

Rende di più il maître digitale

Quando, anni fa, uscirono i primi applicativi per la gestione del ristorante si trattava di programmi semplicissimi, poco più complessi di un foglio Excel in grado di definire il conto e controllare il magazzino. Oggi i sistemi gestionali per la ristorazione si sono trasformati in soluzioni complesse, sia per il software sia per l'hardware, e consentono, con pacchetti aggiuntivi e periferiche collocate nei punti strategici del locale, dalla cassa alla cucina, di tenere virtualmente sotto controllo tutto quanto: l'attività del personale di sala, l'organizzazione del lavoro di cucina, magazzino, la cantina, l'indirizzario dei clienti, promozioni e fidelizzazioni, la gestione dei sistemi di pagamento e altro anco-

ra. Non sempre però tutte queste funzioni servono, così come non sono per forza necessari tutti i tipi di periferiche proposte: workstation, punti cassa, palmari, stampanti fisse e da cintura. Per scegliere o rimodernare il proprio sistema informatico, insomma, occorre saper individuare cosa serve secondo le proprie reali necessità, senza farsi incantare dalle possibilità pressoché infinite di espansioni che poi però richiedono tempo e formazione per essere metabolizzate e utilizzate.

Si stima che l'uso del palmare, che elimina dimenticanze ed errori in conti e comande, possa fare riguadagnare al ristoratore anche l'8% del fatturato. Viaggio tra le ultime novità dei sistemi hi-tech. *Riccardo Oldani*

Un aspetto poche volte tenuto in considerazione riguarda le possibilità di miglioramento del servizio, che in molti casi può essere ottenuto introducendo nuovi strumenti informatici.

Ottimizzazione del lavoro
Un esempio tipico sono i palmari, o taccuini elettronici, utilizzati per raccogliere le comande al tavolo e trasmetterle direttamente al centro cassa, alla cucina e al bar per avviare la preparazione di piatti e bevande. Come ci si deve

attrezzare però per l'impiego dei palmari? Vanno forniti a tutto il personale o solo ad alcuni? Sono semplici da utilizzare o richiedono un'adeguata formazione? E come si concilia il loro impiego nei locali di maggior prestigio, dove conta soprattutto la professionalità dei camerieri e il loro rapporto diretto con i clienti? Secondo alcuni l'impiego di questi strumenti si può trasformare perfino in un ostacolo, creando una sorta di barriera tecnologica tra cameriere e cliente e facendo venir meno l'atmosfera "old style" creata dal classico utilizzo di taccuino e matita? Una risposta a queste obiezioni è stata elaborata da Orderman, società con sede in Austria che produce palmari appositamente studiati per la ristorazione e divenuti



TACCUINO

Elettronica facile

Il palmare Max2 è uno dei cavalli di battaglia di Orderman (orderman.it), il marchio di origini austriache specializzato nei taccuini elettronici per la ristorazione. Da poco è uscito anche il Sol, un palmare in radiofrequenza che ha richiesto un investimento di 3,6 milioni di euro per lo sviluppo. Con un monitor a led organici da 4,3 pollici è interamente touch screen, con una grafica chiara e user friendly.

una soluzione standard di molti pacchetti gestionali.

Il gruppo non vende direttamente ai ristoratori, ma stringe accordi con gli sviluppatori di software e di sistemi di gestione: quasi la totalità delle soluzioni in commercio prevede l'impiego di sistemi Orderman. «Nel mondo sono installati oltre 60.000 palmari di nostra produzione in oltre 25.000 ristoranti, di cui 5.000 in Italia», dice Sascha Giacomuzzi della filiale italiana del gruppo.

«Questa enorme rete ci ha consentito di elaborare studi approfonditi sul funzionamento dell'impresa ristorante e sull'utilità che il palmare può avere per un'ottimizzazione del lavoro. Un dato significativo, per esempio, è che la maggior parte del fatturato di un esercizio di ristorazione, corrispondente all'80% degli introiti, avviene attraverso una minima frazione del lavoro del personale, appena il 20% sul totale del tempo impiegato. Il personale nei ristoranti si disperde insomma in una serie di operazioni che non sono produttive, mentre quello che conta è soprattutto il rapporto diretto con la clientela, corrispondente appunto a un quinto del tempo trascorso sul lavoro».

Manager e runner

Come fare allora a migliorare le prestazioni? «Aumentando la quota di tempo passata dai camerieri a contatto con i clienti. Che non significa assillarli, ma avere più attenzioni per loro. In questo i palmari possono rivelarsi alleati davvero insostituibili». Come? «Pensando», aggiunge Giacomuzzi,

QUALE PALMARE?

Criteri Il dubbio principale che si pone a chi vuole dotarsi di palmari per le ordinazioni è quale modello scegliere. Gli applicativi funzionano di solito sia con palmari dedicati per la ristorazione sia con quelli disponibili in commercio anche per uso comune. A vantaggio dei secondi va senz'altro il prezzo e, in genere, la leggerezza, ma i primi sono da pre-

COMPLETO



Dal terminale alla intranet dedicata

Parte di una suite completa per la gestione dei ristoranti, denominata Restaurant Enterprise Series, Micros 3700, di Micros-Fidelio (micros-fidelio.it) è un modulo per la gestione operativa dei tavoli, comande e ricevute. Il software integrato consente di elaborare statistiche, analisi e rapporti. Il layout del ristorante appare sul video touch-screen, che velocizza l'operatività. Un'interessante opzione è mymicros.net, un portale che consente di controllare la propria attività accedendo a informazioni aggiornate, analizzabili in ogni momento e in ogni luogo, anche da casa o sul cellulare. Vi si accede con password e login dedicati e collega tra loro tutti i componenti del sistema di cassa, liberando dalla necessità di un server.

zi, «a un'organizzazione che non preveda di dotare tutto il personale con il palmare, ma solo i camerieri che prendono l'ordinazione, mentre i commis di sala o i runner ne sono sprovvisti e si occupano invece direttamente del servizio, di portare subito bevande e pane in tavola e poi le pietanze una volta pronte». In questo modo è possibile equipaggiare solo due o tre camerieri con il palmare, anche in un ristorante di grandi dimensioni, con il compito di sorvegliare il tavolo e il lavoro dei commis di sala, ed essere puntualmente presenti per prendere le ordinazioni senza far attendere troppo i clienti.

Cosa che spesso avviene invece nei ristoranti dove il personale di sala si occupa di tutto, dall'apprecchiare la tavola a prendere l'ordinazione.

«Abbiamo poi stimato», sottolinea Giacomuzzi, «che l'impiego di questi strumenti elimina praticamente ogni possibilità di errore o di dimenticanza nella stesura del conto finale, con un aumento medio del fatturato quantificabile in almeno l'8,5%». Questo schema di lavoro non necessariamente



si applica soltanto ai ristoranti di grandi dimensioni, ma può essere adottato anche su piccola scala: un singolo palmare consente a una persona di gestire fino a trenta tavoli, mentre i commis si occupano del servizio diretto.

Un'alternativa all'impiego dei notes elettronici può essere l'installazione di uno o più terminali in sala, in punti dove non intralcia-

80% del fatturato di un ristorante si produce nel contatto tra cameriere e cliente

no, che servono all'inserimento delle ordinazioni prese sul taccuino. Un'organizzazione paradigmatica di questo sistema è per esempio quella adottata a Monza dal ristorante pizzeria Del Centro, nel cuore della città, sullo Spalto Isolino, una sorta di isolotto formato dal fiume Lambro.

Per grandi numeri

Il locale ha una cinquantina di coperti all'interno, ma il grosso del lavoro si svolge in un grande dehors, da almeno 200 coperti, che d'inverno viene chiuso in una sorta di serra trasparente climatizzata. Le competenze sono suddivise rigidamente: i camerieri principali si occupano di un determinato numero di tavoli, sempre quelli, per la presa delle comande, e sono assistiti da runner che provvedono immediatamente a predisporre il tavolo all'arrivo dei clienti e a portare subito pane e bevande in tavola. Il numero del personale e

Pro e contro

Il palmare tradizionale (come quello nella foto) può essere usato anche fuori dal ristorante, quello dedicato può invece avere interessanti optional, come i lettori di codici a barre, di carte di credito o di tessere per la fidelizzazione, e può produrre il conto direttamente al tavolo con una stampantina da cintura.

STAMPANTE

Uno strumento che solitamente integra i sistemi di gestione è la stampante, che può essere di diversi tipi a seconda della posizione in cui è installata. Per il punto cassa sono disponibili prodotti che stampano sia su carta termica sia sulle ricevute prestampate e contrassegnate con il logo del locale. Altre stampanti più piccole possono essere collocate in cu-



cina, per la produzione delle comande, o al bar, se ce n'è uno, per la preparazione delle bevande. Tutte possono essere connesse tra loro e con il sistema attraverso una normale rete Ethernet, per cui è sempre opportuno prevedere un cablaggio completo di tutti gli ambienti del locale quando ci si trova in fase di allestimento o ristrutturazione.

Ricambi veloci

Al punto cassa è opportuno scegliere stampanti in cui il ricambio di toner e carta sia semplice e rapido. Le Epson TM-J 2000 e J2100 (epson.it) ne sono un esempio, con cartucce a due colori che stampano fino a 24 milioni di caratteri e carica frontale delle ricevute su cui possono imprimere il marchio del locale.

l'organizzazione del lavoro consente di evitare lunghe attese anche quando il locale è pieno. Alla richiesta del conto, il cameriere si sposta al terminal, che riproduce la disposizione dei tavoli del locale e stampa il conto per il cliente.

solo il 20% del tempo di lavoro di un cameriere diventa produttivo in funzione del fatturato

te. Questi a sua volta lo porta alla cassa, posta vicino all'uscita, per il pagamento.

Il meccanismo introduce forse qualche possibilità di errore in più rispetto alla presa dell'ordine con il palmare, perché richiede la trascrizione nel terminal di quanto scritto sul taccuino. Per questo motivo, nel ristorante monzese è sempre chi raccoglie l'ordinazione a digitarla nel sistema.

Aiuto di gestione

Un altro aspetto importante in cui i sistemi di gestione possono essere di grande aiuto nella conduzione di un locale è quello dell'analisi manageriale. Questi strumenti consentono infatti di ricavare un gran numero di dati, legati al servizio, ai tempi e ai costi di produzione e ai ricavi: informazioni che consentono ai manager di tarare le modalità di lavoro in modo ottimale. Un esempio di questo importante funzione può essere visto a Milano, all'interno della Rinascente. Qui l'intero settimo piano è stato trasformato in uno spazio multifunzionale legato al

cibo, dove si trovano, uno vicino all'altro, vari tipi di proposta gastronomica, dal sushi alla cucina tradizionale al cocktail bar.

Una food hall da 1.600 metri quadri affacciata sulle guglie del Duomo dove è anche possibile l'acquisto diretto dei prodotti. Massimo Furlan, direttore food & beverage della Rinascente, racconta come è stata concepita l'architettura del sistema gestionale, realizzata con soluzioni Micros-Fidelio: «Ci siamo concentrati particolarmente sulla cucina, l'unico reparto in cui si svolge un ciclo di produzione completo. Questo comporta alti costi di personale, attrezzature e materie prime: è quindi fondamentale tenere sempre sotto controllo la gestione economica per rilevare inefficienze strutturali, incapacità del personale ed errori di approvvigionamento».

Il sistema consente ad esempio di

prevenire i costi delle materie prime e del personale, di analizzare il menu e di calcolare il costo di ogni piatto e il costo medio di un pasto, quantificando anche le spese di produzione.

«Dalla definizione dei costi - aggiunge Furlan - nasce il prezzo di vendita dei piatti al cliente. Lo scopo ultimo di un efficace controllo di questo tipo deve essere quindi offrire un buon rapporto tra la qualità ed il prezzo di vendita».

Display in cucina

Per snellire e organizzare il lavoro della cucina è stato adottato un Kitchen Display System (Kds), che attraverso un monitor a Lcd consente di prendere visione delle comande inviate dal sistema di gestione. Si tratta di una soluzione alternativa rispetto all'impiego delle stampanti in cucina per visualizzare le comande. È più efficiente,

perché consente allo staff di tenere sotto controllo contemporaneamente di tutti gli ordini in produzione e anche l'avanzamento delle fasi di preparazione. Il Kds è un potente strumento di gestione, perché consente di controllare con precisione i tempi e i costi di produzione di ogni singola ricetta.

Database per i test

I monitor impiegati devono avere alcune caratteristiche di base: ingombrare il minor spazio possibile, avere tutte le connessioni sul retro per rendere più semplice l'installazione e non essere d'intralcio nella disposizione degli spazi della cucina; inoltre devono avere una cassa ben chiusa, possibilmente con guarnizioni isolanti, per impedire che l'atmosfera calda e umida generata da forni e fornelli possa essere dannosa ai collegamenti interni.

Alla Rinascente la reportistica disponibile non finisce qui. Aggiunge Furlan: «Con il nostro sistema possiamo contare su dati sempre aggiornati, come per esempio un report dell'incasso orario, che ci permette di ottimizzare la pianificazione del personale e delle risorse in base ai momenti "di punta" e a quelli che invece si rivelano più scarsi. O ancora, possiamo sapere quali sono gli articoli più venduti e ciò ci consente di elaborare strategie di vendita mirate ed efficaci. In generale, il vantaggio di lavorare con un sistema in grado di conservare il dato è poter fare dei test, soprattutto nel corso del primo anno di attività, e di pianificare, sulla base dei risultati, le attività per i mesi successivi».

TOUCH SCREEN

Facile e intuitivo

Il sistema WS500 dell'azienda torinese Cei Systems (www.ceisystems.it) ha un'interfaccia utente particolarmente facile e intuitiva da usare, impostato su un sistema touch-screen che agevola l'operatore nella preparazione del conto e nell'individuazione del tavolo. Il sistema è incentrato su una potente workstation e rende possibili svariate operazioni, come la gestione dei camerieri, tutto quanto riguarda la cassa e i pagamenti, compresi i crediti sospesi, i buoni pasto, l'asporto, i conti separati, il cambio di tavolo e molte altre funzioni utili.

