Intelligenza artificiale: futuro non troppo lontano

intelligenza-artificiale-futuro-02-3b95f704

Non c’è dubbio: alcune applicazioni dell’intelligenza artificiale e della robotica nel settore della ristorazione 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.

INIZIAMO AD ANALIZZARNE I PLUS



Il primo vantaggio 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

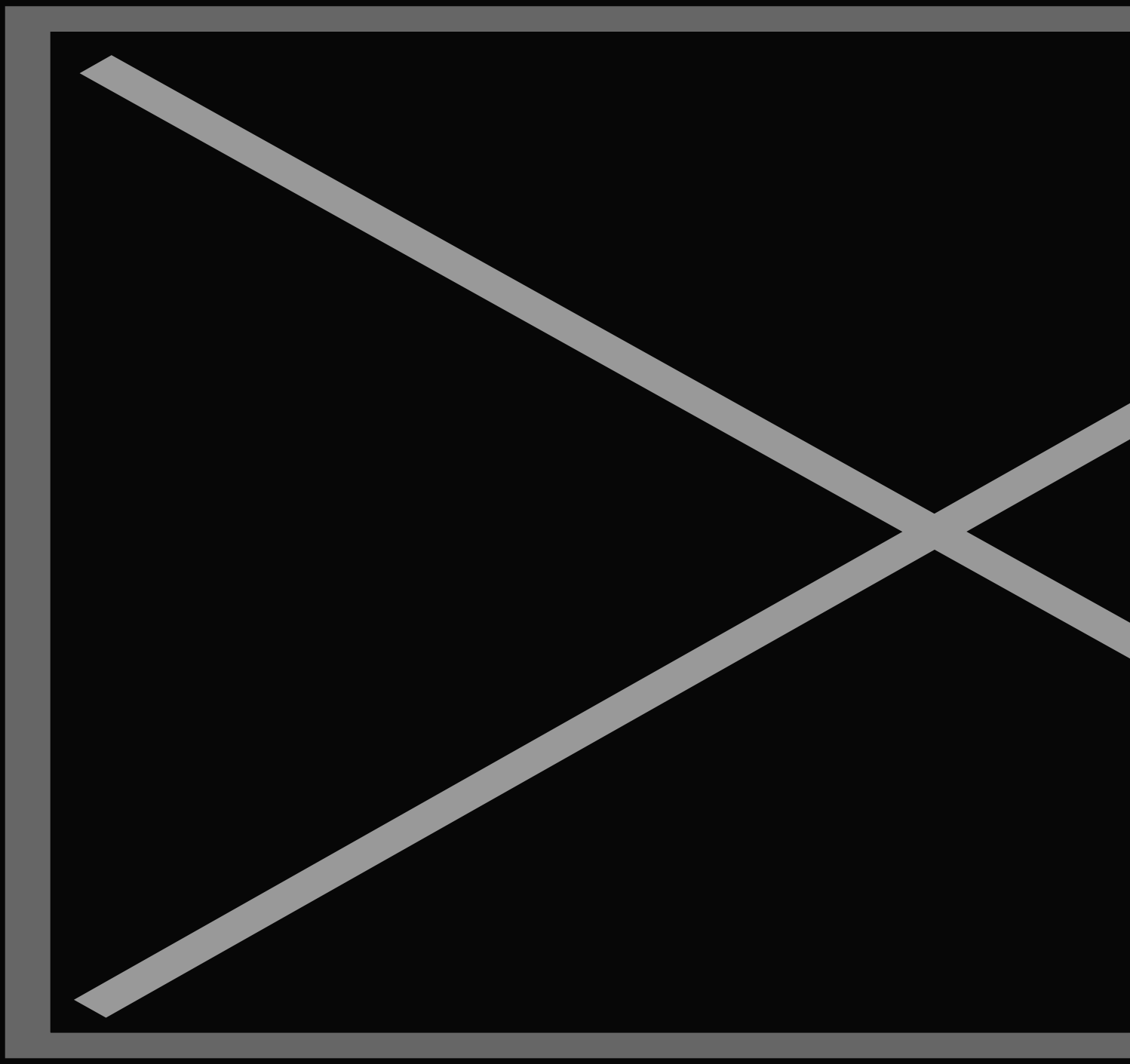
preparazione di cibi tramite robot o la gestione elettronica di determinati processi di back office si traduce in una maggiore efficienza e in una riduzione degli errori: robot e algoritmi garantiscono una qualità del lavoro costante, non sono sotto stress nei momenti di punta in cui il numero degli 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 nuovo 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.

[caption id="attachment_172722" align="aligncenter" width="1280"]



Con l’avanzare dell’AI agli esseri umani saranno dati compiti diversi da quelli delle macchine[/caption]

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 2020: A MILANO IL FUTURO NON SI ASPETTA, SI CREA...

AIXA – Artificial Intelligence, Expo of Applications è la fiera dedicata all’AI e alle sue applicazioni per il mondo del business, organizzata da Business International, in collaborazione con MiCo – Milano Congressi e Fondazione Fiera Milano. Durante l’ultima edizione (Milano, 4/7 novembre 2019), nei quattro giorni di manifestazione ci sono state più di 100 ore di eventi, 200 speaker, 70 incontri, oltre 2000 visitatori in un’inedita ambientazione ispirata al tema di come l’uomo dovrà imparare a interagire con le macchine per migliorare il proprio lavoro e la

propria qualità della vita. Un’esperienza formativa, espositiva e accademica che proseguirà: l’obiettivo è di ritrovarsi a novembre 2020 per intraprendere un inedito percorso d’innovazione tra grandi relatori internazionali, brand globali, giovani eccellenze nostrane e nuove digital skill tutte da scoprire.

Camerieri robot: il momento è quello giusto!