

Manuale completo di NibaxRistoAI

Guida per il ristoratore e il personale di sala Versione 0.5.153 - Edizione del 10 ottobre 2026

Questo manuale spiega come ricevere prenotazioni, organizzare il servizio, gestire tavoli e attese, consultare clienti e conversazioni e configurare gli assistenti telefonico e WhatsApp. Le procedure seguono i pulsanti e le schermate del gestionale. Le immagini mostrano il servizio di pranzo dell'agenda dimostrativa, insieme alle impostazioni reali dell'applicazione; nomi e recapiti sono oscurati dove previsto dalla funzione Privacy.

La prenotazione, l'assegnazione del tavolo, la conferma di presenza e l'accomodamento del cliente sono passaggi distinti. Una prenotazione confermata può essere ancora senza tavolo. Un cliente che conferma su WhatsApp non viene segnato automaticamente come accomodato. L'ora prevista di liberazione è una stima: il tavolo viene liberato operativamente con il comando Liberato.

Le impostazioni visibili nelle immagini sono esempi della configurazione acquisita e non valori obbligatori. I conteggi e gli orari possono cambiare durante il servizio. Nel gestionale usato per le immagini WhatsApp è collegato ma sospeso: essere collegato non significa avere gli invii attivi.

Indice dei capitoli

1 Accesso e orientamento	4
2 Calendario giornaliero e settimanale	6
3 Ricerca delle prenotazioni	8
4 Creare una prenotazione manualmente	9
5 Modificare annullare e liberare una prenotazione	11
6 Stampare l'elenco dei prenotati	12
7 Avviso delle nuove prenotazioni	13
8 Gestione sala durante il servizio	14
9 Stati colori e liberazione prevista	17
10 Assegnare i tavoli alle prenotazioni	19
11 Accomodare e chiudere il tavolo	20
12 Walk-in e attesa del tavolo scelto	21
13 Lista d'attesa delle prenotazioni	23
14 Configurare sale perimetri e arredi	25
15 Proprietà dei tavoli e combinazioni	27
16 Disposizioni per giorno pasto e turno	29
17 Regole del ristorante e disponibilità	30
18 Prenotazioni automatiche dal telefono	32
19 Voce istruzioni e informazioni dell'assistente	34
20 Sospendere e riattivare gli assistenti	35
21 Collegamento e assistente WhatsApp	36
22 Modelli dei messaggi automatici	38

23 Telefonate chat e storico del cliente	40
24 Messaggi programmati e inviati	42
25 Clienti filtri e preferenze	44
26 Menu digitale per il ristorante e per il cliente	46
27 Utenti ruoli e privacy	49
28 Conservazione dei dati e cancellazioni	51
29 Dove si impostano le regole delle attese	52
30 Esempio completo di un servizio di pranzo	53
31 Problemi frequenti e controlli	54
32 Guida rapida dei comandi principali	56

1 Accesso e orientamento

Entrare nel gestionale

Apri l'indirizzo HTTPS del gestionale comunicato dal ristorante, inserisci Nome utente e Password e premi Accedi. Il nome dell'account e la versione dell'app compaiono nella barra laterale. Ogni persona dovrebbe utilizzare il proprio account: il ruolo determina le funzioni disponibili. Esci termina la sessione; non spegne il gestionale o gli assistenti sul server.

Le aree del menu

Calendario contiene l'agenda giornaliera e settimanale. Gestione sala contiene piantina, prenotazioni associate ai tavoli, assegnazioni, walk-in e configurazione grafica delle sale. Lista d'attesa contiene richieste che non sono ancora prenotazioni confermate. Clienti contiene anagrafica, preferenze e storico. Conversazioni contiene telefonate, chat WhatsApp e messaggi programmati e inviati.

Menu digitale permette al Manager di pubblicare piatti e categorie. Configurazione definisce turni, coperti, chiusure e limiti. Telefono e Gemini contiene i collegamenti del servizio telefonico. Istruzioni AI definisce voce, comportamento e informazioni sul ristorante. WhatsApp gestisce collegamento, assistente e modelli dei messaggi. Utenti gestisce gli account. Alcune voci non compaiono per chi non ha il ruolo richiesto.

Usare il gestionale dal telefono

Su uno schermo piccolo usa Menu per aprire la navigazione e Gestione per i controlli laterali. Le informazioni possono andare a capo; nella piantina e nelle tabelle puoi usare lo scorrimento. La data e l'orario visualizzati seguono il fuso italiano. Privacy oscura i dati sullo schermo, senza cancellarli.

NibaxRistoAI
10/10/2026 - 13:51:28

Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

- Calendario
- Gestione sala
- Lista d'attesa
- Clienti
- Conversazioni
- Menu digitale
- Configurazione
- Telefono e Gemini
- Istruzioni AI
- WhatsApp
- Utenti

Tavolo: T4 Cambia Sala: Sala esempio Cambia Lib. prevista: 14:13 Richieste particolari: Un seggiolone

Liberato

12:20 E.... R..... 003 4 persone Accomodato

Tavolo: T10 Cambia Sala: Sala esempio Cambia Lib. prevista: 14:23 Richieste particolari: Nessuna richiesta

Liberato

12:30 L... M..... 004 3 persone In ritardo

Tavolo: T5 Cambia Sala: Sala esempio Cambia

Richieste particolari: Preferenza zona tranquilla
Accomodato Promemoria Liberato

12:50 A.... C.... 006 4 persone Accomodato

Tavolo: T12 Cambia Sala: Sala esempio Cambia Lib. prevista: 14:53 Richieste particolari: Un compleanno

Liberato

13:00 C.... D... L... 007 6 persone In ritardo

Tavolo: T1+T2 Cambia Sala: Sala esempio Cambia

Richieste particolari: Gruppo di amici
Accomodato Promemoria Liberato

13:10 P.... M..... 008 3 persone In ritardo

Tavolo: T6 Cambia Sala: Sala esempio Cambia

Richieste particolari: Pranzo di famiglia
Accomodato Promemoria Liberato

Figura 1 - Calendario giornaliero durante il servizio con dati allineati e stati differenti

2 Calendario giornaliero e settimanale

Scegliere il periodo

Seleziona una data oppure usa le frecce per passare al periodo precedente o successivo. Oggi riporta alla data corrente. Giorno mostra la singola giornata; Settimana mostra da lunedì a domenica della settimana selezionata. Il filtro Servizio da visualizzare può mostrare Entrambi, Solo Pranzo o Solo Cena.

Il calendario raggruppa le prenotazioni per turno. Ogni gruppo riporta gli orari del turno e il numero di coperti registrati rispetto al limite. Le statistiche mostrano prenotazioni attive, ospiti attesi e richieste in lista d'attesa nel periodo selezionato. Il totale del servizio e la disponibilità di uno specifico tavolo sono informazioni diverse: per capire se un tavolo è utilizzabile serve controllare anche il suo intervallo di occupazione.

Leggere una riga

La riga giornaliera riporta ora, cliente, telefono, persone, stato, tavolo, sala, eventuale liberazione prevista e richieste particolari. I pulsanti Cambia aprono la modifica dell'assegnazione; i pulsanti operativi si trovano a destra o nella riga successiva sui monitor più stretti. Le colonne mantengono lo stesso allineamento tra le prenotazioni. La colonna della liberazione rimane vuota quando il dato non si applica.

Le schede della vista settimanale sono più compatte: mostrano i dati principali e si aprono per consultare il dettaglio. La vista giornaliera è adatta al servizio; quella settimanale serve per pianificare e confrontare i giorni. Il calendario si aggiorna automaticamente mentre è aperto, salvo finestre di modifica o condizioni che sospendono l'aggiornamento della vista.

Filtrare gli stati

Mostra i liberati e Mostra i disdetti includono nuovamente le prenotazioni escluse dalla vista ordinaria. Premendoli ancora le nascondi. Mostra da confermare restringe la vista alle prenotazioni che non hanno ancora confermato la presenza; Mostra tutte ripristina l'elenco. I numeri tra parentesi indicano i conteggi nel periodo e servizio selezionati. Non rappresentano sempre il numero di righe attualmente visibili, perché i filtri si combinano.

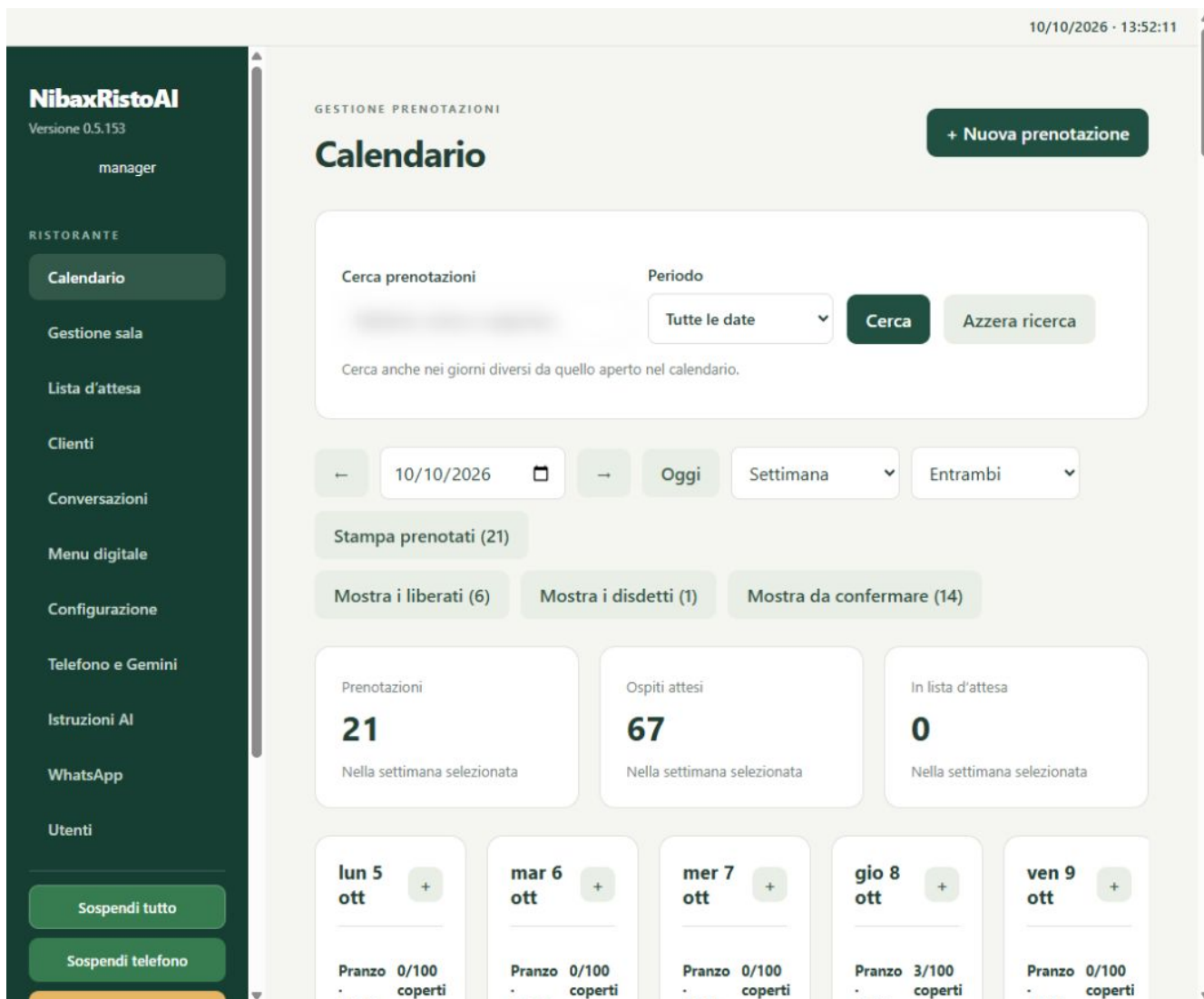


Figura 2 - Vista settimanale con filtri e contatori del periodo

3 Ricerca delle prenotazioni

La ricerca sopra il calendario serve a trovare prenotazioni anche in date diverse da quella aperta. Inserisci nome, cognome o telefono, scegli Tutte le date oppure Da oggi e premi Cerca. Puoi usare una parte del nome o del recapito. Apri il risultato per consultare la prenotazione corretta, verificando data, ora e persone quando lo stesso cliente ha più richieste.

Azzera ricerca elimina i criteri di ricerca. La ricerca non sposta né modifica una prenotazione. Le liste lunghe prevedono pagine o caricamenti successivi: controlla che i risultati non siano limitati alla prima pagina. La ricerca delle prenotazioni è distinta da Cerca cliente, che lavora sull'anagrafica.

4 Creare una prenotazione manualmente

Procedura

1. Premi + Nuova prenotazione oppure il pulsante + della giornata.
2. Inserisci il nome del cliente e il telefono con prefisso. Se il recapito WhatsApp è diverso, compila Cellulare WhatsApp per i messaggi.
3. Controlla Data, Turno, Ora di arrivo e Persone. L'orario deve rispettare la configurazione del servizio.
4. Lascia Durata prevista vuota per usare la durata automatica oppure inserisci una durata specifica per quella prenotazione.
5. Inserisci eventuali indicazioni di Sala o Tavolo, se applicabili, e le Richieste particolari. Non inventare servizi che il ristorante non offre.
6. Scegli lo stato appropriato e premi Salva. Verifica il messaggio di riuscita e la presenza della nuova riga.

Significato dei campi

Nome cliente identifica la prenotazione e l'anagrafica. Telefono è il recapito principale; il cellulare WhatsApp facoltativo permette di inviare messaggi a un altro recapito. Data e Turno definiscono il servizio richiesto. Ora di arrivo è l'orario prenotato, non l'orario effettivo in cui il cliente si siede. Persone è il numero di coperti richiesti. Durata prevista personalizza la permanenza ed è espressa in minuti.

Tavolo e Sala rappresentano l'assegnazione o l'indicazione richiesta. Quando la gestione fisica dei tavoli è attiva, il gestionale verifica le risorse configurate: non basta scrivere un nome inventato. Se non hai ancora assegnato il tavolo, completa la prenotazione e usa Gestione sala per l'assegnazione. Richieste particolari rimane leggibile anche con Privacy attiva: evita di scrivere in questo campo recapiti o altri dati che vuoi oscurare.

Lo stato Prenotata rappresenta una prenotazione attiva. Lista d'attesa rappresenta una richiesta ancora da soddisfare. Accomodato va usato solo quando il cliente è effettivamente seduto; con i tavoli attivi deve essere stata effettuata prima l'assegnazione. Liberato si applica con il comando dedicato e non si seleziona come stato iniziale.

Il salvataggio controlla configurazione, chiusure, coperti, dimensione del gruppo, limiti del cliente e compatibilità dei tavoli quando richiesta. Se compare un errore, correggi i dati indicati e salva nuovamente. La prenotazione non deve essere considerata registrata finché il salvataggio non riesce.

10/10/2026 - 13:52:02

NibaxRistoAI

Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Clients

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

Nuova prenotazione

Nome cliente

Telefono

Cellulare WhatsApp per i messaggi (facoltativo)

Data

10/10/2026

Turno

Pranzo

Ora di arrivo

12:00

Persone

2

Durata prevista (minuti)

Durata predefinita della sala

Tavolo

Es. 12, A3, Terrazza 2

Sala

Es. Sala interna, Terrazza

Stato

Prenotata

Richieste particolari / note del cliente

Chiedi al cliente se desidera aggiungere delle note

Chiedi al cliente se vuole aggiungere delle note prima di confermare.

Figura 3 - Modulo di nuova prenotazione con recapito WhatsApp facoltativo e durata prevista

NibaxRistoAI | Manuale operativo | 0.5.153

10

5 Modificare annullare e liberare una prenotazione

Aprire e modificare

Premi il nome o la scheda della prenotazione. Controlla prima che data e turno corrispondano alla richiesta del cliente. Modifica i dati necessari e premi Salva. Una modifica a data, ora, persone o durata può richiedere una nuova verifica di disponibilità e può rendere incompatibile il tavolo attuale. Usa la piantina per riassegnare quando necessario.

I pulsanti Cambia accanto a Tavolo e Sala aprono una finestra dedicata. Con la gestione tavoli attiva, le etichette devono corrispondere alle risorse disponibili e le regole possono richiedere di usare la piantina. La possibilità di rimuovere un valore non autorizza a segnare Accomodato senza tavolo. Se una finestra segnala che la prenotazione è cambiata da un altro dispositivo, aggiorna e ricontrolla prima di ripetere il comando.

Distinguere i comandi

Annulla prenotazione registra la disdetta e conserva la traccia nello storico. Elimina dal calendario rimuove la prenotazione dalla vista operativa secondo il comando previsto per il Manager; non è il comando normale per una disdetta. Liberato termina l'occupazione e rende disponibili i coperti o il tavolo, compatibilmente con le altre prenotazioni. Accomodato registra l'arrivo effettivo e fa partire il calcolo della liberazione prevista.

Non usare Liberato per nascondere una prenotazione che non hai controllato. Per il cliente che non si presenta usa il comando Non presentato disponibile nel pannello operativo: la prenotazione non deve restare occupata o attiva impropriamente. Quando un'azione richiede conferma, leggi il messaggio e controlla il cliente selezionato prima di confermare.

Promemoria manuale

Premi Promemoria su una prenotazione ancora attiva e non accomodata. Si apre il testo precompilato: verifica destinatario e dettagli, modifica il testo se necessario, poi premi Invia WhatsApp. Aprire la finestra non invia il messaggio. Il Manager modifica il testo predefinito in WhatsApp, nel modello Promemoria manuale · ritardo. Controlla l'esito nello storico degli invii; sospensione, numero escluso o collegamento assente possono impedire l'invio.

6 Stampare l'elenco dei prenotati

Nel Calendario premi Stampa prenotati. Seleziona Data e Servizio, quindi Apri lista da stampare. La pagina di stampa contiene tutti i turni del servizio scelto, con orario, cliente, persone, sala, tavolo e note. Lista d'attesa, disdette e prenotazioni liberate sono escluse da questo elenco.

Usa il comando di stampa del browser per stampare su carta o salvare in PDF, se disponibile. Controlla data e servizio nell'intestazione. Il numero tra parentesi sul pulsante del calendario è un conteggio della vista corrente, mentre la finestra di stampa può scegliere un servizio specifico. La stampa fotografa la situazione al momento dell'apertura: se cambia l'agenda, riapri o aggiorna la pagina prima di consegnare l'elenco alla sala.

7 Avviso delle nuove prenotazioni

Quando arriva una nuova prenotazione o richiesta in lista d'attesa dall'assistente telefonico o da WhatsApp, il gestionale mostra un popup con canale, cliente, giorno, orario e persone. Ogni avviso resta visibile per 15 secondi e può essere chiuso prima con il suo pulsante. Più avvisi vengono mostrati in sequenza.

La prima apertura stabilisce il punto di partenza: non ripropone tutte le prenotazioni già esistenti. Il controllo avviene periodicamente, quindi l'avviso può apparire dopo alcuni secondi. Quando la pagina è nascosta il tempo visibile dell'avviso viene sospeso; gli avvisi riprendono tornando al gestionale. Il popup funziona anche nella piantina a schermo intero e segue l'impostazione Privacy. Non serve lasciare aperto il solo Calendario, ma occorre una sessione del gestionale aperta e collegata.

8 Gestione sala durante il servizio

Scegliere cosa vedere

Apri Gestione sala e mantieni Modalità su Gestione sala. Seleziona Sala, Data, Servizio e Turno. Aggiorna ricarica i dati; l'indicazione laterale riporta l'ultimo aggiornamento e la piantina si aggiorna automaticamente ogni cinque secondi. Verifica questi filtri prima di assegnare o liberare un tavolo.

Con più sale puoi selezionare Tutte le sale. Le sale vengono presentate insieme e si possono trascinare indipendentemente con il tasto sinistro: spostare una sala cambia la sua posizione nella vista, senza trascinare l'altra. Non è una modifica alla disposizione dei tavoli salvata. In configurazione, invece, trascinare un tavolo modifica la sua posizione nella piantina.

Navigare nella piantina

I pulsanti - e + riducono o ingrandiscono la vista; Adatta la centra e la adatta allo spazio. Puoi usare lo scorrimento e lo spostamento della vista per raggiungere gli elementi. Schermo intero amplia lo spazio disponibile; Esci da schermo intero o il comando del browser ripristina la pagina. I pulsanti sotto la piantina permettono di selezionare il tavolo anche senza fare clic sul disegno.

Numeri e pannello

Un tavolo senza prenotazione mostra la capienza, per esempio 4 posti. Un tavolo assegnato mostra le persone della prenotazione, per esempio 2 persone. Questo non riduce la capienza configurata: il dettaglio continua a indicare posti fisici e limiti utilizzabili. Se un tavolo serve più prenotazioni nel turno, il numero visibile dà precedenza al cliente accomodato, poi alla prenotazione in ritardo, poi alla prima prenotazione prevista. Consulta il pannello per l'elenco completo.

Premi un tavolo per aprire il pannello. Il bordo blu indica la selezione, non un nuovo stato di occupazione. Il pannello mostra stato, capienza, prenotazioni associate e operazioni disponibili. Sposta pannello permette di trascinarlo anche fuori dalla piantina, nei limiti della finestra del browser; può essere spostato anche con le frecce della tastiera quando il comando è focalizzato. Chiudi × nasconde il pannello.

Figura 4 - Piantina operativa e comandi di zoom e assegnazione

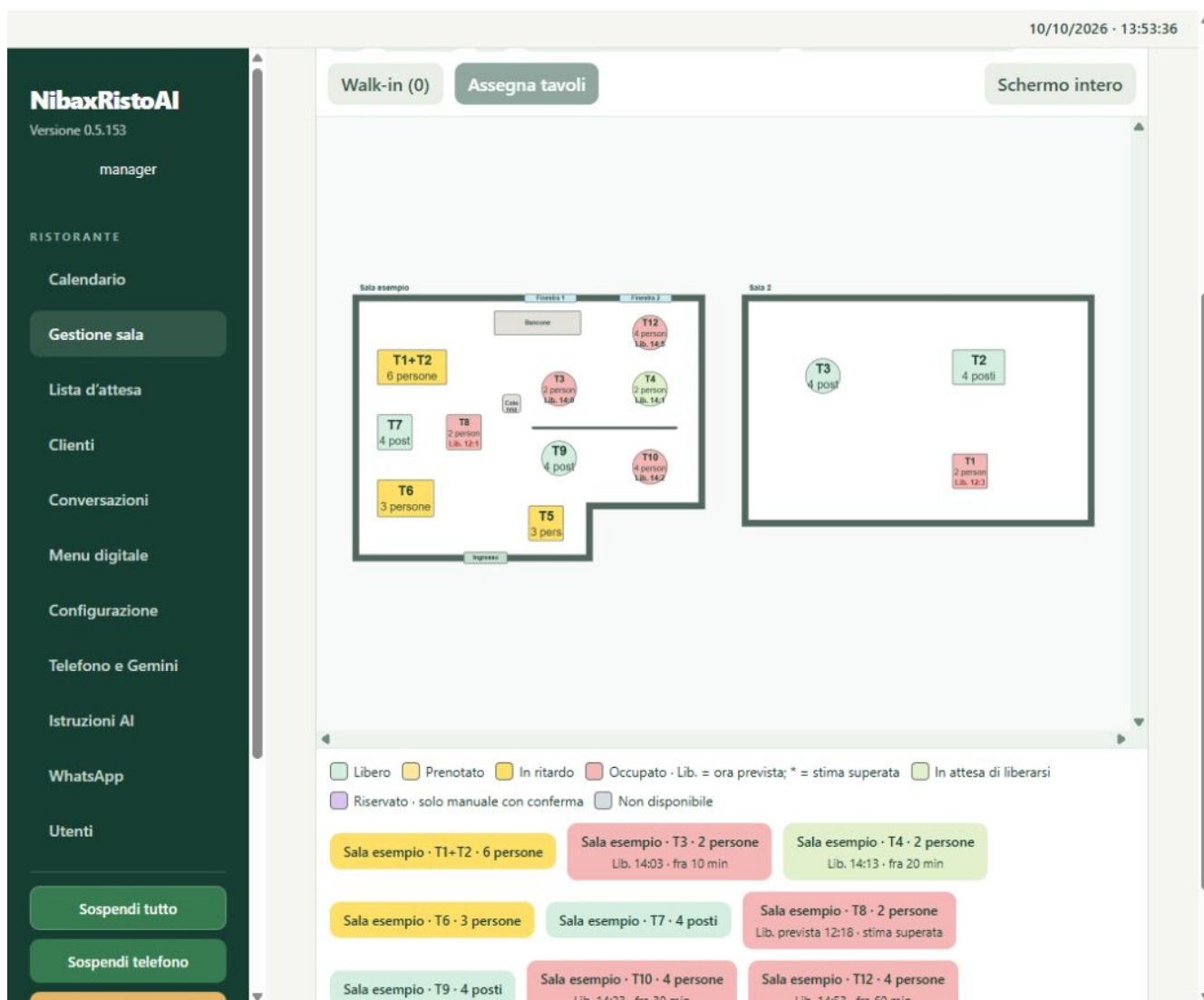


Figura 5 - Visualizzazione di due sale con numeri di tavolo distinti per sala

9 Stati colori e liberazione prevista

Legenda operativa

Verde chiaro indica Libero. Giallo chiaro indica Prenotato. Giallo più intenso indica In ritardo. Rosa indica Occupato, con cliente Accomodato. Verdino indica In attesa di liberarsi, uno stato operativo impostato manualmente mentre il cliente è ancora seduto. Viola indica Riservato e richiede conferma per l'uso manuale. Grigio indica Non disponibile.

In attesa di liberarsi non significa che manca automaticamente poco alla fine del pasto. Un tavolo con liberazione alle 14:13 può essere verdino e uno con liberazione alle 14:03 può essere rosa: il colore dipende dallo stato impostato, non dall'ordine degli orari. Premi Liberato solo quando l'occupazione è davvero terminata.

Nel calendario una prenotazione attiva senza tavolo resta bianca, anche se in ritardo. Dopo l'assegnazione usa i colori operativi appropriati. I colori devono essere letti insieme alle etichette: Privacy non nasconde lo stato.

Calcolo dell'orario

Lib. prevista viene mostrata per i clienti accomodati e deriva dall'orario effettivo di accomodamento più la durata prevista. Esempio: cliente seduto alle 12:03, permanenza 120 minuti, liberazione prevista alle 14:03. La prenotazione fissata alle 12:00 non genera da sola quell'orario prima dell'accomodamento.

Quando la stima è superata compare un asterisco nella piantina o il testo stima superata. Il tavolo non diventa libero automaticamente: il gestionale continua a considerare l'occupazione reale e protegge le nuove assegnazioni. Se il pasto dura più a lungo, aggiorna la durata o gestisci la situazione dalla sala. Una previsione superata non è una disponibilità garantita per un walk-in.

Il bollino rosso sul tavolo indica un sollecito WhatsApp tracciato dopo l'orario prenotato. Non è un ulteriore colore di occupazione. Consulta la traccia promemoria per distinguere messaggio inviato, programmato o non riuscito.

NibaxRistoAI

Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Cienti

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

Walk-in (0)Assegna tavoli

Schermo intero

Sala esempio

T1+T2
6 persone

T7
4 posti

T8
2 persone
Lib. 12:18 *

T6
3 persone

Ingresso

LiberoPrenotatoIn ritardoOccupato · Lib. = ora

Riservato · solo manuale con confermaNon disponibile

T1+T2 · 6 personeT3 · 2 persone
Lib. 14:03 · fra 10 minT4 · 2 persone
Lib. 14:13 · fra 20 minT8 · 2 persone
Lib. prevista 12:18 · stima superataT9 · 4 postiT10 · 4 p
Lib. 14:23 ·

Sposta pannelloChiudi x

Senza tavoloTutte le prenotazioni

Assegna le prenotazioni senza tavolo del giorno e turno selezionati, usando i tavoli e le combinazioni libere nelle sale configurate. Mantiene quelle già assegnate e rispetta sala o tavolo eventualmente indicati.

T8 · 2 persone · Occupato

Posti utilizzabili: 4. Prenotazioni da 1 a 4 persone. Posti fisici: 4.

V..... N..... · 10:05 · 2 persone · Sala esempio · Tavolo T8

Puoi riservare il tavolo anche senza una prenotazione.
Vale per 10/10/2026 · Pranzo · Pranzo.

Segna Riservato

Prenotazione da gestire

V..... N.....

Telefono.....596

Arrivo10:05 · 2 persone

Sala / tavoloSala esempio / T8

Occupazione10:18 – 15:53

Arrivo effettivo10/10/2026, 10:18:34

Figura 6 - Dettaglio di T8 con due persone e stima di liberazione superata

10 Assegnare i tavoli alle prenotazioni

Assegnazione automatica del servizio

Premi Assegna tavoli nella piantina. Il gestionale cerca tavoli e combinazioni compatibili per le prenotazioni ancora senza assegnazione del giorno e turno selezionati. Le prenotazioni già assegnate vengono mantenute; eventuali indicazioni di sala o tavolo sulla prenotazione vengono rispettate.

La ricerca considera le sale della configurazione del servizio, non soltanto la sala che stai visualizzando. Se la prenotazione non specifica una sala, può essere assegnata in un'altra sala configurata. Per esempio T1 della Sala 2 è distinto da T1 della Sala esempio: verifica sempre la coppia Sala e Tavolo, ora riportata anche nelle schede e nel selettore.

La compatibilità riguarda minimo e massimo persone, disponibilità della risorsa e l'intero intervallo richiesto. Una combinazione occupa i suoi tavoli fisici: i componenti non devono essere assegnati contemporaneamente a un altro gruppo. Un tavolo Riservato o Non disponibile viene escluso dall'assegnazione automatica. Il sistema considera le occupazioni ancora in corso anche quando la previsione è scaduta.

Al termine compare il risultato con il numero delle prenotazioni assegnate e rimaste senza tavolo. Apri Vedi assegnazioni e motivi per conoscere sala e tavolo scelti e i motivi delle richieste non assegnate. I tavoli assegnati vengono evidenziati temporaneamente. Se il pulsante è disabilitato, controlla se non ci sono richieste senza tavolo, se il turno non è selezionato o se la gestione tavoli è disattivata.

Assegnazione manuale e cambio tavolo

Apri Prenotazioni senza tavolo oppure Tutte le prenotazioni. Seleziona la prenotazione corretta, controlla cliente, ora e persone e avvia la scelta del tavolo. I bordi blu segnalano le risorse compatibili; le combinazioni possono essere proposte come pulsanti dedicati. Seleziona una risorsa e premi Assegna al tavolo selezionato per salvare. Annulla scelta interrompe l'operazione.

Premere la scheda di una prenotazione può avviare la scelta manuale; non equivale a salvare l'assegnazione né a segnare il cliente accomodato. Per una prenotazione già assegnata usa Cambia tavolo sulla piantina o Suggestisci / cambia tavolo nel dettaglio. Controlla anche la durata: Suggestisci / cambia tavolo propone le risorse compatibili per l'intera permanenza. Il salvataggio ricontrolla i dati per evitare conflitti con modifiche contemporanee.

Tavoli riservati

Segna Riservato permette di trattenere un tavolo senza creare una prenotazione, per il giorno e turno indicati. Il tavolo viene escluso dalle scelte automatiche e del bot. Per utilizzarlo manualmente serve la conferma specifica; la riserva non scompare automaticamente per gli altri utilizzi. Rimuovi riserva lo rende nuovamente candidabile, se non ci sono altri impedimenti.

I pulsanti Prenotazioni senza tavolo e Walk-in diventano rossi quando ci sono elementi da gestire. I contatori seguono il servizio selezionato; apri l'elenco per verificare esattamente quali richieste richiedono attenzione.

11 Accomodare e chiudere il tavolo

Quando il cliente si siede, seleziona la sua prenotazione e premi Accomodato. Il gestionale registra l'ora effettiva, imposta l'occupazione e calcola la liberazione prevista. Con i tavoli attivi, assegnare prima la risorsa è necessario: la sola presenza di coperti nel turno non basta.

In attesa di liberarsi è un comando operativo separato: segnala che il tavolo è ancora occupato ma la sala lo considera prossimo alla conclusione. Non è un timer automatico e non libera posti. Quando il cliente lascia il tavolo e la risorsa è pronta per il prossimo gruppo, premi Liberato. Le successive richieste, comprese quelle walk-in, possono allora essere rivalutate.

Nel dettaglio puoi leggere Arrivo, Sala / tavolo, Occupazione, Arrivo effettivo, Liberazione prevista, Note e traccia dei promemoria. Durata prevista permette di correggere la permanenza prevista prima di verificare o salvare un cambio tavolo. Distingui l'orario originale prenotato dall'arrivo effettivo: restano entrambi utili per ricostruire il servizio.

12 Walk-in e attesa del tavolo scelto

Registrare un cliente presente

Apri Gestione sala, seleziona il servizio di oggi e premi Walk-in, poi + Nuovo walk-in. Inserisci Nome e cognome, Cellulare WhatsApp, Persone, Tempo previsto al tavolo e Richieste particolari. Scegli Tavolo o combinazione prevista e premi Registra walk-in. Il comando Annulla chiude il modulo senza registrare.

Se il tavolo scelto è libero per tutta la durata richiesta, viene tenuto subito per il cliente, anche prima dell'inizio del turno. Se è occupato o impegnato da altre prenotazioni nell'intervallo necessario, il walk-in attende quella risorsa. Il gestionale non deve aspettare l'invio di un WhatsApp per tenere un tavolo libero: consegna dei messaggi e assegnazione sono passaggi distinti.

Pulsante Assegn Automatica

Questo pulsante nel modulo sceglie un tavolo o una combinazione con capienza adeguata e la disponibilità prevista più vicina. Considera risorse già libere, occupazioni, liberazioni pianificate, prenotazioni successive e la permanenza richiesta. Non somma due tavoli senza una combinazione configurata; rispetta anche il minimo persone e le risorse escluse.

Il pulsante compila la scelta nel modulo e indica la disponibilità proposta. Non registra da solo il walk-in: devi controllare il risultato e premere Registra walk-in. Se cambi numero di persone, durata o servizio, verifica nuovamente la scelta. La previsione di un cliente ancora seduto può cambiare; l'avviso di tavolo pronto richiede la disponibilità effettiva, non il solo raggiungimento dell'ora prevista.

Stati e operazioni

In attesa del tavolo significa che il tavolo previsto non è ancora utilizzabile per la durata richiesta. Tavolo pronto significa che la risorsa è tenuta per il cliente; non significa che il cliente sia già seduto. Accomodato registra l'effettivo insediamento. Rinuncia / annullato indica una richiesta chiusa senza accomodamento. Le attese non più valide vengono gestite rispetto alla fine del servizio.

Cambia tavolo permette di scegliere una risorsa diversa; Rinuncia chiude l'attesa. Quando il cliente si siede premi il comando di accomodamento disponibile per il walk-in. Mostra solo in attesa filtra gli elementi ancora da gestire, compresi quelli pronti; Mostra tutti include anche le richieste concluse. Entrambi riportano il conteggio tra parentesi.

I due avvisi WhatsApp

Walk-in · tavolo assegnato comunica subito il tavolo previsto, anche se ancora occupato. Walk-in · tavolo pronto comunica la disponibilità effettiva. Puoi leggere la traccia di ciascun invio: sospeso, annullato o non inviato non significa che il tavolo scelto sia stato cancellato. Se il cliente viene accomodato o rinuncia prima dell'invio, i vecchi avvisi non più utili vengono annullati.

Per i clienti che attendono lo stesso tavolo viene rispettato l'ordine di attesa compatibile. Non considerare una disponibilità futura come una promessa di liberazione all'istante. Con WhatsApp sospeso, gestisci comunque l'attesa e informa il cliente direttamente.

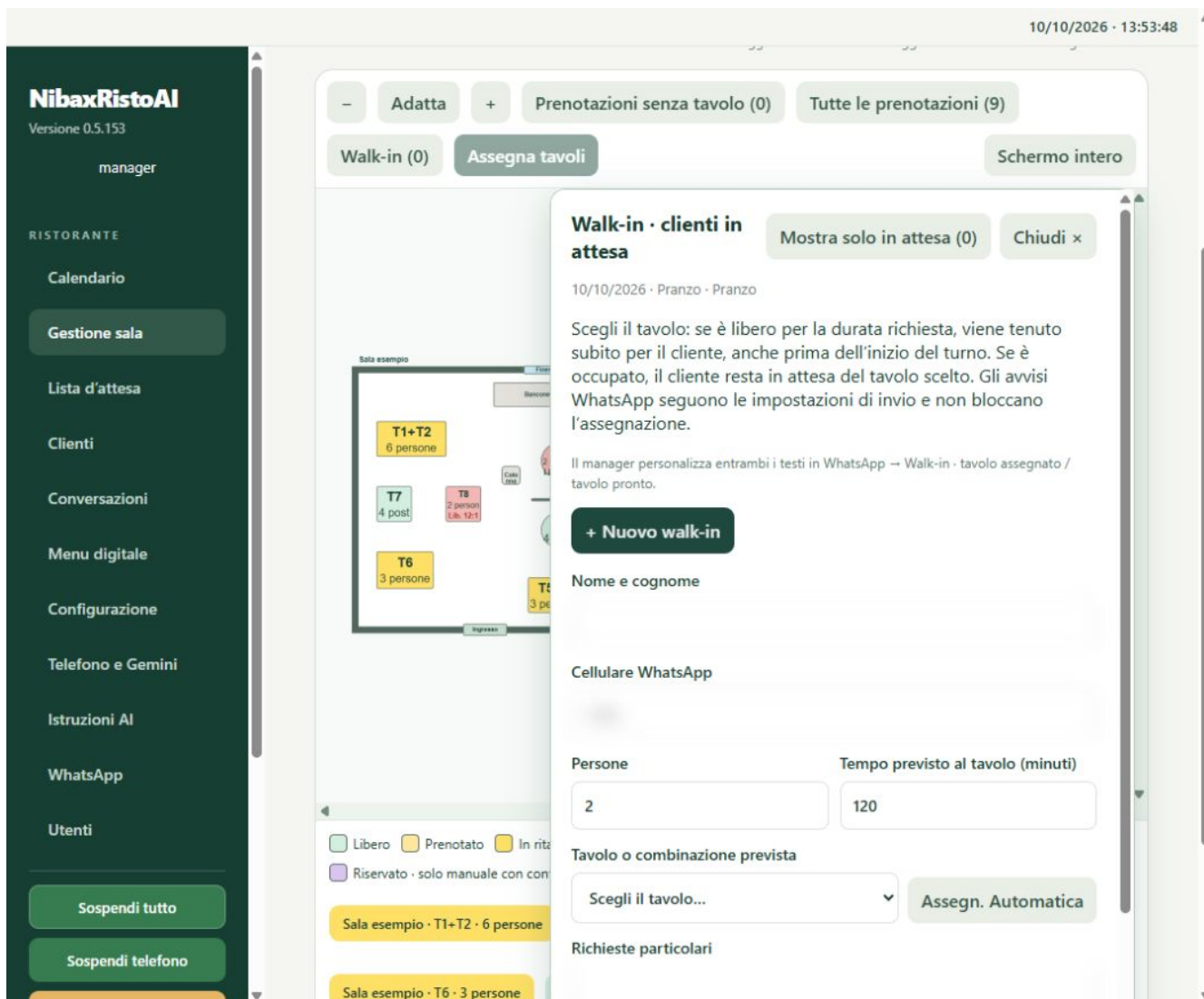


Figura 7 - Registrazione walk-in con scelta manuale o suggerimento automatico del tavolo

13 Lista d'attesa delle prenotazioni

Quando usarla

La Lista d'attesa contiene richieste per una data, un turno, un orario e un gruppo che non è stato ancora confermato come prenotazione. Si usa quando non puoi accettare subito la richiesta e il cliente vuole essere ricontattato se si rendono disponibili posti. Non è la stessa lista dei walk-in presenti nel locale.

Puoi inserirla dal modulo scegliendo lo stato Lista d'attesa, oppure attraverso gli assistenti quando la funzione è abilitata. La pagina Lista d'attesa usa i filtri data, giorno o settimana e servizio; le richieste sono ordinate secondo la registrazione. Apri una richiesta per leggere stato della proposta e disponibilità WhatsApp. Verifica WhatsApp controlla se il numero può ricevere gli avvisi.

Proposta automatica e risposta

Per le proposte automatiche servono Abilita lista d'attesa in Configurazione, WhatsApp collegato e attivo e il modello Lista d'attesa · posto disponibile abilitato. Il sistema valuta le richieste compatibili con i coperti disponibili in ordine di iscrizione. Gestisce una proposta attiva per turno e limita proposte simultanee allo stesso numero.

Il cliente riceve il messaggio con istruzioni CONFERMO / NO e un termine di 30 minuti, comunque compatibile con l'orario della richiesta. Le istruzioni vengono aggiunte dall'applicazione al testo personalizzato. L'invio della proposta non è una prenotazione confermata e non garantisce da solo il blocco definitivo di un tavolo.

Alla risposta CONFERMO vengono ricontrollati i posti e i limiti. Solo se la verifica riesce la richiesta diventa una prenotazione confermata. Una risposta negativa o la scadenza chiude la proposta secondo il flusso della lista; se non c'è più disponibilità non viene promessa una conferma impossibile. Il cliente non viene segnato Accomodato dalla risposta.

Assegnare dopo la conferma

La conferma dalla lista non assegna automaticamente un tavolo fisico. Dopo la conversione verifica Gestione sala e usa Assegna tavoli o l'assegnazione manuale. Non confondere i posti disponibili nel turno con un tavolo specifico disponibile per tutta la permanenza.

Se il numero non ha WhatsApp o gli invii sono sospesi, contatta il cliente con la modalità organizzativa del ristorante. Per convertire manualmente una richiesta, aprila, seleziona Prenotata e salva: il gestionale ricontrolla disponibilità e limiti. Non è necessario creare una seconda prenotazione per lo stesso cliente.

Gli stati della proposta distinguono richiesta in attesa di posti, proposta in coda, posto proposto in attesa della risposta, invio da verificare e numero senza WhatsApp. Consulta lo storico prima di ripetere un contatto, soprattutto se l'esito è incerto.

10/10/2026 - 13:54:25

NibaxRistoAI

Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Cienti

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

Lista d'attesa

Cerca prenotazioni

Periodo

Tutte le date

Cerca

Azzera ricerca

Cerca anche nei giorni diversi da quello aperto nel calendario.

←

10/10/2026

→

Oggi

Giorno

Entrambi

Prenotazioni

17

Nel giorno selezionato

Ospiti attesi

54

Nel giorno selezionato

In lista d'attesa

0

Nel giorno selezionato

sab 10 ott

+

Pranzo · 12:00–15:00

28/100 coperti

Nessuna prenotazione

Cena · 19:00–22:00

26/100 coperti

Nessuna prenotazione

Figura 8 - Lista d'attesa con data e servizio selezionati e nessuna richiesta nel periodo

NibaxRistoAI | Manuale operativo | 0.5.153

24

14 Configurare sale perimetri e arredi

Aprire l'editor

Il Manager apre Gestione sala e sceglie Modalità → Configurazione Sala. Seleziona la sala da modificare.
+ Sala crea una nuova sala; Nome sala la identifica nei filtri e nelle assegnazioni. Elimina sala va usato soltanto dopo aver verificato tavoli e prenotazioni coinvolti.

La piantina base contiene struttura, sale, perimetri, pareti e arredi. Le disposizioni per giorno e servizio personalizzano i tavoli; la struttura comune si modifica nella base. In Configurazione Sala il trascinamento e alcune modifiche vengono salvati automaticamente: controlla lo stato del salvataggio e usa le copie datate quando vuoi una disposizione diversa per un servizio.

Disegnare la struttura

Modifica perimetro mostra i vertici. Trascina i pallini blu pieni per spostare gli angoli; premi i cerchietti con + per aggiungere un vertice. Seleziona un vertice per eliminarlo quando il numero di punti lo consente. Termina modifica perimetro chiude la modalità. Disegna parete richiede un punto iniziale e un punto finale; la parete può essere spostata o modificata dai suoi estremi.

La palette aggiunge Porta, Ingresso, Finestra, Colonna, Bancone e Ostacolo. Puoi premere l'elemento o trascinarlo nella piantina, poi definirne posizione e dimensioni. Gli arredi servono alla rappresentazione della sala; non diventano automaticamente risorse prenotabili.

Griglia e aggancio

Griglia mostra le linee di riferimento. Aggancio allinea le posizioni e le dimensioni ai passi della griglia durante la modifica; aiuta ad affiancare i bordi dei tavoli. La griglia usa un passo di 20 unità della piantina. Un tavolo già salvato con dimensioni non multiple può richiedere una modifica della dimensione per allineare entrambi i bordi: spostarlo da solo non ne cambia la larghezza.

Lo zoom non modifica le coordinate salvate. Non confondere lo spostamento della vista con lo spostamento di un elemento nell'editor. Se una modifica renderebbe incompatibile una prenotazione attiva, il gestionale la può rifiutare: riassegna prima la prenotazione o modifica la disposizione corretta.

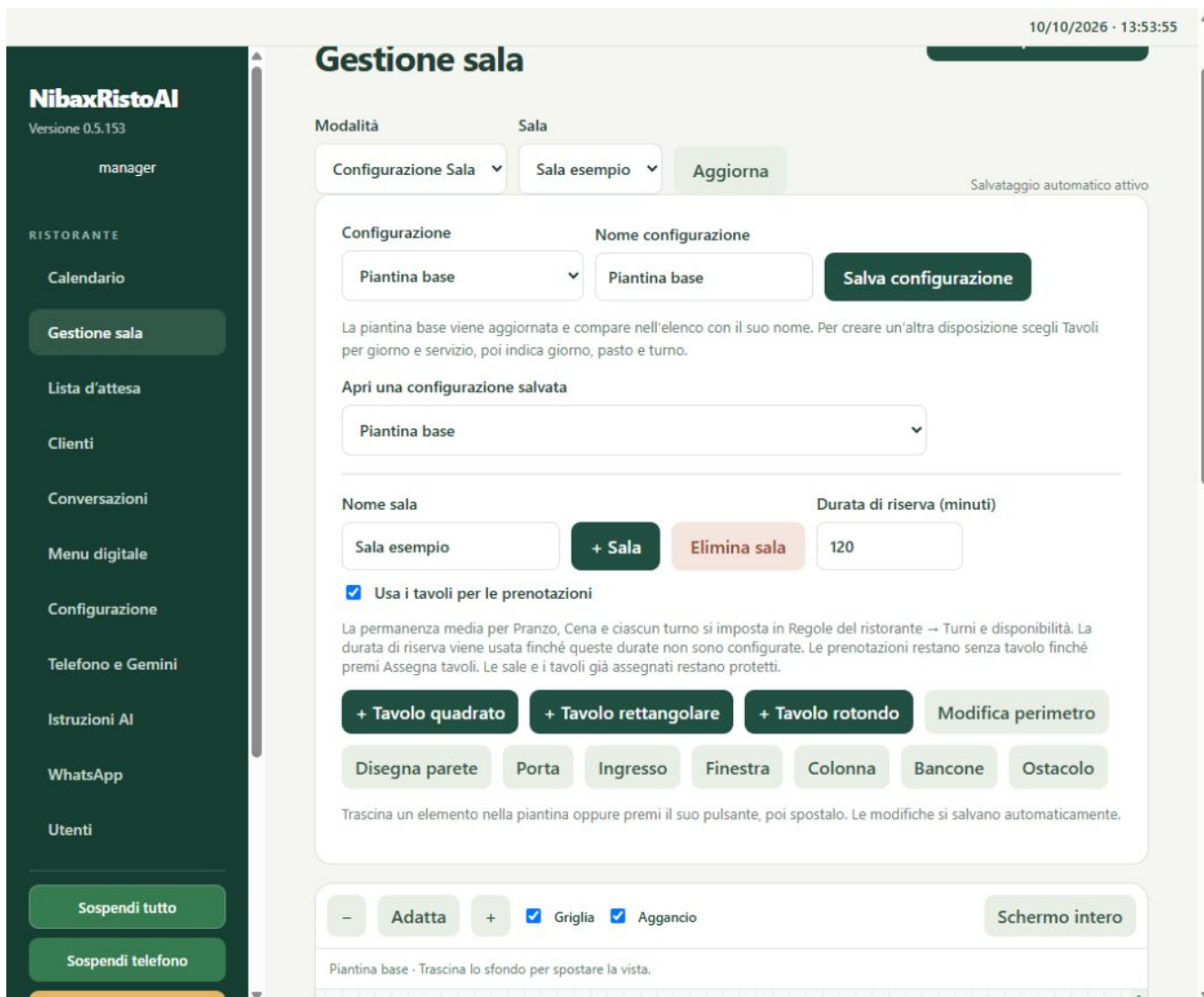


Figura 9 - Editor delle sale con palette degli elementi e selezione della configurazione

15 Proprietà dei tavoli e combinazioni

Proprietà del singolo tavolo

Aggiungi un tavolo quadrato, rettangolare o rotondo e selezionalo. Il pannello consente di impostare Nome, Posizione X e Y, Larghezza, Altezza, Rotazione, Forma, Posti fisici, Minimo coperti, Massimo coperti, Unibile ad altri tavoli, Disponibile / in servizio e Riservato. Trascinamento e maniglie modificano posizione, dimensioni e rotazione.

Posti fisici descrive il tavolo; minimo e massimo coperti determinano quali gruppi sono compatibili. Per esempio un tavolo fisico da quattro può essere configurato con massimo due. La capienza non viene cambiata dal numero di persone dell'ultima prenotazione. Un tavolo Non disponibile resta visibile ma è escluso dalle assegnazioni. Un tavolo Riservato segue le regole di conferma manuale.

Combinare due o più tavoli

Nella sezione Combinazioni di tavoli spunta almeno due tavoli unibili della stessa sala. Compila Nome combinazione, Minimo coperti e Capienza effettiva, poi premi Aggiungi combinazione. Scrivere T1+T2 nel nome non seleziona i componenti: devi spuntare le caselle T1 e T2.

La capienza è effettiva e non viene sommata automaticamente. Due tavoli da quattro che uniti offrono sei sedute devono avere una combinazione da sei, non da otto. Il minimo può essere, per esempio, cinque per riservare la combinazione ai gruppi che non entrano in un singolo tavolo. Le proposte rispettano entrambi i limiti: una combinazione con minimo cinque non viene suggerita per due persone.

La combinazione tiene impegnati i tavoli fisici che la compongono nell'intervallo della prenotazione. Se uno dei componenti è occupato, riservato o non disponibile, la combinazione può non essere proponibile. Al di fuori degli intervalli impegnati, i tavoli possono essere utilizzati secondo la configurazione e le verifiche di compatibilità.

Visualizzazione dei tavoli uniti

Quando una prenotazione usa la combinazione e i tavoli rettangolari o quadrati sono adiacenti, senza rotazioni, vuoti o sovrapposizioni, la piantina può rappresentarli come un unico tavolo T1+T2. Mostra le persone del gruppo assegnato. Se i tavoli sono separati o usati da altre prenotazioni nel servizio, la rappresentazione può restare distinta. L'editor conserva i componenti fisici, mentre l'assegnazione propone la combinazione quando compatibile.

Se una combinazione non compare tra le scelte, verifica configurazione del giorno e turno, numero di persone, minimo e massimo, disponibilità di tutti i componenti e prenotazioni sovrapposte. Non basta avvicinare graficamente i tavoli: la combinazione deve essere registrata e usata nell'assegnazione.

16 Disposizioni per giorno pasto e turno

La voce Configurazione nell'editor permette di scegliere Piantina base oppure Tavoli per giorno e servizio. Per una disposizione dedicata seleziona Giorno, Pasto e Turno; puoi riferirti a tutto il giorno, al pasto o a uno specifico turno. Assegna un Nome configurazione riconoscibile e premi Salva configurazione.

Apri una configurazione salvata permette di recuperare una disposizione esistente. Le configurazioni più specifiche del turno prevalgono sulle più generali del pasto o del giorno; in mancanza di una copia dedicata viene utilizzata la disposizione applicabile, fino alla base. Controlla sempre quale configurazione stai modificando prima di spostare tavoli.

La struttura della sala resta comune. Una disposizione per una cena speciale può cambiare posizioni, risorse e combinazioni dei tavoli senza ridisegnare finestre e perimetro per ogni servizio. Le prenotazioni già assegnate restano protette: una modifica incompatibile richiede prima di sistemare le assegnazioni interessate.

Usa i tavoli per le prenotazioni attiva il controllo della disponibilità fisica. Se disattivato, le prenotazioni seguono i coperti dei turni; la sola piantina non impone un tavolo. Durata di riserva è il valore di ripiego finché non sono configurate le permanenze del pasto o del turno.

17 Regole del ristorante e disponibilità

Limiti e lista d'attesa

In Configurazione → Regole del ristorante imposta Massimo persone per prenotazione e Massimo prenotazioni per cliente. Conteggio limite cliente stabilisce se il limite riguarda le prenotazioni future attive, il singolo giorno o il singolo turno. Abilita lista d'attesa consente di raccogliere richieste quando non è possibile confermare subito. Premi Salva configurazione dopo le modifiche.

Questi limiti sono verificati anche dagli assistenti: scrivere istruzioni differenti all'AI non modifica le regole del gestionale. Una richiesta più grande del massimo ammesso non deve essere promessa senza una procedura del ristorante coerente con la configurazione.

Turni e permanenza

Per Pranzo e Cena imposta permanenza media e numero di turni. Ogni turno ha Nome, Dalle, Alle, Coperti del turno ed eventuale Permanenza turno. Modificando il numero dei turni gli orari vengono ridistribuiti: ricontrollali prima di salvare. I turni non possono sovrapporsi.

La durata specifica della prenotazione prevale su quella automatica. La permanenza del turno, se compilata, prevale sulla permanenza del pasto; il valore di riserva della piantina è il ripiego. Quando cambi una durata automatica, le prenotazioni che usano quella durata vengono aggiornate; quelle con permanenza personalizzata mantengono il loro valore.

Chiusure ed eccezioni

Spunta i giorni in Chiusure settimanali per definire la chiusura ordinaria. + Aggiungi data crea un'eccezione: una data può chiudere un giorno normalmente aperto o riaprire un giorno normalmente chiuso. Le capienze dell'eccezione sostituiscono quelle dei turni per quella data. Verifica tutti i turni coinvolti e salva.

Le indicazioni di apertura vengono lette da questa pagina sia dalla disponibilità sia dagli assistenti. Non modificare soltanto il testo informativo dell'AI per cambiare un orario reale. All'avvio iniziale il Manager deve confermare la configurazione prima di accettare prenotazioni automatiche.

Versione 0.5.153

10/10/2026 - 13:55:14

manager

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Clienti

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

Attiva WhatsApp

WhatsApp

Configurazione

Regole del ristorante

I coperti sono conteggiati separatamente per ciascun turno. Gli arrivi possono essere scelti all'interno del turno.

Massimo persone per prenotazione

6

Massimo prenotazioni per cliente

3

Conteggio limite cliente

Prenotazioni future attive

☒ Abilita lista d'attesa

Conservazione dei dati

Giorni di conservazione

1000

All'apertura del gestionale vengono eliminate le prenotazioni e le telefonate più vecchie del numero di giorni indicato (45 inizialmente). Per ogni cliente resta comunque la conversazione più recente, telefonica o WhatsApp. Le chiamate in corso sono escluse. Le modifiche valgono dalla prossima apertura; gli accessi demo non avviano la pulizia.

Turni e disponibilità

Imposta quanti turni vuoi per pranzo e cena, poi controlla gli orari dalle/alle di ciascuno. Cambiando il numero, gli orari vengono ridistribuiti nella fascia attuale. I turni non possono sovrapporsi. La permanenza del singolo turno, se compilata, sostituisce quella del pasto. Le durate automatiche si aggiornano anche sulle prenotazioni attive; le durate personalizzate restano invariate.

Pranzo

Permanenza media Pranzo (minuti)

120

Numero di turni a pranzo

Figura 11 - Limiti del ristorante lista d'attesa conservazione dati e configurazione del pranzo

18 Prenotazioni automatiche dal telefono

Cosa fa l'assistente

NibaxRistoAI può rispondere automaticamente alle chiamate ricevute sul numero configurato, parlare con il cliente, consultare orari e disponibilità, raccogliere la richiesta, chiedere le note e il riepilogo e registrare la prenotazione dopo la conferma esplicita. Può cercare le prenotazioni del chiamante, preparare uno spostamento e annullare una prenotazione dopo identificazione e conferma.

La conversazione non è una semplice segreteria: il salvataggio è collegato all'agenda e alle regole del ristorante. L'assistente deve dichiarare la riuscita solo quando il gestionale restituisce un esito positivo. Se non c'è disponibilità può gestire una richiesta in lista d'attesa quando abilitata. La prenotazione salvata può restare senza tavolo finché la sala effettua l'assegnazione.

Il numero chiamante viene usato come recapito quando disponibile. L'assistente può verificare WhatsApp e chiedere un cellulare alternativo per i messaggi quando necessario. L'assenza di un esito certo non deve essere interpretata come assenza di WhatsApp. L'assistente riconosce la lingua effettivamente parlata o richiesta; non la deduce dal nome o dal prefisso.

Collegamenti

Il Manager apre Telefono e Gemini. Nella sezione Messagenet SmartNumber imposta URI / numero interno, Numero telefonico pubblico, Password SIP, Server SIP e Porta SIP. Nella sezione Gemini inserisce la Chiave API. Salva collegamenti conserva i dati; password e chiave già salvate non sono mostrate e i campi vuoti mantengono i valori esistenti.

Le modifiche SIP richiedono di applicare la configurazione del centralino: salvare il modulo non sostituisce l'attivazione del collegamento telefonico. Il tecnico verifica numero, registrazione e instradamento delle chiamate. La pagina indica lo stato del servizio. Usa il gestionale tramite HTTPS e non inserire chiavi o password nelle note delle prenotazioni.

Modello Live

Modello Gemini per le telefonate consente di scegliere un suggerimento o indicare un modello compatibile. Verifica e salva modello esegue un breve controllo audio con la voce selezionata prima di salvare. La modifica si applica alle nuove telefonate; il modello WhatsApp si imposta separatamente nella pagina WhatsApp.

10/10/2026 - 13:55:25

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Clieni

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

Attiva WhatsApp

WhatsApp

● Collegato

Telefono e Gemini

Telefono Messagenet e Gemini

Assistente telefonico attivo.

La sospensione termina le nuove chiamate senza interazione AI. Le chiamate in corso proseguono. Nessun trasferimento a un operatore.

Salva qui i dati del collegamento. Le modifiche SIP richiedono di riapplicare la configurazione del centralino. Password e chiave API già salvate non vengono mostrate; lascia vuoti i campi per conservarle.

Messagenet SmartNumber

URI / numero interno Messagenet	Numero telefonico pubblico
	333
Password SIP	Server SIP
	sip.messagenet.it
Porta SIP	
5061	

Gemini

Chiave API Gemini

Chiave già salvata

I dati vengono salvati cifrati sul VPS. Usa questa pagina solo tramite HTTPS o la connessione SSH protetta.

Figura 12 - Collegamenti Messagenet e Gemini con credenziali già salvate non visibili

19 Voce istruzioni e informazioni dell'assistente

In Istruzioni AI scegli Profilo vocale, Volume e l'eventuale riduzione del ritorno audio dal viva voce. Ascolta anteprema riproduce un esempio della voce, senza effettuare una chiamata a un cliente. Il volume è regolabile da 80 a 200 per cento; un aumento eccessivo può aumentare l'eco. La riduzione del ritorno è sperimentale e non elimina il riverbero fisico del telefono.

Come deve comportarsi l'assistente definisce tono, saluto, raccolta dei dati e modo di interagire. Mantieni istruzioni coerenti con il flusso: richiesta dei dati mancanti, verifica disponibilità, richiesta delle note, riepilogo e conferma prima del salvataggio. Per una modifica di prenotazione deve essere individuata quella esistente e chiesta la conferma dei nuovi dati.

Caratteristiche e servizi contiene nome, indirizzo, parcheggio, accessibilità, servizi e altre informazioni verificabili sul ristorante. Se un servizio non è disponibile non prometterlo; se un dato è sconosciuto l'assistente deve dirlo. Orari e chiusure si impostano in Configurazione e vengono letti da lì.

Premi Salva istruzioni AI dopo le modifiche. Le nuove istruzioni e la voce valgono dalle nuove chiamate; una chiamata già in corso non va considerata aggiornata automaticamente. Gli account di sola lettura possono consultare le istruzioni previste per il loro accesso ma non salvarle.

The screenshot displays the 'Istruzioni AI' (AI Instructions) configuration page. On the left is a dark green sidebar with a menu containing: Calendario, Gestione sala, Lista d'attesa, Clienti, Conversazioni, Menu digitale, Configurazione, Telefono e Gemini, Istruzioni AI (highlighted), WhatsApp, and Utenti. Below the menu are three buttons: 'Sospendi tutto' (green), 'Sospendi telefono' (green), and 'Attiva WhatsApp' (orange), followed by a 'WhatsApp' status showing 'Collegato' (connected) and an 'Esci' (exit) button.

The main content area is titled 'Istruzioni AI' and contains two sections:

- Voce e audio**: Includes a 'Profilo vocale' dropdown set to 'Kore', a 'Volume' slider set to 130%, and a checked checkbox for 'Riduci ritorno voce AI dal viva voce (sperimentale)'. A text block explains that volume is adjustable from 80 to 200%, with a warning about distortion and echo. An 'Ascolta anteprema' button is provided.
- Istruzioni dell'assistente**: A text area containing detailed instructions for the AI assistant, such as 'Sei l'assistente telefonico AI di un ristorante italiano. Parla italiano con frasi brevi e naturali.' and 'Il ritmo deve essere dinamico e non deve far addormentare il cliente...'. It also includes a note about the experimental nature of the echo reduction feature.

Figura 13 - Profilo vocale volume riduzione del ritorno e istruzioni telefoniche

20 Sospendere e riattivare gli assistenti

I comandi laterali permettono di sospendere tutto oppure separatamente telefono e WhatsApp. Il testo del pulsante descrive l'azione che puoi eseguire: Attiva WhatsApp indica che WhatsApp è attualmente sospeso; Sospendi WhatsApp indica che puoi fermarlo. Il riepilogo Collegato riguarda il collegamento al telefono e non basta a stabilire che il bot stia rispondendo.

Sospendi tutto interrompe l'accettazione automatica dei due canali secondo i loro controlli. Sospendi telefono blocca le nuove interazioni AI telefoniche; le chiamate già in corso proseguono. Nel flusso standard descritto dalla pagina non viene effettuato un trasferimento automatico a un operatore. L'eventuale comportamento del telefono fisico e dell'instradamento dipende dal collegamento installato.

Sospendi WhatsApp ferma le risposte e gli invii dell'assistente, ma non equivale a Scollega. I walk-in continuano a essere gestibili dalla sala anche con invii sospesi. Quando riattivi non dare per certo che ogni vecchio messaggio verrà inviato: quelli annullati o scaduti non devono essere recuperati impropriamente. Controlla Messaggi programmati e inviati.

Se il controllo segnala Assistenti non disponibili, lo stato non è stato recuperato: non interpretarlo come conferma che tutto sia attivo o sospeso. Verifica collegamento e stato delle singole pagine oppure chiedi assistenza. Non premere ripetutamente i pulsanti mentre un cambio è in corso.

21 Collegamento e assistente WhatsApp

Collegare il numero

Apri WhatsApp → Collega WhatsApp. Sul telefono apri WhatsApp → Dispositivi collegati → Collega un dispositivo e usa Mostra QR per inquadrare il codice mostrato nel gestionale. In alternativa inserisci Numero con prefisso internazionale e usa Richiedi codice di collegamento, seguendo la procedura indicata sul telefono. Non condividere QR o codice di collegamento con terzi.

Se il numero è già collegato la pagina riporta lo stato. Scollega interrompe il collegamento: non è il comando da usare per fermare temporaneamente il bot. Se lo stesso numero è utilizzato da un altro assistente automatico, organizza l'attivazione per evitare risposte doppie.

Il collegamento è gestito dall'app: la schermata non è una pagina incorporata di WhatsApp Web tramite WebView2. Le conversazioni salvate si consultano nella sezione Conversazioni del gestionale. Il QR del menu digitale è un codice diverso e pubblico; il QR di collegamento WhatsApp serve invece ad associare il dispositivo.

Opzioni dell'assistente

Attiva WhatsApp e gli invii abilita il canale. Rispondi anche alle domande sui servizi abilita le informazioni generali previste. Nome del ristorante viene usato nei messaggi; Numero WhatsApp del manager identifica i comandi riservati e gli avvisi. Consenti comandi e vocali del manager nella chat con il proprio numero abilita il relativo uso; Avvisa il manager delle disdette abilita l'avviso dedicato.

Messaggi precedenti da ricordare regola il contesto recente. Modello Gemini per testi e vocali è distinto dal modello Live telefonico. Link per le recensioni viene usato nei messaggi che lo richiamano. Ora italiana degli auguri definisce quando programmare il compleanno. Invia il logo prima delle risposte del bot e le opzioni Includi logo dei singoli modelli regolano l'immagine: carica il logo nella sezione dedicata oppure Rimuovi logo per toglierlo.

Cosa può chiedere il cliente

Il cliente può scrivere o inviare un vocale per prenotare, conoscere disponibilità e orari, consultare le sue prenotazioni, chiedere uno spostamento o una disdetta e consultare menu, piatti, ingredienti e prezzi. Il bot raccoglie i dati mancanti e chiede conferma prima di registrare o cambiare una prenotazione. Il vocale viene interpretato come richiesta del cliente; se incomprensibile viene chiesto di ripetere o scrivere. I vocali supportati hanno una durata massima di cinque minuti.

La lingua segue quella effettivamente usata o richiesta, mantenendo il contesto quando una risposta breve è ambigua. Per le informazioni sul menu l'assistente usa il menu digitale aggiornato e non deve inventare piatti, prezzi o garanzie sugli allergeni. Le note del cliente non sono una promessa di soddisfare ogni richiesta.

Il Manager autorizzato può consultare l'agenda dalla propria chat, con comandi come /agenda o richieste riconoscibili relative alle prenotazioni. Il numero configurato è determinante: una richiesta generica da un altro numero non deve ottenere funzioni riservate.

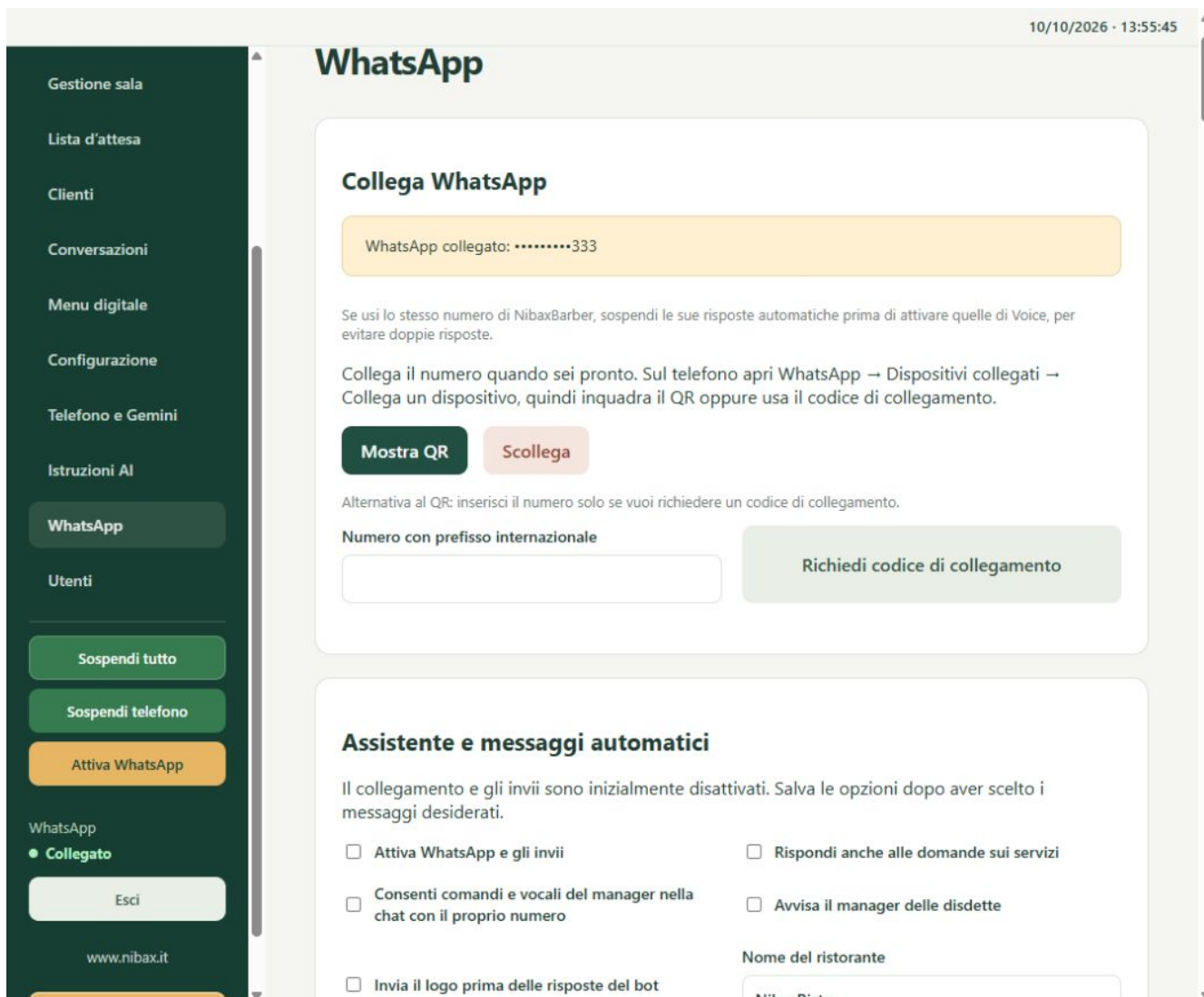


Figura 14 - Collegamento WhatsApp e attivazione dell'assistente separati

22 Modelli dei messaggi automatici

Personalizzare un messaggio

Nella pagina WhatsApp ogni modello mostra il nome della funzione, Abilita, eventuale Includi logo, eventuale anticipo o ritardo e il testo. Attiva solo i modelli utili al ristorante. Usa i pulsanti delle variabili per inserire un valore nel punto del cursore o sostituire il testo selezionato. Salva impostazioni WhatsApp conserva le modifiche.

Le variabili disponibili comprendono nome completo, nome, cognome, data, ora, persone, turno, note, sala, tavolo, nome del ristorante e link recensione. Le variabili relative al contatto sono proposte nei messaggi che non dipendono da una prenotazione. Non scrivere dati di un cliente nel testo predefinito: usa la variabile affinché vengano compilati per ciascun destinatario.

Riepilogo e messaggi della prenotazione

Riepilogo prima della conferma presenta i dettagli nella chat prima del salvataggio e richiede sempre la conferma: il testo è personalizzabile, ma la necessità della conferma resta. Prenotazione fissata comunica la registrazione riuscita se il modello è abilitato. Lista d'attesa comunica che la richiesta non è ancora confermata. Lista d'attesa · posto disponibile propone i posti e aggiunge automaticamente CONFERMO / NO e il termine previsto.

Promemoria 1 e Promemoria 2 usano ore e minuti prima dell'orario della prenotazione. Il secondo può partire anche senza risposta al primo, finché la prenotazione resta attiva e il cliente non è accomodato. Risposta alla conferma e Risposta alla disdetta personalizzano gli esiti al cliente. La conferma di presenza non equivale all'accomodamento.

Promemoria manuale · ritardo è il testo proposto quando il personale preme Promemoria o Invia promemoria sulla prenotazione; il messaggio viene inviato solo dal comando manuale. Sollecito automatico · cliente non accomodato usa la soglia Minuti di ritardo e viene inviato una sola volta per l'occorrenza prevista. Accomodamento, disdetta o spostamento rendono inutili e annullano gli invii precedenti. La soglia determina anche lo stato In ritardo, pur con il messaggio automatico disabilitato.

Walk-in

Walk-in · tavolo assegnato comunica la risorsa scelta. Walk-in · tavolo pronto comunica che è utilizzabile per la durata richiesta. I messaggi non governano la disponibilità fisica: l'assegnazione manuale di un tavolo libero non deve aspettare WhatsApp. Consulta la traccia se un avviso è sospeso o annullato.

Prima chat e promozioni

Prima chat · Richiesta data di nascita chiede la data in GG/MM/AAAA, con possibilità di rispondere NO. Prima chat · Consenso alle promozioni richiede ACCETTO PROMO oppure NO PROMO. Le richieste vengono fatte una alla volta dopo la risposta o il flusso della prenotazione, senza impedire al cliente di prenotare se non fornisce questi dati. Chi ha già risposto non deve ricevere continuamente la stessa domanda.

Compleanno usa la data di nascita e richiede il consenso alle promozioni. Il cliente può revocare il consenso con STOP PROMO. L'interruzione di tutti i messaggi automatici è distinta dal solo rifiuto delle promozioni e viene gestita anche con l'esclusione del numero.

Sondaggio e risposte

Sondaggio dopo l'arrivo viene programmato dopo le ore e i minuti configurati dal momento in cui il personale segna Accomodato, anche se nel frattempo la prenotazione è Liberata. Il cliente può rispondere con un voto da uno a cinque. Risposta sondaggio · 1, 2, 3, 4 e 5 personalizzano la risposta per ciascun voto; il link recensione può essere inserito dove previsto. Non sono un sistema generale di campagne promozionali senza consenso.

The screenshot displays the Nibax RistoAI interface with a dark green sidebar on the left containing navigation options: Gestione sala, Lista d'attesa, Clienti, Conversazioni, Menu digitale, Configurazione, Telefono e Gemini, Istruzioni AI, WhatsApp (highlighted), and Utenti. Below these are buttons for Sospendi tutto, Sospendi telefono, and Attiva WhatsApp, followed by a WhatsApp status indicator (Collegato) and an Esci button. The main area shows two message templates for WhatsApp, each with a header bar containing the date and time (10/10/2026 - 13:55:45). The first template, titled 'Walk-in · tavolo pronto', includes a checkbox for 'Abilita' (checked) and 'Includi logo' (unchecked). The message body is: 'Ciao {nome}, ti abbiamo assegnato il tavolo {tavolo} nella sala {sala} da {attività}, per {persone} persone. Ti avviseremo su WhatsApp appena sarà libero.' Below the message is a section 'Inserisci:' with input fields for 'Nome completo {nome_completo}', 'Nome {nome}', 'Cognome {cognome}', 'Data {data}', 'Ora {ora}', 'Persone {persone}', 'Turno {turno}', 'Note {note}', 'Sala {sala}', 'Tavolo {tavolo}', 'Ristorante {attività}', and 'Link recensione {link_recensione}'. The second template, also titled 'Walk-in · tavolo pronto', includes the same 'Abilita' and 'Includi logo' checkboxes. The message body is: 'Ciao {nome}, il tuo tavolo per {persone} persone è pronto da {attività}! Ti aspettiamo: sala {sala}, tavolo {tavolo}.' It features the same 'Inserisci:' section with input fields. At the bottom of the second template is a button labeled 'Salva impostazioni WhatsApp'.

Figura 15 - Modelli degli avvisi di assegnazione e di tavolo pronto con variabili inseribili

23 Telefonate chat e storico del cliente

Telefonate

Apri Conversazioni → Telefonate. Dal e Al filtrano il periodo delle chiamate; Tutti i periodi rimuove il filtro. Ogni riga riporta data, recapito e stato, come conclusa, errore, tempo massimo o sospesa. Conversazione apre la trascrizione; nelle chiamate in corso viene aggiornata ogni tre secondi. Le pagine consentono di consultare gli elenchi più lunghi.

Il Manager può eliminare una chiamata terminata, selezionare gli elementi della pagina oppure eliminare tutte le chiamate terminate del periodo. La conferma mostra l'ambito. Vengono eliminati chiamata e trascrizione secondo il comando, mentre prenotazioni e anagrafica rimangono. Le chiamate in corso non sono eliminabili. Seleziona questa pagina non equivale a selezionare tutte le pagine.

Chat WhatsApp

Conversazioni → WhatsApp mostra le chat e il periodo riferito all'ultimo messaggio. Apri Conversazione per leggere cliente, assistente ed eventi di sistema. I dati vengono oscurati quando contrassegnati per Privacy. I filtri e la paginazione servono a trovare il contatto; chiudi il dettaglio quando non serve.

Elimina selezionate o Elimina tutte rimuove le conversazioni intere dal gestionale. Non cancella i messaggi dal telefono del cliente, né le sue prenotazioni o la sua anagrafica. Le chat con messaggi in elaborazione o invii da verificare sono escluse dalle operazioni non compatibili. Per annullare un singolo invio usa lo storico dei messaggi, non l'eliminazione dell'intera chat.

Storico collegato al cliente

Da Clienti apri la scheda e usa Apri conversazioni del cliente oppure Mostra conversazioni nella tabella. La vista collegata raccoglie le conversazioni associate al cliente; lo storico delle prenotazioni si consulta nella scheda. Quando necessario carica le pagine successive. La cancellazione di una trascrizione non è una disdetta della prenotazione.

NibaxRistoAI

Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Clienti

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

10/10/2026 - 13:56:29

GESTIONE PRENOTAZIONI

Conversazioni

TelefonateWhatsAppMessaggi programmati e inviati

Telefonate ricevute

Apri una telefonata per vedere la conversazione. Trascrizioni aggiornate ogni tre secondi.

Dal

11/10/2026

Al

11/10/2026

Filtra

Tutti i periodi

Date e orari italiani

0 telefonate · dal 11/10/2026 al 11/10/2026 · 0 terminate eliminabili

☐

Seleziona questa pagina

0 selezionate

Elimina selezionate

Elimina tutte nel periodo

Si eliminano telefonate terminate e trascrizioni. Prenotazioni e clienti restano nel gestionale.

Nessuna telefonata nel periodo selezionato.

Figura 16 - Filtri delle telefonate e comandi di gestione dello storico senza record nel periodo scelto

24 Messaggi programmati e inviati

Apri Conversazioni → Messaggi programmati e inviati. Puoi filtrare per Cliente o telefono, Dal, Al, Stato e Tipo di messaggio. Il periodo si riferisce all'invio effettuato oppure alla data programmata. Filtra applica i criteri; Azzeri filtri ripristina l'elenco. I risultati prevedono riepilogo, pagine e dettaglio dei singoli messaggi.

In attesa significa che l'invio è programmato ma non è stato completato. Invio in corso indica un'elaborazione attiva. Inviato indica una consegna registrata dal sistema. Da verificare segnala un esito incerto: controlla la chat sul telefono prima di fare ulteriori invii. Annullato identifica un invio cancellato; Scaduto · non inviato indica che il messaggio non è stato inviato entro la validità.

Il sistema evita il reinvio automatico degli esiti incerti per limitare messaggi duplicati. Non interpretare Da verificare come prova che il cliente non abbia ricevuto nulla. Le tracce presenti sulla prenotazione e sul walk-in aiutano a ricostruire il collegamento tra richiesta e invio.

Elimina selezionati agisce sui messaggi scelti; Elimina tutti i risultati usa l'ambito dei filtri, comprese le altre pagine quando indicato nella conferma. Eliminare un messaggio In attesa annulla anche il suo futuro invio. I messaggi in invio o con esito incerto non sono eliminabili con i normali comandi finché la situazione non è risolta. I messaggi già inviati non vengono ritirati dal telefono del destinatario.

Se un messaggio non parte verifica nell'ordine collegamento WhatsApp, attivazione generale, sospensione, abilitazione del modello, recapito valido, eventuale esclusione del numero e stato della prenotazione. I messaggi di appuntamenti conclusi o annullati possono essere cancellati o scadere perché non sono più pertinenti.

NibaxRistoAI

Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

Calendario

Gestione sala

Lista d'attesa

Cienti

Conversazioni

Menu digitale

Configurazione

Telefono e Gemini

Istruzioni AI

WhatsApp

Utenti

Sospendi tutto

Sospendi telefono

GESTIONE PRENOTAZIONI

Conversazioni

TelefonateWhatsAppMessaggi programmati e inviati

Messaggi WhatsApp programmati e inviati

Cliente o telefono

Dal

Al

11/10/2026

11/10/2026

Stato

Tipo di messaggio

Tutti gli stati

Tutti i tipi

Filtra

Azzera filtriPeriodo riferito alla data di invio, oppure alla data programmata - orario italiano

0 messaggi trovati - 0 eliminabili

☐ Seleziona questa pagina

0 selezionati

Elimina selezionati

Elimina tutti i risultati

Eliminando un messaggio in attesa annulli anche il suo invio. I messaggi già in corso di invio o con esito da verificare non sono eliminabili. Per eliminare una conversazione intera usa i comandi nella sezione Conversazioni WhatsApp.

Per gli invii con esito incerto controlla prima la chat sul telefono. Il sistema evita di reinviarli automaticamente.

Nessun messaggio corrisponde ai filtri selezionati.

Figura 17 - Ricerca dei messaggi per periodo stato tipo e destinatario

25 Clienti filtri e preferenze

Cercare e creare

Apri Clienti e usa Cerca nome o telefono. La tabella mostra Nome e cognome, Telefono, Data di nascita, Consenso promozioni, Ultima prenotazione, Ora, Persone e le azioni consentite. Premi un'intestazione per ordinare e premi ancora per invertire l'ordine. I comandi Precedente e Successiva cambiano pagina.

Il Manager usa + Nuovo cliente per inserire nome, telefono con prefisso e data di nascita facoltativa, poi Salva cliente. Se il numero è già presente, questa funzione può aggiornare il nome della scheda esistente: controlla prima di creare contatti fittizi con un numero reale. La presenza di un'anagrafica non crea automaticamente una prenotazione.

Filtri per colonna

Apri Filtri per colonna. Puoi filtrare per nome, telefono, stato del consenso, intervallo della data di nascita, data dell'ultima prenotazione, fascia oraria dell'ultima prenotazione e minimo o massimo persone di quell'ultima prenotazione. Applica filtri applica i valori; Azzera filtri li rimuove. I filtri si combinano e si riferiscono ai dati indicati, non a qualsiasi evento nello storico.

Scheda e storico

Apri scheda mostra i recapiti, lo stato di esclusione dal bot, i dati anagrafici e le prenotazioni collegate. Il Manager può modificare nome, data di nascita e consenso, quindi Salva anagrafica. I pulsanti Inserisci / Modifica della nascita e Cambia del consenso aprono le relative finestre. Lo storico permette di aprire ogni prenotazione e di caricare altri elementi quando presenti.

Consenso ricevuto, rifiutato, in attesa e non richiesto sono stati distinti. Non interpretare una normale conferma di prenotazione come consenso alle promozioni. Quando più schede condividono lo stesso numero, preferenze come compleanno e consenso possono essere condivise: la schermata lo segnala.

Numeri esclusi

Il Manager apre Numeri esclusi, inserisce il telefono e preme Escludi numero. L'esclusione impedisce l'uso automatico del bot per quel numero; non annulla le prenotazioni. Cerca nei numeri esclusi trova nome o numero; Aggiorna elenco ricarica i dati e Azzera ricerca rimuove il filtro. Il comando di rimozione dell'esclusione riabilita il numero secondo le altre impostazioni del canale. Il cliente può chiedere l'interruzione dei messaggi con i comandi riconosciuti.

Eliminare un cliente

Elimina è un'operazione definitiva sul contatto e sui dati associati indicati nella conferma. Il gestionale protegge i clienti con prenotazioni future e le elaborazioni in corso. Prima annulla o gestisci le prenotazioni ancora valide. Se il numero è condiviso, la conferma spiega l'effetto su data di nascita e consenso e la conservazione delle altre schede. La funzione non è un modo per nascondere temporaneamente un cliente.

NibaxRistoAI
Versione 0.5.153

manager

RISTORANTE

[Calendario](#)
[Gestione sala](#)
[Lista d'attesa](#)
Clienti
[Conversazioni](#)
[Menu digitale](#)
[Configurazione](#)
[Telefono e Gemini](#)
[Istruzioni AI](#)
[WhatsApp](#)
[Utenti](#)

Clienti

17 clienti

+ Nuovo cliente

Numeri esclusi

► Filtri per colonna

Nome e cognome	Telefono	Data di nascita	Consenso promozioni	Ultima prenot.
..... Apri scheda Mostra conversazioni 1 prenotazioni future	013	Inserisci	Non richiesto Cambia	10/10/2026 Prenotata
..... Apri scheda Mostra conversazioni	006	Inserisci	Non richiesto Cambia	10/10/2026 Accomodato
..... Apri scheda Mostra conversazioni	007	Inserisci	Non richiesto Cambia	10/10/2026 Prenotata
..... Apri scheda Mostra conversazioni 1 prenotazioni future	012	Inserisci	Non richiesto Cambia	10/10/2026 Prenotata
..... Apri scheda Mostra conversazioni	003	Inserisci	Non richiesto Cambia	10/10/2026 Accomodato
..... Apri scheda Mostra conversazioni 1 prenotazioni future	015	Inserisci	Non richiesto Cambia	10/10/2026 Prenotata

Sospendi tutto

Sospendi telefono

26 Menu digitale per il ristorante e per il cliente

Pubblicazione

Il Manager apre Menu digitale, compila Nome del ristorante e Presentazione, attiva Menu online, visibile ai clienti e preme Salva impostazioni menu. Indirizzo del menu è il collegamento pubblico: Copia link lo copia, Apri menu mostra la pagina del cliente e Anteprima permette di controllare la presentazione dal gestionale.

Il cliente non deve accedere al gestionale per leggere il menu. Il riquadro QR permette Copia QR, Stampa QR e il download dell'immagine quando disponibile. Il QR continua a puntare allo stesso menu quando aggiorni i piatti: non va ristampato per ogni variazione di prezzo. Se il menu è disattivato, verifica lo stato della pagina pubblica prima di distribuire il link.

Categorie

+ Categoria apre il modulo per il nome e l'opzione Visibile nel menu. Salva categoria registra il gruppo. Le frecce spostano le categorie nell'ordine di pubblicazione; Modifica categoria cambia i dati. Elimina richiede attenzione agli elementi associati indicati dal gestionale. Una categoria nascosta resta disponibile nell'amministrazione ma non deve essere presentata come visibile al cliente.

Piatti e bevande

+ Piatto crea un elemento nella categoria. Compila Nome, Categoria, Prezzo in euro, Ingredienti, Descrizione facoltativa, Foto e Visibile nel menu. Il prezzo può essere inserito con la virgola secondo il formato proposto. Le immagini supportate sono JPG, PNG e WebP e vengono ottimizzate per la pagina pubblica. Rimuovi foto elimina l'immagine dal piatto; Salva piatto conserva le modifiche.

Le frecce ordinano i piatti, Modifica apre il modulo e Visibile / nascosto cambia la pubblicazione. Nascondere un piatto lo mantiene nel gestionale; Elimina lo rimuove secondo la conferma. Controlla la pagina pubblica dopo le modifiche, in particolare categoria, prezzo e ingredienti.

Esperienza del cliente

Il cliente apre il link o inquadra il QR, sceglie una categoria e usa Cerca nel menu per cercare piatti o parole presenti nelle descrizioni e negli ingredienti. La pagina mostra fotografie, prezzi, descrizioni e ingredienti pubblicati. Il menu digitale è una consultazione: non è una funzione di comande, pagamento al tavolo o ordine in cucina.

Le informazioni sugli ingredienti devono essere mantenute dal ristorante. Per allergie o intolleranze l'assistente non garantisce assenza di allergeni o contaminazioni; il personale deve verificare con la cucina. Le risposte WhatsApp sul menu si basano sugli elementi pubblicati e sui dati disponibili.

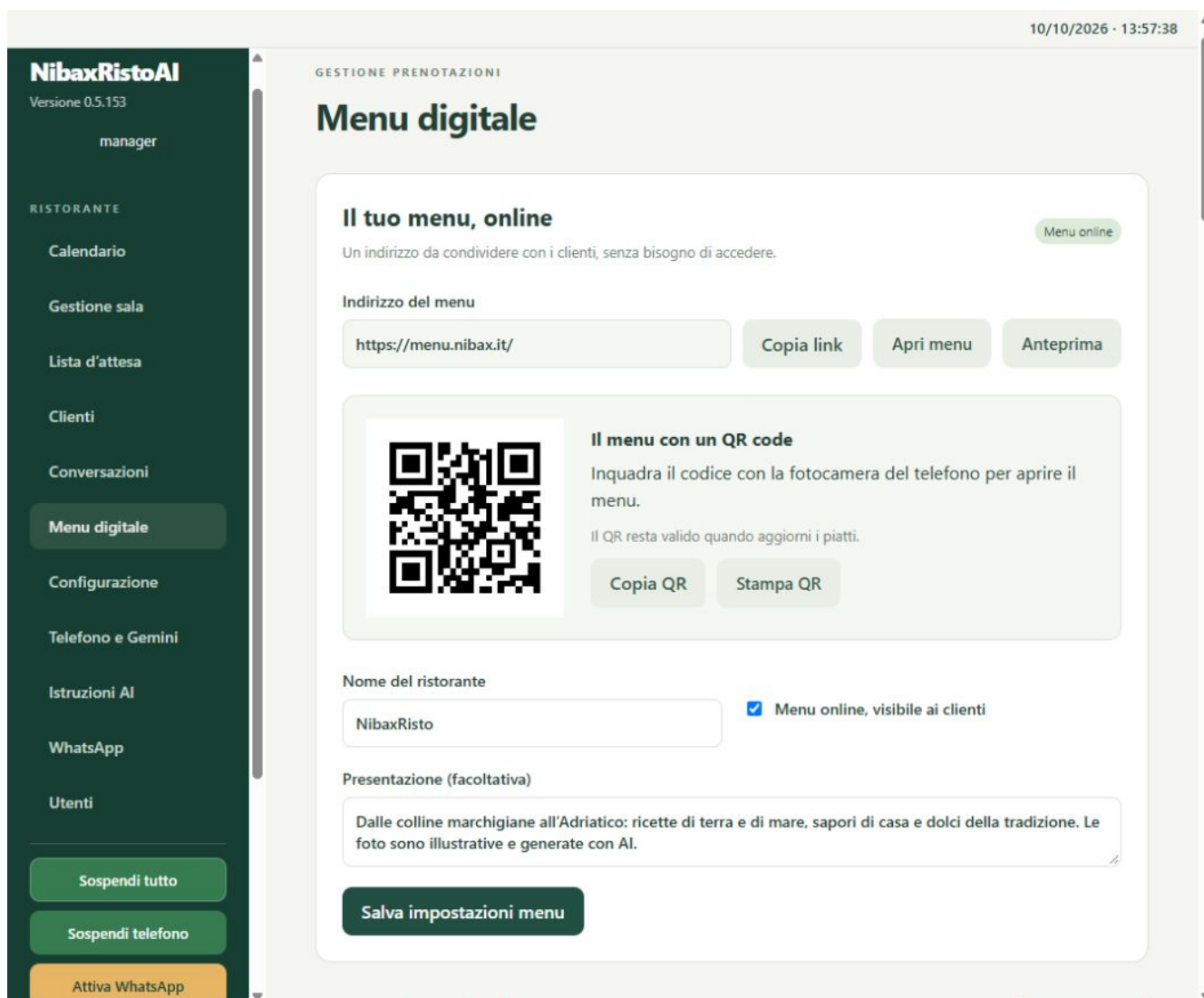


Figura 19 - Gestione del link pubblico del QR e delle impostazioni del menu

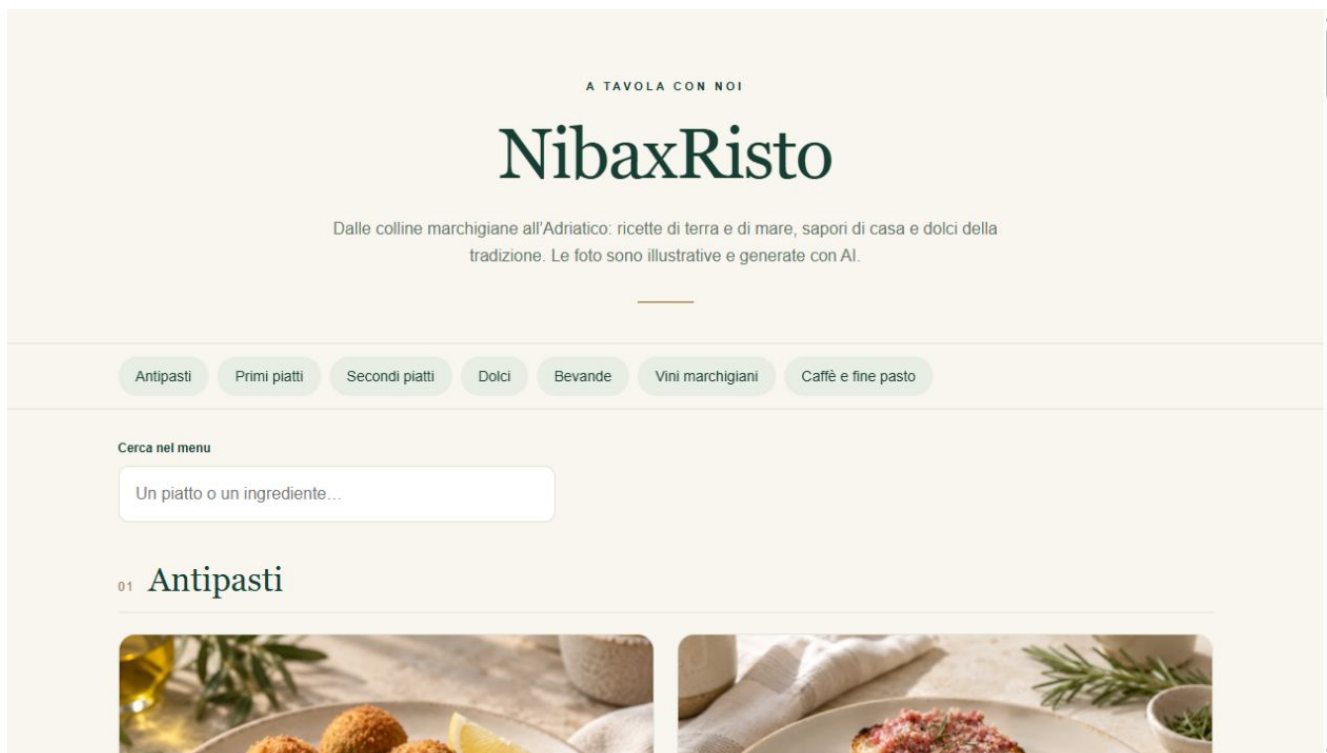


Figura 20 - Menu pubblico visto dal cliente con categorie ricerca piatti e ingredienti

27 Utenti ruoli e privacy

Permessi

Manager gestisce l'operatività e le configurazioni: regole, piantine, WhatsApp, telefono, menu, account e operazioni riservate di eliminazione. Operatore gestisce prenotazioni e servizio nelle aree consentite, senza accesso alle impostazioni amministrative. Sola lettura consulta i dati nelle viste autorizzate e non salva prenotazioni, assegnazioni o impostazioni. Il menu visibile rispecchia il ruolo; una voce nascosta non è un errore di caricamento.

Creare e modificare gli account

In Utenti il Manager compila Nome utente, Password e Ruolo e preme Crea account. Il nome deve rispettare i limiti indicati e la password richiede almeno dodici caratteri. Usa credenziali personali e non inserirle nelle note o nei testi WhatsApp.

Modifica apre la scheda dell'account esistente. Puoi cambiare nome, ruolo e inserire una Nuova password facoltativa. Lasciarla vuota mantiene la password attuale. Salva modifiche applica i dati; Annulla chiude senza salvare. Se modifichi il tuo account, la schermata avverte che dopo il salvataggio devi accedere nuovamente.

Privacy sullo schermo

Privacy oscura i campi contrassegnati: nomi e numeri in varie viste, testi delle conversazioni, campi privati e media di collegamento. Il pulsante Privacy attiva indica lo stato. L'oscuramento è una protezione della visualizzazione, non una cancellazione, una disdetta o una modifica del dato salvato.

Richieste particolari resta visibile nel calendario e nel dettaglio della piantina per permettere al personale di leggerla durante il servizio. Non utilizzare questo campo per password, numeri privati o informazioni che desideri nascondere. Prima di condividere una stampa o un'immagine verifica materialmente quali dati sono leggibili: non tutte le pagine di stampa o i contenuti liberi sono necessariamente oscurati come la vista ordinaria.

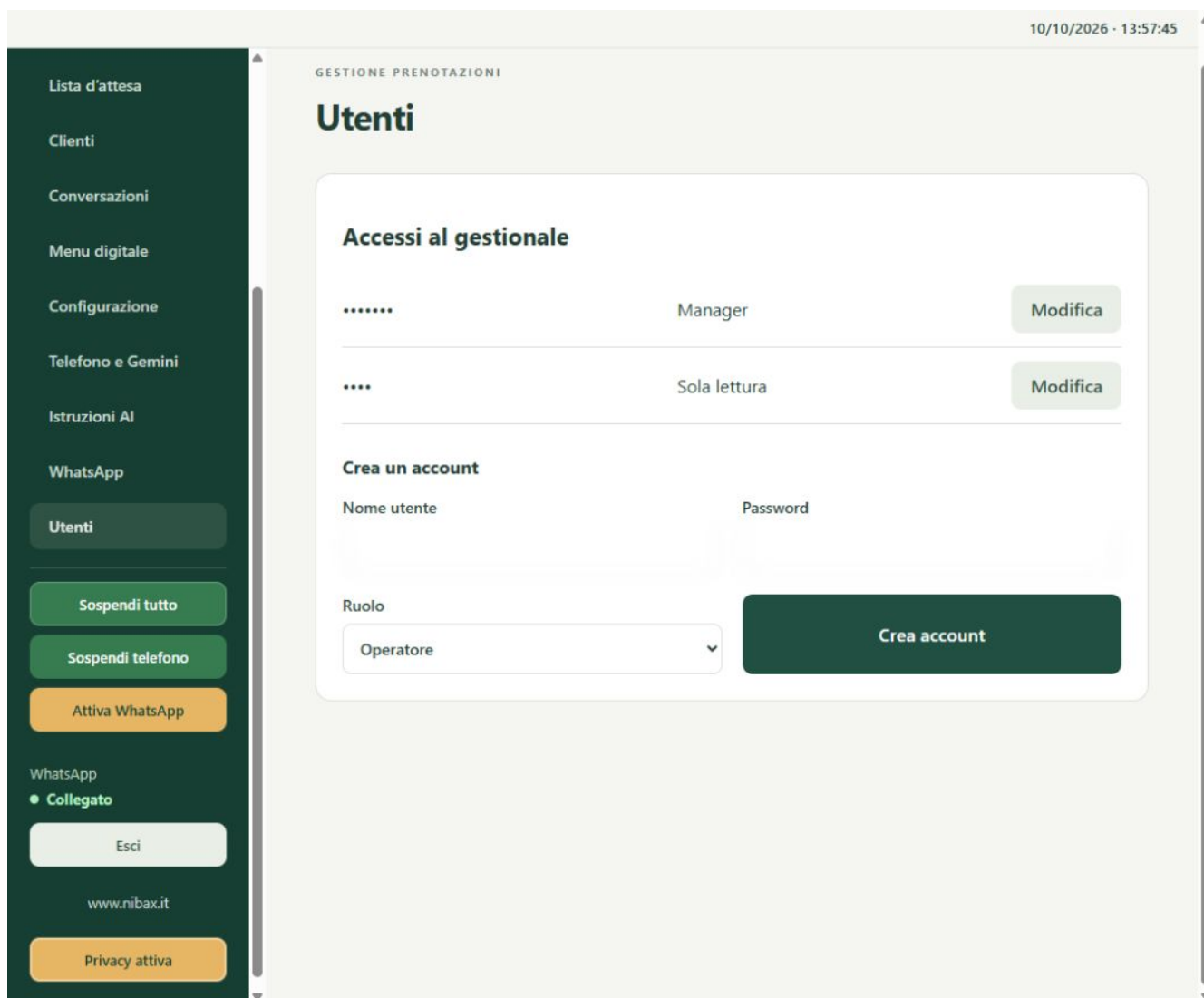


Figura 21 - Gestione account con ruoli Manager Operatore e Sola lettura

28 Conservazione dei dati e cancellazioni

In Configurazione il Manager imposta Giorni di conservazione. Il campo attuale accetta da uno a 3650 giorni: non propone un'opzione di conservazione illimitata o un interruttore per disattivare la pulizia. Un numero maggiore prolunga la conservazione, ma non equivale a un archivio permanente.

La pulizia prevista dal gestionale viene avviata all'apertura per gli accessi abilitati e gestisce prenotazioni, telefonate e messaggi più vecchi della soglia. Per ogni cliente viene conservata la conversazione più recente secondo le regole dell'app, anche se collegata a una prenotazione vecchia. Chiamate attive e invii in lavorazione vengono protetti; la pulizia può essere rinviata se un'elaborazione è in corso. Gli account di sola lettura non avviano questa manutenzione.

La conservazione automatica non sostituisce i backup del server. Prima di ridurre molto il periodo, valuta quali dati il ristorante vuole conservare e organizza un salvataggio con chi gestisce il VPS. Le cancellazioni manuali di clienti, conversazioni e messaggi hanno effetti distinti: leggi la conferma specifica e non usarle come filtro temporaneo.

Una lista più lunga non va affrontata caricando tutte le righe insieme: usa ricerca, filtri, pagine e caricamento progressivo presenti nel gestionale. La manutenzione tecnica, gli aggiornamenti e il ripristino dei backup sono attività del gestore del server e non comandi ordinari della sala.

29 Dove si impostano le regole delle attese

Le due liste hanno comportamenti già previsti dall'app, non un selettore per scambiare i rispettivi flussi. Configurazione → Regole del ristorante → Abilita lista d'attesa attiva la raccolta delle richieste non confermate. WhatsApp → Lista d'attesa · posto disponibile abilita e personalizza la proposta al cliente.

WhatsApp → Walk-in · tavolo assegnato e Walk-in · tavolo pronto regolano i due avvisi del cliente presente. Gestione sala → Walk-in → Nuovo walk-in imposta tavolo, persone e durata di quella richiesta. Configurazione → Turni e disponibilità e Configurazione Sala definiscono coperti, permanenza e compatibilità delle risorse.

Sono regole del flusso: richiesta di conferma per la proposta dalla lista, ricontrollo della disponibilità alla risposta, attesa del tavolo scelto per il walk-in e controllo della disponibilità effettiva prima del tavolo pronto. La conferma dalla lista delle prenotazioni non assegna automaticamente il tavolo. Attivare un modello WhatsApp non cambia questi comportamenti.

30 Esempio completo di un servizio di pranzo

Prima dell'apertura

1. Apri Calendario → Oggi → Solo Pranzo e controlla nomi, persone, note e richieste ancora da confermare.
2. Apri Gestione sala, seleziona data di oggi, Pranzo e turno corretto. Controlla la disposizione e le risorse Non disponibili o Riservate.
3. Usa Prenotazioni senza tavolo e Assegna tavoli. Leggi Vedi assegnazioni e motivi e risolvi le richieste rimaste senza risorsa.
4. Verifica le combinazioni: il gruppo da sei deve usare T1+T2 con capienza effettiva sei, non due prenotazioni indipendenti da tre.
5. Controlla lo stato degli assistenti e gli invii previsti. Se WhatsApp è sospeso, organizza il contatto diretto senza aspettare l'avviso automatico.

Quando arrivano i clienti

Giulia ha una prenotazione alle 12:00 per due persone su T3. Quando si siede alle 12:03, premi Accomodato; con durata 120 minuti la stima è 14:03. La riga diventa rosa e il tavolo mostra due persone.

Marco, alle 12:10 su T4, può avere lo stato In attesa di liberarsi impostato dalla sala: il verdino non implica che finirà prima di Giulia. Il personale continua a considerarlo seduto finché non preme Liberato. Per il gruppo di Chiara da sei persone, verifica la combinazione e segna l'accomodamento solo quando tutti sono effettivamente sistemati.

Se Luca è oltre la soglia e non è ancora seduto, il tavolo risulta In ritardo. Controlla la situazione e, se opportuno, apri Promemoria per leggere il messaggio prima di inviarlo. Se non si presenta, registra l'esito corretto invece di lasciarlo attivo.

Un walk-in durante il servizio

Arrivano due persone senza prenotazione. Registra il walk-in indicando il tempo previsto. Se scegli T7 e la risorsa è libera per l'intera durata, il sistema la tiene subito. Se scegli un tavolo occupato, il cliente attende proprio quel tavolo. Assegn. Automatica può proporre una disponibilità più vicina; verifica e registra la scelta.

Quando il tavolo diventa utilizzabile, lo stato pronto può essere registrato anche con WhatsApp sospeso: comunica direttamente al cliente. Dopo che si siede segna Accomodato. Se rinuncia, premi Rinuncia per liberare l'attesa e non trattenere inutilmente la risorsa.

Fine servizio

Premi Liberato per i clienti che hanno terminato; controlla le attese e le occupazioni ancora aperte. Una stima superata non può essere ignorata. Passa a Cena e verifica la disposizione e le assegnazioni del servizio successivo. Usa le stampe aggiornate se il personale lavora anche su carta.

31 Problemi frequenti e controlli

Non trovo una prenotazione

Controlla data, giorno o settimana, servizio, filtri liberati o disdetti e Mostra da confermare. Usa la ricerca con Tutte le date. Controlla che una richiesta non sia ancora in Lista d'attesa e che il cliente non abbia più prenotazioni simili.

Assegna tavoli non assegna oppure sceglie un'altra sala

Controlla attivazione dei tavoli, turno, minimo e massimo coperti, durata, chiusure, disponibilità dei componenti e riserve. Leggi i motivi nel risultato. Senza una sala indicata nella prenotazione il sistema può usare un'altra sala configurata. T1 senza il nome della sala non identifica in modo univoco la risorsa.

Tavolo apparentemente libero ma walk-in ancora in attesa

Il verde della vista non garantisce da solo la disponibilità per tutta la durata. Controlla prenotazioni successive, combinazioni, riserve, ora del servizio e durata richiesta. Consulta lo stato pronto separatamente dalla traccia del messaggio: messaggio sospeso non è un rifiuto dell'assegnazione.

Tavolo ancora rosa dopo l'orario previsto

Il cliente risulta ancora Accomodato. La stima non libera il tavolo automaticamente. Verifica fisicamente e premi Liberato quando appropriato. Se serve, correggi la permanenza prevista e rivedi le prenotazioni successive.

Combinazione non visibile o non proposta

Controlla che i tavoli siano stati spuntati, che la combinazione sia salvata nella disposizione giusta e che il gruppo rispetti il minimo. La fusione grafica richiede tavoli contigui compatibili e una prenotazione effettivamente assegnata alla combinazione. L'assenza della forma unica non dimostra da sola che la combinazione non esista.

WhatsApp collegato ma nessun messaggio

Controlla Attiva WhatsApp e gli invii, sospensione, modello abilitato, contatto escluso, recapito e stato nello storico. Verifica che l'evento che genera il messaggio sia avvenuto: per Tavolo pronto serve la disponibilità reale; per il sondaggio serve Accomodato; per Compleanno servono data e consenso.

Esito di invio incerto

Controlla la chat sul telefono. Evita di ripetere l'invio solo perché non vedi una conferma nel gestionale. Leggi lo stato Da verificare e le tracce collegate prima di intervenire.

Non vedo le impostazioni o non posso salvare

Controlla il ruolo. Operatore e Sola lettura non hanno le stesse funzioni del Manager. Le modifiche a credenziali, ruoli e collegamenti devono essere effettuate dall'account autorizzato. Se la sessione è scaduta accedi nuovamente.

Immagini o scritte piccole nella piantina

Usa +, Adatta o Schermo intero. La piantina utilizza un disegno ad alta risoluzione, ma su una vista molto ridotta lo spazio delle etichette rimane limitato. I pulsanti sotto permettono di leggere stato e previsione anche senza ingrandire il tavolo.

Dati non aggiornati

Controlla la rete e l'ultima ora di aggiornamento. Chiudi le finestre di modifica che sospendono l'aggiornamento e usa Aggiorna in Gestione sala. Se il salvataggio segnala una modifica da un altro dispositivo, ricarica i dati prima di riprovare: non forzare un'assegnazione basandoti su una schermata vecchia.

32 Guida rapida dei comandi principali

Nuova prenotazione: raccogli i dati, controlla disponibilità e salva.

Assegna tavoli: assegna le richieste ancora senza risorsa nel servizio selezionato.

Assegn. Automatica nel walk-in: sceglie una risorsa proposta nel modulo; Registra walk-in completa la registrazione.

Accomodato: cliente effettivamente seduto e inizio dell'occupazione reale.

In attesa di liberarsi: indicazione operativa manuale, cliente ancora seduto.

Liberato: termina l'occupazione o libera i coperti secondo la prenotazione.

Prenotazioni senza tavolo: richieste attive che devono ancora essere assegnate.

Tutte le prenotazioni: elenco del servizio con sala e tavolo indicati.

Lista d'attesa: richieste non ancora confermate, con eventuale proposta al cliente.

Walk-in: clienti presenti che attendono o utilizzano il tavolo scelto.

Promemoria: apri, leggi e invia consapevolmente il messaggio manuale.

Messaggi programmati e inviati: verifica coda, esiti, scadenze e invii incerti.

Privacy: oscura la visualizzazione dei dati contrassegnati, senza modificarli.

Sospendi tutto: controlla entrambi gli assistenti; il gestionale rimane utilizzabile.

Salva configurazione: applica regole o disposizione secondo la pagina aperta.

Menu online: rende consultabile il menu pubblico; non crea comande o pagamenti.

Fine del manuale - NibaxRistoAI 0.5.153 - 10 ottobre 2026