



Bit X BUSINESS

Commerciale e collettiva sono proiettate verso traguardi di qualità. Obiettivi che non possono prescindere dall'uso di software gestionali su misura

Nella ristorazione collettiva, la tendenza a concentrare la preparazione dei pasti in grandi centri di cottura prevede necessariamente l'adozione di uno strumento capace di gestire i flussi di lavoro: dalla prenotazione alla distribuzione, con la necessaria rendicontazione mensile automatica dei pasti consegnati. Tali esigenze sono meno urgenti in realtà piccole o meno complesse, dove si fatica a percepire i vantaggi che una soluzione informatica è in grado di fornire. In ambito pubblico, invece, le richieste da parte dei comuni nei confronti dei gestori del

Che guidiate una catena di fast-food o gestiate mense ospedaliere, aziendali o scolastiche, poco importa. Le esigenze non cambiano: a tutti gli operatori occorre misurare istantaneamente il proprio business, sviluppare costantemente la qualità del servizio e adattare la propria offerta alle esigenze che evolvono. Non è cosa da poco. Anzi, sono aspetti critici, da cui dipende il successo o meno di un'attività imprenditoriale. Per fortuna, gli strumenti per gestire efficientemente la propria attività non mancano, sia hardware sia software. Quasi tutte le grandi aziende hanno adottato soluzioni informatiche tagliate su misura, e oggi anche molte realtà piccole, emergenti, ritengono imprescindibile dotarsi di strumenti IT utili alla propria crescita. Nella ristorazione commerciale, l'informatica è in grado di ve-

locizzare il servizio, la vendita, di favorire il controllo centralizzato, sveltire i flussi gestionali e amministrativi e agevolare le operazioni di marketing.



servizio di ristorazione scolastica, vanno spesso oltre i tradizionali processi di prenotazione e di pagamento dei pasti. I bisogni emergenti riguardano anche il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti e dai genitori, la comunicazione con i cittadini, le modalità di incasso e di sollecito per ridurre i costi di commissione e abbreviare i tempi di pagamento.

ed efficace delle eventuali 'non conformità' del servizio prestato/ricevuto" ci dice **Ilaria Battaglia** dell'ufficio marketing-commerciale di **Axios Informatica**. "La soluzione è integrata al sistema di prenotazione e prevede la gestione delle attività di rilevazione, trattamento e verifica della segnalazione per tutti i soggetti coinvolti. Si tratta di uno strumento importante per creare un rapporto tra azien-



Ilaria Battaglia



zione della qualità nella ristorazione scolastica a livello della somministrazione del pasto, elaborate dal comitato scientifico presieduto dal professor Peri, dell'Università di Milano, docente di Sistemi di controllo della ristorazione all'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (Cuneo), coadiuvato dalla Responsabile tecnica e tecnologa alimentare, la dottoressa Amina Ciampella.

Questa collaborazione ha portato allo sviluppo di un sistema informatizzato e brevettato il cui scopo è misurare, monitorare e analizzare la qualità secondo i parametri definiti da tali linee guida: la qualità del cibo, la gestione delle diete speciali, la qualità del servizio e dell'ambiente vengono monitorate in maniera semplice e veloce per garantire la massima attenzione e osservanza delle regole legate alla corretta alimentazione e alla qualità nella somministrazione dei pasti nelle scuole".

Aziendale, scolastica e sanitaria

In tutti e tre i comparti ci sono sul mercato soluzioni interessanti. Il bisogno che emerge, in generale, è l'esigenza di valutare il servizio di ristorazione sia come monitoraggio del processo, sia come valutazione della qualità percepita dall'utente finale. L'adozione di soluzioni informatiche in questo senso permette di velocizzare l'attività di raccolta dei dati significativi e di fornire in tempo reale dei risultati certi sui quali è possibile attuare degli interventi migliorativi. "Noi siamo già in grado di fornire una soluzione in ambiente web per la gestione completa

da/ente e gestore basato sul coinvolgimento, sulla condivisione di dati e sulla trasparenza. In tema di sicurezza alimentare, emerge solo di recente l'esigenza di una soluzione informatica per la gestione della tracciabilità e rintracciabilità degli alimenti. La nostra azienda offre una soluzione informatica che gestisce in modo completo questo bisogno secondo il Regolamento CE n. 178 del 28/01/2002". Sui temi della qualità si esprime anche **Stefano Bonasegale**, direttore generale di **Progetti e Soluzioni**. "Un'importante scelta della nostra azienda è stata quella di sostenere la ricerca di una soluzione tecnologica che mirasse a informatizzare le linee guida per la valuta-



Stefano Bonasegale

In sanità esistono da tempo soluzioni ad hoc per la prenotazione e la distribuzione dei pasti con vassoio personalizzato. Recentemente, però, sono stati fatti notevoli passi in avanti integrando il sistema con la gestione della tracciabilità e rintracciabilità degli alimenti secondo la normativa europea.

Strumenti di questo tipo garantiscono la gestione dei fornitori con la previsione automatica degli ordini in base ai menu già presenti e allo "storico" dei consumi. Ma non è tutto qui. Offrono anche la gestione del magazzino con la registrazione del carico/scarico dei prodotti e relativa scadenza; la creazione dei piani di lavoro per la produzione con la registrazione dei resi da produzione a magazzino e la gestione dei semilavorati (con sistema "cook and chill" e non); l'identificazione e lo stoccaggio dei lotti, la registrazione dello scarico, i piani di distribuzione e l'identificazione dei lotti in distribuzione pasti, fino al vassoio personalizzato. "In questa dire-



zione" interviene Ilaria Battaglia, "vanno le installazioni che abbiamo predisposto presso l'Ospedale San Martino di Genova e presso l'Ospedale dell'Angelo di Venezia Mestre".

Informatica e fast food

Nella ristorazione commerciale, chi fa sul serio ha puntato verso soluzioni infor-

matiche in grado di dare la massima flessibilità funzionale al punto vendita, integrando logiche da grande distribuzione (come la gestione di promozioni, il conteggio di punti per operazioni di fidelizzazione) con le più classiche attività legate alla rotazione di menu, fino all'uso di sistemi di pagamento elettronici o automatici. Le catene di ristoranti restano tra i più significativi fruitori di strumenti di analisi delle vendite, che a volte diventano veri e propri portali di "Business Intelligence", e in realtà ben strutturate. In alcuni casi si trasformano in progetti di "Business Performance Management".

"Ormai", ci dice **Enzo Venneri** amministratore delegato di **TCPOS**, "chi decide di dotarsi di una soluzione evoluta non può più prescindere dall'aver postazioni Touch screen; noi definiamo una configurazione pressoché standard quella composta da: Touch screen, stampante fiscale e PIN PAD, perché la prima cosa che ci viene chiesta, anche da chi sta aprendo il suo primo locale, è gestire le carte prepagate. Poi, in funzione del tipo di servizio e del flusso che si prevede si valuta il numero dei dispositivi. Col tempo, abbiamo riscontrato che la media per locali di servizio veloce è di due postazioni. Ma volendo, siamo in grado di stabilire con precisione il numero ideale di postazioni".

Quando si parte da zero, non ci sono problemi di integrazione con soluzioni di gestione dei dati pre-esistenti. Ma non è sempre così.

Capita, soprattutto nel caso di grandi aziende di ristorazione con anni di attività sulle spalle, di dover sviluppare un



software che "dialoghi" correttamente con i principali sistemi gestionali aziendali.

"Nel nostro caso", continua Venneri, "abbiamo realizzato integrazioni con i principali ERP presenti sul mercato (AX, JD EDWARDS, NAVISION, SAP) oltre che con diversi applicativi su piattaforma AS/400; definite le modalità di interfacciamento, la questione si limita alla tempestività di trasferimento dei dati che ci viene richiesta (noi abbiamo il dato disponibile in tempo reale, ma non è detto che a livello gestionale ciò costituisca un'esigenza) e alla quantità di informazioni. Quest'ultima dipende da dove si pone la linea di confine operativa tra ERP e modulo amministrativo di TCPOS.

Ad esempio, Nestlé in Svizzera utilizza SAP, ma per la gestione del magazzino del proprio punto vendita hanno preferito demandare a TCPOS l'operatività con relativa gestione degli ordini, inventari e scorte, salvo poi trasferire i dati a SAP in sede per la gestione centralizzata contabile e di riapprovvigionamento. Non esiste una modalità buona per tutte le stagioni, ogni progetto può avere affi-

nità con altri simili, ma mantiene proprie peculiarità e come tali vengono gestite. Recentemente abbiamo informatizzato il parco a tema MIRAGICA di Molfetta, dove, insieme al nostro partner KEYNET S.r.l., specializzato in NAVISION, abbiamo introdotto un sistema completo, dall'ERP al punto cassa. Nel parco ci sono 21 postazioni di cassa distribuite tra shop e ristoranti, oltre a 12 sistemi palmari Windows Mobile. TCPOS.net e NAVISION sono integrati al punto che il cliente non percepisce dove finisce l'operatività di TCPOS e comincia quella di NAVISION. Inoltre, il server dell'impianto è in un data center situato a Bologna: quindi, all'interno del parco, operano online con il server sia le postazioni di cassa TCPOS.net che le postazioni gestionali/amministrative NAVISION".

Come per qualsiasi area produttiva, anche la ristorazione moderna deve fare i conti con soluzioni informatiche. Certo occorre avere le idee chiare su che tipo di servizio e che tipo di risultati si vogliono ottenere. Ma bisogna anche saper scegliere il partner giusto, quello cioè in grado di trovare la soluzione informatica ai vostri problemi. ●

