



La sala

Tecnologia

Computer e programmi ad hoc sono indispensabili per gestire il ristorante come un'azienda moderna

Informatica per la ristorazione

Il Pc aiuta in tutto: ordini, cucina, conto finale e invio dei corrispettivi

Dopo anni di carta, penna e registratore fiscale, cambiare strumenti e metodo di lavoro rappresenta una rivoluzione epocale. Per le nuove generazioni abituate alla tecnologia, l'introduzione dell'informatica nel ristorante è un'evoluzione naturale, compresa e giustificata. Più complesso l'approccio delle persone che di computer non ne vogliono sapere e che preferirebbero continuare a lavorare come hanno sempre fatto. Ma qui sta il problema, perché è impossibile continuare a lavorare alla vecchia maniera. Intendiamoci. Il Mio Ristorante non intende proclamare che in pochi giorni ogni locale, anche il più piccolo, debba passare a computer e palmari. Ogni attività deve studiare il passaggio all'informatica nelle forme e nelle misure che più gli si addicono: con o senza palmari, con o senza schermo sensibile al tocco. Insomma i modi e gli strumenti vanno studiati caso per caso, ma è fuori discussione che, quali che siano le dimensioni e il tipo di gestione, il passaggio all'informatica è indispensabile per una serie di esigenze interne ed esterne che vanno tutte nella stessa direzione.

Per realizzare questo articolo abbiamo intervistato cinque importanti società che offrono soluzioni informatiche per bar e ristoranti. Abbiamo chiesto a esperti del settore tutte le ragioni e i vantaggi che por-



tano verso l'impiego della tecnologia, unitamente a una serie di consigli per non investire male i nostri soldi. Quello che emerge è interessante perché riguarda il presente e il futuro della nostra azienda, come gestirla meglio per guadagnare di più.

PERCHÉ INFORMATIZZARE BAR O RISTORANTE?

A questa prima domanda gli intervistati hanno risposto evidenziando i diversi vantaggi offerti dai

sistemi informatici. Per la multinazionale Micros Fidelio ha risposto la responsabile marketing Ilaria Somaschini: «Informatizzare il nostro ristorante significa scegliere un approccio professionale e strutturato supportato da strumenti gestionali e di controllo in grado di aumentare rendimento e produttività. L'informatica si pone oggi al servizio dell'efficienza ottimizzando ciascuna di queste attività: gestione della sala, acquisti, gestione merci,

gestione delle ricette, controllo dei costi, amministrazione, controllo e incentivazione del personale, marketing e fidelizzazione del cliente, comunicazione e gestione centralizzata della catena».

Rossano Sciabbarrasi di Ericsoft descrive i vantaggi della gestione automatizzata del magazzino, per poi analizzare quelli apportati dai palmari: «Le funzioni del punto cassa sono indispensabili per chiunque, mentre solitamente consigliamo l'installazione del modulo magazzino nei locali con 500 mila euro di fatturato. In pratica, quando entra in gioco il costo di un ragioniere-economista per la gestione del magazzino».

Franco Mezzalana di Lasersoft parte dall'imminente invio telematico dei corrispettivi, quindi un obbligo che proviene dall'esterno, per sottolineare i vantaggi e le opportunità dei sistemi informatici: «Tre quarti dei locali pubblici dovranno a d e g u a r s i .

Bisogna informatizzarsi perché lo Stato e il fisco richiederanno l'invio automatico dei corrispettivi, ma anche perché oggi la concorrenza spinge non solo a vendere di più, ma anche a gestire meglio la nostra attività. Mi riferisco, per esempio, a inventario e magazzino: fatto a memoria o su un pezzo di carta è una cosa, se invece li gestisco con un computer i risultati sono molto diversi. Ma attenzione: i programmi

BASTA UN CAMERIERE

Con la gestione del conto dal palmare, possiamo fare a meno di una persona fissa alla cassa.

devono essere scritti appositamente per gestire vendite e scorte per ristoranti, se per usarli, dobbiamo avere una laurea in ingegneria non vanno bene».

Abbiamo intervistato anche Grazia Gravina e Piergiorgio Scarselli, entrambi di Dylog, azienda nata circa 30 anni fa a Torino e da sempre un punto di riferimento per gli applicativi gestionali nel nostro Paese. Nella loro risposta troviamo sintetizzati tutti i vantaggi che l'informatica è in grado di offrire: «Per risparmiare tempo, per controllare sia l'andamento del locale, sia i collaboratori, per lavorare con sicurezza e dedicare più tempo al cliente, aumentando in questo modo la qualità del servizio. Utilizzare un programma gestionale significa per il ristoratore più vendita e, di conseguenza, più profitto. Significa inoltre impiego più efficiente del personale, meno perdite e dimenticanze con un notevole guadagno di tempo in cucina e la completa eliminazione di errori in fase di presa della comanda e di conto».

QUANDO E PERCHÉ SERVE IL PALMARE?

Sciabbarrasi di Ericsoft non ha dubbi: «I veri vantaggi del sistema informatico si hanno con l'introduzione dei palmari, meglio se professionali. Con la gestione del conto direttamente dal cameriere con il suo

portafogli, posso fare a meno di una persona fissa alla cassa: il conto finale è già pronto. Non ha senso dare un palmare a tutti i camerieri del locale, il rischio è quello

di congestionare la cucina. Una sola persona dotata di palmare è in grado di prendere le ordinazioni fino a un massimo di 30 tavoli, mentre un'altra deve svolgere il ruolo di commis, cioè portare le ordinazioni. In questo modo posso ridurre il numero dei camerieri e allo stesso tempo migliorare la produttività: ordinazioni senza dimenticanze e servizio più veloce. Infine, i tavoli possono svuotarsi prima e ospitare altri clienti.

Evitiamo le fregature

Il settore dell'informatica per la ristorazione fa gola a diverse aziende: oltre ai nomi storici e alle società specializzate, negli ultimi mesi abbiamo assistito all'ingresso di molti improvvisati che non conoscono in modo approfondito le necessità e i problemi del ristorante. Abbiamo chiesto alle società contattate, tutte specializzate in questo settore e attive da anni, alcuni consigli per distinguere i professionisti dagli "improvvisati". Ecco le strategie per sapere se stiamo spendendo bene o male i nostri soldi:

- 1 Chiedere delle referenze.** Nominativi di ristoranti che hanno adottato un particolare programma o una determinata installazione di computer e palmari. Una breve telefonata al titolare può chiarire molti dubbi. Più è elevato il numero di installazioni e gli anni di attività, maggiore è la sicurezza che stiamo investendo bene.
- 2 Chiedere a rappresentanti e venditori se la soluzione e l'azienda che la propone hanno diffusione nazionale o multinazionale.** Solo le società storiche e con un consistente numero di installazioni conoscono ogni problematica legata ai programmi e ai dispositivi mirati alla ristorazione.
- 3 Richiedere una dimostrazione pratica sul campo.** Assicuriamoci di tenerci liberi per il tempo necessario alla prova, poco più di un'ora è sufficiente. Prima della dimostrazione parliamo con tutto il personale del locale per comprendere impressioni, domande e richieste da girare agli esperti di automazione.
- 4 Chiedere chi fa assistenza nei dintorni e le modalità di gestione per guasti e malfunzionamenti.** Raramente un sistema per la gestione del ristorante va in tilt totale, ma in queste evenienze dobbiamo essere nelle condizioni di tornare operativi nel più breve tempo possibile.

Non solo per i grandi ristoranti: i palmari per le comande sono utili anche per i locali a gestione familiare



PALMARI A CONFRONTO

CARATTERISTICHE	Pocket Pc generici	Professionali Orderman
SCHERMO	2,8 pollici 320x240 pixel	20 righe da 30 caratteri
TELAIO	Standard Pocket PC	Alta resistenza, antiurto, impermeabile IPX4
DIMENSIONI E PESO	108x59x18 mm; 160 grammi circa	180x86x24 mm; 260 grammi
AUTONOMIA E TEMPI DI RICARICA	3/4 ore; ricarica 2 h	Fino a 18 ore; ricarica 4 h 1h con base
TECNOLOGIA SENZA FILI	Wi-Fi, Bluetooth	Radio bidirezionale, Bluetooth
LETTORE CODICI A BARRE	Non integrato	Opzionale per bancomat, carte di credito, tessere per fidelizzazione
PREZZO IN EURO IVA ESCLUSA	a partire da 300 più licenza e optional	a partire da 1150

Consigliamo i palmari ai locali che hanno almeno 25 o 30 tavoli, ma vanno benissimo anche per i piccoli ristoranti a gestione familiare».

Per Ilaria Somaschini di Micros Fidelio, invece, non esiste una dimensione minima per l'impiego del palmare: «Deve essere utilizzato dal responsabile di sala per rispondere velocemente alle richieste del cliente e migliorare la produttività. È indicato per tutti i locali che hanno una cucina con lista alla carta adatta ad essere gestita attraverso questo strumento».

Franco Mezzalira di Lasersoft concentra la sua attenzione su un aspetto fondamentale nell'impiego dei palmari e analizza il problema da una prospettiva diversa: «Con la scrittura a mano e i foglietti di carta si hanno problemi in tutte le fasi: ordine, aggiunte e variazioni, conteggio finale. Se a questo aggiungiamo le dimenticanze più o meno involontarie dei camerieri, il tempo perso e le incomprensioni generate dalla gestione dei foglietti, otteniamo una gran perdita di tempo e di soldi».

Chi ha ancora qualche dubbio sull'impiego o meno dei palmari troverà nell'intervento dei rappresentanti di Dylog una risposta definitiva: «Più il locale è ampio, più sono i coperti e maggiore è la rotazione dei tavoli, più i palmari o i terminali per la presa della comanda diventano indispensabili.

Attraverso questi strumenti il personale di servizio ha meno percorsi da fare, può fornire più assistenza agli ospiti aumentando così il venduto, elimina totalmente il rischio di dimenticanze sulle ordinazioni, eventuali errori in fase di conto e illeggibili note sui piatti. Inoltre, comunicando in tempo reale con la cucina, il cameriere è sempre al corrente di piatti o bevande non più disponibili e quindi non corre il rischio di prendere l'ordine di qualcosa che invece è terminato.

Se il locale è piccolo e con pochi coperti, si può fare a meno dei palmari, ma resta fondamentale il gestionale, magari con un'unica postazione di lavoro touch screen al punto cassa». In pratica, per i locali di piccole dimensioni il palmare non è un acquisto obbligatorio, ma rimane sempre indispensabile un punto cassa di nuova generazione, meglio se si tratta di un computer a tutti gli effetti anche se l'aspetto esterno e la tastiera assomigliano a un tradizionale registratore di cassa. In questo modo avremo a disposizione tutti i vantaggi di un sistema infor-

matizzato pur lavorando ancora alla vecchia maniera per la presa delle comande. Una volta raccolti con carta e penna, gli ordini vanno poi battuti all'interno del sistema e da questo momento la gestione diventa automatizzata. Se non sappiamo decidere sull'acquisto dei palmari, assicuriamoci almeno di acquistare un Pc o una cassa "intelligente" in grado di gestire anche i terminali tascabili per le ordinazioni. In questo modo, potremo aggiungerli e integrarli nel nostro sistema in un secondo momento.

QUALE DISPOSITIVO SCEGLIERE

La responsabile marketing di Micros Fidelio riassume la diatriba tra palmari generici e modelli professionali evidenziando le caratteristiche che deve possedere uno strumento di lavoro pensato per la ristorazione: «I Pocket Pc non sono strumenti generalmente pensati per questo settore. Un palmare professionale deve garantire una buona protezione dell'investimento in termini di continuità di funzionamento e bassi costi di manutenzione». Sciabbarrasi di Ericsoft è della stessa opinione e nel suo intervento si concentra su alcuni aspetti salienti delle due piattaforme. «I Pocket Pc hanno la batteria che dura poco, se cadono si rompono, quando si lavora all'aperto e sotto la luce diretta del sole la lettura dello schermo risulta difficoltosa. Viceversa i modelli professionali fun-

zionano meglio: l'autonomia di lavoro è notevole, se cadono o finiscono sotto al rubinetto non succede nulla, mentre gli schermi sono costruiti per risultare leggibili anche in pieno sole».

Per Franco Mezzalira di Lasersoft, invece, la scelta tra professionali e generici dipende ancora una volta dalle esigenze del titolare. «Se il locale è nuovo e le spese vanno contenute, allora possiamo anche prendere in considerazione i Pocket Pc molto più accessibili per il prezzo». Dello stesso parere Antonio Giordano di Verona

Software. «Proponiamo i Pocket Pc completi di custodia di protezione, per evitare guasti da caduta accidentali, e una batteria potenziata di lunga durata, in grado di alimentare il palmare per tutte le ore di servizio anche nei giorni di maggior lavoro».

Gli intervistati di Dylog evidenziano i vantaggi apportati dai palmari, professionali e non: «Sia con i Pocket Pc che con i palmari professionali crescono i vantaggi sia per il ristoratore che aumenta le vendite e quindi il profitto tenendo

sotto controllo il locale ed i collaboratori, sia per il personale di servizio che elimina le possibilità di errore e può dedicarsi maggiormente alla cura del cliente, sia per il cliente stesso che riceve maggior consulenza da parte del personale ed azzera lo stress creato da lunghe attese e da inesattezze nelle ordinazioni o peggio ancora nei conti». In pratica se abbiamo sempre lavorato con carta e penna, beneficeremo dei vantaggi offerti dai palmari lavorando con un modello qualsiasi di terminale, anche se le differenze tra generici e professionali non sono trascurabili, anzi. «I Pocket Pc vengono usati nella ristorazione ma non nascono per svolgere solo

Solo le aziende specializzate nella ristorazione e attive da anni sono garanzia di qualità e assistenza

questo mestiere come invece i palmari professionali che come dice il termine stesso, essendo nati solo ed esclusivamente per questa attività sono impermeabili, infrangibili, utilizzano la radiofrequenza e hanno batterie in grado di coprire un intero servizio».

QUANTO COSTA L'INVESTIMENTO

Sciabbarrasi di Ericsoft presenta un ventaglio di spesa diverso a seconda della tipologia di sistema: «Per una cassa "stupida" bastano circa 3 mila euro, vale a dire un registratore più o meno evoluto dove inserire le comande prese a mano su carta, solitamente utilizzata dal titolare. Per una cassa "intelligente" con stampanti posizionate nei centri di produzione siamo intorno ai 5 mila euro. Gli ordini vengono ancora presi a mano, poi inseriti nella cassa centrale e da qui smistati in automatico

CAMBIO STORICO

L'invio telematico dei corrispettivi è imminente: salvo slittamenti partirà dal primo gennaio 2009.

in cucina, bar e pizzeria mediante le stampanti. Si tratta del primo passo verso la vera automazione, perché il titolare si rende conto che con l'impiego dei palmari potrebbe fare molto meglio».

Nell'offerta di Ericsoft un sistema completo per la gestione del ristorante con palmari Pocket Pc costa circa 7 mila euro, mentre un sistema equivalente, equipaggiato con terminali professionali parte da 9500 euro. Per Lasersoft un sistema di partenza comprende un

computer, da 600 fino a 1500 euro, più il programma di gestione che parte da un minimo di 1200 euro fino a 2 mila euro per la versione completa. Franco Mezzalira propone anche una via per risparmiare: «Se ho già un registratore fiscale recente, dotato di porta RS-232, posso utilizzarlo come stampante fiscale collegandolo al Pc, risparmiando così da 700 fino a 900 euro». Il sistema deve essere configurato in base alle esigenze del ristorante tenendo presente che i palmari generici Pocket Pc partono da circa 300 euro, stesso prezzo per l'antenna per le comunicazioni senza fili. I modelli professionali, invece, partono da 1150 euro, con antenne da circa 700 euro. Per Micros Fidelio, l'installazione deve essere studiata ad hoc per ogni locale e l'investimento minimo parte da 1900 euro. Mentre per la soluzione Dylog, il costo del solo programma Dynner parte da 410 euro. Sono disponibili diverse versioni con funzionalità più o meno estese a seconda delle esigenze del titolare e del locale.

INDIRIZZI UTILI:

DYLOG
Tel. 800.984898
www.dylog.it

ERICSOFT
Tel. 0541.604894
www.ericsoft.com

LASERSOFT
Tel. 0541.393206
www.lasersoft.it

MICROS FIDELIO
Tel. 039.23641
www.micros-fidelio.it

ORDERMAN
Tel. 0471.301197
www.orderman.it

VERONA SOFTWARE
Tel. 045.8101510
www.vrsoft.it

