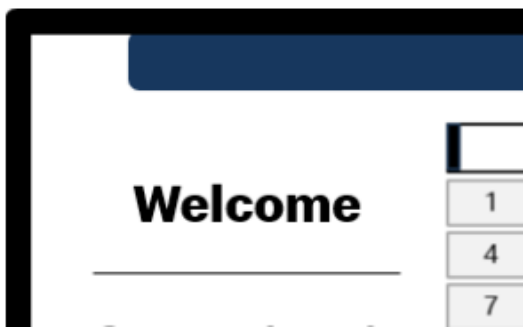
McDelivery Lockers

Courier Instructions

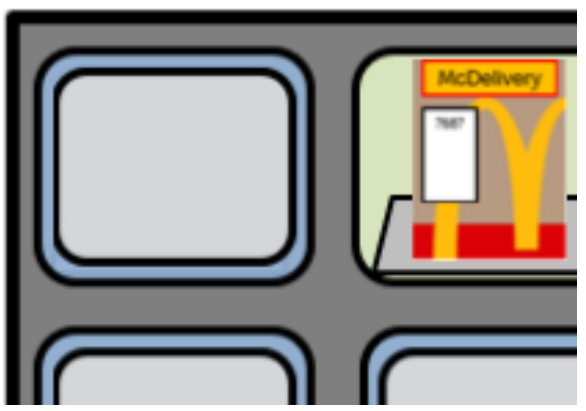
Check the Order Status Monitor First

Please wait to approach the locker system until you no longer see your Order ID removed from ‘Preparing’

Enter the last 4 Digits of the Order ID into Keypad



Collect your Order from the Open Locker



Confirm Pick up on your Mobile device



If your Order is not found, please follow the instructions on the User Interface

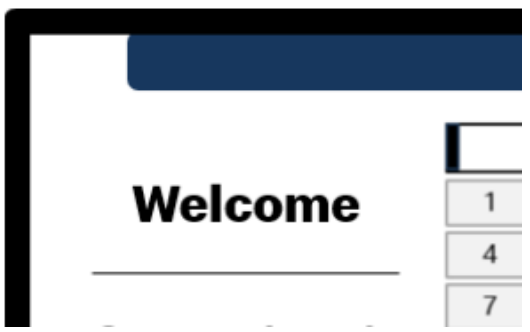
Casilleros de McDelivery

Instrucciones para los repartidores

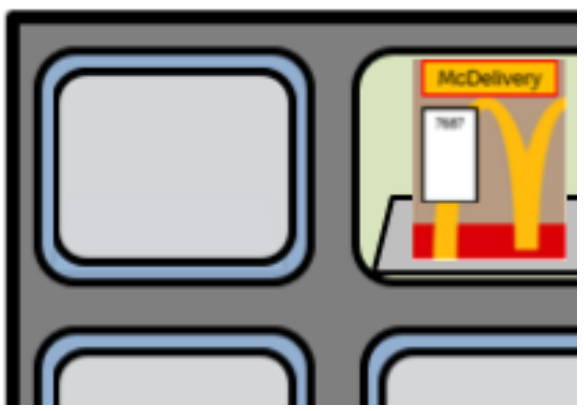
Primero, revisa el estado de la orden.

Espera para acercarte al sistema de casilleros hasta que tu identificación de la orden ya no aparezca en "Preparing".

Ingresa los últimos 4 dígitos de la identificación de la orden en el teclado.



Toma tu orden del casillero abierto.



Confirma que la has recogido en tu dispositivo móvil.



Si no encuentras tu orden, sigue las instrucciones en la interfaz de usuario.

McDelivery Lockers

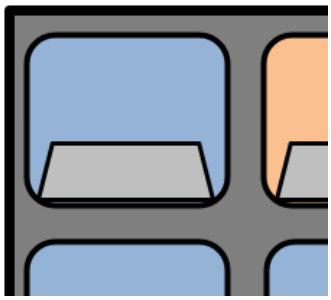
Crew Operation



- ❑ Assemble McDelivery Orders following the usual Order Assembly process
- ❑ Ensure ALL delivery orders are weighed for accuracy, using the double check scales.
- ❑ Once verified, neatly seal each outer bag and attach the sticky pick ticket to the Seal

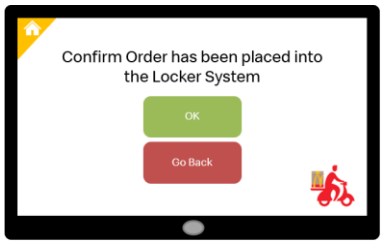
- ❑ Take the full completed order to the Locker System
- ❑ Enter the last 4 digits of the McDelivery Order ID using the keypad
- ❑ The Locker System will indicate which position to place the order





- ❑ Place the full order into the indicated locker
- ❑ Each locker can hold 2 large Delivery Bags - position these one in front of the other
- ❑ For larger orders, add additional lockers as needed using the User Interface
- ❑ Ensure pick ticket and receipts face the courier side

- ❑ Follow the prompt on the User Interface to finish the Order
- ❑ Move on to the next Order

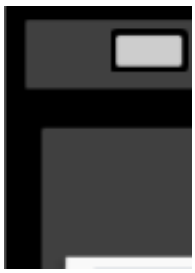


- ❑ If all lockers are occupied, follow directions given by User Interface
- ❑ Stage the order on a holding shelf
- ❑ The Courier will be notified that their order is not in a locker and will be instructed to step forward and collect from the crew

If you experience any technical issues with the McDelivery Lockers, please contact Cliff Chapman on 1-906-792-8488.

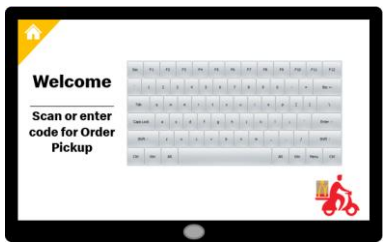
McDelivery Lockers

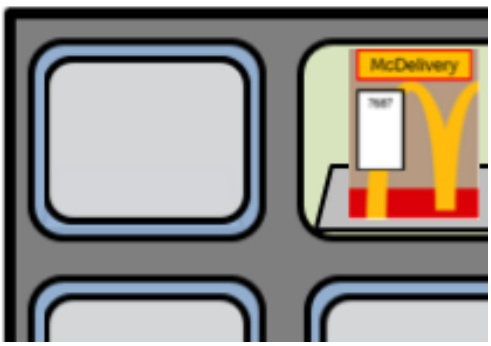
Courier Operation



- ❑ The courier will arrive in the pick-up area
- ❑ Couriers should locate their Order ID code and note last 4 digits before approaching the locker system

- ❑ The courier enters the last 4 digits of the Order ID using the keypad
- ❑ If the order is not in the locker system, they will be prompted to verify the code they have entered





- ❑ If the order is in the locker system, after clicking enter – the correct door will open
- ❑ Large orders may cause more than one locker to open
- ❑ The courier should check that the order number on the customer receipt matches the order number on their phone

- ❑ The courier removes the order from the locker and packs it into their thermal bag
- ❑ They should close the locker door and confirm the order has been collected on their phone
- ❑ If couriers have multiple orders, they will need to repeat the process for each order



- ❑ Couriers should locate their Order ID code before approaching the locker system
- ❑ If the order is not in a locker when the courier enters their order number, they will be given next steps on the user interface
- ❑ Please review the 'Specific Scenario' poster for details of the processes in these instances

McDelivery Lockers

Specific Scenarios

All lockers are occupied

- ❑ Crew follow the usual load steps on the user interface.
- ❑ At the 'locker load' screen, a 'Locker System Full' message will be displayed.
- ❑ Crew are instructed to place the completed order on the staging cart.
- ❑ When the courier arrives, they will follow the usual locker system pick-up steps. The final screen will tell the courier 'Your order is ready, please see a McDonald's employee for your order'.
- ❑ Crew should manually present the order to the courier.

Courier enters incorrect Order ID

- ❑ No change to the crew process.
- ❑ After the courier enters their 3PO and Order ID
- ❑ The UI will ask the courier to confirm they are entering the correct Order ID.

Courier arrives before their order is ready

- ❑ No change to the crew process.
- ❑ After the courier enters their 3PO and Order ID, the UI will ask the courier if order ID they entered was correct.
- ❑ After selecting 'Yes', they will be asked if they would like to receive a text when their order is ready.
- ❑ If they say 'Yes', they enter their number and receive a text once their order has been loaded into the locker.
- ❑ If they do not want to enter their number, they will be asked to check back in a few minutes.
- ❑ They can either enter the Order ID code or scan the QR code in the text message to open the locker.

Order expired – Order is still in a locker when courier arrives

- ❑ The courier follows the usual pick-up steps. After entering their Order ID, the UI informs them that their order has expired and to see a McDonald's employee.
- ❑ Crew are approached by the courier saying their order has expired. Crew removes the expired order, discards it, and clears the UI.
- ❑ Crew assist the courier in getting the order remade and hand it directly to the courier.

Order expired – Order has been removed from the locker system before courier arrives

- ❑ Crew are alerted of an expired order on the user interface.
- ❑ They remove expired order, discards it, and clears the UI prior to the courier arrival.
- ❑ The pick-ticket from the expired order should be removed and fixed to the staging shelf.
- ❑ The courier follows the usual pick-up steps. After entering their Order ID, they will be prompted 'Your order has expired, please see a McDonald's employee'
- ❑ Crew assist the courier in getting the order remade. The courier is given the order directly by the crew.

The locker door is left open after the Courier has collected their order

- ❑ For internal locker systems, crew can either close the locker door from the courier side or use a hook tool to pull the door shut form the crew side.
- ❑ For external facing locker systems, it is recommended that crew use the hook tool to close an open door.



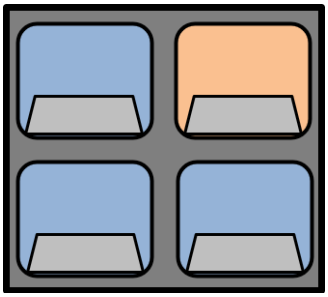
Casilleros de McDelivery

Procedimientos para los empleados

- ❑ Ensambla las órdenes de McDelivery siguiendo el ensamblaje de órdenes habitual.
- ❑ Asegúrate de que TODAS las órdenes de entregas se revisen dos veces para garantizar su exactitud.
- ❑ Una vez verificadas, sella cuidadosamente cada bolsa exterior y pega el boleto de entrega en el sello.

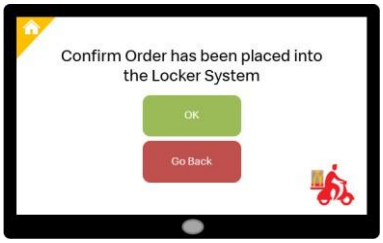
- ❑ Lleva la orden completa al sistema de casilleros.
- ❑ Ingresa los últimos 4 dígitos de la identificación de la orden “Order ID” de McDelivery con el teclado.
- ❑ El sistema de casilleros te indicará en qué posición colocar la orden.





- ❑ Coloca la orden completa en el casillero indicado.
- ❑ Cada casillero tiene capacidad para 2 bolsas de entregas grandes; colócalas una frente a la otra.
- ❑ Para órdenes más grandes, añade casilleros adicionales según sea necesario utilizando la interfaz de usuario.
- ❑ Asegúrate de que el boleto de entrega y las órdenes estén orientadas hacia el lado del repartidor.

- ❑ Sigue las instrucciones de la interfaz de usuario para finalizar la orden.
- ❑ Continua con la orden siguiente.



- ❑ Si todos los casilleros están ocupadas, sigue las instrucciones de la interfaz de usuario.
- ❑ Coloca la orden en “Stage” en el estante de espera.
- ❑ Se notificará al repartidor que su orden no está en un casillero y se le indicará que entre a para que un empleado le entregue su orden.

Si tienes algún problema técnico con los casilleros de McDelivery, comunícate con Cliff Chapman on 1-906-792-8488.

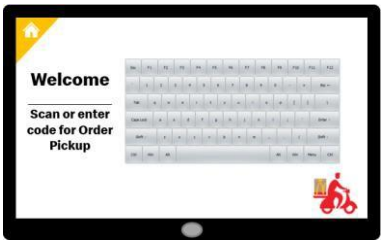
Casilleros de McDelivery

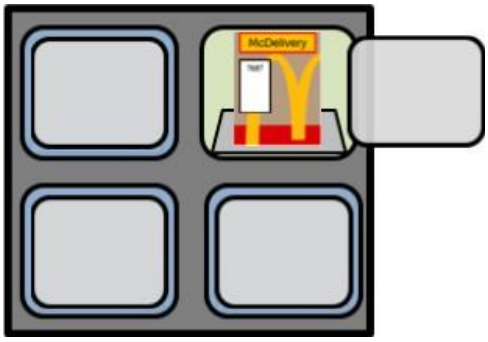
Procedimientos para los repartidores



- ❑ El repartidor llegará al área de entrega.
- ❑ El repartidor debe localizar su código de identificación de la orden y anotar los últimos 4 dígitos antes de acercarse al sistema de casilleros.

- ❑ El repartidor ingresa su 3PO y los últimos 4 dígitos de identificación de la orden utilizando el teclado.
- ❑ Si la orden no está en el sistema de casilleros, se le pedirá que verifiquen el código ingresado.





- ❑ Si la orden está en el sistema de casilleros, después de presionar “Enter", se abrirá la puerta correcta.
- ❑ Las órdenes grandes pueden hacer que se abra más de un casillero.
- ❑ El repartidor debe comprobar que el número de orden en el recibo del cliente coincida con el número de orden en su teléfono.

- ❑ El repartidor saca la orden del casillero y la guarda en su bolsa térmica.
- ❑ Debe cerrar la puerta del casillero y confirmar que la orden se ha recogido en su teléfono.
- ❑ Si el repartidor tiene varias órdenes, deberá repetir el proceso para cada una.

- ❑ Los repartidores deben localizar el código de identificación de la orden antes de acercarse al sistema de casilleros.
- ❑ Si la orden no está en un casillero cuando el repartidor ingresa su número de orden, se le indicarán los siguientes pasos en la interfaz de usuario.
- ❑ Consulta el cartel “Situaciones específicas" para obtener detalles sobre los procedimientos en estos casos.

Casilleros de McDelivery

Situaciones específicas

Todos los casilleros están ocupados

- ❑ El empleado sigue los pasos habituales para poner la orden en el casillero en la interfaz de usuario.
- ❑ En la pantalla de “Locker Load”, se mostrará el mensaje “Locker System Full” cuando el sistema de casilleros este lleno.
- ❑ Se le indica al empleado que coloque la orden completa en el carrito de staging.
- ❑ Cuando llegue el repartidor, seguirá los pasos habituales de recogida en el sistema de casilleros. La pantalla final le indicará al repartidor que su orden está lista y que debe hablar con un empleado de McDonald's".
- ❑ El empleado le entrega la orden manualmente al repartidor.

El repartidor ingresa la identificación de la orden incorrecta

- ❑ No hay cambios en el procedimiento para empleados.
- ❑ Después de que el repartidor ingrese su 3PO y la identificación de la orden, la interfaz de usuario le pedirá que confirme que está ingresando la identificación de la orden correcta.
- ❑ Si no es así, la interfaz de usuario le pedirá que vuelva a ingresar la identificación de la orden correcta.

El repartidor llega antes de que su orden esté lista

- ❑ No hay cambios en el procedimiento para empleados.
- ❑ Después de que el repartidor ingrese su 3PO y la identificación de la orden, la interfaz de usuario le pedirá que confirme que está ingresando la identificación de la orden correcta.
- ❑ Después de seleccionar “Yes", se le preguntará si desea recibir un mensaje de texto cuando su orden esté lista en el casillero.
- ❑ Puede ingresar su número y recibir un mensaje de texto una vez que su orden se haya puesto en el casillero.
- ❑ Si no desea ingresar su número, se le pedirá que vuelva a verificar en unos minutos.
- ❑ Puede ingresar el código de identificación de la orden o escanear el código QR del mensaje de texto para abrir el casillero.

Orden vencida: la orden aún se encuentra en el casillero cuando llega el repartidor

- ❑ El repartidor sigue los pasos habituales de recogida. Después de ingresar la identificación de la orden, la interfaz de usuario le informa que su orden ha vencido y que debe hablar con un empleado de McDonald's.
- ❑ El repartidor se acerca al empleado para informarle de que su orden ha vencido. El empleado saca la orden vencida, la desecha y la elimina del interfaz de usuario.
- ❑ El empleado asiste al repartidor al volver a hacer la orden y se la entrega directamente.

Orden vencida: la orden se ha sacado del sistema de casilleros antes de la llegada del repartidor.

- ❑ El empleado recibe una alerta sobre una orden vencida en la interfaz de usuario.
- ❑ Saca la orden vencida, la desecha y la elimina de la interfaz de usuario antes de la llegada del repartidor.
- ❑ El boleto de entrega de la orden vencida debe quitarse y colocarse en el estante de staging.
- ❑ El repartidor sigue los pasos habituales para recoger la orden. Después de ingresar la identificación de la orden, se le indicará que su orden expiró y que debe de hablar con un empleado de McDonald’s.

La puerta del casillero se deja abierta después de que el repartidor haya recogido la orden

- ❑ Para los sistemas de casilleros internos, los empleados pueden cerrar la puerta del casillero desde el lado del repartidor o usar un gancho para cerrar la puerta desde el lado de los empleados.
- ❑ En los sistemas de casilleros externos, se recomienda que los empleados usen el gancho para cerrar la puerta abierta.

