



# La sala

## Prova sul campo

Il blocchetto sostituito dalle comande elettroniche: l'esperienza del ristorante Il Tabarro di Sannazzaro

# Il palmare in azione

### Scopriamo come informatica e terminali portatili cambiano in meglio la vita e il lavoro dei ristoratori

L'unico modo per farsi un'idea precisa di come funziona un sistema di comanda elettronico è la prova diretta sul campo. Attenzione: non a porte chiuse e quando il ristorante è vuoto, ma proprio nel nostro locale, all'ora di punta e quando tutto il personale sembra impazzire. Massimiliano Stile e la moglie Laura De Ercole raccontano come Fabrizio Brunoldi, dipendente della società Rad Soluzioni Software di Milano, è arrivato nel loro ristorante con tutto il necessario stipato in diverse valigie. «Ha installato ogni cosa, in pratica lo stesso sistema che utilizziamo ora, solo che era un impianto volante. Ce lo ha mostrato in funzione e subito abbiamo deciso di acquistarlo».

Questo accadeva nell'ottobre del 2006 nel ristorante Il Tabarro di Sannazzaro De Burgundi, in provincia di Pavia. Noi de Il Mio Ristorante siamo andati a visitare Il Tabarro lo scorso agosto, a poco meno di un anno di utilizzo, per scoprire come, perché e quanto il sistema informatico per la ristorazione ha cambiato il loro modo di lavorare e di vivere una parte consistente della loro giornata.

#### TEMPO RISPARMIATO E CONTI SENZA ERRORI

Massimiliano e Laura gestiscono il ristorante a quattro mani così preferiscono essere insieme anche per raccontare il loro passaggio dai blocchetti di carta al sistema informatico completo. Laura, che si occupa della cassa, racconta: «In passato, una volta preso l'ordine, occorre mandare il biglietto delle pizze al forno, quello dei piatti in cucina e infine tutti e due alla cassa per il calcolo del conto. Capitava spesso che qualche cosa si perdesse per strada, un caffè o una bottiglia di vino, oppure che alcuni piatti serviti poi non venissero inclusi nel conto. Ma la cosa peggiore, per me e per i clienti, era la fila che spesso si creava alla cassa».

Laura ha lavorato in questo modo per anni, così non le costa fatica

ricordare i metodi che ormai si è lasciata alle spalle: «Fare il totale a mano, pizze e piatti, più le aggiunte di fine pasto, per non parlare dei conti separati o delle fatture per i clienti che le richiedevano. Più di una volta mi sono accorta di aver sbagliato il numero progressivo della fattura: tutto richiedeva più tempo e così aumentava l'attesa. Ora non succede più».

Mentre spiega, Laura, palmare alla mano, comincia a illustrare il nuovo metodo di lavoro: «Basta semplicemente selezionare con la punta dello stilo il piatto, la bibita o la pizza che il cliente

preferisce e il gioco è fatto. Quando l'ordine è inserito, si preme il pulsante di invio e tutto viene trasmesso senza fili al computer centrale installato alla cassa». È sufficiente un'occhiata allo schermo per comprendere come sia possibile avere tutto sotto controllo. La piantina riprodotta sul monitor rappresenta fedelmente la disposizione reale dei tavoli nella sala del Tabarro. È possibile lavorare

#### GRANDE ROBUSTEZZA

Il palmare Orderman Don è comodo da impugnare e resiste perfettamente ad acqua, caldo e cadute.

con mouse e tastiera per selezionare un tavolo qualsiasi e vedere immediatamente lo stato dell'ordine, in alternativa è possibile intervenire in modo più veloce direttamente con la punta di un dito sullo schermo sensibile al tocco. Il sistema riceve le comande dai due palmari utilizzati dai camerieri e invia automaticamente gli ordini a due stampanti poste a distanza: una vicino al pizzaiolo e al forno, l'altra installata in un angolo facilmente raggiungibile della cucina. «Ora prendere le ordinazioni è più facile e veloce», commenta Laura.

«In più risparmio un sacco di strada al giorno: niente più corse tra il forno, la cucina e la cassa, disposti in zone diverse del nostro locale. Tanta fatica in meno ma soprattutto ora sono libera di spendere tutto il mio tempo in sala».

#### LUNGHE ATTESE IN CASSA: UN RICORDO DEL PASSATO

Alcuni ristoratori, soprattutto locali di alto livello, hanno in più occasioni affermato che il palmare è visto come un elemento estraneo, freddo, che rischia di creare una barriera tra ospiti e personale. Laura e Massimiliano non sono d'accordo. «Per la nostra esperienza è vero il contrario», raccontano. «Grazie ai palmari la creazione dell'ordine risulta più professionale e veloce». Massimiliano aggiunge: «Secondo me si tratta di ristoratori che non hanno provato o visto in funzionamento il sistema completo. Probabilmente persone che partono prevenute nei confronti del computer e della tecnologia in generale».

#### SELEZIONE AL VOLO

Tutti i piatti, divisi per categoria, corrispondono a un'icona: basta sfiorarla col dito per l'inserimento.

La dimostrazione sul campo del Tabarro e il trasporto che i due coniugi impiegano nel descrivere nei dettagli il loro nuovo sistema informatico non lascia spazio al dubbio. Ma la ristorazione, dalla cucina al conto, è un mestiere complesso, così è giusto indagare fino in fondo per esaminare i vantaggi del computer in tutte le fasi e le sezioni di lavoro, dall'accoglienza e raccolta dell'ordine fino alla ricevuta fiscale. «Ora è un gioco da ragazzi inserire caffè, dolci o altre bibite utilizzando uno dei due palmari

oppure dalla cassa centrale», spiega Laura. «Ogni cosa è memorizzata nel Pc e nulla scappa più. Ma il vantaggio più grande è la velocità nella gestione del conto: con un dito sullo schermo posso scegliere di dividere il conto alla romana, in automatico. Con un clic su un altro pulsante posso creare in pochi istanti il conto separato, anche per grandi tavolate. Stesso discorso per le fatture che in passato creavo a mano: un clic e sono pronte».

#### DALL'ORDINE ALLA RICEVUTA IN 20 SECONDI

Massimiliano passa dalle parole ai fatti e dà il via a una dimostrazione pratica: estrae il palmare Orderman Don che immediatamente cade a terra da un'altezza di circa un metro e mezzo. L'urto è violento ma il tuffo nel vuoto è voluto, per mostrare la resistenza

del telaio a urti, cadute, acqua, tutte condizioni e incidenti normali nel lavoro del cameriere. Dopo averlo ripescato dal pavimento il palmare è perfettamente integro e per di più ancora acceso.

Con due clic dello stilo Massimiliano apre la comanda del tavolo per segnare un menù fisso completo. In un istante il conto del tavolo risulta visibile nel computer di cassa di Laura, il terminale Asem con schermo sensibile al tocco. Da qui, oppure dal palmare, è possibile inserire eventuali extra,

caffè e così via. Per la dimostrazione tutto è completo così Laura seleziona con il dito la voce Conto sullo schermo della cassa per ottenere la stampa della ricevuta fiscale. In meno di 20 secondi, caduta compresa, Massimiliano ha segnato sul conto del tavolo primo, secondo piatto, bibita e caffè, infine Laura dalla cassa ha calcolato in automatico il totale con la selezione di un tasto, ottenendo la stampa del documento fiscale. Tutto questo è reso possibile dagli strumenti informatici ma anche grazie alla personalizzazione che permette di configurare il sistema in base alle esigenze specifiche di ogni ristorante.

Iniziamo dal palmare Orderman Don: tutta la parte frontale del terminale è sensibile al tocco, in alto è visualizzato l'elenco delle portate, più in basso troviamo una maschera

**Fra i vantaggi più immediati ci sono la riduzione della fila alle casse e la gestione veloce di conti separati**

**Chi ha provato a lavorare con le comande elettroniche non tornerebbe più indietro**





## QUANTO COSTA?

In questo riquadro riportiamo il costo dettagliato per ogni componente del sistema realizzato da Rad Soluzioni Software di Milano per il ristorante Il Tabarro. L'investimento realizzato da Il Tabarro è indicativo di un sistema medio, composto da terminale di cassa, due palmari professionali per la comanda, due stampanti per gli ordini (una

per la cucina e una per la pizzeria), infine una stampante per le ricevute posizionata alla cassa centrale. Ovviamente i costi variano al variare dei componenti necessari e dei moduli scelti per il programma di gestione, in base all'installazione, infine per le varie opzioni disponibili circa assicurazioni, assistenza e forma di pagamento.

### STRUMENTAZIONE

Asem computer modello RT 565 Touch 15 pollici		1.940 euro
Orderman 2 palmari modello Don	2 x 1.300 euro	2.600 euro
Orderman Base Station RF2		590 euro
Custom 2 stampanti modello Kube ETH	2 x 400 euro	800 euro
Custom 1 stampante modello S		370 euro
<b>TOTALE</b>		<b>6.300 euro</b>

### PROGRAMMA

Lasersoft programma Geri		1.700 euro
Modulo SAP		360 euro
Key Recovery		350 euro
Modulo palmari		300 euro
Modulo statistiche		270 euro
<b>TOTALE</b>		<b>2.980 euro</b>

### SPESE VARIE

Estensione garanzia a 3 anni		408 euro
Servizio assistenza Next Business Day 3 anni		175 euro
Installazione		450 euro
<b>TOTALE</b>		<b>1.033 euro</b>

### TOTALE COMPLESSIVO

**10.313 euro**

rina in materiale plastico che riporta i piatti, le pizze e tutte le voci più richieste che il ristoratore indica all'installatore. La mascherina è stampabile e personalizzabile, permettendo così la selezione rapida, con un solo tocco dello stilo. Nel caso di variazioni del menù il ristoratore può richiedere la stampa di nuove maschere. La sostituzione è rapida: basta aprire una leva e inserire la nuova maschera. Per questa ragione Massimiliano ha assegnato primo, secondo e bibita selezionando una sola voce, il pulsante Menù Fisso sulla maschera del palmare. Una comodità non da poco.

### PROGRAMMA ITALIANO PER LA RISTORAZIONE

I palmari e il computer sono solo gli elementi più visibili e riconoscibili ma l'impianto, comprende anche un'antenna che raccoglie gli ordini dai palmari grazie alla tecnologia senza fili. Infine tutto il sistema è controllato dal programma Geri Automation realizzato dalla riminese Lasersoft. Il programma base costa circa 1.700 euro a cui va sommato il prezzo dei vari moduli aggiuntivi che il ristoratore richiede. Tra i più importanti quello siglato Sap,

dalle iniziali delle parole «Servizio Aggiornamento Programmi». Lasersoft lavora costantemente sui programmi per migliorarli, correggere eventuali imprecisioni, rilasciando nuove versioni e aggiornamenti nel corso dell'anno. Inoltre le funzioni vengono riviste quando nuove norme fiscali lo richiedono. Con la funzione Sap abbiamo la certezza di avere un programma sempre efficiente e in regola con gli obblighi di legge. Il costo d'acquisto è di 360 euro ed è l'unico modulo che ha valenza e quindi anche

pagamento annuali. Valutando tra i numerosi programmi per la gestione del ristorante oggi sul mercato, teniamo presente che il costo dell'aggiornamento rappresenta una parte consistente della spesa. È inutile dotarsi di un programma dal prezzo iniziale contenuto se poi le spese di aggiornamento non sono trasparenti o, peggio, contengono il classico trabocchetto. Ci stiamo riferendo alla consuetudine di realizzare gli aggiornamenti solo tramite personale tecnico che deve uscire dall'azienda per lavorare direttamente sul computer installato nel ristorante. Le spese in questo caso possono lievitare sensibilmente.

La soluzione Sap di Lasersoft sfrutta invece Internet: è sufficiente inserire il nostro codice cliente, scaricare dal web l'aggiornamento disponibile e il programma si installa automaticamente senza alcun intervento, né nostro né tanto meno di un tecnico

### UN PC DA TAVOLA

Asem RT565 è silenzioso, tutto integrato nello schermo e sensibile al tocco: perfetto per i locali.



specializzato. Se utilizziamo i palmari per la presa di comanda risulta necessario acquistare il modulo del software Geri che ne controlla il funzionamento in simbiosi con il Pc di cassa: il prezzo è di 300 euro per tre palmari.

Tra gli altri moduli opzionali ricordiamo quello per l'esportazione dei dati e il Key Recovery. Il primo permette di esportare tutti i dati raccolti da Geri Automation per poi esaminarli con Excel. Grazie all'esame degli archivi contabili e dello storico possiamo creare tutte le statistiche desiderate, uno strumento potente per monitorare e intervenire nella gestione del locale. In pochi passaggi è possibile conoscere quanto girano i tavoli, il cosiddetto turn over, esaminare quanto vendono i singoli camerieri, individuare i piatti che rendono di più, per poi poter chiedere sconti particolari ai fornitori.

Per quanto riguarda invece la Key Recovery, costo 350 euro, consiste in una chiavetta di memoria, sempre collegata al computer di cassa, in grado di eseguire la copia di sicurezza di tutto il sistema informatico istante per istante. In caso di blackout, malfunzionamenti o guasti, il ristoratore stacca la chiave dal Pc e la inserisce per esempio nel computer portatile o in un altro Pc disponibile al momento. Anche nei giorni critici e negli orari di punta abbiamo la certezza che nemmeno una comanda o un ordine andranno persi. È sufficiente spostare tutti i collegamenti dal terminale di cassa al computer sostitutivo, inserirvi la chiavetta e accendere il sistema. La Key Recovery di Lasersoft installa automaticamente Geri Automation nel nuovo Pc e noi possiamo riprendere a lavorare con tutti i nostri dati e le informazioni ripresi nello stesso momento in cui si è verificato il guasto.

Per quanto riguarda invece la Key Recovery, costo 350 euro, consiste in una chiavetta di memoria, sempre collegata al computer di cassa, in grado di eseguire la copia di sicurezza di tutto il sistema informatico istante per istante. In caso di blackout, malfunzionamenti o guasti, il ristoratore stacca la chiave dal Pc e la inserisce per esempio nel computer portatile o in un altro Pc disponibile al momento. Anche nei giorni critici e negli orari di punta abbiamo la certezza che nemmeno una comanda o un ordine andranno persi. È sufficiente spostare tutti i collegamenti dal terminale di cassa al computer sostitutivo, inserirvi la chiavetta e accendere il sistema. La Key Recovery di Lasersoft installa automaticamente Geri Automation nel nuovo Pc e noi possiamo riprendere a lavorare con tutti i nostri dati e le informazioni ripresi nello stesso momento in cui si è verificato il guasto.

### IMPOSSIBILE ARRESTARE LA TECNOLOGIA

Massimiliano e Laura sono soddisfatti e orgogliosi del loro nuovo sistema informatico, ma non solo di questo. Nei primi giorni di utilizzo si è verificata un'interferenza tra il forno a microonde e il sistema di trasmissione senza fili per il passaggio degli ordini nel settore pizzeria e cucina. I tecnici della società Rad, sono usciti subito e hanno risolto il problema posando due cavi tra il Pc di cassa e le stampanti, risolvendo l'inconveniente il giorno dopo che si è verificato. Anche uno dei due terminali portatili per le comande è risultato difettoso dopo pochi giorni di utilizzo: Orderman l'ha sostituito nel giro di 24 ore con un nuovo dispositivo. Assistenza tec-

nica cortese e celere, competenza e la possibilità di diluire il costo di tutto l'investimento in pratiche rate trimestrali sono fattori che hanno colpito positivamente i titolari de Il Tabarro.

Per tutte queste ragioni Massimiliano e Laura hanno spinto ancora oltre l'informatizzazione della loro attività. Hanno pensato di sostituire la vecchia e consunta

lavagna, posta all'ingresso del locale, con un elegante spettacolare schermo al plasma che visualizza a ciclo continuo le offerte del giorno, i piatti del menù fisso,

eventi e ritrovi che richiamano numerosi ospiti nel loro locale. Tutto è controllato da un computer portatile posto a diversi metri di distanza, in prossimità della cassa. Laura utilizza il programma Microsoft PowerPoint per creare le pagine e le scritte che appaiono sullo schermo.

Oggi chiunque entri al Tabarro non può fare a meno di notare il grande televisore e le proposte del locale: un bel salto rispetto alla veneranda lavagna con gessetto, anche loro finiti in soffitta insieme a blocchetti, fogli sparsi e punteruoli delle comande tradizionali.

**Il nuovo sistema rende tutto più preciso e veloce: presa ordini, servizio e giro dei tavoli**

### INDIRIZZI UTILI

Per installare un sistema integrato per le comande elettroniche possiamo rivolgerci a:

**RAD SOLUZIONI SOFTWARE**  
Tel. 02.89546460/1  
infocom@rad.it  
www.rad.it

Per informazioni sui componenti del sistema possiamo contattare i singoli produttori:

**ASEM**  
Tel. 0432.9671  
asem@asem.it  
www.asem.it  
(monitor e computer)

**CUSTOM**  
Tel. 039.2144280  
custom.milano@custom.it  
www.custom.biz/ita/  
(stampanti)

**LASERSOFT**  
Tel. 0541.393206  
info@lasersoft.it  
www.lasersoft.it  
(programmi e software)

**ORDERMAN**  
Tel. 0471.301197  
info@orderman.it  
www.orderman.it  
(palmari)