

La rivoluzione digitale nella ristorazione

DALL'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI ALLA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE, LA TECNOLOGIA SI EVOLVE DA "OPTIONAL" A PILASTRO STRATEGICO PER IL SUCCESSO NEL FOODSERVICE

Camilla Micheletti

Nel contesto del foodservice, l'adozione di sistemi gestionali moderni non è più una scelta, ma un imperativo strategico. L'evoluzione del mercato, spinta dalla maggiore consapevolezza dei consumatori e dalla complessità operativa, sta trasformando i ristoranti in aziende tecnologiche. I sistemi gestionali, che fino a qualche anno fa si limitavano alla cassa, sono oggi piattaforme integrate che permettono di centralizzare e ottimizzare ogni aspetto del business, dalla gestione del magazzino all'analisi dei dati per il marketing.

Questa transizione, seppur complessa, offre opportunità senza precedenti. I ristoranti che abbracciano la digitalizzazione possono non solo aumentare l'efficienza e ridurre gli sprechi, ma anche migliorare drasticamente l'esperienza del cliente e prendere decisioni "data-driven" per la crescita del proprio business.

I ristoranti, spinti da nuove abitudini dei consumatori e da un mercato sempre più esigente, stanno comprendendo che la gestione frammentata, basata su strumenti separati, è inefficiente e costosa. La parola d'ordine è integrazione. L'adozione di queste tecnologie non è esente da sfide, come la naturale resistenza al cambiamento e l'investimento iniziale.

Tuttavia, i vantaggi in termini di efficienza operativa, riduzione



I SISTEMI GESTIONALI INNOVATIVI NON SONO PIÙ UNA SCELTA, MA INDISPENSABILI PER LA GESTIONE E L'ESPERIENZA DEL CLIENTE

degli sprechi e personalizzazione dell'esperienza del cliente sono ormai evidenti. L'evoluzione tecnologica, in particolare l'intelligenza artificiale e l'analisi dei dati, promette di trasformare il sistema gestionale in uno strumento capace di fornire modelli predittivi per anticipare le tendenze del mercato e le preferenze dei clienti.

ROI: UNA VISIONE OLISTICA

Misurare il ritorno sull'investimento (ROI) per un sistema gestionale nel settore della ristorazione è molto più di un semplice calcolo matematico. Oggi, si tratta di una valutazione olistica che analizza come la tecnologia trasformi l'intero business. Se in passato il ROI era legato quasi

esclusivamente al risparmio di tempo e denaro, ora l'attenzione si è spostata su un quadro più ampio e strategico. I moderni sistemi gestionali, infatti, offrono una reportistica dettagliata che va ben oltre il semplice monitoraggio del fatturato.

EFFICIENZA OPERATIVA

Il primo grande vantaggio è l'aumento dell'efficienza: un sistema gestionale integrato, infatti, elimina i colli di bottiglia e gli errori umani tipici delle opera-

FOOD SERVICE

BUFFETTI: ALL-IN-ONE PER L'EFFICIENZA E L'INTELLIGENZA DEI DATI

Buffetti, attraverso le soluzioni del Gruppo Dylog, si presenta con un'offerta "all-in-one" che integra nativamente tutte le funzionalità di gestione. Il loro focus è eliminare i costi e le inefficienze derivanti dalla gestione frammentata. "L'evoluzione non sarà più solo un'opzione – afferma Giovanni Donnadio, Director of retail & restaurant solutions Gruppo Dylog – ma una necessità vitale. La digitalizzazione si sposterà da un 'nice-to-have' a un pilastro operativo per sopravvivere in un mercato sempre più competitivo.



ANCHE A DISPOSIZIONE
UALE CHE GESTISCE LE
MITE MESSAGGI VOCALI



**"La digitalizzazione sta
diventando un pilastro
operativo per sopravvivere
a un mercato sempre più
competitivo, ottimizzando
i costi e migliorando
l'esperienza del cliente"**

Giovanni Donnadio
Director of retail & restaurant
solutions Gruppo Dylog

I ristoratori, a partire dai piccoli e medi, dovranno abbracciare la tecnologia per ottimizzare i costi, migliorare l'esperienza del cliente e aumentare l'efficienza della loro attività".

L'integrazione è il cuore del valore di queste soluzioni: un ordine da qualsiasi canale (tavolo, delivery, take-away) centralizza i dati, aggiorna il magazzino in tempo reale, gestisce il pagamento e alimenta il programma fedeltà, tutto in un unico flusso fluido. L'azienda riconosce inoltre l'importanza di un ecosistema aperto, facendo dell'integrazione con piattaforme di terze parti una delle loro priorità. "Un sistema gestionale moderno – continua Donnadio – non può essere una 'scatola chiusa'. Dev'essere un hub che si connette e comunica senza soluzione di continuità con l'ecosistema digitale in cui ope-

rano i ristoranti. Le API aperte sono la chiave per questa flessibilità. Non vogliamo che i nostri clienti siano costretti a cambiare fornitori; vogliamo che la nostra piattaforma si adatti al loro ecosistema".

Giovanni Donnadio sottolinea infine come l'IA e l'analisi dei dati vengano utilizzate non solo per ottimizzare i menù o le scorte, ma anche per prendere decisioni strategiche "data-driven" e basate non solo sull'esperienza. L'innovazione più recente include la Marketing Automation per campagne personalizzate fondate sulle abitudini di consumo e lo Smart Kitchen Management con l'uso di schermi digitali (KDS) che ottimizzano i flussi di lavoro in cucina e semplificano gli acquisti per la clientela straniera.