



I FOCUS DELLE BUSSE

TECNOLOGIA E RISTORAZIONE



Titolo Tecnologia e ristorazione

Collana Le Bussole (I Focus)

Copyright © 2025 Confcommercio-Imprese per l'Italia

Editore Confcommercio-Imprese per l'Italia, Piazza G.G. Belli 2, 00153 Roma

lebussole.confcommercio.it · lebussole@confcommercio.it

ISBN 9788894929188

Prima edizione luglio 2025

Stampa VAL - Varigrafica Alto Lazio, Zona Ind.le Settevene, 01036 Nepi (VT)

Autori Roberto Pone, Luciano Sbraga, Daniele Ferretti

Supervisione editoriale Roberto Pone

Editor Roberto Pone

Grafica e impaginazione Francesco Rossi

Progetto grafico



Tutti i diritti sono riservati. È vietata la riproduzione dell'opera e il suo adattamento, anche parziali, in ogni forma e con ogni mezzo, inclusi la fotocopia, la registrazione e il trattamento informatico, senza l'autorizzazione del possessore dei diritti.

È stato fatto ogni sforzo per ottenere e citare le fonti del materiale incluso nel presente volume. Si invita a contattare la redazione per le eventuali involontarie omissioni o errori nei riferimenti citati.

Tutti i marchi registrati appartengono ai legittimi proprietari.

Per le fotografie: Garan Julia, vectorfusionart, Krakenimages.com, Minerva Studio, italianestro, real designer, AAVAA, TetianaKtv, TierneyMJ, ksuper, Andrey_Popov, baranq, Chay_Tee, Peopleimages.com – Yuri A, Arne Beruldsen, LDprod, elenabsl, Bilanol, frantic00, McLittle Stock, Gorodenkoff, Ei Ywet, NicoElNino, bsd studio, Altrendo Images, muse studio, hedgehog94, Standret, andreonegin, Gorodenkoff, DC Studio, Chay_Tee, Olesia Bilkei, NicoElNino, Inside Creative House, Simplylove, GamePixel, Kaspars Grinvalds, Andrii Yalanskyi, metamorworks, VRVIRUS, hlphoto, Suwin66, Chaosamran_Studio, Gorodenkoff, Flash Vector da shutterstock.com. Altre immagini: Google ed elaborazioni grafiche Francesco Rossi.

«Negli ultimi anni, il settore della ristorazione ha vissuto una profonda trasformazione grazie all'innovazione digitale. Tecnologia e gastronomia, mondi che sono stati sempre percepiti come distanti, oggi si fondono per offrire esperienze sempre più personalizzate, efficienti e connesse. Dai sistemi di prenotazione online ai menu digitali, dall'intelligenza artificiale alla gestione automatizzata del magazzino, dai pagamenti digitali ai totem per gestire gli ordini, il digitale sta cambiando il modo in cui ristoranti, clienti e fornitori interagiscono tra loro.

In questo contesto, non bisogna trascurare l'ottimizzazione dei processi di conservazione e produzione finalizzata alla riduzione degli sprechi e all'innalzamento degli standard qualitativi, contenendo i costi e rispettando l'ambiente.

Questa guida passa in rassegna alcuni dei principali strumenti che stanno ridisegnando il rapporto tra ristorazione e tecnologia per consentire agli imprenditori non soltanto di acquisire maggiori conoscenze ma soprattutto di adottare nelle aziende le soluzioni più adatte al proprio modello di business.

In tale ambito è necessario prima di tutto un salto culturale senza il quale l'innovazione tecnologica non potrà mai dispiegare la propria funzione e soprattutto mantenere i punti di forza e i valori che l'attività svolta, in questo caso di ristorazione, porta con sé. Come gruppo giovani di Fipe ci sentiamo pienamente coinvolti in questo processo di avanzamento culturale e al tempo stesso di salvaguardia del patrimonio materiale e immateriale di cui siamo protagonisti.

Ben vengano, dunque, strumenti come questo che aiutano a "stare al passo" con i tempi per sfruttare e comprendere, meglio e di più, le potenzialità del digitale nella ristorazione, anche nel contesto di una piccola realtà.»

– **Matteo Musacci**, Presidente del Gruppo Giovani Imprenditori di FIPE

Il settore della ristorazione, con il suo inestimabile valore per l'economia e la cultura italiana, sta vivendo una trasformazione digitale importante.

Formazione e consapevolezza delle possibili implementazioni in questo ambito saranno decisive per il successo e la competitività del comparto. Integrare la tecnologia nei processi quotidiani è la strada: l'adozione di tecnologie digitali permette di migliorare l'efficienza operativa, l'esperienza del cliente e le strategie di marketing, aprendo le porte a un futuro sempre più connesso e personalizzato. EDI Confcommercio, il Digital Innovation Hub di Confcommercio insieme ai suoi SPIN, Sportelli Innovazione presenti su tutto il territorio italiano, è un modello, che si sta sempre più consolidando, che ha l'obiettivo di esplorare le nuove opportunità di business connesse al digitale che le micro, piccole e medie imprese italiane possono cogliere. Progetti così verticali e fortemente dedicati all'imprenditoria come questo volume, sostengono il nostro impegno e ci danno l'energia giusta

per affrontare insieme le sfide che ci impatteranno significativamente nei prossimi anni.»

– **Paola Generali**, Presidente EDI, Digital Innovation Hub di Confcommercio-Imprese per l'Italia

«Il focus sulla digitalizzazione realizzato da Fipe e Confcommercio rappresenta un valido strumento per incrementare la consapevolezza che la tecnologia sia un fattore strategico per aumentare il livello di competitività delle aziende della ristorazione e contribuire al raggiungimento dei loro obiettivi di business. Per accompagnare la digitalizzazione delle imprese, Zucchetti Hospitality ha avviato una partnership con Fipe che mette a disposizione, a condizioni di favore, di bar, gelaterie, pasticcerie, pizzerie e ristoranti soluzioni di punto cassa complete per velocizzare le operazioni, gestire i pagamenti digitali, le prenotazioni dei tavoli, monitorare l'andamento dei ricavi, nonché strumenti CRM e di marketing automation per aumentare le vendite e la fidelizzazione dei clienti. Questo processo richiede anche un cambio culturale che strumenti come questa guida possono agevolare insieme a percorsi di formazione che ci stiamo impegnando a sviluppare.»

– **Angelo Guaragni**, amministratore delegato di Zucchetti Hospitality

«Fipe e Confcommercio, anche attraverso strumenti come questo volume, da anni promuovono la digitalizzazione nel mondo del terziario. Tale impegno si è anche concretizzato in una valida collaborazione con Nexi, leader in Italia nel mercato delle soluzioni di pagamento digitale. Tra i tanti temi trattati da questa guida va segnalato quello delle mance che possono essere incassate tramite una specifica funzionalità, pensata appositamente per la ristorazione, a cui tutti i POS Nexi di nuova generazione sono già abilitati. Ci auguriamo che questa collaborazione con il sistema Fipe-Confcommercio continui nel tempo per sviluppare sempre di più la digitalizzazione delle imprese della ristorazione in Italia.»

– **Giulio Vasconi**, Head of SME Marketing di Nexi Italy

«La tecnologia entra in cucina con discrezione ma con un forte impatto. Lo dimostrano i tanti strumenti presentati in questa guida messa a punto da Fipe e Confcommercio e lo dimostra la nostra storia di startup toscana che ha trasformato

il menu in un'interfaccia intelligente, capace di apprendere, adattarsi e dialogare con il ristoratore. Grazie all'intelligenza artificiale con Menumal basta un messaggio WhatsApp dello chef per far sparire o inserire un piatto dal menu o per modificare un prezzo.»

– **Leopoldo Angelini**, Ceo e Co-founder Menumal

1. DIGITALE E PUBBLICI ESERCIZI	10
1.1 Il digitale è un'opportunità	10
1.2 Bar e ristoranti investono in tecnologia	10
1.3 La scelta tecnologica è legata a diversi fattori	11
2. TECNOLOGIE ADATTE A BAR E RISTORANTI	14
2.1 Profilo dell'attività	15
2.2 Canale <i>online</i> proprio	17
2.3 Sistema per le prenotazioni	19
2.4 Menu digitale	23
2.5 Ordine <i>self-service</i>	26
2.6 Sistema per ordine, consegna o asporto	28
2.7 <i>Customer relationship management</i> (CRM)	30
2.8 <i>Software</i> di marketing multicanale	31
2.9 Palmare per le comande	33
2.10 <i>Software</i> gestionale	35
2.11 <i>Kitchen Display System</i> (KDS)	37
2.12 Sistema POS avanzato	38
2.13 Registratore di cassa evoluto	40
2.14 <i>Restaurant revenue</i> e tecnologie a suo supporto	41
2.15 <i>Data analytics</i>	45
2.16 Programma di <i>loyalty</i>	46
2.17 <i>Software</i> di gestione inventario	48
2.18 <i>Blockchain</i>	49
2.19 Robot di logistica sala-cucina	51
2.20 Intelligenza artificiale (IA)	53
BIBLIOGRAFIA E APPROFONDIMENTI	58

PREFAZIONE

AI FOCUS DELLE BUSSOLE

Per quanti progressi – e a tassi di velocità crescente – la tecnologia stia facendo negli ultimi anni, rimane certo vero (fortunatamente) che non si mangia, non si beve, non si va a ballare, al mare o a fare una passeggiata in montagna online.

Tutto il mondo dell'hospitality implica infatti una fisicità insostituibile, che ne decreta il successo e rimane uno degli ambiti dove la socialità e la relazione umana vengono dispiegati ancora in modo molto tradizionale, soprattutto in un Paese come l'Italia.

Nondimeno, tuttavia, proprio le nuove tecnologie rappresentano per questo settore, anche più di altri, un'incredibile opportunità di crescita, un vantaggio competitivo per chi le comprende e le utilizza e, infine, anche un interrogativo profondo su un'evoluzione settoriale, che sia a pieno potenziale, senza comportare tuttavia una perdita di identità e personalità.

Con questa prospettiva, Confcommercio – con l'indispensabile contributo di FIPE, la nostra Federazione dei Pubblici Esercizi – ha ritenuto importante pubblicare questo volume, smart nel formato e nel contenuto, dedicato a chiunque, neofita o più esperto, voglia avere una panoramica delle tecnologie che stanno maggiormente impattando sulle imprese della ristorazione, sulle competenze necessarie a chi lavora nel settore, nonché sulle aspettative e la soddisfazione dei clienti.

Come ben sappiamo da ampio osservatorio del terziario di mercato quale è Confcommercio, non sempre l'incontro tra nuove tecnologie e settori tradizionali produce risultati attesi: solo l'osservazione e la pratica concreta del lavoro tra sala e cucina, dunque, restituiscono la vera misura degli utilizzi di intelligenza artificiale, di robot o di nuovi sistemi dei pagamenti nella quotidianità delle imprese.

Questo focus delle Bussole apre dunque uno scorcio sul presente per aiutarci a percorrere con più consapevolezza la strada del futuro. Insomma, se non si mangia e non si beve online, l'impatto delle nuove tecnologie sulla ristorazione è così concreto che si può toccare con mano, anzi, con la forchetta.



Carlo Sangalli

Presidente Confcommercio-Imprese per l'Italia

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

PREFAZIONE AL FOCUS TECNOLOGIA E RISTORAZIONE

La transizione digitale è trasversale a tutti i settori produttivi. Anche la ristorazione attraversa una fase di profonda trasformazione spinta non solo dai cambiamenti degli stili di vita e dei modelli di consumo ma anche dall'evoluzione tecnologica.

In questo contesto, l'adozione di soluzioni digitali non è più un'opzione, ma una necessità strategica per garantire efficienza operativa, qualità del servizio e sostenibilità del business nel lungo termine.

Oggi gli imprenditori che operano nella ristorazione – indipendentemente dalle dimensioni dell'attività – si trovano di fronte ad un nuovo profilo delle tante sfide con cui devono misurarsi: aumento della concorrenza, costi crescenti, carenza di personale qualificato e aspettative sempre più alte da parte dei clienti. In tale ambito la tecnologia è uno strumento, non un fine. Per la ristorazione l'obiettivo resta sempre quello di garantire al cliente un'esperienza fatta di ospitalità, qualità, atmosfera.

La tecnologia si propone allora come una risposta concreta per gestire la complessità, offrendo strumenti capaci di migliorare la relazione con il cliente e la gestione, ottimizzare l'uso delle risorse, aumentare la redditività.

Dalla prenotazione on line al menu digitale, dall'automazione dei processi in cucina all'uso di software gestionali integrati, dall'analisi dei dati per prendere decisioni più informate al Customer Relationship Management, ogni attività di ristorazione può trasformarsi in un'attività più agile, intelligente e competitiva.

Ma la tecnologia può essere utile anche a rendere l'attività più sostenibile dal punto di vista ambientale controllando l'efficienza energetica, monitorando gli sprechi alimentari e la tracciabilità delle filiere, gestendo le eventuali eccedenze. Insomma coniugando al meglio efficienza, orientamento al cliente e responsabilità.

Investire nella tecnologia non significa cambiare il "senso" del business. Spesso, basta introdurre pochi strumenti mirati per ottenere risultati concreti. In questo focus abbiamo provato a descrivere, con un linguaggio ispirato al pragmatismo, gli strumenti oggi a disposizione delle imprese della ristorazione sapendo che ve ne sono e ve saranno molti altri. Ma soprattutto abbiamo voluto mettere l'accento sulla necessità che le aziende abbiano una visione strategica all'interno

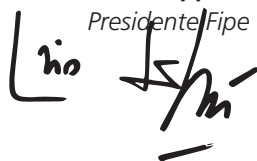


della quale collocare la scelta delle soluzioni giuste, compatibili con le esigenze specifiche di ciascuna di esse e dei propri target di clientela.

La tecnologia rappresenta dunque un vero e proprio fattore abilitante per essere in sintonia con il mercato, migliorare processi, gestione e relazione con il cliente. Dalla capacità di coniugare tradizione e innovazione, anche tecnologica, passa il presente e soprattutto il futuro della ristorazione nel nostro Paese.

Lino Enrico Stoppani

Presidente Fipe

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lino', followed by a stylized signature that includes the letters 'L', 'E', 'S', and 'm'.

LE BUSSOLE DI CONFCOMMERCIO

Le Bussole sono un'iniziativa di Confcommercio e delle Associazioni aderenti volta a diffondere nuove idee e suggerimenti di *business* per gli operatori del commercio e dei servizi, siano essi imprese o professionisti.

Inizia qui lebussole.confcommercio.it



All'interno del sito lebussole.confcommercio.it puoi accedere a contenuti pratici sui temi del marketing, della gestione, della strategia e del digitale, utili a sostenere la tua attività nell'affrontare le sfide del mercato.

Puoi consultare i contenuti delle Bussole in 3 modi¹:

- Fai una domanda in [chat](#) ed ottieni istantaneamente dall'intelligenza artificiale applicata alle Bussole suggerimenti personalizzati. Ricorda che puoi affinare le risposte con successive domande o fornendo più dettagli.
- Seleziona, tra le centinaia di [articoli](#) pubblicati, quelli più coerenti con quanto cerchi. Puoi anche scaricare gli articoli per costruirti una libreria personalizzata da condividere con i tuoi collaboratori. Se ti interessa ricevere i nuovi contenuti pubblicati comodamente sulla tua email puoi [iscriverti alla newsletter](#) delle Bussole
- Trova tra i tanti [libri](#) delle Bussole quello dedicato al tuo settore di attività o a quell'aspetto della gestione su cui intendi migliorare. Se non trovi un libro è molto probabile troverai almeno un articolo sul tema

1 L'accesso ai contenuti può variare a seconda che si sia associati o meno alla Confcommercio.

Se poi sei in cerca di un supporto più ampio e approfondito per la tua attività puoi trovarlo presso la [Associazione Confcommercio](#) più vicina a te.

LE BUSSOLE PER LE TUE ATTIVITÀ


CONFCOMMERCIO ASSOCIAZIONE ITALIANA

HOME APPROFONDIMENTI MANUALI AUTORI CONTATTI **CHIEDI ALL'AI** Cerca...


Nuove idee, consigli di business e tanti suggerimenti pratici per le imprese del Sistema Confcommercio.

IN PRIMO PIANO


Vedi tutti >
I suggerimenti di business che abbiamo selezionato




Assortimento e layout: come disporre il prodotto in negozio
250 visualizzazioni - 16 Giugno 2025



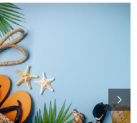
Prezzi iniziali nella Wine List: più "trattativa" che calcolo
224 visualizzazioni - 9 Giugno 2025



Email Marketing Alberghiero: dalla raccolta dati alla fidelizzazione
227 visualizzazioni - 3 Giugno 2025




I 4 colori della personalità nel retail
707 visualizzazioni - 26 Maggio 2025




Come allestire la vetrina estiva
1115 visualizzazioni - 19 Maggio 2025

MANUALI


Vai alla sezione >
Pubblicazioni di business per le imprese del commercio e dei servizi




ILLUMINAZIONE NEL PUNTO VENDITA
PHILIPS




IL NEGOZIO DI ARREDAMENTO
FEDERAZIONE ITALIANA ARREDAMENTO




IL BAR
ASSOCIAZIONE ITALIANA BAR




IL NEGOZIO IN TRASFORMAZIONE
MAGAZZINI



IL RISTORANTE
CONFCOMMERCIO



BRANDING PER PICCOLE IMPRESE
MAGAZZINI



NEUROMARKETING NEI SERVIZI L'AMBIENTE DI PRODOTTO/USCISOLA
CONFCOMMERCIO



I FOCUS DELLE BUSSOLE

TECNOLOGIA E RISTORAZIONE



LA DIGITALIZZAZIONE RAPPRESENTA UNA FRONTIERA DI INNOVAZIONE PER I PUBBLICI ESERCIZI POTENDO MIGLIORARE L'ESPERIENZA DELLA CLIENTELA, L'EFFICIENZA DELLE ATTIVITÀ E LA GESTIONE DELL'IMPRESA. PRESENTARE UN ELENCO DI TECNOLOGIE DIGITALI UTILI A BAR, PUB, GELATERIE, PIZZERIE E RISTORANTI DI VARIO TIPO, CON UNO SGUARDO ANCHE A QUELLE DI FRONTIERA, È L'OBIETTIVO DI QUESTO FOCUS.

<https://lebussole.confcommercio.it>
 lebussole@confcommercio.it



ISBN 9788894929188



9 788894 929188 >