fueron casi eliminadas.

La virtualización permite que todos los sistemas operativos y aplicaciones se ejecuten de forma centralizada desde servidores y no localmente en la PC. PMC Endpoint Manager, el dispositivo virtual que administra los clientes ligeros implementados, permite al departamento de TI administrar los perfiles de dispositivos, el acceso de usuarios, las actualizaciones de firmware y la solución de problemas de forma remota a cualquier dispositivo conectado, un concepto innovador para los distintos locales distribuidos de Arcos Dorados.

“Una vez que los servidores y las aplicaciones se virtualizaron, la capacidad de expandir la red de dispositivos a nuevas ubicaciones es fácil”. Ignacio continuó: “Podemos configurar un perfil predefinido para cada dispositivo y enviarlos a los administradores de ubicación, es plug and play para ellos”.

En 2023, Arcos Dorados adoptó la plataforma *NComputing*, utilizando Windows Server y Microsoft RDS con HyperV. Se eligieron tres mercados para el despliegue inicial, con 400 ubicaciones en línea entre Argentina, Chile y Perú. La implementación continuará creciendo hasta 2024 a medida que se migren las 2000 ubicaciones.

“No podríamos estar más contentos con los dispositivos, el software y el equipo de soporte de *NComputing*. La transición ha sido impecable”.