

***DIGITALIZZIAMO:
buone pratiche, tecnologie e innovazioni
per il dettaglio, la ristorazione e l'ospitalità***

L'IT Manager, competenze e servizi digitali:

Pietro Viganò,
DIH Confesercenti Toscana



L'Europa alla portata della vostra impresa.



Digitalizzare un'attività



Come fare a digitalizzare un'attività?

- 1) Digitalizzare non vuol dire modificare la propria attività; digitalizzare un'azienda vuol dire aprirsi ad una nuova cultura – cioè a un processo - più culturale che tecnico - che impone un ripensamento dei propri processi produttivi e organizzativi interni.
- 2) Chi dirige un'azienda, ed ha una visione completa delle attività, sa bene quali sono i punti nevralgici e dove, attraverso la tecnologia, si possa migliorare i processi/opportunità di crescita.

Quali settori di un'azienda sono toccati dalla digitalizzazione?
A cosa potrei applicarla?
Cosa cambiare?



Tre esempi: hotel, negozio, ristorante

Hotel

Processi interni:

- Front office
- Back office
- Gestione servizi
- Gestione clienti

Esempi di Soluzioni informatiche:

Gestione: Software Horeca Zucchetti, Olivetti, Tobu Group (Xenion) ecc.

Gestionale in Cloud: 5stelle <https://www.hotelcinquestelle.cloud/pms.php>

Prenotazioni e assistenza clienti: Edgard Smart Concierge <https://www.edgarsmartconcierge.com/come-funziona/>



Tre esempi: hotel, negozio, ristorante

Hotel

Alcune idee innovative:

- IoT Smart Mirrors – con riconoscimento vocale, lo specchio diventa un assistente personale virtuale e può essere impostato per dare le ultime notizie, regolare la temperatura o richiedere il servizio in camera.
- Controllo remoto via smartphone – attraverso un App è possibile controllare alcuni dispositivi della camera come tapparelle, luce e temperatura, televisione.
- WhatsApp - può essere utilizzato per le richieste da parte dei clienti.
- Domotica in Hotel - <https://www.domoticahotel.com/> gestibile via App e integrabile nel gestionale



Tre esempi: hotel, negozio, ristorante

Negozio

Processi interni:

- Listini e promozioni
- Cassa e pagamenti
- Magazzino
- Gestione clienti

Esempi di Soluzioni informatiche:

Gestione: Software Zucchetti, Olivetti, Passepartout (<https://www.passepartout.net/software/negozi>) ecc.

Ambiente di vendita: specchi interattivi per migliorare la customer experience, intrattenere e raccogliere i dati degli utenti (<https://components.luvegroup.com/digital-signage/>).



Tre esempi: hotel, negozio, ristorante

Negozio

Sempre di più l'attenzione viene spostata verso il cliente; con la digitalizzazione è spesso possibile fornire un servizio e/o un prodotto personalizzato.

Alcune idee innovative:

- Soluzioni click and collect (comprare on line e ritirare in negozio) e locker intelligenti (armadietti tech, anche refrigerati, per il ritiro in ogni momento della spesa effettuata sul web).
- On line selling in store - tutti i prodotti in vendita possono essere consultati da un chiosco interattivo; non è necessario avere tutti i prodotti in negozio. Il prodotto ordinato può essere ritirato poi nello stesso negozio o spedito a casa.
- Soluzioni Wi-FI in store – fornire gratuitamente un accesso alla rete, incoraggia il cliente a rimanere più a lungo nel punto vendita e permette di acquisire i suoi dati per proporre offerte speciali personalizzate.

Tre esempi: hotel, negozio, ristorante

Ristorante

Processi interni:

- Gestione Cucina
- Gestione servizio sala e cassa
- Magazzino e fornitori
- Gestione clienti

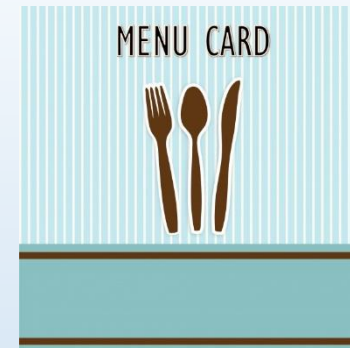
Esempi di Soluzioni informatiche:

Gestione: <https://www.geniosoft.net/ristojet>

Chatbot per la gestione di processi: <https://templates.botstar.com/chatbot-template/restaurant-chatbot>

Menù digitali e traduzione in più lingue <https://dishcovery.menu>

WhatsApp Business per condividere i dati del ristorante e informare i clienti <https://www.whatsapp.com/business/>

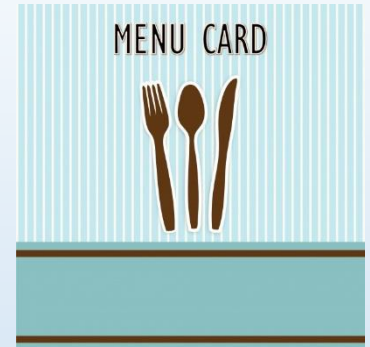


Tre esempi: hotel, negozio, ristorante

Ristorante

Alcune idee innovative:

- Prenotazione del tavolo online tramite sito web o social.
- Riduzione della fila via App, con tempi e avvisi sulla disponibilità di un tavolo.
- Condivisione di Wi-fi e playlist musica.
- Pagamenti digitali, tramite tablet o App smartphone.
- Profilazione della clientela per realizzare campagne mirate di marketing.
- Postazioni di ricarica degli smartphone al tavolo.



Manager 4.0

Il manager per l'innovazione, è un professionista che deve assicurare la gestione dei processi di innovazione del business, stimolando la ricerca di soluzioni digitali personalizzate in relazione alle specifiche esigenze e tipologie aziendali.

Eurosportello Confesercenti segue, a partire dall'analisi iniziale sulle necessità, tutto l'iter per l'innovazione.

Eurosportello è Digital Innovation Hub di Confesercenti Toscana e, grazie alla sua appartenenza alla rete europea Enterprise Europe Network, ha un quadro completo delle agevolazioni e dei finanziamenti che possono traghettare l'impresa verso la sua digitalizzazione.

Grazie per l'attenzione

Pietro Viganò

vigano@eurosportello.eu



L'Europa alla portata della vostra impresa.

