AI: le performance dei ristoranti si misurano con Eddy

20250123145811eddy-62416b13

Quello dell'intelligenza artificiale è un concetto che sta entrando sempre più anche nel mondo della ristorazione. Dall'introduzione dei robot nei bar all'implementazione di nuove funzionalità per ottimizzare le prestazioni dei locali, le sue applicazioni sono in crescita.

È proprio in questo contesto che la start up **Diamond Tech** ha lanciato **Eddy,** un software progettato per il mondo della ristorazione, che permette di **monitorare, analizzare e gestire la reputazione online grazie all'uso dell'intelligenza artificiale generativa.**

Fondata nel 2024 come parte della società di consulenza **LVG Group,** Diamond Tech è specializzata nella creazione di soluzioni tecnologiche che integrano l'uso di intelligenza artificiale, inizialmente pensate per il settore dell'ospitalità con la piattaforma DiamondsHub e ora adottate anche nella ristorazione, credendo nella collaborazione tra AI e conoscenza umana.

«*L'intelligenza artificiale è ormai una realtà consolidata e rappresenta un'opportunità quando utilizzata a supporto dell'intelligenza umana* - dichiara a Mixerplanet **Francesco Dicuonzo, Amministratore Delegato di Diamond Tech e di LVG Hotel Consulting** -. *Di conseguenza, è fondamentale il concetto di intelligenza ibrida: l'AI possiede una capacità di calcolo e analisi superiore rispetto all'intelligenza umana ma raggiunge il suo massimo potenziale quando si unisce ad essa, creando un valore aggiunto che l'AI da sola non potrebbe mai esprimere*».

DAL MONITORAGGIO DEL MENU DIGITALE ALLE RISPOSTE DELLE RECENSIONI

Grazie all'integrazione con l'intelligenza artificiale avanzata, Eddy permette la gestione del menu digitale, migliorando l'efficienza operativa del ristorante con un touch dallo smartphone e offre la possibilità di **aggiornare costantemente la disponibilità dei piatti, delle offerte e delle novità.**

«*Il primo aspetto su cui abbiamo lavorato è un menu interattivo: partendo dal menu digitale, il personale in sala ha la possibilità di entrare nell'applicazione e indicare, schiacciando un semplice pulsante touch screen dalle sembianze di un occhiolino, se un piatto è esaurito, e automaticamente quel piatto non esce più sul menu in tempo reale. Il procedimento è lo stesso se si vuole aggiungere un nuovo piatto tra quelli proposti*», continua Dicuonzo.

Eddy restituisce anche **un'analisi di sentiment dettagliata**, raccogliendo automaticamente le recensioni dei clienti di un ristorante proveniente da varie piattaforme e organizzandole in un hub centralizzato. È così che il software fornisce informazioni al personale per orientare il loro servizio.

Ma non solo. **Eddy risponde anche alle recensioni in tutte le lingue** con risposte che prendono in considerazione la lettura del sentiment del testo, con la possibilità di scegliere il tone of voice delle risposte stesse.

«*Ci siamo appoggiati a framework di intelligenza artificiale esterni come Chat gpt o Gemini -* aggiunge l'amministratore delegato *-. A questo si aggiungono i nostri modelli di addestramento basati sulla programmazione linguistica. In particolare, viene creata una base di risposta più fredda, e, attraverso l'addestramento, è possibile personalizzare il tone of voice in base alla comunicazione del ristoratore* ».

Le recensioni in diverse lingue vengono tradotte automaticamente nella lingua preimpostata, abbattendo le barriere linguistiche e migliorando la comunicazione tempestiva con i clienti internazionali. Infine, il software permette il **monitoraggio costante della concorrenza, fornendo analisi di comparazione.**

I costi per i ristoratori consistono in un canone mensile **comprensivo di set up e di un importo variabile tra gli 800 e i 1200 euro l'anno per ristorante.**