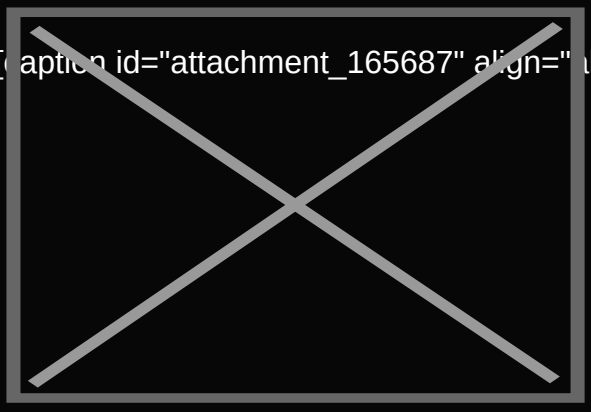
Robot e intelligenza artificiale nella ristorazione, ecco i reali vantaggi

pepper-robot-fd33bffb

Non c’è dubbio: alcune applicazioni dell’**intelligenza artificiale** e della **robotica** nel settore della ristorazione, come abbiamo analizzato in alcuni precedenti articoli su *Mixer Planet*, hanno o hanno avuto più che altro scopi dimostrativi o promozionali: delle demo con lo scopo di anticipare possibili scenari prossimi venturi, se non addirittura “fenomeni da baraccone” per catturare la curiosità della clientela, più che ottenere veri e propri vantaggi competitivi sul piano pratico. Tuttavia sarebbe sbagliato pensare che queste tecnologie costituiscano soltanto “specchietti per le allodole” o gadget da nerd della ristorazione: lo dimostrano gli investimenti che già oggi vengono effettuati in AI (Artificial Intelligence) da operatori (grandi e meno grandi) del settore e quelli in ricerca e sviluppo da parte di colossi dell’hi-tech e startup specializzate. E in alcuni casi anche le prime “serie” applicazioni, dalle quali si possono trarre alcune indicazioni su quelli che possono essere, ad oggi, i vantaggi e gli svantaggi dell’intelligenza artificiale (e della robotica) applicata nell’ambito della ristorazione.

[caption id="attachment_165687" align="alignright" width="300"]



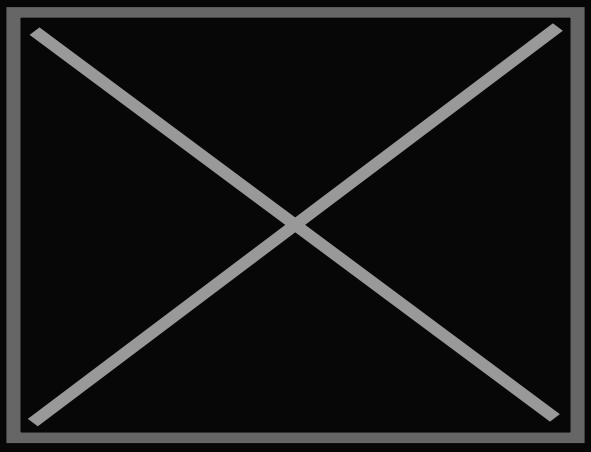
Flippy, robot progettato per la preparazione di hamburger[/caption]

Iniziamo ad analizzare proprio i vantaggi: il primo è senza dubbio quello legato al costo del personale e della sua gestione, soprattutto in un settore caratterizzato da un elevato turn-over e,

spesso, dalla stagionalità. L'utilizzo dell'AI nei ristoranti può consentire di ridurre le spese e le complessità organizzative relative all'assunzione e alla gestione di collaboratori umani, dai turni ai contributi, dall’assicurazione alle ferie. In alcuni casi, poi, l’automatizzazione di alcun processi, come la preparazione di cibi tramite robot o la gestione elettronica di determinati processi di back office si traduce in una maggiore efficienza e in una riduzione degli errori: robot e algoritmi garantiscono una qualità del lavoro costante, non sono sotto stress nei momenti di punta in cui il numero degli ordini aumenta in maniera esponenziale e non soffrono nell’esecuzione di mansioni continuative e ripetitive (ad esempio preparare in sequenza per ore decine e decine di hamburger).

Le criticità nell’applicazione di queste tecnologie all’interno dei ristoranti risiedono invece nei costi (relativamente) elevati richiesti dalla loro implementazione, tali da renderle in alcuni casi accessibili solo a grandi gruppi in grado di investire cifre consistenti; tuttavia, la storia dimostra che ogni nuova tecnologia, con l’aumento della sua diffusione e delle applicazioni pratiche, tende a diventare sempre più economica e quindi accessibile nel giro di qualche anno, se non di qualche mese. E poi certo, per quanto l’AI abbia la capacità di migliorare l’esecuzione dei processi sulla base dell’esperienza, le tecnologie (hardware e software) su cui è basata richiedono periodicamente degli aggiornamenti, in particolar modo se mutano alcune delle condizioni dell’ambiente di lavoro in cui sono inserite (ad esempio il cambio del menu, l’apertura di una nuova sala o un cambiamento nelle modalità di interazione con il personale umano), e tali aggiornamenti devono essere implementati (a pagamento) da personale specializzato. Inoltre, se abbiamo poc’anzi detto che robot e intelligenza artificiale possono migliorare l’efficienza di alcuni processi, in altri casi può essere vero il contrario: ci sono casi in cui i robot, sperimentati in qualità di camerieri, sono stati “licenziati” dopo poche settimane in quanto avevano problemi, ad esempio, a registrare correttamente gli ordini oppure a eseguire attività semplici come trasportare una zuppa.

I robot non manderanno a casa i lavoratori umani



C’è poi il problema etico legato alla **possibile cancellazione dei posti di lavoro che dovessero essere “automatizzati”**, con conseguente aumento della disoccupazione nel settore e con tutti i riflessi drammatici che questo potrebbe comportare fra le persone che dovessero trovarsi senza lavoro e fra le loro famiglie. Certo, stando a un report di Gartner, entro il 2020 l’AI creerà più posti di lavoro di quanti ne eliminerà, ma nell’immediato ci riesce difficile immaginare di convertire in tempi brevi un cuoco o un cameriere in un ingegnere software o in un tecnico specializzato nell’allestimento e nella manutenzione di robot per la ristorazione. Una risposta a quest’ultima critica è tuttavia già arrivata da **McDonald’s**, che sta notoriamente investendo ingenti risorse nell’intelligenza artificiale per la gestione dei menu, per la ricezione degli ordini e per l’esecuzione di alcune mansioni in cucina: secondo i responsabili del colosso dei fast food, con l’avanzare dell’AI nei ristoranti, **agli esseri umani saranno dati compiti diversi che non possono essere eseguiti dalle macchine**. Insomma, il ristorante avrà ancora bisogno dei suoi dipendenti, anche se potrebbe essere necessario fornire loro nuovi compiti. In compenso, l’intelligenza artificiale potrebbe essere determinante per incrementare la produttività e ridurre i costi generali.

AIXA 2019

Si tiene dal 4 al 7 novembre 2019 presso gli spazi di MiCo – Milano Congressi **Aixa, Artificial Intelligence/Expo of Applications**, forum dedicato alle applicazioni pratiche dell’Intelligenza Artificiale. Uno spazio dedicato all’innovazione nella progettazione, nella produzione e distribuzione, dove l’AI è da tempo integrata ed evolve a ritmi sempre più sostenuti.

L'evento, organizzato da **Business International** (divisione di Fiera Milano Media – Gruppo Fiera Milano), è dedicato a Ceo, Coo, Cmo, Social Media Director, Cio, Cdo, Logistic & Supply Chain Manager, Responsabili Produzione, Quality & R&S del Manufacturing, del Retail, del Digital & Media, dell'Energy, delle Telco, del Pharma, dei Financial Services, della PA e delle Utilies.

Per partecipare è indispensabile registrarsi al seguente link:

https://www.eventbrite.it/e/registrazione-aixa-artificial-intelligence-expo-of-application-72365094947