

Contents

Manuale Admin Pizzeria	4
Benvenuto	4
PARTE 1 — Primi passi	5
1. Benvenuto / overview del sistema	5
2. Come accedo per la prima volta? (wizard di configurazione)	5
3. Come accedo al pannello admin?	6
4. La dashboard principale	6
PARTE 2 — Il tuo menu	8
5. Come aggiungo o modifico un prodotto?	8
6. Come gestisco le categorie del menu?	8
7. Come carico una foto del prodotto?	9
8. Come configuro allergeni e ingredienti?	9
9. Come marco un prodotto come bestseller o promo del giorno?	10
10. Come metto un prodotto in “esaurito”?	10
11. Come gestisco prodotti stagionali?	10
Parte 3 — Ordini	12
12. Come vedo gli ordini in arrivo?	12
13. Come la cucina sa che e' arrivato un nuovo ordine?	12
14. Come cambio lo stato di un ordine?	13
15. Posso modificare un ordine dopo la conferma?	13
16. Quali notifiche automatiche riceve il cliente?	14
17. Come contatto il cliente di un ordine?	14
18. Come stampo uno scontrino o una ricevuta per il cliente?	15
19. Come annullo un ordine?	15
20. Come rimborso un ordine pagato con carta?	15
21. Come gestisco gli ordini programmati?	16
PARTE 4 — Tavoli (dine-in)	18
22. Come vedo le sessioni tavolo aperte?	18
23. Come aggiungo o rimuovo tavoli fisici?	18
24. Come genero, stampo o rigenero i QR code dei tavoli?	19
25. Come funziona la modalita' cameriere?	20
26. Come confermo un pagamento al banco o al cameriere?	20
27. Come forzo la chiusura di una sessione tavolo?	21
PARTE 5 — KDS (Kitchen Display System)	22
28. Cosa vede la cucina sul monitor?	22
29. Layout unified vs split: quale scelgo?	23
29b. Il monitor asporto e consegne	24
PARTE 6 — Postazioni e portate	26
30. Configurare postazioni di cucina	26

31. Configurare portate (timing fire)	27
32. Mappare categorie alle postazioni	28
PARTE 6B — Stampante e comande	30
32b. Come funziona la stampa delle comande	30
32c. Installare il box stampante (prima accensione e cambio WiFi)	30
32d. Le impostazioni della stampante nel pannello	31
32e. Ristampare una comanda o uno scontrino	32
32f. Non stampa: cosa controllare, in ordine	32
PARTE 7 — Delivery e rider	33
33. Configurare zone delivery	33
34. Gestire i rider	34
35. Vedere consegne in corso	35
35b. Il QR sullo scontrino: il rider si prende la consegna da solo	36
35c. Assegnare una consegna dal monitor cucina	36
PARTE 8 — Marketing	38
36. Creare un coupon	38
37. Promo del giorno	39
38. Le 7 campagne automatiche	39
39. Configurare la fedelta'	41
40. Vedere statistiche clienti	42
40b. Le recensioni dei clienti	42
40c. La pagina Analytics	44
PARTE 9 — Pagamenti	46
41. Configurare Stripe	46
42. Configurare metodi pagamento per canale	47
43. Vedere lo storico pagamenti	48
44. Quando arrivano i soldi sul mio conto (Stripe payout)	49
PARTE 10 — Team	52
45. Aggiungere admin/staff	52
46. Gestire i permessi (RBAC)	53
47. Cambiare la propria password	54
PARTE 11 — Impostazioni	55
48. Orari di apertura	55
49. Gestione festività e chiusure straordinarie	56
50. Coperto	57
51. Brand: colori e logo	58
51b. Dati aziendali e informative legali	59
52. Notifiche (email, SMS)	63
53. Personalizzare Peppe (nome AI, personalita')	64
54. Vedere il tuo piano SaaS e l'utilizzo (usage tracking)	65
55. Cambiare piano SaaS (upgrade/downgrade)	66
PARTE 12 — Kiosk e tablet self-service	68
56. Cos'è il kiosk e quando attivarlo	68
57. Configurare il tablet kiosk	69
58. Gestire ordini fatti al kiosk	70
PARTE 13 — Chiusura giornaliera	73
59. Vedere il riepilogo della giornata	73
60. Report incasso fine servizio	74
61. Cosa fare se ci sono ordini in sospeso a fine sera	75

PARTE 14 — Privacy e dati GDPR	77
62. Eliminare un cliente (richiesta GDPR)	77
63. Esportare i dati di un cliente	78
64. Backup e disaster recovery	79
PARTE 15 — Aiuto	81
65. FAQ tecniche	81
66. Problemi comuni	82
67. Cosa NON puoi fare con questo sistema (limiti dichiarati)	84
68. Contatti supporto	85
69. Glossario	85
Cronologia versioni	87

Manuale Admin Pizzeria

Versione: 1.3 **Data:** 23 settembre 2026 **Sistema:** Peppe Virtual Maitre

Benvenuto

Questa guida ti aiuta a gestire la tua pizzeria con Peppe Virtual Maitre. È pensata per te, proprietario o gestore, anche se non sei abituato a strumenti tecnici. Le istruzioni sono dirette, brevi e pratiche.

Per ogni cosa che vuoi fare, troverai una sezione “Come faccio a...?” con i passaggi da seguire, spesso con uno screenshot per orientarti.

Per chi lavora con te. Questo manuale è per chi gestisce. Per la cucina, la sala e i rider ci sono tre **schede da una pagina** (SCHEDE-RUOLO.md), da stampare e appendere dove si lavora: sono l'essenziale del loro turno, senza il resto.

Buon lavoro!

PARTE 1 — Primi passi

1. Benvenuto / overview del sistema

Sei appena entrato nel pannello admin per la prima volta. Questa sezione ti spiega cosa puoi fare con il sistema.

Peppe Virtual Maitre è il tuo assistente per gestire ordini, menu, clienti e marketing della tua pizzeria. Il sistema funziona 24/7 e ti permette di:

- Ricevere ordini online (asporto, delivery, dine-in al tavolo)
- Gestire la cucina con il KDS (il **KDS** è il monitor della cucina che mostra gli ordini in tempo reale)
- Mandare automaticamente coupon di compleanno o per clienti dormienti
- Tenere sotto controllo incasso e clienti dal pannello

Ogni funzione è organizzata in una sezione del menu di sinistra. Accedi a qualsiasi sezione con un clic.

Suggerimento: se sei nuovo, leggi prima le **Parti 1–3** (Primi passi, Menu, Ordini). Il resto puoi scoprirlo a mano a mano.

2. Come accedo per la prima volta? (wizard di configurazione)

Ti serve quando il sistema è appena stato installato e devi configurare nome pizzeria, personalità del maitre AI e il tuo account admin.

[screenshot del wizard — questa schermata è visibile solo in fase di prima installazione, prima che il ristorante sia configurato]

1. Apri il browser Vai all'indirizzo che ti ha fornito il tuo referente tecnico (es. <https://ordina.tuapizzeria.it/setup>).

2. Compila il wizard — step per step

Il wizard ti guida attraverso cinque passaggi:

- **Dati pizzeria:** nome (come appare ai clienti), slug URL, indirizzo, telefono, email.
- **Il tuo maitre AI:** nome e stile di comunicazione. Il default è *Brigata*, ma puoi chiamarlo Marco, Luigi, Anna — quello che preferisci. Sarà la “voce” che parlerà con i tuoi clienti. Scegli tra tre stili: *Amichevole* (informale, caldo), *Formale* (professionale, dà del Lei), *Giocosso* (divertente, usa emoji).
- **API Key:** la chiave Anthropic fornita dal referente tecnico. Senza di essa il maitre AI non funziona.
- **Account admin:** la tua email e password per accedere in seguito.
- **Postazioni e portate:** opzionale, configura le stazioni della cucina (es. Pizzeria, Bar, Cucina) e le portate (Aperitivi, Principale, Dolci).

3. Clicca “Completa setup”

Da questo momento il sistema è attivo. Puoi accedere all'admin con l'email e la password appena impostate.

Attenzione: memorizza bene email e password admin. Se le perdi, serve il referente tecnico per recuperarle — vedi anche la sezione 3.

3. Come accedo al pannello admin?

Ti serve ogni volta che vuoi entrare nella gestione (per modificare il menu, vedere ordini, ecc.).

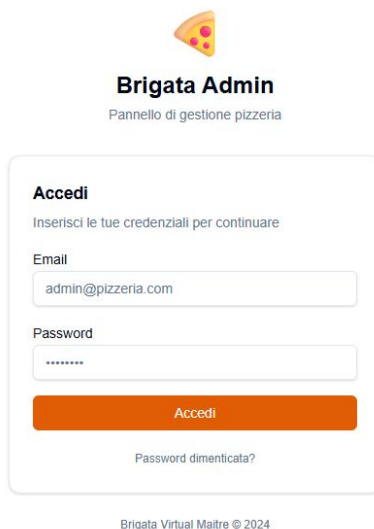


Figure 1: Pagina di accesso al pannello admin

1. **Vai all'URL admin** Es. `https://ordina.tuapizzeria.it/admin/login`.
2. **Inserisci email e password** Quelle che hai impostato durante la prima configurazione.
3. **Clicca "Accedi"**

Sei dentro al pannello. Vedrai il menu di sinistra con tutte le sezioni disponibili.

Hai dimenticato la password? Clicca **"Password dimenticata?"**. Riceverai un'email con il link per impostarne una nuova. Se non arriva l'email, contatta il tuo referente tecnico — può reimpostarla direttamente da pannello (funzione "Owner-assisted reset", Parte 10).

4. La dashboard principale

Quando entri, vedi la dashboard. È la pagina principale che ti dà un colpo d'occhio sulla tua pizzeria in tempo reale.

Nella parte alta trovi quattro riquadri con i dati di oggi:

- **Ordini oggi:** quanti ordini hai ricevuto nella giornata corrente
- **Prodotti attivi:** quanti piatti sono visibili sul tuo menu online
- **Clients registrati:** totale clienti con account nel sistema
- **Incasso oggi:** totale ricavi degli ordini completati oggi

Più in basso ci sono due sezioni affiancate:

- **Ultimi ordini (live):** lista in tempo reale degli ordini in arrivo — si aggiorna senza ricaricare la pagina.
- **Prodotti esauriti:** piatti attivi ma marcati come non disponibili. Utile per tenere sott'occhio cosa manca.

Sopra i riquadri principali trovi anche il **widget utilizzo** che mostra quante conversazioni hai usato questo mese rispetto al tuo piano. Vedi Parte 11 per i dettagli.

Suggerimento: se la cucina lavora e tu non sei davanti al computer, il KDS (il monitor della cucina) mostra gli ordini in tempo reale e permette di aggiornarli senza passare dalla dashboard. Vedi Parte 5.

Nota: la dashboard non mostra ancora un conteggio dedicato per i “tavoli aperti” o un pannello allarmi ordini in ritardo. Per vedere le sessioni dine-in attive, vai su **Tavoli** nel menu di sinistra. Vedi Parte 4.

PARTE 2 — Il tuo menu

5. Come aggiungo o modifico un prodotto?

Ti serve quando devi inserire un nuovo piatto, una pizza speciale o una bevanda nel tuo menu online.

1. Vai su Menu Dal pannello admin, clicca **Menu** nel menu di sinistra.

[screenshot disponibile dopo login admin — /admin/menu]

2. Aggiungi o modifica - Per un nuovo prodotto: clicca **Nuovo prodotto** in alto a destra. - Per modificarne uno esistente: clicca sull'icona matita a destra del prodotto nella lista.

Si apre un pannello sovrapposto con il form.

3. Compila i campi - **Nome**: come appare sul sito (es. "Margherita") - **Prezzo (€)**: solo il numero, senza simbolo (es. 9.50) - **Categoria**: scegli da quelle esistenti (per crearne nuove, vedi sezione 6) - **Descrizione (italiano)**: ingredienti o breve descrizione - **Descrizione (inglese)**: opzionale — lascia vuoto per usare quella italiana anche per i clienti in lingua inglese - **Allergeni**: scrivi i nomi separati da virgola (es. glutine, lattosio) — vedi sezione 8 per i dettagli - **Tag**: etichette libere separate da virgola (es. vegetariano, piccante) - **Etichetta promo**: testo breve per evidenziare una promozione (es. Promo di stasera, -20% solo oggi) — lascia vuoto se non c'è promo. Vedi sezione 9.

4. Clicca "Salva"

Il prodotto appare immediatamente sul tuo sito clienti.

Suggerimento: per nascondere temporaneamente un prodotto senza eliminarlo (es. ingrediente finito), usa il toggle esaurito dalla lista — vedi sezione 10.

6. Come gestisco le categorie del menu?

Le categorie raggruppano i prodotti (es. Pizze classiche, Pizze speciali, Bevande, Dolci). I clienti le vedono organizzate sul sito. Puoi crearle, modificarle e riordinarle direttamente da Menu.

1. Vai su Menu Dal pannello admin, clicca **Menu** nel menu di sinistra.

Le categorie appaiono nel pannello di sinistra della pagina Menu.

2. Crea una nuova categoria Clicca sull'icona + in alto a sinistra del pannello categorie. Compila i campi: - **Nome (italiano)**: come appare ai clienti (es. "Pizze, Antipasti") - **Nome (inglese)**: opzionale — per clienti in lingua inglese - **Descrizione**: opzionale - **Postazione di preparazione**: dove viene preparata in cucina (es. Pizzeria, Bar, Cucina) — vedi Parte 6 per le postazioni - **Round di default**: a quale portata appartiene di default (es. 1. Antipasti, 2. Principale) — vedi Parte 6 per le portate

Clicca **Salva**.

3. Modifica una categoria Passa il cursore sopra la categoria. Clicca sull'icona matita che appare a destra.

4. Nascondi/mostra una categoria Passa il cursore sopra la categoria e clicca sull'icona occhio. - Occhio aperto: categoria visibile ai clienti - Occhio barrato: categoria nascosta (i prodotti non sono visibili sul sito, ma restano in archivio)

5. Riordina le categorie Passa il cursore sulla categoria e trascina l'icona a sei punti (in alto a sinistra della voce) per cambiare la posizione. L'ordine si salva automaticamente.

Suggerimento: metti le categorie piu' ordinate per prime (es. Pizze prima di Bevande). I clienti vedono lo stesso ordine sul sito.

7. Come carico una foto del prodotto?

Le foto rendono il menu piu' appetitoso e aumentano gli ordini. Anche una foto fatta col telefono va bene, basta che sia luminosa e a fuoco.

1. Vai su Menu Dal pannello admin, clicca **Menu** nel menu di sinistra.

2. Trova il prodotto Seleziona la categoria dal pannello di sinistra, poi individua il prodotto nella lista.

3. Clicca sul riquadro foto A sinistra di ogni prodotto c'e' un riquadro quadrato: - Se non c'e' ancora una foto, vedi un'icona immagine con la scritta "Foto". - Se c'e' gia' una foto, la vedi in anteprima.

Clicca sul riquadro. Si apre il selettore file del tuo computer o telefono.

4. Scegli l'immagine - Formati accettati: JPG, PNG - Dimensione consigliata: almeno 800x800 pixel, formato quadrato - La foto viene caricata automaticamente al cloud. Attendi il completamento (vedi l'animazione di caricamento).

La foto appare subito sul sito clienti.

5. Come rimuovere la foto A destra del prodotto, accanto alle icone azione, trovi una X. Cliccala per rimuovere la foto.

Suggerimento: scatta tu stesso una foto del piatto appena sfornato, con luce naturale o su un piano chiaro. E' la piu' efficace — meglio di qualsiasi foto di stock.

8. Come configuro allergeni e ingredienti?

Per legge devi indicare gli allergeni di ogni prodotto. Il sistema li legge e Peppe risponde correttamente ai clienti che chiedono "posso mangiarlo se sono celiaco?" o "c'e' lattosio?".

[screenshot disponibile dopo login admin — form prodotto, campo allergeni]

1. Vai su Menu e apri il form del prodotto Clicca sull'icona matita a destra del prodotto che vuoi modificare.

2. Trova il campo "Allergeni" Nel form, vicino ai campi Tag, c'e' il campo **Allergeni**.

3. Scrivi gli allergeni presenti Inserisci i nomi separati da virgola, in minuscolo. Esempi: - glutine, lattosio - glutine, uova, soia - frutta a guscio, arachidi

Allergeni standard (i 14 previsti dalla legge europea): glutine, lattosio, uova, frutta a guscio, arachidi, soia, pesce, crostacei, sedano, senape, sesamo, solfiti, lupini, molluschi.

4. Clicca "Salva"

Gli allergeni appaiono sul sito clienti sotto la descrizione del prodotto, e Peppe li usa nelle risposte automatiche.

5. Ingredienti di base (per personalizzazione pizza) Se vuoi che i clienti possano rimuovere o aggiungere ingredienti al prodotto (es. "senza mozzarella", "aggiungi olive"), usa la sezione **Ingredienti di base** nel form di modifica prodotto.

- Aggiungi ogni ingrediente col campo di testo e il tasto +
- Per ogni ingrediente scegli se e' **rimovibile** (il cliente lo puo' togliere) o **fisso** (non puo' essere rimosso)

Per i gruppi di ingredienti extra (es. "Aggiungi verdure", con piu' scelte), vai su **Ingredienti** nel menu di sinistra per creare i gruppi. Poi associali al prodotto dalla sezione "Extra disponibili" nel form di modifica.

Attenzione: se non inserisci un allergene presente nel prodotto, sei legalmente responsabile in caso di reazione del cliente. Verifica sempre con il tuo pizzaiolo prima di salvare.

9. Come marco un prodotto come bestseller o promo del giorno?

Bestseller e promo vengono evidenziati sul sito clienti, attirando attenzione e aumentando gli ordini. Peppe li cita proattivamente nelle conversazioni.

Bestseller — come attivarlo

1. Vai su Menu e trova il prodotto

2. Clicca sull'icona stella A destra di ogni prodotto nella lista c'è un'icona a stella. - Stella piena (gialla): prodotto marcato come bestseller - Stella vuota: prodotto normale

Clicca per attivare o disattivare. Il cambio è immediato, non serve premere "Salva".

Il prodotto compare con un badge "Bestseller" sul sito clienti.

Promo del giorno — come attivarla

1. Vai su Menu, clicca sull'icona matita del prodotto

2. Trova il campo "Etichetta promo" Scrivi un testo breve (max 80 caratteri): - es. Promo di stasera - es. -20% solo oggi - es. Consigliato dallo chef

3. Clicca "Salva"

Il prodotto compare con un badge rosso con il testo che hai scritto. Peppe lo citerà proattivamente nelle chat con i clienti.

Per togliere la promo: apri il form, cancella il campo "Etichetta promo" e salva.

Suggerimento: non marcare troppi prodotti come bestseller — massimo 3-5 contemporaneamente. Se tutto è "best", niente lo è.

10. Come metto un prodotto in "esaurito"?

Ti serve quando hai finito un ingrediente (es. mozzarella di bufala) e vuoi togliere temporaneamente dal menu i prodotti che la usano, senza eliminarli definitivamente.

1. Vai su Menu e trova il prodotto

2. Clicca sull'icona toggle a destra del prodotto L'icona è un interruttore: - Toggle verde (attivo): prodotto disponibile, visibile sul sito - Toggle rosso (disattivo): prodotto esaurito, scompare dal sito

Clicca per cambiare stato. Il cambio è immediato.

Il prodotto scompare dal sito clienti. Il badge "**Esaurito**" appare nella lista admin per ricordarti che è nascosto.

Quando l'ingrediente torna, clicca di nuovo l'icona per renderlo disponibile.

Suggerimento: non eliminare il prodotto. Cancellando perdi tutti i dati storici (quante volte è stato ordinato, incasso generato). Il toggle esaurito è sempre la scelta giusta per assenze temporanee.

11. Come gestisco prodotti stagionali?

Ti serve quando hai pizze estive, panettone a Natale, piatti speciali per le feste — qualcosa che esce e rientra dal menu ogni anno.

1. Crea il prodotto la prima volta (vedi sezione 5) Assegnagli una categoria apposita (es. "Stagionali") per trovarlo facilmente in futuro.

2. A fine stagione, mettilo in esaurito Usa il toggle esaurito (vedi sezione 10). Non eliminare il prodotto.

3. Quando torna la stagione, riattivalo Clicca di nuovo il toggle per renderlo disponibile. Aggiorna il prezzo se necessario (icona matita → modifica → Salva).

Suggerimento: crea una categoria “Stagionali” o “Speciali” per raggruppare questi prodotti. Così li trovi subito quando torna il momento di riattivarli.

Parte 3 — Ordini

Questa sezione copre tutto il ciclo di vita di un ordine: come vederlo arrivare, come gestirlo passo dopo passo fino alla consegna, come comunicare con il cliente e come gestire rimborsi e cancellazioni.

12. Come vedo gli ordini in arrivo?

Ti serve ogni volta che apri il turno o vuoi sapere quanti ordini sono in coda.

1. Vai su “Ordini” nel menu di sinistra La pagina `/admin/orders` mostra tutti gli ordini del ristorante in ordine cronologico inverso (il più recente in cima).

2. Usa i filtri di stato per restringere la vista In cima alla lista trovi i chip di filtro: - **Tutti** — tutti gli ordini - **In attesa** — ordini ricevuti, da confermare - **Confermati** — confermati, in attesa di preparazione - **In preparazione** — in cucina - **Pronti** — pronti per ritiro o consegna - **In consegna** — rider partito (solo delivery) - **Consegnati** — completati - **Annullati** — cancellati

I chip con 0 ordini non vengono mostrati per non ingombrare la vista.

3. Usa la barra di ricerca per trovare un ordine specifico Cerca per gli ultimi 6 caratteri del codice ordine (es. A3F2B1), per numero tavolo (es. 5) o per indirizzo di consegna.

4. Leggi le informazioni su ogni card Ogni card mostra: - Codice ordine (es. #A3F2B1) - Stato corrente con badge colorato - Numero tavolo (se dine-in) o indirizzo (se delivery) - Stato pagamento: card pagata, cash, POS, da incassare - Totale ordine - Orario di ricezione - Canale (chat, kiosk, waiter, delivery) - Orario programmato con indicatore blu (se ordine schedulato)

[screenshot 06-orders-list disponibile dopo login admin]

Suggerimento: tieni la pagina Ordini sempre aperta su un monitor dedicato durante il turno. La lista si aggiorna in tempo reale senza ricaricare la pagina (vedi sezione 13).

13. Come la cucina sa che e' arrivato un nuovo ordine?

Fondamentale per non perdere ordini durante i momenti di punta.

Il sistema usa **due canali paralleli** per segnalare i nuovi ordini:

Canale 1 — KDS (Kitchen Display System) Il monitor KDS (`/admin/kds`) riceve ogni nuovo ordine via Pusher in tempo reale. Non serve ricaricare la pagina. L'ordine appare automaticamente sullo schermo in cucina non appena il cliente completa il checkout.

Per attivare il KDS: lascia il browser aperto su `/admin/kds` su un tablet o monitor in cucina. Non e' necessario nessun hardware aggiuntivo.

Canale 2 — Pannello Ordini admin La pagina `/admin/orders` riceve anch'essa gli aggiornamenti via Pusher. L'indicatore verde “Live — aggiornamento in tempo reale” in alto a sinistra conferma che la connessione e' attiva.

Se l'indicatore e' grigio ("Connessione..."), la connessione Pusher non e' ancora stabilita: attendi qualche secondo o ricarica la pagina.

Attenzione: le notifiche funzionano solo se il browser e' aperto sulla pagina. Non esistono notifiche push per l'admin — devi tenere la pagina aperta durante il servizio.

14. Come cambio lo stato di un ordine?

Ogni cambio di stato tiene aggiornati KDS, cliente (se registrato) e dashboard.

Il flusso standard di un ordine e':

In attesa → Confermato → In preparazione → Pronto → Consegnato

(Per delivery: Pronto → In consegna → Consegnato)

1. Trova l'ordine nella lista Usa i filtri per isolare gli ordini "In attesa" da gestire.

2. Usa i bottoni di azione sulla card

Stato corrente	Bottone disponibile	Stato successivo
In attesa	Conferma	Confermato
In attesa	Annulla	Annullato
Confermato	In preparazione	In preparazione
In preparazione	Pronto	Pronto
Pronto / In consegna	Ritardo	(notifica cliente, no cambio stato)

Attenzione: il bottone "Conferma" e' disabilitato per ordini pagati con carta non ancora confermati da Stripe. Attendi che il pagamento sia processato prima di confermare.

3. Il cambio di stato e' immediato Non serve ricaricare la pagina. Il KDS, la dashboard e la pagina ordini del cliente si aggiornano in tempo reale via Pusher.

Pagamenti offline (cash o POS) Se l'ordine mostra il badge "Da incassare al banco", compaiono due bottoni aggiuntivi: - **Pagato cash** — registra pagamento contanti - **Pagato POS** — registra pagamento con terminale POS

Clicca il bottone corretto dopo aver incassato fisicamente il pagamento.

15. Posso modificare un ordine dopo la conferma?

Il cliente ti chiama: "Ho dimenticato di aggiungere una coca" — ecco come gestirlo.

Non esiste una funzione di modifica ordine nella UI attuale.

L'interfaccia consente solo di: - cambiare lo stato dell'ordine - segnalare ritardi - annullare o eliminare l'ordine

Workaround per aggiungere o modificare prodotti post-conferma:

Se la cucina non ha ancora iniziato la preparazione:

1. Annulla l'ordine corrente (vedi sezione 19) Clicca "Annulla" sull'ordine. Se e' stato pagato online, dovrai eseguire anche il rimborso (sezione 20).

2. Contatta il cliente Chiama il cliente al telefono (trovi il numero su /admin/customers cercando il suo account).

3. L'ordine modificato deve essere rifatto dal cliente Il cliente puo' riaprire Pepe e rifare l'ordine con le modifiche corrette. In alternativa, un operatore con accesso staff puo' usare la modalita' waiter per creare un nuovo ordine al posto del cliente.

Se la cucina ha già iniziato la preparazione, valuta se è più pratico aggiungere il prodotto mancante come extra fuori sistema e farlo pagare separatamente alla cassa.

Nota: la funzione di modifica ordine post-conferma è registrata nel Gap Backlog (GAP-06) come miglioramento pianificato.

16. Quali notifiche automatiche riceve il cliente?

Sapere quando il sistema avvisa il cliente ti aiuta a evitare comunicazioni duplicate.

Le notifiche vengono inviate solo ai clienti **registrati** (con account). Gli ordini fatti come ospite (senza login) non ricevono notifiche automatiche.

Stato ordine	Canali notifica	Contenuto
Confermato	Email + SMS + Push	Riepilogo ordine, totale, indirizzo consegna, punti guadagnati
In preparazione	(nessuna)	—
Pronto	Email + SMS + Push	“Il tuo ordine è pronto!” con istruzioni ritiro/consegna
In consegna	Email + SMS + Push	“Il rider è partito con il tuo ordine” + indirizzo
Consegnato	Email + Push	Ringraziamento + saldo punti fedeltà aggiornato
Ordine spostato (programmato)	Email + Push	Nuovo orario + link annullamento
Ritardo segnalato	Email + Push	“Arriverà con X minuti di ritardo”

Nota: l'SMS “In consegna” viene inviato solo se il cliente ha un numero di telefono registrato. La push notification richiede che il cliente abbia installato la PWA o abbia accettato le notifiche browser.

Nota: se una notifica fallisce (email non configurata, SMS non abilitato), il sistema registra l'errore nel log ma non blocca l'aggiornamento dello stato dell'ordine.

17. Come contatto il cliente di un ordine?

Il cliente non risponde al campanello, o vuoi avvisarlo di un problema con il suo ordine.

Dalla pagina Ordini non è possibile vedere direttamente i contatti del cliente. Le informazioni di contatto sono sul profilo cliente.

1. Nota il codice ordine (es. #A3F2B1)

2. Vai su “Clienti” nel menu di sinistra → /admin/customers

3. Cerca il cliente per nome o email Oppure cerca per gli ordini recenti se conosci il nome.

4. Apri il profilo cliente Clicca sulla riga del cliente per vedere il dettaglio. Trovi: - **Email** — con link `mailto:` per aprire il client email - **Telefono** — con link `tel:` per chiamare direttamente dal browser o smartphone

Suggerimento: tieni aperta in un'altra tab la pagina Clienti durante il servizio delivery. Se un rider non riesce a trovare l'indirizzo, puoi chiamare subito il cliente.

18. Come stampo uno scontrino o una ricevuta per il cliente?

Il cliente chiede una ricevuta prima di andare via, oppure vuoi capire cosa esce da solo dalla stampante.

Il sistema stampa **da solo** sulla stampante termica in cucina: nel funzionamento normale non devi fare niente. Come funziona, dove si configura e cosa fare quando non stampa: **Parte 6B**.

Cosa esce in automatico

Documento	Quando esce
Comanda cucina	Appena l'ordine è confermato
Scontrino asporto	Insieme alla comanda, per gli ordini da ritirare
Scontrino consegna	Quando l'ordine passa a "Pronto" (con il QR per il rider)

Lo scontrino consegna porta il **QR** con cui il rider si prende la consegna da solo: vedi sezione 35b.

Se il cliente vuole qualcosa in mano e la stampante non c'è

Mostragli l'**email di conferma** che ha ricevuto al momento dell'ordine: contiene riepilogo e totale. In alternativa stampa la pagina dell'ordine dal browser con **Ctrl+P** (Cmd+P su Mac) — non è un layout da scontrino, ma si legge.

Attenzione: questo non è uno scontrino fiscale. Comanda e scontrino di Peppe sono documenti di servizio, per te e per il cliente. Non sostituiscono il registratore di cassa fiscale (RT). Per gli obblighi fiscali continua a usare il tuo registratore e parla con il commercialista. Vedi anche la sezione 67.

19. Come annullo un ordine?

Il cliente cambia idea, la pizzeria è piena, un ingrediente è esaurito — gli scenari sono tanti.

Metodo 1 — Usa il bottone “Annulla” (solo ordini in attesa)

1. Trova l'ordine con stato “In attesa” Gli ordini in attesa mostrano i bottoni “Conferma” e “Annulla”.

2. Clicca “Annulla” Lo stato cambia immediatamente in “Annullato”. Il cliente registrato riceve una notifica push se ha la PWA installata.

Attenzione: il bottone “Annulla” è disponibile solo per ordini in stato “In attesa”. Per ordini già confermati o in preparazione, usa il bottone “Elimina” (icona cestino).

Metodo 2 — Elimina l'ordine (qualsiasi stato)

1. Clicca l'icona cestino in basso a destra sulla card ordine

2. Conferma nella finestra di dialogo L'eliminazione è definitiva e irreversibile. Il sistema storna automaticamente: - i punti fedeltà guadagnati con quell'ordine - il contatore ordini del cliente - il totale speso - il conteggio pizze (usato per la tessera digitale)

3. L'ordine scompare dalla lista

Attenzione: se l'ordine è stato pagato con carta (Stripe), elimina l'ordine DOPO aver eseguito il rimborso (sezione 20). L'eliminazione non rimborsa automaticamente il pagamento Stripe.

20. Come rimborso un ordine pagato con carta?

Il cliente chiede indietro i soldi per un ordine online.

Il rimborso Stripe e' disponibile solo per ordini: - pagati con carta (online via Stripe) - con stato pagamento "Pagato" (non gia' rimborsati)

1. **Trova l'ordine nella lista** Gli ordini pagati con carta mostrano il badge verde "Pagato €X.XX".
2. **Clicca "Rimborsa"** Il bottone compare solo se l'ordine ha un pagamento Stripe associato.
3. **Conferma nella finestra di dialogo** L'operazione e' irreversibile. Il sistema esegue il rimborso completo tramite Stripe API.
4. **Il badge cambia in "Rimborsato"** Il cambio di stato arriva in tempo reale via Pusher. Stripe invia autonomamente una notifica email al cliente per confermare il rimborso.

Tempi di accredito: Stripe rimborsa entro 5-10 giorni lavorativi sulla carta del cliente, a seconda della banca.

Attenzione: il rimborso tramite Stripe e' sempre **totale** (intero importo pagato). Non e' possibile eseguire rimborsi parziali dall'interfaccia admin attuale. Per rimborsi parziali, usa direttamente il pannello Stripe del tuo account.

Nota: rimborsi parziali sono registrati nel Gap Backlog (GAP-08) come miglioramento pianificato.

21. Come gestisco gli ordini programmati?

Il cliente ordina ora per le 20:30 di stasera — come faccio a non perderlo?

Gli ordini programmati (Phase 19b) sono ordini con un orario di consegna o ritiro futuro scelto dal cliente al momento del checkout.

Come riconoscerli nella lista

Ogni ordine programmato mostra un indicatore blu con l'orario programmato accanto all'orario di ricezione (es. "10:15 · chat · card · 20:30").

Filtrare gli ordini programmati

Non esiste un filtro dedicato "Programmati" nella barra filtri. Per trovarli: - usa il filtro "In attesa" o "Confermati" — gli ordini programmati si trovano solitamente in questi stati fino all'orario di consegna - cerca per orario nella barra di ricerca non e' supportata — devi scorrere visivamente

Nota: manca un filtro dedicato per gli ordini programmati. E' registrato nel Gap Backlog (GAP-09).

Spostare l'orario di un ordine programmato

Se hai un imprevisto e l'ordine non puo' essere pronto all'orario concordato:

1. **Trova l'ordine programmato** (stato "In attesa" o "Confermato")
2. **Clicca "Sposta orario"** Il bottone con l'icona orologio appare solo per ordini programmati.
3. **Seleziona il nuovo orario** nel campo data/ora
4. **Clicca "Conferma"** Il sistema: - aggiorna l'orario sul DB (salvando l'orario originale in `originalScheduledFor` per tracciabilita') - invia una push notification al cliente con il nuovo orario - invia un'email al cliente (se ha email registrata) con link per annullare l'ordine se il nuovo orario non va bene
5. **L'ordine aggiorna la card in tempo reale**

Segnalare un ritardo su ordine gia' pronto

Se l'ordine e' gia' in stato "Pronto" o "In consegna" e ci sara' un ritardo:

1. **Clicca "Ritardo"** sul bottone arancione
2. **Scegli i minuti di ritardo** (10, 15, 20 o 30 minuti)
3. **Clicca "Invia notifica"** Il cliente riceve una push notification e un'email con il ritardo stimato.

[screenshot 09-scheduled-orders disponibile dopo login admin]

PARTE 4 — Tavoli (dine-in)

22. Come vedo le sessioni tavolo aperte?

Ti serve quando vuoi sapere quali tavoli stanno mangiando in questo momento, da quanto tempo sono seduti, quanto hanno già ordinato e chi deve ancora pagare.

Quando un cliente scansiona il QR code di un tavolo (vedi sezione 24) si apre una **sessione tavolo**: una specie di “conto aperto” che raccoglie tutti gli ordini di chi è seduto a quel tavolo finché non si paga e si chiude.

1. Apri “Tavoli aperti” Dal menu di sinistra clicca **Tavoli aperti** (icona poltroncina). L'URL diretto è `/admin/sessions`.

2. Leggi la lista delle sessioni attive

Per ogni tavolo aperto vedi una card con:

- **Numero tavolo** (es. “Tavolo 5”)
- **Partecipanti**: quante persone si sono unite alla sessione
- **Ordini**: quanti ordini sono stati mandati in cucina da questo tavolo
- **Totale corrente** in euro (somma di tutti gli ordini già inviati, coperto incluso)
- **Badge arancione “Conto richiesto offline”** quando il cliente ha toccato dall'app “paga in cassa” o “paga al cameriere” — il bordo della card lampeggia in arancione per attirarti l'attenzione

3. Aggiornamento in tempo reale

La lista si aggiorna automaticamente ogni 10 secondi e in tempo reale via Pusher quando arriva un nuovo ordine o una richiesta pagamento.

[screenshot 12-sessions-list disponibile dopo login admin]

Suggerimento: se hai un tavolo che continua ad aggiungere ordini (es. ordinano una bottiglia di vino dopo la pizza), tutti gli ordini aggiuntivi appaiono come **supplemento** sul KDS della cucina (vedi sezione 28).

23. Come aggiungo o rimuovo tavoli fisici?

Ti serve quando apri la pizzeria, quando aggiungi tavoli (espansione sala, dehors estivo) o quando ne togli (rimodulazione spazio).

1. Apri “Tavoli QR” Dal menu di sinistra clicca **Tavoli QR** (icona QR code). L'URL diretto è `/admin/tavoli`.

2. Imposta il numero di tavoli

Nella card **Configurazione** trovi un campo **Numero di tavoli** (es. 10). Questo numero rappresenta i tavoli fisici della tua sala.

- Aumentalo (es. da 10 a 12) per aggiungere tavoli nuovi.
- Diminuiscilo (es. da 10 a 8) per togliere tavoli che non usi più.

3. Clicca “Salva”

Il sistema accetta solo numeri da 1 al numero che hai impostato: qualsiasi tentativo di aprire un tavolo con numero superiore (es. qualcuno scrive `?tavolo=99` nell'URL) viene **rifiutato**. Così nessuno può inventarsi tavoli fasulli.

4. Stampa i nuovi QR code

Quando aggiungi tavoli devi stampare i QR code dei nuovi numeri (vedi sezione 24). Quando ne togli, butta i QR vecchi: non servono più.

Attenzione: non c'è un'anagrafica avanzata dei tavoli (nome tavolo, posti, posizione in sala). Il sistema usa solo numeri progressivi da 1 al massimo che hai impostato. Se hai bisogno di nominare i tavoli (“Vetrina”, “Dehors 1”) dovrai farlo a parte sul tuo piano sala cartaceo.

24. Come genero, stampo o rigenero i QR code dei tavoli?

Ti serve la prima volta che apri la pizzeria, quando aggiungi tavoli nuovi, oppure quando il dominio del sistema cambia (es. cambi indirizzo del sito).

I QR code dei tavoli sono il modo con cui i clienti aprono la sessione: scansiano con il telefono, atterrano sulla pagina del tavolo e iniziano a ordinare con Brigata (il maitre AI).

1. Apri “Tavoli QR” URL diretto: `/admin/tavoli`. Vedi una griglia con un riquadro per ogni tavolo, con il QR code già generato.

[screenshot 10-qr-tavoli disponibile dopo login admin]

2. Stampa tutti i QR code

Clicca **Stampa tutti** in alto a destra. Si apre la finestra di stampa del browser: scegli stampante e formato. Il sistema nasconde automaticamente l'interfaccia admin in stampa e mostra solo la griglia dei QR pronta da ritagliare e applicare al tavolo.

Suggerimento: stampa su carta spessa o plastifica i QR. Devono resistere all'usura quotidiana di mani sporche, salviette, vino.

3. Copia l'URL di un singolo tavolo

Sotto ogni QR vedi l'URL completo. Clicca l'icona **Copia** accanto al numero del tavolo per copiarlo negli appunti — utile se vuoi mandarlo via WhatsApp a un cliente o testarlo dal tuo telefono.

4. Attiva la sicurezza QR (opzionale)

In **Configurazione** c'è un toggle “**Richiedi scansione QR**”. Quando lo attivi, il sistema rifiuta i link `?tavolo=5` che non contengono il **token firmato** generato dal QR fisico. In pratica: chi non ha scansionato il QR stampato non può aprire il tavolo nemmeno scrivendo l'URL a mano.

Importante: se attivi questa sicurezza **devi ristampare tutti i QR**. I QR stampati prima dell'attivazione potrebbero non avere il token e smetterebbero di funzionare.

5. Rigenera i QR se cambia il dominio

Se cambi indirizzo del sito (es. da `tuapizzeria.com` a `ordina.tuapizzeria.it`) i vecchi QR puntano ancora al vecchio dominio. Devi:

- aprire `/admin/tavoli` sul nuovo dominio
- stampare di nuovo tutti i QR (gli URL si aggiornano in automatico)
- buttare quelli vecchi

Nota tecnica: il token di sicurezza dei QR è firmato con la chiave segreta del sistema (`NEXTAUTH_SECRET`). Se il referente tecnico la cambia (rotazione di emergenza), tutti i QR esistenti diventano invalidi e devi ristamparli.

25. Come funziona la modalita' cameriere?

Ti serve quando vuoi che un cameriere prenda gli ordini al tavolo con un tablet, senza far scansionare il QR ai clienti.

La modalita' cameriere permette al tuo staff di aprire una sessione tavolo direttamente dal tablet con un click, saltando la scansione QR. Il cameriere usa l'interfaccia di Brigata in modalita' "staff" e prende gli ordini al posto dei clienti.

1. Login admin sul tablet

Il cameriere accede a `/admin/login` con un account dedicato. Per crearlo, vai su **Team** (vedi Parte 10) e aggiungi un utente con ruolo **staff**.

Suggerimento: crea un account staff per ogni cameriere (es. `marco@tuapizzeria.it`, `anna@tuapizzeria.it`) cosi' tracci chi ha aperto quale tavolo.

2. Apri il tavolo dal tablet

Una volta dentro l'admin, vai a `/staff/tavolo/N` dove `N` e' il numero del tavolo. Esempio: `/staff/tavolo/3` apre la sessione del tavolo 3.

Cosa succede: - se il tavolo non ha ancora una sessione aperta, il sistema ne crea una e ti segna come **partecipante staff** - se la sessione esiste gia' (perche' un cliente ha gia' scansionato), ti aggiunge come partecipante staff - ti reindirizza alla pagina ordini del tavolo dove puoi ordinare per conto del cliente

[screenshot 11-staff-tavolo disponibile dopo login admin]

3. Prendi l'ordine al tavolo

Da qui usi Brigata come farebbe un cliente: scrivi cosa vuole il tavolo, mandi l'ordine in cucina, aggiungi piatti dopo. Il sistema sa che sei staff e applica le regole della tua pizzeria (es. niente upselling aggressivo, niente coupon di benvenuto).

Workflow tablet pratico: tieni il tablet in tasca o sul carrello. Per ogni nuovo tavolo apri `/staff/tavolo/<numero>`, prendi l'ordine, e quando hai finito torna alla home `/admin/sessions` per vedere l'elenco aperti.

Nota tecnica: in alcune configurazioni l'apertura di `/staff/tavolo/N` puo' fallire al primo tentativo per un problema di gestione cookie. Se vedi un errore, ricarica la pagina: la sessione viene aperta correttamente al secondo tentativo. E' un bug registrato nel Gap Backlog (GAP-10).

26. Come confermo un pagamento al banco o al cameriere?

Ti serve quando il cliente al tavolo chiede di pagare in cassa o di farsi portare il POS al tavolo, invece di pagare online con la carta dall'app.

Il sistema supporta due modi per pagare un tavolo:

- **Online** (carta via Stripe) — il cliente paga dal proprio telefono dentro l'app
- **Offline** (cassa o POS al tavolo) — lo staff conferma manualmente l'incasso da admin

1. Abilita o disabilita il pagamento offline (impostazione iniziale)

Vai su **Pagamenti** (`/admin/settings/payments`) e usa il toggle **Tavolo (consumo in sala) — Accetta pagamento offline**:

- **ON (default):** il cliente nell'app vede sia "paga ora con carta" sia "paga in cassa / al cameriere"
- **OFF:** il cliente DEVE pagare online, non c'e' opzione cassa

Lo stesso toggle esiste per delivery (pagamento al rider) e asporto (pagamento al ritiro). Vedi anche Parte 9 — Pagamenti.

2. Il cliente chiede di pagare in cassa

Quando il cliente nell'app tocca **“Paga in cassa”**, succede: - il sistema registra una richiesta di pagamento offline - la card del tavolo in `/admin/sessions` diventa **arancione lampeggiante** con badge **“Conto richiesto offline”** - arriva una notifica real-time in dashboard

3. Riscuoti e conferma il metodo

Vai sulla card del tavolo in `/admin/sessions`. Vedi due bottoni:

- **Pagato cash** — clicca quando il cliente ti ha pagato in contanti alla cassa
- **Pagato POS** — clicca quando il cliente ha pagato con il POS al tavolo o in cassa

4. Conferma

Si apre un popup di conferma. Clicca **OK**. Il sistema: - chiude la sessione tavolo come **“pagata”** - registra il metodo di pagamento (cash o POS) - libera il tavolo per il prossimo cliente

Suggerimento: se hai piu' tavoli in attesa di pagamento offline contemporaneamente, le card lampeggianti ti aiutano a non dimenticarne uno. Tienile sotto controllo durante il servizio.

Nota: il pagamento POS qui e' **manuale** — registri solo che il cliente ha pagato con POS, ma il POS fisico non e' integrato nel sistema. L'incasso lo fai con il tuo terminale di pagamento separato. Integrazione POS hardware e' una funzione futura.

27. Come forzo la chiusura di una sessione tavolo?

Ti serve quando un tavolo se ne va senza chiudere il conto, oppure quando una sessione e' rimasta aperta per errore (es. cliente ha scansionato il QR ma non ha mai ordinato).

1. Trova la sessione in “Tavoli aperti”

Vai su `/admin/sessions` e individua la card del tavolo da chiudere.

2. Clicca “Forza chiusura”

E' il bottone grigio piu' a destra nella card. Conferma nel popup.

Cosa succede: - la sessione viene chiusa con stato **“abbandonata”** - il tavolo torna libero per il cliente successivo - il totale non viene incassato (la sessione viene chiusa senza registrare pagamento)

Attenzione: “Forza chiusura” cancella di fatto il conto. Usalo SOLO se sei sicuro che il cliente non paghera' (tavolo andato via senza pagare) oppure se la sessione e' un errore. Per le sessioni da incassare usa sempre i bottoni **Pagato cash / Pagato POS** (sezione 26).

Chiusura automatica per timeout

Il sistema chiude da solo le sessioni inattive da troppo tempo. La soglia e' configurabile (default: **6 ore** dall'ultima attivita'). Un cron job (`/api/cron/sessions/cleanup`) gira periodicamente e chiude le sessioni: - aperte da piu' di 6 ore - senza ordini in corso (gli ordini “in preparazione” o “consegna” vengono saltati per sicurezza)

Le sessioni chiuse per timeout vengono marcate come **“abbandonate”** e non generano incasso. Se serve cambiare la soglia delle 6 ore, contatta il referente tecnico (campo `sessionTimeoutHours` nel DB).

PARTE 5 — KDS (Kitchen Display System)

28. Cosa vede la cucina sul monitor?

Ti serve quando vuoi capire come la tua brigata di cucina riceve e gestisce gli ordini in tempo reale.

Il **KDS** (Kitchen Display System, il monitor della cucina) e' lo schermo che la cucina guarda durante il servizio. Mostra tutti gli ordini attivi in tempo reale, organizzati per stato di preparazione.

1. Apri il KDS

URL: `/admin/kds`. Aprilo sul monitor della cucina (un tablet, un TV touch, un PC con schermo grande).

[screenshot 13-kds-unified disponibile dopo login admin]

2. Cosa vedi nella barra in alto

- **Indicatore Live (verde) o Offline (giallo)** — il KDS riceve i nuovi ordini in tempo reale via Pusher; se va offline passa al refresh automatico ogni 15 secondi
- **Conteggio ordini attivi** (es. "4 ordini attivi")
- **Bottone audio** (altoparlante): accende o spegne il suono di nuovo ordine. Parte acceso e ogni monitor si ricorda la tua scelta
- **Bottone schermo intero** per modalita' vetrina

3. Le card degli ordini

Ogni ordine appare come una card colorata:

- **Bordo arancione + intestazione "Da iniziare"** — ordine appena arrivato, da prendere in carico
- **Bordo blu + intestazione "In preparazione"** — gia' iniziato
- **Bordo verde + "Pronti — Da consegnare"** — solo per delivery, in attesa del rider

Ogni card mostra: - **Codice ordine** (ultime 6 cifre, es. #A3F92B) - **Numero tavolo** (badge "T.5" se e' un dine-in) - **Badge "SUPPLEMENTO"** giallo quando il tavolo aggiunge ordini dopo il primo (es. ordinano un altro vino) - **Icona scooter** per delivery - **Timer con orario programmato e countdown** ("ore · tra X min") per ordini programmati - **Tempo trascorso** (es. "8 min" da quando e' arrivato). Sugli ordini programmati al suo posto c'e' la scritta **programmato**: questi ordini stanno sempre in cima, in ordine di orario - **Lista piatti** con quantita' in grande, eventuali extra, ingredienti rimossi (in **rosso**, "Senza: ...") e note (in **arancione**, prefissate da un'icona di alert) - **Bottone azione** per cambiare stato: arancione **Inizia** quando prendi in carico l'ordine (la card diventa blu), poi verde **Pronto** ☐ quando il piatto e' fatto - ☐ **Ristampa comanda**, piccolo, sotto il bottone: rifa' uscire la comanda di carta (vedi 32e) - In alto nella card, se usi postazioni e portate: il **pallino colorato con il nome della postazione** e il **nome della portata** (es. "Principale"). La prima portata non ha etichetta

4. Filtri postazione e vista

Se hai creato almeno una **postazione** (vedi Parte 6), sul monitor unico `/admin/kds` in alto trovi:

- **Filtro postazione** (es. "Tutte le postazioni" / "Pizzeria" / "Bar" / "Solo asporto / delivery"). Per tornare a vedere tutto clicca **Rimuovi filtro**
- **Toggle vista**:
 - **Per ordine** (default) — un ordine = una card

- **Per tavolo** — una card per ogni tavolo aperto (“Tavolo 5”), con le portate in fila e i piatti di ognuna. Qui vedi anche le portate ancora in attesa e puoi **mandarle ora**. In questa vista il filtro postazione non conta: vedi sempre tutti i tavoli

Nota: filtro e toggle ci sono solo su `/admin/kds`. Sui monitor dedicati a una postazione o all'asporto (vedi 29 e 29b) non compaiono: quei monitor mostrano sempre e solo il loro pezzo.

5. Pulsante “Manda ora” sui round in holding

Se usi le portate (Parte 6, con postazioni e portate attivate), i piatti delle portate successive (es. “Principale”) restano **in attesa** e non compaiono sulle card finché qualcuno non li manda. Nella vista “Per tavolo” trovi un bottone **Manda ora** sulla portata in attesa: lo clicchi e la cucina la riceve subito. Lo stesso bottone c'è anche sulla pagina del tavolo, sul telefono del cameriere o del cliente.

6. Serve un touch screen? Che hardware uso?

No, non è obbligatorio. Il KDS è una pagina web: i bottoni “Inizia” e “Pronto” si cliccano con dito, mouse o trackpad. Funziona anche su un PC con monitor normale e un mouse.

Pero' in cucina il touch è molto più comodo: il pizzaiolo ha spesso le mani infarinate o bagnate e tocca lo schermo al volo, mentre un mouse sul bancone si sporca ed è scomodo.

Opzioni hardware, dalla più economica:

- **Tablet Android 10”+ appeso al muro** (in custodia) — la scelta tipica delle pizzerie. Apri il browser sulla pagina KDS a schermo intero e il gioco è fatto.
- **Monitor touch + mini-PC / Raspberry Pi** in modalità kiosk — più fisso e robusto, costa un po' di più.
- **Monitor normale + mouse** (anche un PC che hai già) — funziona identico, solo meno comodo con le mani sporche: clicchi invece di toccare.

Accorgimenti pratici: tieni lo schermo intero (icona schermo intero in alto) e disattiva lo standby/blocco schermo del dispositivo così resta sempre acceso; mettilo lontano da calore e schizzi del forno (o in una custodia); tieni l'audio attivo per sentire i nuovi ordini anche senza guardare il monitor.

Suggerimento: lascia il KDS sempre acceso a schermo intero durante il servizio, con audio attivo. Il suono di campanella avvisa la brigata quando arriva un nuovo ordine anche se non sta guardando il monitor.

29. Layout unified vs split: quale scelgo?

Ti serve quando configuri il KDS la prima volta o quando aggiungi postazioni dedicate (es. “Bar”, “Pizzeria”, “Friggitoria”) e vuoi che ognuna abbia il proprio monitor.

Il sistema supporta due layout per il KDS:

- **Unified** (un monitor unico) — tutti gli ordini di tutte le postazioni su un solo schermo
- **Split** (un monitor per postazione) — ogni postazione ha la sua pagina KDS dedicata, e l'asporto / delivery una pagina a parte

1. Apri “Layout KDS”

URL: `/admin/settings/kds`. Vedi due opzioni a radio button.

2. Scegli Unified se...

- hai una pizzeria piccola con un solo monitor in cucina
- non hai configurato postazioni separate
- preferisci che pizzaiolo e cuoco vedano tutto sullo stesso schermo

URL del monitor cucina: `/admin/kds`.

3. Scegli Split se...

- hai postazioni dedicate (es. Pizzeria, Bar, Friggitoria) ognuna con il proprio addetto
- vuoi che ogni postazione veda **solo** i piatti che la riguardano (es. il barista non vede le pizze, il pizzaiolo non vede i cocktail)
- hai un monitor separato per asporto e delivery

URL dei monitor in modalita' split:

- **Una postazione specifica:** /admin/kds/<codice-postazione>. Il codice della postazione oggi non compare nel pannello: **chiedilo al supporto**, che ti manda il link pronto per ogni monitor
- **Asporto e delivery:** /admin/kds/asporto — apri questo URL sul monitor dedicato a chi prepara asporto e delivery (vedi 29b)

4. Clicca “Salva”

Accanto al bottone compare **Salvato**. Attenzione: la scelta serve a ricordare come hai organizzato la cucina, ma **non cambia da sola i monitor**. Ogni monitor mostra quello che dice il suo indirizzo: /admin/kds mostra sempre tutto, /admin/kds/<codice-postazione> sempre una sola postazione, /admin/kds/asporto sempre l'asporto. Per passare da unified a split devi aprire gli indirizzi giusti su ogni monitor.

Suggerimento pratico: parti con **Unified** quando apri. Se dopo qualche settimana noti che la cucina si confonde con troppi ordini in mischio, passa a **Split** e dedica un monitor per postazione. Non c'e' fretta: puoi cambiare quando vuoi, basta cambiare l'indirizzo aperto sui monitor.

Attenzione — cosa vede davvero ogni monitor in split: - Il monitor di una postazione vede **solo i piatti dei tavoli** delle categorie collegate a lei (Parte 6.32), e solo se postazioni e portate sono attivate (vedi il box a inizio Parte 6). Se non lo sono, il monitor resta vuoto. - **Asporto, consegne, kiosk e ordini in chat non vanno mai sui monitor postazione:** finiscono tutti su /admin/kds/asporto. Le pizze da asporto quindi non compaiono sul monitor “Pizzeria”: chi fa le pizze deve vedere anche il monitor asporto. - Un piatto **del tavolo** di una categoria senza postazione non compare ne' sui monitor postazione ne' sull'asporto: lo vedi solo su /admin/kds. Per non perdere niente, tieni sempre acceso anche un monitor su /admin/kds (es. al pass).

29b. Il monitor asporto e consegne

Ti serve quando vuoi un monitor solo per chi prepara e consegna gli ordini da portare via, separato dai tavoli.

Il monitor asporto mostra **solo** gli ordini che escono dal locale: asporto, consegne a domicilio, ordini dal kiosk e dalla chat. Gli ordini dei tavoli qui non compaiono mai.

1. Aprilo

URL: /admin/kds/asporto. Aprilo sul tablet o sul monitor vicino al banco del ritiro o all'uscita dei rider.

2. Cosa vedi

Le stesse card del monitor cucina (vedi 28), divise in:

- **Da iniziare** — arancione, bottone **Inizia**
- **In preparazione** — blu, bottone **Pronto** ☐
- **Pronti — Da consegnare** — verde, solo per le consegne: restano qui finche' il rider non preme “Ho ritirato l'ordine”

Qui non ci sono il filtro postazione e la vista “Per tavolo”.

3. Assegnare il rider da qui

Sulle card verdi c'e' il menu **Assegna rider...**: scegli il nome e la consegna compare subito nell'app di quel rider (vedi 35c). Se il rider ha gia' preso la consegna con il QR, al posto del menu vedi ☐ **Rider assegnato**.

Suggerimento: se chi fa le pizze lavora anche per l'asporto, tieni questo monitor accanto a quello della postazione Pizzeria: le pizze da asporto e consegna arrivano solo qui.

PARTE 6 — Postazioni e portate

Prima di iniziare — attivazione: la divisione dei piatti per postazione e l'attesa delle portate funzionano solo dopo che il supporto ha **attivato postazioni e portate** sulla tua pizzeria (nel pannello non c'è un interruttore). Puoi creare postazioni e portate anche prima, ma finché non sono attivate tutti i piatti di un tavolo partono insieme e i monitor delle postazioni restano vuoti. Scrivi al supporto (vedi 68) quando sei pronto.

Vale solo per gli **ordini al tavolo**. Asporto, consegne, kiosk e chat partono sempre subito, tutti insieme, sul monitor asporto.

30. Configurare postazioni di cucina

Ti serve quando vuoi separare gli ordini per area di preparazione (es. **Bar, Cucina, Pizzeria, Friggitoria**) e dare a ogni area il proprio monitor KDS. Senza postazioni, tutto va su un unico monitor — vedi Parte 5 sezione 29.

Una **postazione** (in inglese *station*) è una stazione di preparazione: il pizzaiolo, il barista, il cuoco. Ogni postazione può avere il proprio monitor KDS dedicato che mostra **solo** i piatti che la riguardano.

1. Apri “Postazioni cucina”

Dal pannello admin, vai su **Postazioni** nel menu di sinistra (la pagina si intitola “Postazioni cucina”). URL: `/admin/cucina-postazioni`.

[screenshot 14-stations-config disponibile dopo login admin]

2. Crea una postazione

Clicca **Nuova postazione** in alto a destra. Si apre un riquadro:

- **Nome:** corto e chiaro, es. Pizzeria, Bar, Cucina, Friggitoria (max 40 caratteri)
- **Colore:** clicca il quadratino colorato e scegli un colore — ti servirà per riconoscere a colpo d'occhio le card della postazione sul KDS
- **Device dedicato:** spunta questa casella se la postazione ha un tablet o uno schermo tutto suo. Serve come promemoria: nella lista compare il badge “Device dedicato”. Quello che il monitor mostra dipende dall'indirizzo che apri (vedi 29), non da questa casella

Clicca **Crea**. La postazione appare nella lista.

3. Riordina le postazioni

Ogni postazione ha una **maniglia** a sinistra (icona puntini). Tieni premuto e trascina su o giù per cambiare l'ordine. L'ordine determina come appaiono nei filtri del KDS e nei menu a tendina.

4. Modifica o archivia una postazione

Sulla riga di ogni postazione hai due bottoni:

- **Matita** — modifica nome, colore o flag “Device dedicato”
- **Cestino** — archivia la postazione dopo la conferma (**Elimina**). Non viene cancellata davvero: i vecchi ordini restano, ma la postazione sparisce dai menu a tendina. Il sistema te lo impedisce in due casi:

- ci sono ordini ancora aperti su quella postazione (“... ordini attivi su questa postazione. Completali o annullali prima di archiviare.”)
- ci sono categorie del menu collegate (“... categorie collegate, scollegale prima”): apri le categorie (vedi 32) e metti — **Nessuna** — o un'altra postazione

Suggerimento: se hai una pizzeria piccola con un solo pizzaiolo, **non serve** configurare postazioni. Lascia tutto all'unico monitor unified (Parte 5 sezione 29). Crea postazioni solo quando hai due o più addetti che lavorano in parallelo e vuoi che ognuno veda solo le sue comande.

Reference avanzato: per dettagli tecnici sul Block B (sistema postazioni + portate) consulta docs/ops/kds-block-b.md. Il manuale qui ti basta per l'uso quotidiano.

31. Configurare portate (timing fire)

Ti serve quando vuoi controllare **quando** la cucina riceve i piatti di ogni round (antipasti subito, secondi quando pronto). Se postazioni e portate non sono attivate (box a inizio Parte 6), tutti i piatti partono in cucina insieme appena confermato l'ordine.

Una **portata** (in inglese *course* o *round*) e' un gruppo di piatti che vengono serviti insieme: Apertura, Principale, Dolce. Il sistema supporta fino a **5 portate**. Ogni portata ha una **modalita' di fuoco** (in inglese *fire mode*) che decide se le comande partono subito o restano in attesa.

1. Apri “Portate”

Dal pannello admin, vai su **Portate** nel menu di sinistra. URL: /admin/comande/portate.

2. Aggiungi una portata

Clicca **Aggiungi portata** in alto a destra. Si crea una nuova portata con nome di default (es. Portata 1, Portata 2) in modalita' **Hold (manuale)**. Arrivato a 5 portate il bottone si spegne. Per eliminare una portata usa il **cestino** sulla sua riga.

Per ogni portata configura:

- **Round** — la posizione (1, 2, 3...). Fissa, determina l'ordine di servizio. La portata 1 va in cucina prima della 2
- **Nome portata** — come la chiami tu (es. Apertura, Principale, Dolci, Antipasti, Secondi)
- **Modalita' fuoco:**
 - **Hold (manuale)** — le comande di questa portata restano **trattenute** finche' qualcuno non la manda: il cameriere o il cliente dalla pagina del tavolo (**Manda ora** —), oppure la cucina dal KDS in vista “Per tavolo” (**Manda ora**). Tipico per le portate dopo la prima
 - **Immediato** — le comande partono subito verso la cucina, senza attesa. Tipico per la prima portata (Apertura)

Clicca l'**icona Salva** (floppy disk) sulla riga per confermare la modifica.

3. Apri “Timing comande”

Dal pannello admin, vai su **Timing comande** nel menu di sinistra. URL: /admin/comande/timing. Qui imposti due valori (massimo 120 minuti ciascuno):

- **Ritardo nudge portata successiva (minuti)** — default 25. Dopo questo tempo dall'ultima portata partita, sulla **pagina del tavolo** (il telefono del cliente o del cameriere) compare un avviso: “Sono passati 25 min. Vuoi mandare Principale?”. I bottoni sono **Aspetta** (lo nasconde per 10 minuti) e **Manda ora**. In cucina e nel pannello l'avviso non compare. Metti 0 per spegnerlo
- **Fuoco automatico di sicurezza (minuti, 0 = off)** — default 0. Se dopo questo tempo dall'ultima portata partita nessuno ha mandato la successiva, il sistema la manda da solo (una portata alla volta, con un controllo periodico: puo' partire qualche minuto dopo la soglia). E' una rete di sicurezza nel caso il cameriere si dimentichi. Lascialo a 0 finche' non hai capito bene il flusso

4. Clicca “Salva impostazioni”

I valori si applicano subito a tutte le portate del ristorante.

Suggerimento pratico: parti con **3 portate** classiche — Apertura (immediato), Principale (hold), Dolci (hold). Tieni il fuoco automatico di sicurezza a 0 finché non hai consolidato il flusso, poi alzalo gradualmente (es. 30 min) per evitare dimenticanze.

Attenzione: la portata 1 dovrebbe quasi sempre essere in modalità **Immediato**. Il primo invio di un tavolo parte comunque da solo, ma se la portata 1 è in Hold le **aggiunte** successive (es. un'altra birra mentre la cucina lavora) restano ferme finché qualcuno non preme **Manda ora**. Le portate successive vanno in **Hold**, così la cucina non prepara i secondi mentre il cliente è ancora ai primi.

Se hai attivato postazioni e portate, **crea sempre almeno le portate**: senza portate i piatti finiscono tutti in un round “in attesa” e le aggiunte al tavolo possono restare ferme.

32. Mappare categorie alle postazioni

Ti serve dopo aver creato postazioni (sezione 30) e portate (sezione 31): devi dire al sistema **quale categoria del menu** va a quale postazione e in quale round. Senza questa mappatura, gli ordini non sanno dove andare.

1. Apri “Menu”

Dal pannello admin, vai su **Menu** nel menu di sinistra. URL: `/admin/menu`.

2. Banner di migrazione (se appare)

Se la tua pizzeria ha attivato il Block B per la prima volta, in cima alla pagina puoi vedere un riquadro giallo con scritto **“Migrazione automatica eseguita”**. Significa che il sistema ha assegnato automaticamente le categorie a postazioni e portate. Verifica le assegnazioni e poi clicca **Ho verificato tutto** per far sparire il banner.

3. Modifica una categoria

Nella colonna **Categorie** a sinistra, ogni categoria ha un'icona matita. Cliccala. Si apre il form con due campi nuovi rispetto alle categorie standard (vedi Parte 2 sezione 6):

- **Postazione di preparazione** — menu a tendina con tutte le postazioni che hai creato in `/admin/cucina-postazioni`. Scegli quella dove vengono preparati i piatti di questa categoria. Lascia — **Nessuna** — solo se la categoria non ha postazione (raro): ai tavoli quei piatti li vedi solo sul monitor unico `/admin/kds`
- **Round di default** — menu a tendina con le portate che hai creato in `/admin/comande/portate` (es. “2. Principale”). Scegli la portata di default per i piatti di questa categoria. Se lasci — **Nessuno** — i piatti finiscono nella **portata 2**: meglio sceglierla sempre

Clicca **Salva**.

4. Esempio pratico

Configurazione tipica di una pizzeria con bar:

Categoria	Postazione	Round
Antipasti	Cucina	1. Apertura
Pizze	Pizzeria	2. Principale
Dolci	Cucina	3. Dolci
Bevande	Bar	1. Apertura
Cocktail	Bar	1. Apertura

Così quando un tavolo ordina antipasti + pizze + bevande, il KDS **Bar** vede subito le bevande e il **Cucina** vede subito gli antipasti. Le pizze restano in attesa e sul monitor **Pizzeria** non compaiono ancora. Quando il cameriere

(o il cliente) preme **Manda ora — Principale** sulla pagina del tavolo, oppure la cucina preme **Manda ora** nella vista “Per tavolo”, le pizze arrivano sul monitor Pizzeria. I dolci fanno lo stesso con la loro portata.

Suggerimento: se cambi una postazione o una portata di una categoria, gli ordini **gia’ creati** non vengono ri-assegnati. La modifica vale solo per i nuovi ordini.

Attenzione: se un piatto del tavolo non ha postazione (perche’ la categoria non ce l’ha), non compare sui monitor delle postazioni ne’ sul monitor asporto: lo vedi solo sul monitor unico /admin/kds. Controlla che ogni categoria abbia la sua postazione, oppure tieni sempre aperto anche /admin/kds.

PARTE 6B — Stampante e comande

32b. Come funziona la stampa delle comande

Ti serve per capire cosa esce dalla stampante, quando esce, e perché a volte non esce niente.

La stampante termica della cucina è collegata a un piccolo computer senza schermo — lo chiamiamo **il box** — che sta in pizzeria e parla con il sistema. Non devi toccarlo: si accende con la corrente e lavora da solo.

Cosa stampa

Documento	Quando	Cosa contiene
Comanda cucina	Appena l'ordine è confermato	Piatti, quantità, note, allergie, tavolo o tipo di ritiro
Scontrino asporto	Insieme alla comanda	Riepilogo, totale, ORDINE PAGATO / NON PAGATO
Scontrino consegna	Quando l'ordine passa a "Pronto"	Come sopra, più indirizzo e QR per il rider
Riepilogo di fine giornata	Quando premi "Chiudi giornata"	Incassi e conteggi del servizio (sezione 60)

Quando parte la comanda

- Il cliente **paga con carta**: appena il pagamento va a buon fine.
- Ordine in **contanti o al banco**: quando **tu lo confermi** dal pannello ordini.
- Ordine al **tavolo**: a ogni "Manda in cucina".
- Ordine **programmato** per più tardi: esce **subito**, con la scritta **PROGRAMMATO** in cima, così la cucina sa che non è per adesso.

Un ordine fermo in "In attesa di pagamento" non stampa niente. È voluto: finché non è confermato, non è un ordine.

Se la stampante è spenta o scollegata

Le stampe **non si perdono**: restano in coda ed escono tutte insieme appena la stampante torna disponibile. Se resta offline a lungo, il titolare riceve un'email di avviso.

32c. Installare il box stampante (prima accensione e cambio WiFi)

Ti serve la prima volta, e ogni volta che cambia il WiFi della pizzeria (router nuovo, password cambiata, cambio operatore).

Ti servono: il box, la stampante, il cavo USB, due prese e la password del WiFi della pizzeria.

1. Collega e accendi

Cavo USB dalla stampante al box, poi la corrente a tutti e due. La stampante deve avere il rotolo di carta già inserito.

2. Il box cerca la rete

Se non trova una rete che conosce, in meno di un minuto **stampa un foglietto** con le istruzioni e crea una rete WiFi tutta sua, che si chiama **Peppe-Setup-** seguito da quattro cifre.

3. Collegati con il telefono

Apri le reti WiFi del telefono e connettiti a **Peppe-Setup-....** Si apre da sola una pagina; se non si apre, scrivi 192.168.42.1 nella barra del browser. Scegli il WiFi della pizzeria dall'elenco, inserisci la password, conferma.

4. Aspetta

In circa un minuto e mezzo il box si collega e torna operativo. **Non staccare la corrente** durante questo passaggio.

Se ti sembra bloccato: aspetta due minuti pieni prima di preoccuparti — è normale che sembri fermo. Se dopo non succede niente, stacca e riattacca l'alimentazione del box: si riaggancia da solo all'ultima rete salvata.

Dove metterlo

Presa vicina, lontano dal forno e dalla farina, in un punto dove il WiFi prende bene. Non dentro un armadio metallico, non sopra il forno.

32d. Le impostazioni della stampante nel pannello

Ti serve per accendere o spegnere la stampa, fare una prova e capire quale stampante sta lavorando.

Vai su **Impostazioni** → **Operatività** → **Stampanti** (/admin/settings/printers).

L'interruttore generale

In cima c'è **Abilita stampa**. Se è spento, il sistema non stampa niente: nessun errore, semplicemente non esce nulla. È la prima cosa da guardare quando "non stampa più".

La scheda della stampante

Per ogni stampante vedi il nome, lo stato (online oppure offline) e i pulsanti:

- **Test print** — manda un foglietto di prova. Usalo ogni volta che cambi qualcosa: è la verifica che conta davvero, perché attraversa tutta la catena fino alla carta.
- **Imposta come predefinita** — vedi il riquadro qui sotto.
- **Disattiva** — la mette in pausa senza cancellarla.
- **Rimuovi** — la cancella. Per riaverla serve rifare il collegamento con il referente tecnico.

La cosa più importante di questa parte. Una stampante deve essere **predefinita**. Se nessuna lo è, gli ordini che non hanno una postazione assegnata non trovano dove stampare e **non stampano, senza dare nessun errore**. Se la stampa smette di funzionare da un momento all'altro, controlla qui per primo.

Aggiungere una stampante

Aggiungi stampante chiede il nome del box, il dispositivo USB e il codice di collegamento. Sono dati tecnici: li inserisce il referente tecnico. La prima stampante aggiunta diventa automaticamente la predefinita.

Chi riceve l'avviso quando la stampante va offline

Nel riquadro in alto, sotto l'interruttore, c'è il campo **Chi riceve gli avvisi quando la stampante va offline**: scrivi l'indirizzo e premi **Salva**. Serve quando la stampante la segue il pizzaiolo e non chi gestisce il locale.

Se lo lasci **vuoto**, gli avvisi tornano al **titolare**. Puoi svuotarlo in qualsiasi momento: cancella il testo e salva.

32e. Ristampare una comanda o uno scontrino

Ti serve quando la carta era finita, il foglio si è strappato o la comanda è finita nel cestino.

Dal monitor di cucina. Sotto il pulsante grande di ogni ordine c'è ☐ **Ristampa comanda**. Un tocco e il foglio esce di nuovo, identico.

Dalla pagina Ordini. Su ogni ordine confermato trovi ☐ **Comanda**; per gli asporto e le consegne c'è anche ☐ **Scontrino**, che rifà rispettivamente lo scontrino di ritiro o quello di consegna con il QR del rider.

La ristampa **non crea un secondo ordine** e non tocca niente in cassa: rifà solo il foglio. Puoi premerla quante volte serve.

Se non esce niente, compare un messaggio con il motivo — quasi sempre stampa disattivata o stampante offline. Vedi la sezione 32f.

La carta è finita durante il servizio? Non serve ristampare: cambia il rotolo e le comande rimaste in coda escono da sole.

Il cliente vuole una ricevuta in mano? Mostragli l'email di conferma, oppure stampa la pagina dell'ordine dal browser con Ctrl+P.

32f. Non stampa: cosa controllare, in ordine

Cinque minuti prima di chiamare il supporto. Nove volte su dieci è una delle prime tre.

1. **La carta.** Rotolo finito, o inserito al contrario. È la causa più frequente in assoluto.
2. **La corrente.** Devono essere accesi **tutti e due**: stampante e box. Il box è quello piccolo senza schermo — se qualcuno ha staccato la sua presa per caricare un telefono, non stampa più niente.
3. **“Abilita stampa” acceso e una stampante predefinita.** Vedi sezione 32d.
4. **Lo stato nel pannello.** Impostazioni → Operatività → Stampanti: se la stampante risulta **offline**, il problema è la rete del box, non la stampante. Stacca e riattacca la corrente del box, poi aspetta due minuti.
5. **Fai un Test print.** Se il foglietto di prova esce ma le comande no, il problema non è la stampante: è come sono assegnate le postazioni di cucina (sezione 32).
6. **È cambiato il WiFi della pizzeria?** Allora il box non trova più la rete: rifai la procedura della sezione 32c.

Se dopo questi sei punti non stampa ancora, chiama il referente tecnico e digli **cosa hai già provato** e soprattutto **se il test print esce o no**: è l'informazione che fa risparmiare mezz'ora di telefonate.

PARTE 7 — Delivery e rider

33. Configurare zone delivery

Ti serve quando attivi la consegna a domicilio per la prima volta o quando aggiungi nuovi CAP serviti / cambi i costi di consegna.

1. Apri “Impostazioni”

Dal pannello admin, vai su **Impostazioni** nel menu di sinistra, poi apri la categoria **Operatività** (/admin/settings/operations). Scorri fino al riquadro “**Consegna a domicilio**”.

[screenshot 15-delivery-zones disponibile dopo login admin]

2. Attiva la consegna

In cima al riquadro c'è un interruttore “**Consegna a domicilio**”. Spostalo su **acceso**. Compaiono i campi di configurazione.

3. Imposta i parametri base

- **Ordine minimo (€)** — sotto questa soglia il cliente non può finalizzare l'ordine delivery. Default 15 €
- **Tempo stimato (min)** — quanti minuti dichiarare per la consegna. Compare al cliente in checkout e nelle email. Default 45 min

4. Aggiungi le zone (CAP -> costo)

Sotto trovi la lista “**Zone di consegna (CAP -> costo)**”. Per aggiungere una zona:

- Scrivi il **CAP** (5 cifre, es. 00100)
- Scrivi il **costo di consegna** in euro per quel CAP (es. 3.50)
- Clicca il bottone +

La zona appare nella lista. Per eliminarla, clicca il **cestino** sulla riga.

Se il cliente scrive un CAP non in lista, Pippo risponde che non consegnate in quel CAP e gli **elenca i CAP che servite**. L'ordine in consegna non si può completare (il ritiro al locale resta possibile).

5. Configura gli slot orari (ordini programmati)

Sotto le zone trovi “**Gestione slot orari**” con quattro campi:

- **Durata slot (min)** — ogni quanto si apre una finestra di consegna. Default 15. Così ai clienti appariranno slot tipo 19:00, 19:15, 19:30, ...
- **Max pizze per slot** — quante pizze max puoi gestire per ogni finestra. Quando lo slot è pieno, sparisce dalle scelte. Default 8
- **Apertura (ora)** e **Chiusura (ora)** — fascia oraria di attività delivery. Default 19 -> 23 (cena)

6. Clicca “Salva impostazioni delivery”

Le modifiche sono attive subito sul sito clienti. I nuovi ordini useranno i nuovi costi e zone.

Suggerimento: se hai una zona vasta servita allo stesso costo (es. tutto il centro storico), aggiungi un CAP per ogni codice postale che vuoi servire — anche se il costo è identico. Il sistema funziona per **lista esplicita** di CAP ammessi, non per raggio in km.

Attenzione: non esiste al momento un campo “raggio in km” o “lista comuni”. Usa i CAP. Se non sai i CAP della tua zona, cerca sul sito di Poste Italiane.

34. Gestire i rider

Ti serve quando un nuovo corriere entra in pizzeria, quando uno se ne va, o quando vuoi vedere quante consegne ha fatto un rider.

Un **rider** (corriere) e' un dipendente con il proprio account dedicato. Quando una consegna e' pronta, se la prende col QR dello scontrino (vedi 35b) o gliela assegna tu dal KDS (vedi 35c). Dal telefono preme **Ho ritirato l'ordine** quando parte, e alla porta del cliente chiude la consegna con **Consegna completata** (gia' pagato online) oppure con **Contanti** o **POS** (da incassare).

1. Apri “Rider”

Dal pannello admin, vai su **Rider** nel menu di sinistra. URL: /admin/riders. Vedi la lista dei rider con per ognuno:

- Nome ed email
- Numero totale di consegne (storico)
- Badge **Attivo** o **Inattivo**

2. Crea un nuovo rider

Clicca **Nuovo rider** in alto a destra. Compila il form:

- **Nome** — es. Marco
- **Email** — usata dal rider per il login (es. marco@pizzeria.it). Usa un'email vera e **diversa per ogni rider**: il sistema non blocca i doppioni, ma con due rider sulla stessa email il login si confonde. All'email vera arriva anche il link se dimentica la password
- **Password temporanea** — minimo 6 caratteri. Comunicagliela a voce o via SMS. Il rider dovra' usarla al primo login dalla sua app rider (URL: /rider/<slug-pizzeria>)

Clicca **Crea rider**. Il rider compare nella lista come **Attivo**.

3. Disattiva o riattiva un rider

Sulla riga di ogni rider c'e' un'icona omino (omino con croce per disattivare, omino con check per riattivare). Cliccala. Un rider **Inattivo** viene buttato fuori subito dall'app e non puo' rientrare finche' non lo riattivi (vede “Credenziali non valide”). Utile in ferie o malattia: non perdi lo storico.

4. Vedi il dettaglio di un rider

Clicca sulla riga del rider. Si apre la pagina dettaglio (URL: /admin/riders/<id>) con:

- **Profilo** — nome, email, “Rider dal” (mese e anno)
- **KPI consegne**: Totale, Oggi, Ultimi 7gg, Tempo medio (minuti da quando preme “Ho ritirato l'ordine” a quando chiude la consegna)
- **Storico consegne** — le ultime 20 consegne con codice, indirizzo, importo, tempo impiegato e data/ora

5. Reimposta la password di un rider

Nella pagina dettaglio, in alto a destra, clicca **Reimposta password** e conferma con **Reset password**. Il sistema genera una nuova password temporanea e te la mostra **una sola volta** nel riquadro “Password temporanea”: copiala con il bottone **copia** e consegnala al rider. Quando premi **Ho consegnato la password** (o chiudi il riquadro) non la puoi piu' rivedere. Il rider viene buttato fuori dall'app: al prossimo accesso usa la nuova password.

Il rider puo' fare da solo. Nella pagina di login dell'app rider c'e' **Password dimenticata?**: il rider scrive la sua email e riceve un link (valido 1 ora) per scegliere una nuova password (almeno 6 caratteri). Funziona solo per i rider **Attivi** e solo se l'email e' vera. Dall'app non si puo' cambiare password in altro modo.

6. Elimina un rider

Nella pagina dettaglio, in alto a destra, clicca **Elimina rider**. Conferma. Il rider viene cancellato definitivamente, ma le consegne storiche **rimangono nel sistema** (il riferimento al rider viene solo anonimizzato — diventa null). Così non perdi statistiche ristorante e contabilità'.

7. Quanto resta collegato un rider

Dopo il login il rider resta dentro per **8 ore**, poi deve rientrare con email e password. Un rider può essere collegato da **un solo telefono alla volta**: se entra da un secondo telefono, il primo viene scollegato.

Suggerimento: crea un rider di test (test@pizzeria.it) per provare tu stesso il flusso. Vai su /rider/<slug-pizzeria>, fai login, poi vedi cosa succede quando un ordine va in stato **Pronto**. Cancellalo quando hai finito.

35. Vedere consegne in corso

Ti serve quando vuoi sapere a colpo d'occhio quante consegne sono in viaggio adesso, quale rider sta consegnando dove, o se ci sono ordini delivery in ritardo.

Le consegne in corso sono visibili in **due posti**, a seconda di cosa cerchi:

1. Lista ordini filtrata “In consegna”

Vai su **Ordini** nel menu di sinistra. URL: /admin/orders. Sopra la lista trovi i chip filtro: clicca **In consegna**. Vedi solo gli ordini in stato out_for_delivery, cioè quelli che un rider ha già preso in carico e sta portando al cliente.

Per ogni ordine vedi: codice ordine (es. #A3F92B), indirizzo di consegna, importo totale, tempo trascorso, metodo di pagamento.

Se la consegna sta tardando, sulla card trovi il bottone **Ritardo** (icona arancione di alert): cliccalo per inviare una notifica al cliente con un nuovo orario di consegna.

2. Dettaglio rider (statistiche real-time)

Vai su **Rider** -> clicca sul rider che ti interessa. URL: /admin/riders/<id>. La sezione **KPI consegne** mostra:

- **Oggi** — consegne completate oggi
- **Ultimi 7 giorni** — totale settimanale
- **Tempo medio** — minuti medi tra il momento in cui il rider preme **Ho ritirato l'ordine** e il momento in cui chiude la consegna

Sotto, lo **Storico consegne** elenca le ultime 20 consegne con per ognuna: codice ordine, indirizzo, importo, tempo impiegato (dal ritiro alla consegna) e data/ora di consegna.

3. Cosa fa il rider sul suo telefono

Il rider non vede l'app admin: ha la sua pagina /rider/<slug> con **solo le consegne che sono sue**. Una consegna diventa sua in due modi: la prende col QR dello scontrino (vedi 35b) oppure gliela assegna tu dal KDS con **Assegna rider...** (vedi 35c). Una consegna pronta che nessuno ha preso non compare a nessun rider.

Sul telefono vede:

- in alto l'**Ordine attivo**: codice, indirizzo e note, piatti, totale con la scritta “(già pagato online)” o “(da incassare al cliente)”, e la barra **Pronto in cucina** → **In viaggio** → **Consegnato**
- sotto, **Prossimi ordini** se ne ha più di uno
- se non ha niente: “In attesa di ordini”

I passi:

- quando parte dalla pizzeria preme ☐ **Ho ritirato l'ordine**
- alla porta del cliente preme ☐ **Consegna completata** se era già pagato online, altrimenti **Consegnato + Cash** o **Consegnato + POS** (e conferma). Così l'ordine risulta pagato con quel metodo

La lista si aggiorna da sola quando l'app è aperta. **Non arriva una notifica sul telefono:** il rider deve tenere la pagina aperta (o riapirla). Tu vedi lo stato cambiare in tempo reale in /admin/orders.

Suggerimento: se vuoi sapere “chi sta consegnando l'ordine #A3F92B?”, la lista /admin/orders non lo mostra. Il dettaglio del rider (/admin/riders/<id>) elenca solo le consegne già concluse, quindi per una consegna in corso chiedi ai rider. Per uno sguardo d'insieme in tempo reale lascia aperti due schermi: il KDS (/admin/kds o /admin/kds/asporto) per la cucina e /admin/orders con il chip ☐ **In consegna** cliccato per le consegne in corso (il filtro va cliccato ogni volta che riapri la pagina).

Attenzione: non c'è una mappa live con la posizione dei rider. Il sistema traccia solo i timestamp pickup -> delivered, non il GPS. Se ti serve la mappa live, aspetta una versione futura o usa un'app esterna.

35b. Il QR sullo scontrino: il rider si prende la consegna da solo

Ti serve quando vuoi che siano i rider stessi a prendersi le consegne (chi arriva prima), senza che tu debba assegnarle a mano.

Lo **scontrino di consegna** che esce in stampa quando un ordine delivery passa a **Pronto** ha un **QR code** in fondo. Il rider lo inquadra con il telefono e si **prende la consegna da solo** — non sei più obbligato ad assegnarla tu a mano.

Come funziona

1. L'ordine delivery va in **Pronto** -> esce lo scontrino con il QR (resta sul bancone o attaccato alla pizza).
2. Il rider apre la fotocamera del telefono e inquadra il QR -> si apre la sua app rider direttamente su quella consegna. Se non è loggato, prima fa login con la sua email/password (vedi 34).
3. Tocca **“Prendi questa consegna”** -> la consegna diventa sua: vede indirizzo, nome e telefono del cliente (lo tocca per chiamarlo), totale con “Già pagato” o “Da incassare”, e il bottone **“☐ Naviga con Google Maps”**.
4. Quando parte preme **“Ho ritirato l'ordine”**. Alla consegna preme **“Consegna completata”** se era già pagato, oppure **“Consegnato (Contanti)”** / **“Consegnato (POS)”** se doveva incassare.

Se inquadra il QR quando l'ordine non è ancora pronto vede “Consegna non ancora pronta per il ritiro.”. Se il QR è rovinato vede “Link non valido”: ristampa lo scontrino (vedi 32e).

Chi arriva prima la prende. Se due rider inquadrano lo stesso QR, ne vince **uno solo**; all'altro compare “Già presa da [nome rider]”. Avvisa il gestore se serve riassegnarla.”, così capisce che è di un collega e può avvisarti.

Privacy. Un rider che apre il QR di una consegna **non sua** vede solo che è già presa da un altro — NON vede indirizzo né telefono del cliente.

Tu puoi assegnare, ma non ancora riprendere. Finché nessun rider l'ha presa, puoi assegnare tu la consegna dal KDS (vedi 35c). Una volta presa (col QR o da te), **dal pannello non puoi né cambiarla né sganciarla**. Se quel rider non può più farla, per ora chiedi al supporto di liberarla. Per questo di' ai rider di prendere solo le consegne che portano davvero.

Suggerimento: i due metodi convivono. Lascia che i rider si prendano le consegne col QR (più veloce, zero lavoro per te) e assegna tu dal KDS solo quando serve (es. un rider senza telefono carico, o una consegna rimasta ferma sul bancone).

Nota: il QR funziona solo per i rider che hanno un account (vedi 34. Gestire i rider) e sono loggati. Sullo scontrino **asporto** NON c'è il QR (non c'è consegna).

35c. Assegnare una consegna dal monitor cucina

Ti serve quando vuoi decidere tu quale rider porta una consegna, senza aspettare che qualcuno inquadri il QR.

1. Trova la consegna pronta

Sul KDS (/admin/kds o /admin/kds/asporto) le consegne pronte stanno nella sezione verde **Pronti — Da consegnare**. Ogni card mostra codice, indirizzo e piatti.

2. Scegli il rider

Sotto i piatti c'è il menu **Assegna rider....** Aprilo e tocca il nome: nell'elenco ci sono solo i rider **Attivi**.

3. Fatto

Al posto del menu compare ☐ **Rider assegnato**. La consegna appare subito nell'app di quel rider (se ha l'app aperta), che poi preme **Ho ritirato l'ordine** e la chiude come sempre (vedi 35). Quando il rider la ritira, la card sparisce dal KDS.

Attenzione: il menu c'è solo finché la consegna non ha un rider. Se l'ha già presa qualcuno col QR vedi subito "☐ Rider assegnato". Una volta assegnata non la puoi cambiare dal pannello (vedi 35b).

Suggerimento: il rider assegnato da te non ha il bottone per le mappe nella sua schermata. Se gli serve la navigazione, può comunque inquadrare il QR dello scontrino: si apre la pagina della consegna con **Naviga con Google Maps** e il telefono del cliente.

PARTE 8 — Marketing

36. Creare un coupon

Ti serve quando vuoi lanciare una promozione manuale (es. “PROMO20” per uno sconto del 20% in occasione di un evento), oppure quando un cliente ti chiede uno sconto personalizzato e vuoi dargli un codice usa-e-getta.

Un **coupon** è un codice testuale (es. PROMO20) che il cliente inserisce in checkout per ottenere uno sconto. Il sistema controlla automaticamente la validità (data, limite usi, importo minimo) e applica lo sconto al carrello.

1. Apri “Marketing”

Dal pannello admin, vai su **Marketing** nel menu di sinistra. URL: `/admin/marketing`. La pagina ha tre sezioni: **Campagne automatiche**, **Broadcast manuale** e **Coupon manuali** (in fondo).

2. Clicca “Nuovo coupon”

In alto a destra trovi il bottone **Nuovo coupon**. Cliccalo. Si apre un modale con il form di creazione.

[screenshot 16-coupon-create disponibile dopo login admin]

3. Compila i campi

- **Codice** — il testo che il cliente digita (es. ESTATE25). Solo lettere e numeri, viene convertito automaticamente in maiuscolo. Scegliilo facile da ricordare e da scrivere
- **Tipo** — scegli fra:
 - **% Percentuale** — sconto in percentuale sul totale (es. 20 = 20% di sconto)
 - **€ Fisso** — sconto in euro fisso (es. 5.00 = 5 euro tolti dal totale)
 - **Consegna gratis** — azzerà il costo di spedizione, il valore non serve
- **Valore** — il numero (percentuale o euro). Se hai scelto consegna gratis, ignora il campo
- **Importo minimo (€)** — soglia sotto cui il coupon non si può usare (es. 15.00). Lascia vuoto per nessun minimo
- **Max utilizzi** — quante volte in totale il coupon si può usare prima di scadere (es. 100). Lascia vuoto per illimitati
- **Scade il** — data di scadenza. Lascia vuoto per nessuna scadenza

4. (Opzionale) Spunta “Applica automaticamente”

Se attivi questa opzione, il coupon viene applicato in automatico al carrello senza che il cliente debba digitare il codice. Utile per promozioni “regalo” che vuoi attivare per tutti senza farle scoprire manualmente.

5. Clicca “Crea coupon”

Il coupon appare subito nella lista **“Tutti i coupon”** con badge **Attivo**. Da quella lista puoi:

- **Disattivare/riattivare** — clicca **Disattiva** sulla riga. Utile per congelare temporaneamente un coupon senza eliminarlo
- **Eliminare** — icona cestino. Il coupon sparisce, ma gli ordini che lo hanno usato in passato restano collegati al codice nello storico

Suggerimento: se vuoi un coupon valido solo certi giorni della settimana (es. “MERCOLEDI” attivo solo il mercoledì), il sistema lo supporta a livello di database (campo `validDaysOfWeek`) ma il form admin

non ha ancora questa opzione: i coupon “giorno specifico” sono usati solo dalle campagne automatiche (vedi sezione 38).

Attenzione: il codice deve essere **univoco** per la tua pizzeria. Se provi a creare due coupon con lo stesso codice, il sistema dà errore. Per riusare un codice esaurito (es. ricreare ESTATE25 per il prossimo anno), prima elimina il vecchio.

37. Promo del giorno

Ti serve quando vuoi che il maitre AI Brigata citi spontaneamente una proposta speciale ai clienti che fanno chat — tipo “stasera abbiamo la pizza margherita + birra a 12 euro!”. Non è un coupon con codice, è un messaggio promozionale di puro marketing che Brigata usa nelle conversazioni.

La **promo del giorno** è un campo di testo libero che il maitre AI inserisce proattivamente nelle risposte ai clienti. Non applica sconti automatici: è un suggerimento commerciale (“provala!”). Per sconti veri usi i coupon (sezione 36) o le campagne automatiche (sezione 38).

1. Apri “Impostazioni”

Dal pannello admin, vai su **Impostazioni** -> **Brand & Cliente** (/admin/settings/brand). Cerca la card “**Promo del giorno**” (icona fiamma).

2. Scrivi il messaggio

Nel campo “**Messaggio promo del giorno**” scrivi la proposta come la direbbe il cameriere a un cliente:

Stasera pizza + bibita a 12 euro! Solo fino alle 22.

Limite: 200 caratteri. Sii specifico (cosa, prezzo, quando) e crea urgenza (“solo oggi”, “solo stasera”).

3. Clicca “Salva”

Compare il check **Salvato**. Da subito Brigata cita la promo nelle sue risposte ai clienti, in modo naturale dentro le conversazioni.

4. Per disattivarla, svuota il campo

Cancella il testo, clicca **Salva**. Brigata smette di menzionarla.

Suggerimento: cambia la promo ogni giorno o ogni settimana per mantenere l'effetto sorpresa. Se la promo del giorno è un piatto con prezzo speciale, ricordati di marcarlo anche con il flag “Promo del giorno” sul piatto stesso (vedi sezione 9): così il badge appare anche nel menu cliente.

Attenzione: non esiste un sistema di scheduling (es. “questa promo solo dalle 19 alle 22”). Il messaggio resta attivo finché non lo cambi o lo svuoti tu.

38. Le 7 campagne automatiche

Ti servono quando vuoi marketing che gira da solo: sconti ricorrenti, fidelizzazione, recupero clienti dormienti — senza che tu debba pensarci ogni giorno. Le configuri una volta, le accendi, e poi il sistema fa tutto.

Il sistema include **7 campagne automatiche** preconfigurate. Si attivano singolarmente da /admin/marketing, sezione “**Campagne automatiche**”. Ogni campagna ha un toggle ON/OFF e parametri configurabili. Quando attiva, il sistema genera coupon personali e/o applica sconti automatici secondo il trigger della campagna.

[screenshot 17-marketing-campaigns disponibile dopo login admin]

Tabella riassuntiva delle 7 campagne:

Campagna	Cosa fa	Trigger	Cosa riceve il cliente
MARTEDIPAZZO	Sconto % automatico ogni martedì	Ordine fatto di martedì (timezone server)	Sconto applicato in checkout senza codice
CONSEGNAZERO	Spedizione gratis sopra soglia carrello	Carrello supera importo minimo (es. 25 euro)	Costo consegna azzerato in checkout
GOLOSO	Sconto per clienti che ordinano spesso	Cliente raggiunge N pizze cumulative (es. 10)	Coupon personale via email/SMS
PIZZAOMAGGIO	Tessera digitale "ogni N pizze, una gratis"	Cliente raggiunge N pizze cumulative	Pizza gratuita aggiunta al prossimo ordine
AUGURI	Sconto compleanno	Giorno prima del compleanno cliente	Email + SMS con coupon personale
MIMANCHI	Recupero clienti inattivi (winback)	Cliente non ordina da N giorni (default 30)	Email + SMS con coupon re-engagement
FAMILYPACK	Sconto per ordini grandi (gruppi)	Carrello con almeno N prodotti (default 4)	Sconto applicato automaticamente in checkout

Come si configura una campagna

1. Vai su **Marketing** -> sezione **Campagne automatiche**
2. Trovi una card per ogni campagna (icona, titolo, badge con codice)
3. Attiva il toggle in alto a destra della card
4. Compiono i campi configurabili (sconto %, soglia, giorni, ecc.)
5. Modifica i valori — il salvataggio è automatico (vedi check **Salvato**)
6. Per disattivare, clicca di nuovo il toggle: la campagna smette subito di funzionare

Dettaglio configurazione per campagna

- **MARTEDIPAZZO** — campi: sconto in % (default 15) + ordine minimo opzionale. Si applica in checkout solo il martedì
- **CONSEGNAZERO** — campo: carrello minimo per spedizione gratis (default 25 euro). Si applica solo a ordini delivery
- **GOLOSO** — campi: ogni N pizze (default 10), sconto in % (default 20), ordine minimo opzionale. Conta le pizze cumulative storiche del cliente
- **PIZZAOMAGGIO** — campi: ogni N pizze (default 10), prodotto omaggio (puoi scegliere un piatto specifico oppure lasciare "decide Brigata"). Genera un coupon "free_item" personale
- **AUGURI** — campi: sconto in % (default 20), giorni di validità del coupon (default 7), ordine minimo opzionale.
Richiede cron job attivo: POST /api/marketing/cron/birthday ogni giorno alle 09:00 (configurato sul server VPS dal tuo referente tecnico)
- **MIMANCHI** — campi: giorni di inattività (default 30), sconto in % (default 15), ordine minimo opzionale.
Richiede cron job attivo: POST /api/marketing/cron/winback ogni settimana (es. lunedì 08:00)
- **FAMILYPACK** — campi: prodotti minimi nel carrello (default 4), sconto in % (default 10). Si applica in checkout quando il numero di articoli supera la soglia

Suggerimento: se hai appena lanciato il sito, attiva subito **MARTEDIPAZZO + AUGURI + CONSEGNAZERO**: sono le tre campagne più efficaci con configurazione minima. Le altre (**PIZZAOMAGGIO**, **GOLOSO**) hanno più senso quando hai già un parco clienti registrati storico.

Attenzione: le campagne **AUGURI** e **MIMANCHI** funzionano solo se i cron job sul server sono configurati. Se le accendi ma non vedi clienti che ricevono mai email, controlla con il referente tecnico che i cron siano attivi (cerca le notifiche [birthday-cron] e [winback-cron] nei log Coolify).

39. Configurare la fedelta'

Il programma fedelta' premia i clienti abituali con uno sconto percentuale automatico, sempre applicato quando ordinano. Lo configuri da `/admin/marketing/loyalty`.

I 4 tier

I clienti salgono di tier in base al numero di ordini lifetime fatti sul tuo locale (puoi cambiare le soglie):

- **Bronze** — il default per tutti i nuovi clienti (0+ ordini)
- **Silver** — 5+ ordini
- **Gold** — 15+ ordini
- **Platinum** — 30+ ordini

Lo sconto

Per ogni tier imposti una percentuale di sconto. Quando il cliente fa un ordine asporto o delivery, lo sconto del suo tier viene applicato automaticamente al totale.

Suggerimento di partenza: 0/2/4/7%.

Punti fedelta' (binario separato)

Indipendentemente dal tier, ogni ordine guadagna **1 punto per euro speso** (arrotondato per difetto). I punti possono essere riscattati in checkout: **100 punti = 1 euro** di sconto, minimo 100 punti, massimo 30% del totale ordine.

Cap di sicurezza

Per evitare che la somma di sconto tier + coupon + riscatto punti diventi enorme (esempio: cliente Platinum + coupon -10% + riscatto 30% = -47%), c'e' un cap massimo configurabile (default 30%). Quando il cap viene raggiunto, il sistema riduce automaticamente il riscatto punti (lascia intatto lo sconto tier e il coupon, perche' sono "promesse" al cliente).

Brigata cita il benefit?

Toggle nella configurazione: se attivo, Brigata cita il benefit del tier nei primi messaggi della chat (es. "Ciao Marco, ricorda che con il tuo tier Gold hai sempre il 4% di sconto"). Se lo trovi insistente, disattivalo e il cliente vede comunque lo sconto in checkout.

Validazioni

Il sistema rifiuta config con: - Soglie non strettamente crescenti (Silver < Gold < Platinum) - Sconti non monotoni (Bronze ≤ Silver ≤ Gold ≤ Platinum) - Cap fuori dal range 10%-100% - Sconti per singolo tier sopra il 50% (anti-typo)

Default sicuri post-installazione

Al primo deploy, il programma e' attivo (`enabled=true`) ma TUTTI gli sconti sono a 0% (Bronze=0, Silver=0, Gold=0, Platinum=0). Così' nessun cliente riceve sconti finche' non li configuri tu. Quando vuoi attivare, alza i numeri da admin.

Solo asporto e delivery (V1)

In questa versione lo sconto tier si applica solo a ordini asporto e delivery con cliente loggato. Le sessioni tavolo (dine-in) sono multi-utente (piu' persone allo stesso tavolo) e non hanno "il" tier della sessione. Sara' progettato in una versione futura.

Vedere i punti e lo sconto di un cliente

Vai su **Clients**: nella tabella vedi colonna "Sconto" che mostra il percento corrente di ogni cliente, e colonna "Punti" per i punti fedelta'. Per il dettaglio completo (storico transazioni punti), clicca sulla riga del cliente.

40. Vedere statistiche clienti

Ti serve quando vuoi capire chi sono i tuoi clienti migliori, quanti hai, quanto spendono, e individuare i top spender o i dormienti per inviargli campagne mirate.

1. Apri “Clienti”

Dal pannello admin, vai su **Clienti** nel menu di sinistra. URL: `/admin/customers`. Vedi una tabella con tutti i clienti registrati nella tua pizzeria, ordinati per data di iscrizione (i più recenti in alto).

2. Leggi la tabella

Per ogni cliente vedi:

- **Cliente** — nome
- **Contatto** — email + telefono
- **Tier** — badge bronze/silver/gold (la versione attuale della UI mostra solo questi tre, non platinum: piccola incoerenza nota, vedi GAP-17)
- **Punti** — saldo punti fedeltà attuale
- **Ordini** — numero totale ordini fatti
- **Spesa totale** — somma in euro di tutti gli ordini
- **Pizze** — numero cumulativo di pizze ordinate (rilevante per GOLOSO e PIZZAOMAGGIO)
- **Ultimo ordine** — data dell'ultimo ordine

In alto a destra leggi il totale: “**N registrati**”.

3. Apri il dettaglio di un cliente

Clicca sulla riga. Si apre la pagina dettaglio (URL: `/admin/customers/[id]`) con:

- **Profilo:** nome, email, telefono, data di nascita (se compilata), data iscrizione
- **Statistiche:** punti correnti, tier attuale, ordini totali, spesa totale, pizze totali
- **Storico ordini** — lista degli ordini con stato, totale, metodo pagamento, codice coupon usato, punti guadagnati/riscattati
- **Storico transazioni fedeltà** — ogni movimento punti (guadagno/riscatto) con descrizione e data

4. (Opzionale) Elimina un cliente per richiesta GDPR

Nella pagina dettaglio, in alto a destra, c'è il bottone **Elimina cliente**. Vedi la sezione 62 (“Eliminare un cliente”) per il flusso GDPR completo.

Suggerimento: per individuare i tuoi top spender, ordina mentalmente la lista per **Spesa totale** (al momento la tabella non ha header cliccabili per sort: serve scroll manuale). I top 10 sono ottimi candidati per il broadcast manuale (Marketing -> sezione “Broadcast manuale” -> segmento “Top spender”).

Attenzione: la pagina **Clienti** non ha al momento filtri di ricerca (per nome, email, tier) né export CSV. Se hai centinaia di clienti e devi cercarne uno, usa Ctrl+F del browser sulla tabella. Per export, chiedi al referente tecnico: c'è una query SQL diretta sul database.

40b. Le recensioni dei clienti

Ti serve quando vuoi sapere come sono andati gli ordini secondo i tuoi clienti: quante stelle ti danno in media e cosa scrivono. È il modo più veloce per accorgerti di un problema (pizza fredda, consegna in ritardo) prima che diventi un'abitudine.

Come arriva una recensione

Il cliente non riceve email o messaggi che gli chiedono di recensirti: il sistema **non manda richieste automatiche**. La recensione si lascia in un solo punto: la pagina **Segui il tuo ordine** (il tracking dell'ordine).

Funziona così:

- Il cliente apre la pagina **Segui il tuo ordine**. Ci arriva dal bottone ☐ **Segui il tuo ordine** subito dopo aver ordinato (solo per gli ordini a domicilio), oppure dal suo account, scheda **In corso**, toccando l'ordine.
- Quando tu (o il rider) segni l'ordine come **Consegnato**, su quella pagina compare da sola la card **“Com’e’ andato l'ordine?”**. Non serve ricaricare.
- Il cliente tocca da 1 a 5 stelle. Sotto le stelle legge il giudizio: **Pessimo, Scarso, Nella media, Buono, Eccellente!**
- Se vuole, scrive un commento (massimo 500 caratteri). E' facoltativo.
- Tocca **Invia recensione**. Vede **“Grazie per la recensione!”**.

Ogni ordine si puo' recensire **una volta sola**. Se il cliente riapre la pagina, la card non compare piu'.

1. Apri “Recensioni”

Dal pannello admin, clicca **Recensioni** nel menu di sinistra. URL: `/admin/reviews`. La vedono il titolare e gli admin, non lo staff.

2. Leggi i due numeri in alto

- **Recensioni totali** — quante recensioni hai ricevuto da sempre.
- **Media** — il voto medio, con una cifra decimale (es. 4.3) e le stelline.

Questi due riquadri compaiono solo dopo la prima recensione.

3. Scorri la lista

Sotto trovi la card **Ultime 50 recensioni**, dalla piu' recente. Per ognuna vedi:

- le stelle date dal cliente;
- la data;
- il commento, se l'ha scritto;
- **Ordine #XXXXXX** — le ultime 6 lettere/cifre del codice ordine. E' lo stesso codice che vedi nella pagina **Ordini** e in cucina: cosi' capisci di quale ordine si parla.

Se non hai ancora recensioni leggi **“Nessuna recensione ancora”**.

4. Risali all'ordine e al cliente

La recensione **non mostra il nome del cliente**. Per capire chi e' e cosa aveva ordinato:

- vai su **Ordini** e cerca il codice #XXXXXX (con Ctrl+F del browser se la lista e' lunga);
- apri l'ordine: li' trovi prodotti, orario e cliente.

Se e' un cliente registrato, puoi poi contattarlo tu (telefono o email dalla pagina **Clienti**, vedi sezione 40).

Attenzione: la pagina e' **solo in lettura**. Oggi non puoi: rispondere alla recensione, nascondere, cancellarla, filtrarla per stelle o esportarla. Le recensioni **non sono pubbliche**: i clienti non le vedono sul tuo menu. E non c'e' nessun collegamento con **Google**: non vengono pubblicate su Google e il sistema non invita il cliente a recensirti su Google.

Attenzione: la lista mostra solo le **ultime 50**. I due numeri in alto (**Recensioni totali** e **Media**) invece contano tutte le recensioni, anche quelle piu' vecchie.

Suggerimento: il cliente vede la card delle stelle solo se ha la pagina **Segui il tuo ordine** aperta. Per chi ritira al banco o mangia al tavolo capita di rado. Se vuoi piu' recensioni, segna **Consegnato** appena l'ordine arriva davvero, non tutti insieme a fine serata: il cliente ha ancora la pagina aperta e vede subito la richiesta.

Suggerimento: una volta a settimana guarda le recensioni da 1 e 2 stelle. Se tre commenti parlano della stessa cosa (es. “arrivata fredda”), e' un problema vero, non sfortunata.

[screenshot disponibile dopo login admin — pagina `/admin/reviews` con riquadri “Recensioni totali” e “Media” e lista “Ultime 50 recensioni”]

40c. La pagina Analytics

Ti serve quando vuoi capire come sta andando la pizzeria su un periodo piu' lungo di una sera: una settimana, un mese, o due date a tua scelta. Numeri di ordini, incasso, clienti nuovi e i piatti che vendi di piu'.

Nota: la sezione 59 usa questa stessa pagina per il riepilogo di **una sola giornata** (filtro **Oggi**). Qui trovi il resto: gli altri periodi, come leggere bene i numeri, e cosa c'e' davvero nel CSV. La sezione 40 invece parla della pagina **Clienti**, che e' un'altra cosa.

1. Apri "Analytics"

Dal pannello admin, clicca **Analytics** nel menu di sinistra. URL: /admin/analytics. La vedono il titolare e gli admin, non lo staff.

Quando la apri parte gia' su **Ultimi 7 giorni** (non su Oggi).

2. Scegli il periodo

In alto hai quattro bottoni:

- **Oggi** — da mezzanotte a adesso.
- **Ultimi 7 giorni** — oggi piu' i 6 giorni prima.
- **Ultimi 30 giorni** — oggi piu' i 29 giorni prima.
- **Personalizzato** — scegli tu le date.

Con **Personalizzato** compaiono due caselle data (dal → al). Compilale tutte e due e premi **Applica**. Senza **Applica** i numeri non cambiano.

3. Leggi i quattro riquadri

- **Ordini** — quanti ordini sono entrati nel periodo. Contano tutti tranne gli annullati, anche quelli non ancora pagati.
- **Incasso** — la somma degli ordini **gia' pagati**. Un ordine ancora da incassare al banco qui non c'e'.
- **Scontrino medio** — **Incasso** diviso **Ordini**.
- **Nuovi clienti** — quanti clienti si sono registrati nel periodo. Sotto, in piccolo, leggi "**N totali**": tutti i clienti registrati da sempre.

4. Leggi "Prodotti piu' venduti"

Sotto i riquadri c'e' la classifica dei 10 prodotti piu' venduti nel periodo, ordinati per pezzi. Per ognuno vedi:

- la posizione (**#1**, **#2**...);
- il nome;
- i pezzi venduti (es. **42 pz**);
- quanto ha fatto in euro;
- una barra: il **#1** e' la barra piena, gli altri in proporzione.

Se nel periodo non ci sono ordini leggi "**Nessun dato nel periodo selezionato**".

L'unico "grafico" della pagina e' questa barra. Non ci sono andamenti giorno per giorno, confronti con il periodo prima, o divisioni per canale (chat, kiosk, tavolo).

5. (Opzionale) Esporta il CSV

Il bottone **Esporta CSV** in alto a destra scarica il file `ordini-DATA_DATA.csv` con gli ordini del periodo che hai scelto. Colonne: **ID**, **Data**, **Stato**, **Pagamento**, **Stato pagamento**, **Canale**, **Tavolo**, **Subtotale**, **Sconto**, **Consegna**, **Totale**, **Email cliente**, **Prodotti**, **Note**.

Stato, pagamento e canale sono scritti con i codici del sistema (es. `delivered`, `cancelled`, `cash`, `paid`, `kiosk`), non in italiano.

Come leggerli in pratica

- **Confronta settimana con settimana.** Guarda **Ultimi 7 giorni** ogni lunedì e scriviti ordini e incasso. Dopo un mese vedi se stai crescendo. La pagina non lo fa da sola.

- **Ordini alti ma incasso basso?** Hai tanti ordini ancora da incassare. Chiudili (vedi sezione 61) e riguarda.
- **Lo scontrino medio va letto con l'incasso.** Siccome l'incasso conta solo i pagati e gli ordini contano anche i non pagati, se hai ordini aperti lo scontrino medio sembra piu' basso del vero.
- **Il fondo della classifica conta quanto la cima.** Un piatto che su 30 giorni non entra nei primi 10 forse non vale lo spazio in menu.
- **Nuovi clienti dopo una campagna.** Hai fatto un volantino o un post? Usa **Personalizzato** sulle date della campagna e guarda se **Nuovi clienti** e' salito.

Attenzione: il CSV include anche gli ordini annullati (li riconosci dalla colonna **Stato** = cancelled). I riquadri invece li escludono. Se sommi la colonna **Totale** in Excel, togli prima gli annullati e i non pagati (**Stato pagamento** diverso da paid), altrimenti il totale non torna con **Incasso**.

Attenzione: la classifica prodotti conta anche gli ordini non ancora pagati, l'**Incasso** no. Per questo la somma degli euro dei prodotti puo' essere diversa dall'**Incasso**. E se hai rinominato un piatto, lo vedi su due righe: vecchio nome e nuovo nome.

Suggerimento: per la quadratura del mese con il commercialista usa **Personalizzato** dal primo all'ultimo giorno del mese, premi **Applica**, poi **Esporta CSV**.

[screenshot disponibile dopo login admin — pagina /admin/analytics con "Ultimi 30 giorni" attivo, i quattro riquadri e la classifica "Prodotti piu' venduti"]

PARTE 9 — Pagamenti

41. Configurare Stripe

Ti serve la prima volta che metti in funzione il sito, per accettare pagamenti online con carta. Senza Stripe configurato, i clienti non possono pagare online: possono solo “pagare al ritiro” o “pagare al rider”, se hai abilitato quei canali offline (vedi sezione 42).

Stripe e' il servizio esterno che gestisce i pagamenti con carta di credito. Ogni pizzeria deve avere il proprio account Stripe (non si puo' condividere): i soldi degli ordini arrivano direttamente sul tuo conto bancario via bonifico (vedi sezione 44).

Cosa serve prima di iniziare

1. **Account Stripe attivo** — registrati su <https://dashboard.stripe.com/register>. Serve partita IVA della pizzeria, IBAN del conto bancario dove ricevere i bonifici, documento d'identita' del titolare. Stripe verifica i dati in 1-3 giorni lavorativi
2. **Modalita' test attiva** — appena creato l'account, sei in modalita' “test”: niente soldi reali, ma puoi simulare pagamenti con la carta di test 4242 4242 4242 4242. Ti consigliamo di testare il sito in modalita' test prima di passare a live
3. **3 chiavi API da copiare**: vai sul Dashboard Stripe -> **Sviluppatori** -> **Chiavi API**. Ti servono:
 - **Chiave pubblicabile** (pk_test_... o pk_live_...)
 - **Chiave segreta** (sk_test_... o sk_live_...)
 - **Webhook secret** (whsec_...) — la generi configurando il webhook (vedi sotto)

1. Apri “Impostazioni”

Dal pannello admin, vai su **Impostazioni** -> **Pagamenti** (/admin/settings/payments) e trova la card “**Pagamenti — Stripe**”.

2. Scegli la modalita' (Test o Live)

In alto trovi due tab: **Test** e **Live**. Inizia sempre da **Test**. Le chiavi sono separate per ambiente: configurare **Test** non attiva pagamenti reali, configurare **Live** li attiva. Puoi avere entrambe le configurazioni salvate e cambiare modalita' con un click.

3. Inserisci le 3 chiavi

- **Chiave segreta** (sk_test_...) — copia da Stripe Dashboard
- **Chiave pubblicabile** (pk_test_...) — copia da Stripe Dashboard
- **Webhook secret** (whsec_...) — vedi step successivo

Le chiavi vengono **cifrate** prima del salvataggio in database (con AES-256-GCM): nemmeno il referente tecnico le vede in chiaro.

4. Configura il webhook Stripe

Il **webhook** e' il modo in cui Stripe avvisa il sistema quando un pagamento e' andato a buon fine. Senza webhook configurato, i pagamenti restano in “in attesa” finche' non li sblocchi a mano.

Sul Dashboard Stripe -> **Sviluppatori** -> **Webhook** -> **Aggiungi endpoint**:

- **URL endpoint**: <https://<tuo-dominio>/api/payments/webhook> (es. <https://ordina.peperoncinopizzeria.it/api/>)

- **Eventi da inviare:**
 - `payment_intent.succeeded`
 - `payment_intent.payment_failed`
 - `charge.refunded`
- Salva. Stripe genera il **Webhook signing secret** (`whsec_...`): copialo nel campo "Webhook secret" del form admin

5. Clicca "Salva"

Compare il messaggio "Chiavi TEST salvate con successo!" e il badge in alto a destra della pagina Pagamenti diventa **Stripe configurato** (verde). Ora la pizzeria può accettare pagamenti online in modalità test.

6. Testa con la carta di test

Vai sul tuo sito cliente, fai un ordine, in checkout usa:

- **Numero carta:** 4242 4242 4242 4242
- **Scadenza:** una qualsiasi nel futuro (es. 12/30)
- **CVC:** 3 cifre qualsiasi (es. 123)
- **CAP:** qualsiasi (es. 00100)

Il pagamento va a buon fine ma è simulato (non addebitato).

7. Passa a Live quando sei pronto

Quando hai testato tutto e Stripe ha verificato il tuo account, torna in admin -> tab **Live** -> inserisci le chiavi `pk_live_...`, `sk_live_...`, `whsec_...`. Salva. Poi clicca il toggle **Modalità** in alto per passare da Test a Live. Compare un avviso di conferma: da quel momento ogni pagamento è reale.

Prima di passare a Live: la verifica in quattro punti

Il passaggio a Live è il momento in cui si rompono le cose in silenzio. Controlla questi quattro punti **nell'ordine**, e non accettare il go-live finché non sono tutti verdi.

1. **Stripe ha verificato il tuo account.** Dati aziendali e IBAN approvati. Finché non lo sono, i soldi non arrivano sul conto anche se il cliente paga.
2. **Il webhook è registrato in modalità Live.** Il webhook di Test non vale per il Live: sono due elenchi separati su Stripe. Se manca, il cliente paga ma l'ordine **non si conferma mai** e in cucina non arriva niente.
3. **Le chiavi non sono miste.** Tutte e tre — segreta, pubblicabile, webhook — devono essere dello **stesso account e della stessa modalità**. Metà in test e metà in live è il guasto peggiore, perché sembra funzionare.
4. **Un ordine vero da pochi euro.** Paga con la tua carta, controlla che l'ordine si confermi, che la comanda esca in cucina e che il pagamento compaia su Stripe. Poi rimborsalo (sezione 20).

Quando arrivano davvero i soldi sul conto è un'altra cosa ancora: vedi sezione 44.

Suggerimento: se hai un terminale fisico **Stripe Terminal** (lettore POS), nel form trovi anche il campo **Terminal Location ID**. Questa funzionalità non è completa nel sistema (vedi piano: Phase 15 e rimandata). Per ora ignora il campo: il POS al banco si gestisce diversamente (vedi sezione 42).

Attenzione: non condividere mai la **chiave segreta** o il **webhook secret** via email/chat. Se per errore le pubblichi, torna su Stripe -> ruota le chiavi e riconfigurala qui in admin.

42. Configurare metodi pagamento per canale

Ti serve quando vuoi decidere su quali canali (delivery, asporto, tavolo) accetti pagamenti **offline** (cash al rider, contanti in cassa, POS al banco) oltre al pagamento online con carta.

Il pagamento **online** (Stripe) è sempre disponibile per tutti i canali, se Stripe è configurato (vedi sezione 41). Per il pagamento **offline** invece scegli tu canale per canale: ogni canale ha un toggle ON/OFF separato.

1. Apri "Pagamenti"

Dal pannello admin, vai su **Impostazioni -> Pagamenti**. URL: `/admin/settings/payments`. La pagina mostra 3 card, una per canale: **Delivery, Asporto, Tavolo**.

[screenshot 19-payment-settings disponibile dopo login admin]

2. Decidi canale per canale

Per ogni card vedi un toggle **“Accetta pagamento offline”**:

- **Delivery (consegna a domicilio)** — default **OFF**. Se ON, il rider ha 2 bottoni dedicati per registrare l’incasso (“Pagato cash” / “Pagato POS”). Se OFF, il cliente DEVE pagare online prima di confermare l’ordine
- **Asporto (ritiro in sede)** — default **ON**. Il cliente puo’ scegliere se pagare online prima oppure al ritiro. Lo staff conferma l’incasso da `/admin/orders` quando ritira il contante o passa il POS
- **Tavolo (consumo in sala)** — default **ON**. Il cliente puo’ chiedere di pagare in cassa o farsi portare il POS al tavolo. Lo staff conferma da **Tavoli aperti** (`/admin/sessions`) quando incassa

3. Sposta il toggle

Clicca per cambiare lo stato. Compare per 2 secondi il check **Salvato** sopra il toggle. La modifica e’ attiva subito sul sito clienti.

4. (Vincolo) Stripe deve essere configurato per disabilitare offline

Se Stripe **non** e’ ancora configurato (badge giallo in alto a destra della pagina), il sistema **non ti lascia disattivare offline** su un canale che ce l’ha gia’ attivo: serve almeno un metodo di pagamento per canale. Configura Stripe prima (vedi sezione 41), poi torna qui.

Cosa vede il cliente

In checkout, il cliente vede un selettore **PaymentMethodPicker** con le opzioni disponibili per il suo canale d’ordine:

- Tavolo: “Paga online” + “Paga al banco/cameriere”
- Asporto: “Paga online” + “Paga al ritiro”
- Delivery: “Paga online” (+ “Paga al rider” solo se hai abilitato offline)

Cosa vede il rider (delivery offline)

Quando un ordine delivery e’ “da incassare al cliente”, il rider nella sua app (`/rider/<slug>`) vede i 2 bottoni:

- **Pagato cash** — conferma incasso contante
- **Pagato POS** — conferma incasso con terminale del rider

Cosa vede lo staff (asporto/tavolo offline)

In `/admin/orders` (asporto) o `/admin/sessions` (tavolo), gli ordini da incassare hanno un badge **“Da incassare al banco”** + bottoni **“Pagato cash”** e **“Pagato POS”**. Clicca quando incassi: l’ordine diventa **paid** e il cliente riceve la conferma.

Suggerimento: la configurazione di default (Delivery OFF, Asporto/Tavolo ON) e’ pensata per limitare il rischio insolvenze sul delivery (cliente che non apre o non paga al rider). Se la tua zona e’ di clienti fidelizzati, puoi attivare Delivery offline senza problemi.

Attenzione: una volta che il rider preme “Pagato cash” o “Pagato POS”, l’ordine non e’ piu’ modificabile/rimborsabile via Stripe (perche’ Stripe non c’entra: l’incasso e’ avvenuto fuori). Per rimborsi cash, gestisci tutto in pizzeria di persona.

43. Vedere lo storico pagamenti

Ti serve quando vuoi controllare l’incasso giornaliero, individuare ordini non pagati, verificare se un rimborso e’ andato a buon fine, o fare la quadratura con il commercialista a fine mese.

Lo storico pagamenti si vede in **due posti**, uno dentro il sistema Peppe e uno sul Dashboard Stripe esterno. Servono entrambi: nel sistema vedi gli ordini, su Stripe vedi i movimenti reali sul conto.

1. Storico pagamenti dentro il sistema (lista ordini)

Vai su **Ordini** nel menu di sinistra. URL: `/admin/orders`. Per ogni ordine la card mostra:

- **Metodo pagamento:** badge **Carta**, **Cash**, **POS**, oppure vuoto (per ordini con solo coupon o riscatto punti integrale)
- **Stato pagamento:** badge **Pagato** (verde), **In attesa** (giallo), **Rimborsato** (rosso)
- **Codice coupon usato** — se applicato
- **Punti riscattati** — se il cliente ha pagato in parte con punti

Filtri utili:

- **Periodo** — date inizio/fine in alto: filtra ordini per giorno, settimana, mese
- **Stato ordine** — chip filtri (In attesa, Confermati, Pronti, ecc.) per individuare ordini ancora aperti

Al momento **non c'è un chip filtro dedicato "Pagati"** o "Da incassare": vai per stato ordine e leggi il badge pagamento sulla card. Vedi GAP-18 nel backlog.

2. Storico pagamenti su Stripe Dashboard

Per vedere i pagamenti reali sul tuo conto Stripe (con tassi di commissione, rimborsi e bonifici al tuo conto bancario):

Apri <https://dashboard.stripe.com> -> login con il tuo account -> sezione **Pagamenti**. Vedi:

- **Lista transazioni** — ogni pagamento con importo, data, stato, cliente. Cliccando su una riga vedi i dettagli completi
- **Filtri** per data, stato, importo, metodo (carta, Apple Pay, Google Pay)
- **Export CSV** — bottone in alto a destra: scarica le transazioni del periodo (utile per il commercialista)

Se Stripe è in modalità **Live**, qui vedi soldi veri. Se sei in **Test**, vedi solo le simulazioni (non confonderle: Stripe te lo dice in alto con un banner arancione).

3. Confronto fra i due

Dove	Cosa vedi	Quando usarlo
<code>/admin/orders</code>	Ordini cliente con stato pagamento	Operatività giornaliera, capire se incassare/rimborsare
Stripe Dashboard	Movimenti reali Stripe + bonifici al conto	Quadratura mensile, contabilità, pagamenti commercialista

Suggerimento: per la chiusura giornaliera, vai su `/admin/orders`, filtra per data di **oggi**, leggi il totale incassato dal riepilogo in alto. Per la quadratura mensile/IVA, scarica il CSV da Stripe — quello è il dato fiscalmente rilevante (Stripe è un PSP regolamentato).

Attenzione: il sistema **non ha** ancora un report incasso automatico (totale giorno con split cash/card/POS, IVA inclusa). Per ora fai i conti manualmente leggendo la lista ordini. Vedi GAP-19 nel backlog per il piano report incasso fine giornata.

44. Quando arrivano i soldi sul mio conto (Stripe payout)

Ti serve quando ti chiedi: "ho fatto 500 euro di vendite oggi su Stripe, quando li vedo sul mio conto bancario?". Risposta: di solito dopo 2 giorni lavorativi. Ma il sistema Peppe non gestisce nulla: tutto avviene direttamente fra Stripe e la tua banca.

Lo **Stripe payout** è il bonifico automatico che Stripe ti manda sul conto bancario IBAN che hai indicato in fase di registrazione. Tutti i pagamenti incassati con carta tramite il tuo sito si accumulano sul "saldo Stripe" e vengono bonificati al tuo conto periodicamente.

Tempistiche standard

Stripe Italia accredita i bonifici in **T+2 giorni lavorativi**:

- Cliente paga lunedì' -> il pagamento e' nel saldo Stripe lunedì'
- Stripe avvia il bonifico martedì' (T+1)
- Soldi sul tuo conto **mercoledì'** (T+2)

I week-end e i festivi non contano: se incassi venerdì', vedi i soldi martedì' della settimana successiva. La **prima** volta che ricevi un bonifico Stripe puo' impiegare fino a **7-14 giorni**: e' un controllo antifrode standard, poi entra a regime su T+2.

Vedere lo storico bonifici

Apri <https://dashboard.stripe.com> -> sezione **Saldo** -> **Bonifici**. Vedi:

- **Bonifici in arrivo** — quelli avviati ma non ancora accreditati in banca (con data prevista)
- **Bonifici completati** — lista storica con data, importo, stato ("Pagato" / "In transito"), causale
- **Estratto conto** — dettaglio di ogni bonifico: quali pagamenti cliente sono raggruppati in quel bonifico, quali commissioni Stripe sono state trattenute

Per scaricare il riepilogo per il commercialista, usa il bottone **Export** nel periodo che ti interessa (CSV o Excel).

Frequenza bonifici (configurabile su Stripe, non qui)

Di default Stripe Italia bonifica **giornalmente** (un bonifico al giorno con il saldo del giorno prima, T+2). Puoi cambiare la frequenza nel Dashboard Stripe:

Dashboard Stripe -> Impostazioni -> Pagamenti -> Pianificazione dei bonifici -> scegli fra:

- **Giornaliera** (default) — un bonifico al giorno, T+2
- **Settimanale** — bonifico fisso un giorno della settimana (es. ogni lunedì' tutto il saldo della settimana precedente)
- **Mensile** — bonifico il 1 di ogni mese

La frequenza piu' bassa fa accumulare piu' soldi sul saldo Stripe prima del bonifico (utile se hai conti bancari con costo operazione, riduce il numero di bonifici): chiedi alla tua banca se ti conviene.

Cosa NON fa il sistema Peppe

Il pannello admin Peppe **non gestisce** i payout in alcun modo:

- Non vedi qui i bonifici programmati
- Non puoi cambiare frequenza payout dal nostro pannello
- Non puoi forzare un bonifico immediato

Tutta la gestione bonifici si fa **solo** sul Dashboard Stripe (<https://dashboard.stripe.com>). Il sistema Peppe gestisce solo gli **ordini** (incasso, rimborso parziale via API): i **soldi veri** sono gestiti da Stripe direttamente con la tua banca.

Commissioni Stripe

Stripe trattiene una commissione fissa per ogni transazione carta:

- **1.5% + 0.25 euro** per carte europee standard (Visa, Mastercard, Maestro)
- **2.5% + 0.25 euro** per carte non-europee (carte estere)
- Apple Pay / Google Pay seguono le stesse fee della carta sotto

Le commissioni sono **gia' tolte** prima del bonifico: se vendi 100 euro con carta europea, sul tuo conto arrivano circa 98.25 euro.

Il bonifico **al tuo conto bancario** invece e' **gratuito** in Italia: Stripe non addebita nulla per il trasferimento SEPA verso il tuo IBAN.

Suggerimento: per la quadratura IVA mensile, scarica da Stripe il **report mensile** (Saldo -> Bonifici -> selezione mese -> Export). Il file CSV/Excel ha colonne separate per "Importo lordo", "Commissioni Stripe", "Importo netto bonificato": il commercialista lo legge in pochi minuti.

Attenzione: se cambi IBAN del conto bancario, vai sul Dashboard Stripe -> **Impostazioni** -> **Dati bancari** e aggiorna li'. NON in admin Peppe (qui non c'e' campo IBAN). I bonifici in corso al momento

del cambio possono essere ridiretti o rifiutati: se hai un cambio IBAN imminente, programmallo in un periodo di bassa attività'.

PARTE 10 — Team

45. Aggiungere admin/staff

Ti serve quando vuoi dare accesso al pannello admin a un altro collaboratore: un secondo gestore, il responsabile di sala, o un dipendente che deve solo segnare gli ordini in cucina.

Il pannello team e' riservato all'**owner** (il proprietario, cioe' tu che hai fatto l'onboarding). Solo tu vedi la voce **Team** nel menu di sinistra.

1. Vai su Team

Dal menu di sinistra clicca **Team** (icona persone). URL diretto: `/admin/team`. Vedi la lista dei collaboratori gia' presenti (escluso te stesso, che sei l'owner).

[screenshot 20-team-list disponibile dopo login admin]

2. Clicca "Aggiungi"

Bottone in alto a destra. Si apre il form **Nuovo collaboratore**.

3. Compila i 4 campi

- **Nome:** nome e cognome del collaboratore (es. Mario Rossi). Lo vedrai negli ordini come "Confermato da Mario Rossi".
- **Email:** sara' la sua login. Deve essere univoca (se gia' usata da un altro account, ricevi errore "Email gia' in uso").
- **Password temporanea:** minimo 8 caratteri. **Importante:** non c'e' invito email automatico. Devi tu **comunicare email + password** al collaboratore (es. via WhatsApp). Lui poi puo' cambiarsela dal suo profilo (vedi sezione 47).
- **Ruolo:** scegli fra **Admin** e **Staff** (vedi differenze in sezione 46).

4. Clicca "Crea collaboratore"

L'account e' creato subito. Compare nella lista con badge **Attivo** e ruolo. Il collaboratore puo' fare login immediatamente con le credenziali che gli hai dato.

Cosa puoi fare dalla lista

Ogni riga collaboratore ha 4 azioni:

- **Modifica** (matita) — cambia nome o ruolo
- **Reimposta password** (chiave) — imposti tu una nuova password temporanea (es. se il collaboratore l'ha persa). Minimo 8 caratteri.
- **Disattiva / Attiva** — blocca o sblocca l'accesso senza cancellare l'account (utile per dipendente in malattia o stagionale)
- **Elimina** (cestino rosso) — cancella definitivamente l'account (azione irreversibile, chiede conferma)

Suggerimento: se hai un collaboratore stagionale (es. studente d'estate), creagli l'account a inizio stagione con ruolo **Staff** e alla fine clicca **Disattiva** invece di eliminarlo. Se torna l'anno dopo, basta cliccare **Attiva** e ricicli lo stesso account/storico.

Attenzione: non c'è un limite tecnico al numero di collaboratori, ma ricorda che ogni admin/staff vede dati sensibili (incasso, lista clienti con email/telefono, ordini pagati). Aggiungi solo persone di cui ti fidi.

46. Gestire i permessi (RBAC)

Ti serve quando devi capire **chi può fare cosa** nel sistema. Il RBAC (Role-Based Access Control, controllo accessi a ruoli) ti permette di dare accessi diversi a persone diverse, senza dover condividere la tua password.

Il sistema ha **3 ruoli** ordinati per livello di accesso decrescente.

Owner — il proprietario (tu)

Sei l'unico utente con ruolo `owner`. E' creato all'onboarding (wizard / `setup`) e non può essere creato a mano dalla pagina **Team**. Hai **accesso completo** a tutto:

- Tutte le aree del pannello (menu, ordini, marketing, pagamenti, KDS, delivery, team, impostazioni, ecc.)
- Crei e elimini admin e staff
- Configurare orari, brand, integrazioni (Stripe, ecc.)
- Vedi la pagina **Team** e **Impostazioni** (sono nascoste agli altri ruoli)

Admin — il gestore quotidiano

Adatto al **secondo proprietario** o al **responsabile di sala fidato**. Ha **accesso quasi completo**, eccetto:

- **Non vede** la pagina **Team** (non può creare/eliminare altri collaboratori)
- **Non vede** la pagina **Impostazioni** (non può cambiare orari, brand, Stripe, delivery)

Può invece:

- Gestire menu, categorie, ingredienti
- Vedere/confermare/annullare/rimborsare ordini
- Gestire tavoli, sessioni, postazioni cucina, KDS
- Creare coupon e promozioni
- Vedere lista clienti, statistiche, fedeltà
- Gestire rider e zone delivery (ma non config delivery se in Impostazioni)
- Vedere il widget **Consumo Brigata AI** in dashboard

Staff — solo cucina e ordini

Adatto al **pizzaiolo**, al **cameriere** o al **dipendente di sala** che deve solo aiutare con gli ordini. Vede solo:

- **Dashboard** — riepilogo ordini di oggi, prodotti esauriti
- **Ordini** — lista completa, può cambiare stato (In preparazione, Pronto, Consegnato, ecc.) e gestire ordini scaduti/in ritardo
- **KDS** — il monitor cucina con le card delle preparazioni
- **Comande e Postazioni** — flusso fire/portate/comande
- **Tavoli e Sessioni** — tavoli aperti, conferma incasso al banco

Non vede: menu (no modifica prodotti), marketing (no coupon), clienti (no anagrafica), riders (no gestione), team, impostazioni.

Cosa succede se un ruolo “basso” prova ad aprire un’area “alta”

Se uno **staff** prova ad aprire `/admin/menu` digitando manualmente l'URL, il sistema risponde **403 Forbidden** (la API rifiuta la richiesta) e l'interfaccia mostra una pagina di errore. Il middleware `requireRole(['owner', 'admin'])` blocca l'accesso.

Posso cambiare ruolo a un collaboratore esistente?

Sì. Vai su **Team**, clicca la matita (Modifica) sul collaboratore, cambia il **Ruolo** dal menu a tendina (Admin / Staff), clicca il check verde. Effettivo al **prossimo login** del collaboratore.

Attenzione: non puoi convertire un admin/staff in **owner**. L'owner e' fisso ed e' chi ha creato la pizzeria nel wizard. Se devi trasferire la proprieta' (es. vendi l'attivita'), contatta il tuo referente tecnico per cambiare l'owner manualmente in DB.

47. Cambiare la propria password

Ti serve quando vuoi cambiare la tua password (perche' e' temporanea, perche' sospetti l'abbiano vista, o per buona pratica periodica), o quando l'hai dimenticata e non riesci ad accedere.

Hai **3 modi** per cambiare la password, a seconda della situazione.

Modo A: cambio password dall'area amministrativa (so la password attuale)

Lo trovi in **Impostazioni** -> sezione **Il tuo profilo** in fondo alla pagina.

1. Vai su **Impostazioni** -> **Account** (/admin/settings/account)
2. Scorri fino in basso, trovi la card **Il tuo profilo**
3. Inserisci **Password attuale**, **Nuova password** (min. 8 caratteri) e **Conferma nuova password**
4. Clicca **Cambia password**

Se le 2 password non coincidono o quella attuale e' sbagliata, vedi un errore. Altrimenti compare il messaggio "Password aggiornata" e la nuova password e' attiva subito.

Stesso form ti permette anche di **cambiare il nome** che vedi nei log ordini (effettivo al prossimo accesso).

Modo B: ho dimenticato la password — link reset via email

1. Vai sulla pagina di login (/admin/login)
2. Sotto il bottone **Accedi**, clicca **"Password dimenticata?"**
3. Inserisci la tua email admin e clicca **Invia link di reset**
4. Controlla la casella di posta. Arriva una email **da Brigata Admin** con oggetto "Reimposta la tua password admin" e un link
5. Clicca il link entro **1 ora** (poi scade)
6. Nella pagina di reset, inserisci la **nuova password** e conferma
7. Vieni rimandato al login: accedi con la nuova password

Per ragioni di sicurezza, anche se digiti un'email **non** registrata nel sistema, la pagina mostra sempre lo stesso messaggio ("Se l'email e' associata a un account attivo, riceverai un link entro pochi minuti"). Così' un attaccante non puo' usare il form per scoprire quali email sono admin.

Modo C: il collaboratore ha dimenticato la password — owner-assisted

Funziona se sei **owner** e devi resettare la password di un tuo admin/staff (non la tua):

1. Vai su **Team** (/admin/team)
2. Trova il collaboratore nella lista
3. Clicca l'icona **chiave** (Reimposta password)
4. Inserisci una **nuova password** temporanea (min. 8 caratteri)
5. Clicca **Reimposta**
6. Comunica la nuova password al collaboratore via canale sicuro (WhatsApp, di persona, ecc.)

Il collaboratore puo' poi accedere e cambiarsela dal **Modo A** appena loggato.

Suggerimento: la prima volta che crei un nuovo collaboratore, consigliagli di cambiare la password al primo login (Modo A). E' una buona pratica: la password temporanea che hai scelto tu non deve restare in giro nei messaggi WhatsApp.

Attenzione: il link di reset email scade dopo **1 ora** (token Redis con TTL 3600 secondi). Se clicchi il link tardi, vedi un errore "Link scaduto o non valido": ripeti la procedura **Modo B** per riceverne uno nuovo.

PARTE 11 — Impostazioni

Come è organizzata la pagina Impostazioni. Non è una pagina sola: è un indice con sei categorie. Se non trovi una voce, quasi sempre è qui dentro.

Categoria	Cosa ci trovi
Brand & Cliente	Logo, colori, anagrafica, promo del giorno
Pagamenti	Stripe, metodi per canale, coperto
Dati aziendali e informative	Ragione sociale, P.IVA, sede, informative legali (vedi sezione 51b)
Operatività	Orari, consegna a domicilio, layout KDS, stampanti
Fatturazione	Abbonamento, consumo AI, ricariche, fatture
Account	Il tuo nome e la tua password

48. Orari di apertura

Ti serve quando vuoi che il sito **smetta** di accettare ordini fuori dai tuoi orari di lavoro, evitando ordini notturni quando sei chiuso, e quando vuoi indicare il **giorno di chiusura settimanale** (es. lunedì). Quando sei chiuso, il cliente vede un messaggio invece del bottone “Ordina ora”.

Gli orari si configurano in **Impostazioni** -> sezione **Orari di apertura**.

1. Vai su Impostazioni

Menu di sinistra -> **Impostazioni** -> **Operatività** (/admin/settings/operations). È la prima card della pagina, in cima.

[screenshot 21-opening-hours disponibile dopo login admin]

2. Attiva o disattiva il blocco fuori orario (master switch)

In cima alla card vedi un interruttore **Orari attivi**:

- **OFF** (default) — il sito accetta ordini **24/7**, senza limiti orari. Usalo se hai un servizio sempre attivo o se non vuoi ancora bloccare nulla.
- **ON** — il sito rispetta gli orari sotto. Fuori orario il cliente vede una pagina con messaggio “Siamo chiusi” e il bottone ordine e’ disattivato.

3. Imposta gli orari per ogni giorno della settimana

Solo se il master switch e’ ON, compare la tabella con i 7 giorni (Lunedì -> Domenica). Per ogni giorno hai:

- **Toggle aperto/chiuso** — accendi se in quel giorno la pizzeria e’ aperta, spegni se chiuso (es. lunedì’ di riposo settimanale)
- **Orario apertura** — ora di inizio servizio (es. 12:00)
- **Orario chiusura** — ora di fine servizio (es. 23:30)

Se il giorno e’ chiuso, vedi solo la scritta “**Chiuso**” in corsivo al posto degli orari.

4. Clicca “Salva orari”

Compare per 2 secondi il check **Salvato**. La modifica e' attiva subito sul sito clienti.

Attenzione: il sistema gestisce solo un blocco orario per giorno

Non puoi configurare il classico “**chiusura pranzo**” (es. aperto 12:00-15:00 + 19:00-23:00). C'e' un solo intervallo continuo per giorno (es. 12:00-23:30 oppure 19:00-00:30). Se serve doppio turno, lascia il range largo (es. 12:00-23:30) e gestisci la pausa pranzo manualmente disattivando il sito da /admin/menu o accettando ordini con preparazione differita.

Cosa vede il cliente quando sei chiuso

Se il cliente apre il tuo sito (/<slug>) fuori orario, vede una pagina con il logo della pizzeria + un messaggio tipo “Siamo chiusi. Apriamo domani alle 12:00”. Il bottone “Ordina ora” e' disattivato e Brigata AI rifiuta gli ordini segnalando l'orario di prossima apertura.

Suggerimento: se vuoi accettare ordini programmati per il giorno dopo (cliente che ordina alle 23:00 per il pranzo del giorno seguente), gli orari di apertura **non** lo bloccano: gli ordini programmati sono trattati a parte e arrivano sempre. Vedi sezione 21.

49. Gestione festività e chiusure straordinarie

Ti serve quando devi chiudere la pizzeria per una festività specifica (es. Natale, Pasqua, Ferragosto), per ferie estive di 2 settimane, o per un evento privato (matrimonio, cena chiusa).

Cosa fa oggi il sistema: solo chiusura settimanale

Il pannello **Orari di apertura** (sezione 48) ti permette solo di indicare i giorni della **settimana tipo** (es. lunedì chiuso). **Non esiste** un campo dedicato a date specifiche o intervalli (es. “chiuso dal 10 al 24 agosto”, “chiuso 25 dicembre”). Vedi GAP-20 nel backlog di prodotto.

Workaround: 2 modi per gestire chiusure straordinarie

Modo A — chiusura giornaliera o di pochi giorni

Per 1-3 giorni di chiusura, modifica temporaneamente gli orari del giorno della settimana coinvolto:

1. Vai su **Impostazioni** -> **Orari di apertura**
2. Spegni il toggle del giorno (es. **Mercoledì** se Natale cade di mercoledì)
3. Salva
4. Il giorno dopo (giovedì), riaccendi il toggle e ripristina gli orari standard

Limite: non puoi distinguere “chiuso *oggi mercoledì*” da “chiuso *tutti i mercoledì*”. Se Natale cade in un giorno in cui sei normalmente aperto, dimentica il giorno della settimana e usa il **Modo B**.

Modo B — chiusura prolungata (ferie, vacanze)

Per 1+ settimane:

1. Vai su **Impostazioni** -> **Orari di apertura**
2. Spegni il **master switch** (Orari attivi -> OFF)... no scusa, OFF apre il sito 24/7. Per **chiudere tutto**, fai così:
3. Spegni i toggle di **tutti e 7 i giorni** della settimana e salva
4. Il sito mostra “Siamo chiusi” sempre
5. Al rientro dalle ferie, riattiva i giorni come prima e salva

In aggiunta, **avvisa i clienti** prima della chiusura:

- Aggiorna la **Promo del giorno** in Impostazioni (sezione **Promo del giorno**) con un messaggio tipo “Pizzeria chiusa dal 10 al 24 agosto per ferie. Riapriamo il 25!”
- Brigata AI cita questo messaggio proattivamente nelle conversazioni con i clienti che provano a ordinare nei giorni precedenti

Cosa NON fa il sistema oggi

- Non blocca date specifiche (2026-12-25)
- Non gestisce ferie come intervallo (2026-08-10 -> 2026-08-24)
- Non avvisa automaticamente i clienti via email/SMS della chiusura
- Non rifiuta automaticamente ordini programmati su date di chiusura

Suggerimento: segna sul tuo calendario personale la data di riapertura così non dimentichi di riaccendere i toggle. Se lasci la pizzeria chiusa una settimana di troppo, perdi ordini.

50. Coperto

Ti serve quando la tua pizzeria addebita il **coperto** ai clienti seduti al tavolo (servizio, pane, ecc.) e vuoi che il sistema lo calcoli e lo mostri automaticamente in ricevuta.

La gestione coperto si trova in **Impostazioni** -> sezione **Servizio del coperto**, che apre la pagina dedicata `/admin/settings/coperto`.

1. Vai su Coperto

Menu di sinistra -> **Impostazioni** -> card **Servizio del coperto** -> link **Gestisci servizio del coperto**. URL diretto: `/admin/settings/coperto`.

2. Scegli se applicare il coperto

Trovi un toggle principale:

- **OFF** (default) — nessun coperto applicato, i tavoli pagano solo i prodotti
- **ON** — il sistema aggiunge automaticamente il coperto a ogni sessione tavolo

3. Imposta il prezzo per persona

Campo numerico in euro (es. 1.50, 2.00). E' applicato **moltiplicato per il numero di partecipanti** della sessione tavolo. Esempio: se il prezzo e' 2.00 euro e al tavolo ci sono 4 persone, totale coperto = 8.00 euro.

4. Personalizza l'etichetta (opzionale)

Campo testo libero che decide come appare il coperto in scontrino, checkout e KDS. Default: **"Coperto"**. Esempi alternativi: - "Servizio" - "Coperto e pane" - "Servizio al tavolo"

5. Clicca "Salva"

Effettivo immediatamente sui **nuovi tavoli aperti** dopo il salvataggio. I tavoli già aperti **prima** della modifica mantengono la configurazione vecchia (snapshot al momento dell'apertura).

Dove appare il coperto

- **Sessione tavolo** (`/admin/sessions`) — riga separata sotto le ordinazioni: "Coperto x4 = 8.00 euro"
- **Checkout dine-in** — visibile nel totale del cliente quando paga
- **KDS** — non appare in cucina (non e' un prodotto da preparare)
- **Scontrino/ricevuta browser** — appare come voce dedicata sopra il totale

Solo dine-in: delivery e asporto NON hanno coperto

Il coperto si applica **solo** ai tavoli (sessioni dine-in). Su delivery e asporto, anche con il toggle ON, non viene aggiunto: gli ordini hanno solo prodotti + eventuale costo consegna.

Suggerimento: il coperto a 1.50-2.00 euro a persona e' lo standard italiano. Sopra i 3 euro a persona molti clienti percepiscono il prezzo come "spennata" e possono lasciare recensioni negative: meglio aumentare i prezzi delle pizze e non avere coperto, se hai molta clientela giovane/abituale.

Attenzione: il coperto **non** si esenta automaticamente per bambini o gruppi numerosi. Se vuoi fare uno sconto, applica un coupon manuale alla sessione (vedi sezione 36) o chiedi al cameriere di rimuoverlo manualmente in checkout.

51. Brand: colori e logo

Ti serve quando vuoi che il sito clienti rispecchi i colori della tua pizzeria (rosso pomodoro, verde basilico, ecc.) e quando vuoi caricare il tuo logo invece di mostrare il default.

Cosa puoi cambiare oggi via UI: solo i colori

Vai su **Impostazioni** -> sezione **Colori del sito** (**Impostazioni** -> **Brand & Cliente**, `/admin/settings/brand`).

Configurazione colori (4 valori)

Hai 4 colori configurabili, divisi in **Modalita' chiara** e **Modalita' scura** (per chi usa il sito di sera con il telefono in dark mode):

- **Colore primario chiaro** — bottoni, link, accenti (es. rosso pomodoro #E53935)
- **Colore secondario chiaro** — sfondi, badges, card
- **Colore primario scuro** — versione "chiara" del primario per sfondo scuro (di solito un tono piu' acceso)
- **Colore secondario scuro** — versione scura del secondario

Ogni campo ha:

- Un **selettore visuale** (clicchi sul quadratino colorato e si apre un palette spectrum + slider)
- Un **codice HEX** (puoi anche scriverlo a mano se sai il valore esatto, es. #FF5722)

Anteprima live

Sotto i 4 picker vedi una preview con un bottone "Ordina ora", un badge "Bestseller" e un finto card scuro che mostra come appariranno i colori sul sito reale.

Reset ai colori default

Bottone **Ripristina default** in basso a sinistra: rimette i colori brand Brigata originali (utile se hai sperimentato e vuoi tornare indietro).

Salva

Bottone **Salva colori** in basso a destra. Effettivo subito sul sito clienti (devono aggiornare la pagina).

Cosa NON puoi cambiare via UI: il logo

Il campo `restaurants.logoUrl` esiste in DB ed e' usato dal sito clienti (header, kiosk, landing) per mostrare il logo. Tuttavia **non c'e' una UI admin** per caricarlo o cambiarlo. Vedi GAP-21 nel backlog di prodotto.

Workaround: per cambiare o caricare il logo, contatta il tuo **referente tecnico** (chi ha installato Peppe per te, di solito Eraldo). Forniscigli:

- Un'immagine quadrata (consigliato 400x400 px o 800x800 px)
- Formato PNG con sfondo trasparente (preferito) o JPG su sfondo bianco
- Dimensione file: max 200 KB

Lui caricherà il logo su Cloudinary e aggiornerà il campo `logoUrl` direttamente in DB.

Suggerimento: prima di scegliere i colori, prova a scaricarli dal tuo logo o dal materiale stampato (volantini, insegne). Se non hai un brand definito, scegli un primario caldo (rosso, arancione) e un secondario neutro (grigio scuro, marrone): questa combinazione e' classica per pizzerie e funziona bene.

Attenzione: evita colori troppo chiari come primario (giallo pallido, rosa baby): bottoni e link diventano illeggibili su sfondo bianco. Tieni un contrasto alto (testo bianco su primario scuro).

51b. Dati aziendali e informative legali

Ti serve quando vuoi mostrare ai clienti **chi è l'esercente** (ragione sociale, sede, partita IVA, contatti) e pubblicare sul sito le **informative legali**: termini e condizioni, rimborsi, resi, cancellazione, consegna e privacy. Ti serve anche quando **myPOS** (o un altro circuito di pagamento) ti chiede di verificare il sito prima di attivare i pagamenti con carta.

Tutto si trova in una sola pagina: **Impostazioni** -> card **Dati aziendali e informative** (/admin/settings/legale). Puoi entrarci sia da owner sia da admin.

Dove si trova

Menu di sinistra -> **Impostazioni** -> card ☐ **Dati aziendali e informative**. Sulla card vedi subito un'etichetta di stato:

Etichetta	Cosa significa
Da compilare	Non hai ancora inserito né dati aziendali né informative
Incompleto	Hai iniziato, ma manca ancora qualcosa per la verifica
Completo	Dati aziendali a posto e le cinque informative richieste pubblicate in italiano e in inglese

La pagina è divisa in quattro blocchi, dall'alto in basso:

1. l'**indicatore di conformità** (cosa manca e i link per myPOS);
2. i **Dati dell'esercente**;
3. l'elenco delle **Informative**;
4. l'**editor**, che compare solo quando apri un'informativa.

L'ordine giusto per lavorare è: prima i dati aziendali, poi le informative. Le bozze predefinite hanno bisogno dei dati aziendali per essere generate.

1. Compila i dati dell'esercente

Nel blocco **Dati dell'esercente** trovi questi campi. Sono i dati che compaiono nel footer del sito e in testa a ogni informativa.

Campo	Obbligatorio	Cosa scrivere
Denominazione legale	Sì	Il nome come da visura camerale (es. "Rossi Pizza S.r.l."), non il nome dell'insegna
Partita IVA	Sì	Le 11 cifre, senza "IT" davanti
Codice fiscale (se diverso)	No	Solo se è diverso dalla partita IVA
Via e numero civico	Sì	La sede legale (es. "Via Roma 12")
CAP	Sì	5 cifre
Città	Sì	
Provincia (sigla)	Sì	2 lettere (es. CS)
Paese (ISO)	Sì	2 lettere, già impostato su IT
Email del locale	Sì	L'email dove i clienti possono scriverti
Telefono del locale	Sì	Almeno 6 caratteri
Numero REA (se iscritto)	No	Il numero di iscrizione al Registro Imprese

Poi clicca **Salva dati aziendali**. Se è tutto giusto compare il messaggio **Dati aziendali salvati** e il footer sul sito si aggiorna subito.

Cosa controlla il sistema quando salvi

- La **partita IVA** italiana viene verificata con la cifra di controllo: se sbagli anche una sola cifra, il salvataggio viene rifiutato con “Partita IVA non valida: 11 cifre con cifra di controllo corretta”. Se il Paese non è IT, controlla solo che sia lunga tra 4 e 20 caratteri.
- Il **CAP** deve essere di 5 cifre.
- **Provincia** e **Paese** devono essere di 2 lettere (le minuscole vengono trasformate in maiuscole).
- L'**email** deve essere un indirizzo valido.

Se qualcosa non va, il salvataggio **non avviene** e compare un messaggio rosso con il primo errore trovato. Correggi e salva di nuovo.

Attenzione: finché i dati aziendali non sono **tutti** compilati e validi, il footer legale **non compare** sul sito. Il sistema preferisce non mostrare niente piuttosto che un footer con dei buchi.

2. Scegli un'informativa da scrivere

Nel blocco **Informative** trovi sei voci, sempre in quest'ordine:

1. **Termini e Condizioni**
2. **Politica di rimborso**
3. **Politica di reso**
4. **Politica di cancellazione**
5. **Condizioni di consegna**
6. **Informativa privacy**

Ogni voce ha due bottoni, uno per lingua: **IT** (italiano) e **EN** (inglese). Su ogni bottone vedi lo stato di quella versione:

- **non creata** — non l'hai mai salvata;
- **bozza** — salvata ma **non visibile** ai clienti;
- **pubblicata** — online, la vedono tutti.

Accanto allo stato vedi anche la data dell'ultimo salvataggio.

Clicca sul bottone della lingua che vuoi scrivere (es. **IT** accanto a **Termini e Condizioni**). La pagina scorre in basso e si apre l'editor.

3. Parti dalla bozza predefinita

Nell'editor, in alto, clicca **Inserisci bozza**. Il sistema riempie **Titolo** e **Testo** con un testo di partenza già pronto, con dentro i tuoi dati: denominazione, sede, partita IVA, email e telefono. Compare il messaggio **Bozza inserita: leggila prima di pubblicarla**.

Le bozze predefinite sono **dodici**: le sei informative, ciascuna in italiano e in inglese. In breve cosa dicono:

- **Termini e Condizioni** — chi gestisce il servizio, come si fa un ordine, prezzi in euro IVA inclusa, pagamenti tramite prestatori autorizzati, prodotti non disponibili, reclami, legge italiana.
- **Politica di rimborso** — quando spetta il rimborso, segnalazione entro 24 ore, rimborso sullo stesso metodo di pagamento entro 5-10 giorni lavorativi, rimborsi parziali.
- **Politica di reso** — spiega che sul cibo preparato al momento non c'è diritto di recesso (art. 59 del Codice del Consumo) e cosa fai invece: sostituzione o rimborso. Reso in 14 giorni solo per prodotti sigillati (es. bibite in bottiglia).
- **Politica di cancellazione** — l'ordine si annulla solo finché non è entrato in preparazione; rimborso integrale se era già pagato; quando puoi annullarlo tu.
- **Condizioni di consegna** — zone servite, costi e ordine minimo, tempo stimato, cosa succede se il cliente non è reperibile, ritiro al locale.
- **Informativa privacy** — quali dati raccogli, perché, a chi li passi (pagamenti, hosting, email/SMS, assistente virtuale), per quanto li tieni, cookie solo tecnici, diritti del cliente.

Nelle **Condizioni di consegna** il tempo stimato (“circa 45 minuti”) viene preso dalle tue impostazioni di consegna a domicilio (**Impostazioni** -> **Operatività**).

Se i dati aziendali non sono completi, al clic su **Inserisci bozza** vedi l'errore **Compila prima i dati aziendali: manca ...** con l'elenco dei campi mancanti. Torna al passaggio 1.

Attenzione: Inserisci bozza sostituisce **senza chiedere conferma** quello che c'è già in Titolo e Testo. Se avevi scritto o modificato qualcosa, lo perdi. Usalo solo all'inizio.

4. Leggi e adatta il testo

La bozza è un punto di partenza, non un testo definitivo. Leggila tutta e correggi quello che non corrisponde a come lavori tu. Esempi:

- non fai consegne a domicilio? Adatta le **Condizioni di consegna**;
- accetti solo pagamenti online? Togli il riferimento al pagamento alla consegna;
- i tuoi tempi di rimborso sono diversi? Cambiali.

Il testo si scrive in un formato semplice (Markdown). Sopra l'editor c'è il promemoria: titoli con ##, elenchi con -, grassetto con **testo**.

Per vedere come apparirà al cliente clicca **Anteprima**. Per tornare a scrivere clicca **Torna alla scrittura**.

5. Salva come bozza o pubblica

In fondo all'editor hai due bottoni:

- **Salva come bozza** — salva il testo ma **non lo mette online**. Il cliente non lo vede. Compare **Bozza salvata**.
- **Pubblica** — salva e **mette online subito**. Compare **Informativa pubblicata**.

Sopra i due bottoni c'è sempre l'avviso: *Bozza di partenza, non consulenza legale: leggila prima di pubblicarla — la responsabilità di quanto pubblicati resta dell'esercente.*

Titolo e Testo non possono essere vuoti: se lo sono, vedi l'errore **Salvataggio non riuscito: controlla titolo e testo**.

Il bottone **Chiudi** chiude l'editor.

Attenzione: per ogni informativa e lingua esiste **una sola versione**. Se un'informativa è già **pubblicata** e tu la modifichi e clicchi **Salva come bozza**, la versione online **scompare**: il cliente non la vede più finché non clicchi **Pubblica**. Se vuoi solo correggere un testo già online, correggi e clicca direttamente **Pubblica**.

Attenzione: Chiudi non salva. Se chiudi l'editor senza aver cliccato **Salva come bozza** o **Pubblica**, le modifiche vanno perse.

6. Ripeti per ogni informativa e per ogni lingua

Italiano e inglese sono due testi separati: pubblicare la versione **IT** non pubblica anche quella **EN**. La bozza predefinita inglese esiste già: apri il bottone **EN**, clicca **Inserisci bozza**, controlla e pubblica.

Dove vedono i clienti le informative

Ogni informativa ha una sua pagina pubblica: `/<slug>/legale/<nome>`, per esempio `/peppe/legale/terms`. I nomi sono: `terms`, `refund`, `returns`, `cancellation`, `delivery`, `privacy`.

In testa alla pagina il cliente trova i tuoi dati aziendali, poi il titolo, la data di **Ultimo aggiornamento** e il testo. In alto ci sono due link: **Torna al sito** e **Read in English** (o **Leggi in italiano** dalla versione inglese).

Il cliente arriva alle informative dal **footer legale**, che compare in questi punti:

Dove	Cosa vede il cliente
Menu (computer)	Una riga in fondo con denominazione, sede e P. IVA, più il link Info legali che apre una finestra con tutti i dati e i link alle sei informative
Menu (telefono)	La riga in fondo non c'è: c'è un'icona (i) nell'header che apre la stessa finestra
Schermata di scelta (consegna / ritiro)	Footer completo in fondo
Checkout (anche quello aperto dalla chat con il maitre AI)	Footer completo, anche nel passaggio del pagamento con carta
Pagina di tracking dell'ordine	Footer completo in fondo
Pagine delle informative	Footer completo in fondo

Il footer completo mostra: denominazione e sede, P. IVA (con C.F. e REA se li hai inseriti), email e telefono cliccabili, e i link alle sei informative.

Il footer **non compare** nel **kiosk** (lo schermo dentro il locale) né nella **sessione al tavolo**: lì il cliente è già fisicamente da te.

Se un'informativa non è pubblicata

Il link funziona comunque, ma la pagina mostra il messaggio: *Questa sezione non è ancora pubblicata. Per informazioni usa i contatti qui sopra.* Una **bozza non finisce mai online**.

Lingue: italiano e inglese

Le informative esistono in **due lingue**: italiano e inglese. Non ce ne sono altre.

- Dal sito, il link del footer apre l'informativa nella **lingua che il cliente ha scelto** sul sito.
- Se il cliente chiede l'inglese ma hai pubblicato solo l'italiano (o il contrario), vede l'altra lingua con un avviso giallo: *La traduzione di questa pagina non è ancora disponibile: qui sotto trovi la versione italiana.* Meglio così che una pagina vuota.
- Anche le etichette del footer si traducono: "P. IVA" diventa "VAT no.", "Info legali" diventa "Legal info", e così via.

Suggerimento: pubblica sempre **entrambe** le lingue. myPOS le controlla tutte e due, e un turista che legge in inglese una pagina in italiano non capisce nulla.

L'indicatore di conformità (verifica myPOS)

È il primo blocco della pagina. Serve quando myPOS o un altro circuito di pagamento ti chiede di dimostrare che il sito ha tutte le informazioni obbligatorie.

In alto vedi uno di questi due titoli:

- ☐ **Il sito ha tutto quello che serve alla verifica** — sei a posto;
- ☐ **Manca ancora qualcosa per la verifica** — sotto trovi cosa.

Sotto il titolo possono comparire due elenchi:

- **Dati aziendali da correggere** — ogni campo con "da compilare" (è vuoto) oppure "non valido: ..." con il motivo (es. la partita IVA sbagliata);
- **Informative non ancora pubblicate** — ogni informativa e lingua che è "in bozza" o "non creata".

Per risultare a posto servono:

1. tutti i dati aziendali obbligatori, compilati e validi;
2. le **cinque** informative richieste dai circuiti — **Termini e Condizioni, Politica di rimborso, Politica di reso, Politica di cancellazione, Condizioni di consegna** — **pubblicate** sia in **IT** sia in **EN**.

L'**Informativa privacy** non conta per l'indicatore: è un obbligo della legge sulla privacy (GDPR), non un requisito di myPOS. Compare comunque nel footer e nell'elenco delle informative, e va pubblicata lo stesso.

Link da inviare a myPOS

Sempre nel primo blocco trovi **Link da inviare a myPOS**: l'elenco completo degli indirizzi delle cinque informative, in italiano e in inglese (dieci link). Ogni link ha la lingua scritta dentro (finisce con `?lang=it` o `?lang=en`): chi lo apre vede quella lingua, ovunque si trovi.

Clicca **Copia tutti i link** e incollali nella risposta a myPOS.

Attenzione: l'indicatore mostra la situazione **al momento in cui hai aperto la pagina**. Dopo aver salvato i dati o pubblicato un'informativa, **ricarica la pagina** per vederlo aggiornato. Lo dice anche la scritta sotto il titolo.

Attenzione: se al posto dei link vedi la scritta rossa **Manca la configurazione di NEXTAUTH_URL**, il sistema non conosce l'indirizzo pubblico del tuo sito e non può preparare i link. Non è un problema tuo: contatta il tuo **referente tecnico**.

Cosa NON fa il sistema

- **Non è un avvocato.** Le bozze sono testi operativi di partenza, **non consulenza legale**. La responsabilità di quanto pubblici resta tua.
- Non tiene lo **storico** delle versioni: quando ripubblichi, la versione precedente viene sostituita.
- Non ti avvisa se esci dall'editor senza salvare.
- Non aggiorna da solo le informative già pubblicate se cambi i dati aziendali: il **footer** e il **blocco in testa** alle pagine si aggiornano subito, ma i dati **dentro il testo** restano quelli di quando hai inserito la bozza. Correggili a mano e ripubblica.
- Non gestisce lingue diverse da italiano e inglese.
- Non inserisce un banner dei cookie: la bozza privacy dichiara che il sito usa solo cookie tecnici.

Suggerimento: prima di pubblicare, fai leggere le informative al tuo **commercialista** o a un **consulente**. In particolare controlla la **privacy** (chi sono i tuoi fornitori) e le **condizioni di consegna** (zone, costi, tempi): devono corrispondere a come lavori davvero.

Attenzione: se cambi la sede, la ragione sociale o la partita IVA, aggiorna **prima** i dati aziendali e poi **rivedi tutte e dodici** le informative pubblicate: i tuoi dati sono scritti anche dentro il testo.

52. Notifiche (email, SMS)

Ti serve quando vuoi capire **quali email e SMS** il sistema manda automaticamente ai clienti e a te, e quando vuoi cambiare il mittente o disabilitare alcune notifiche.

Email automatiche al cliente

Il sistema usa **Resend** come provider email. Le notifiche al cliente sono **automatiche** e legate agli eventi sull'ordine. Non c'è un pannello admin per attivarle/disattivarle: girano sempre se l'ordine ha un'email cliente.

Evento	Email inviata al cliente
Cliente conferma ordine	Conferma ordine (riepilogo + totale)
Ordine pronto	"Il tuo ordine è pronto" (asporto/tavolo)
Rider parte	"Il rider è in viaggio" (delivery)
Ordine consegnato	Conferma consegna (asporto/delivery)
Salita di tier loyalty	Auguri promozione tier (Silver, Gold, ...)
Registrazione cliente	Email di benvenuto
Cliente reset password	Link reset password
Compleanno cliente	Coupon AUGURI (campagna automatica)

Evento	Email inviata al cliente
Cliente “dormiente”	Email MIMANCHI (winback)
Ordine ritardato/riprogrammato	Notifica delay/reschedule

Per il dettaglio della catena di email per stato ordine, vedi sezione 16.

Email automatiche all’admin/owner

Vai su **Dashboard** (/admin/dashboard). Tu owner ricevi email automatiche quando:

- Il consumo Brigata AI raggiunge l’**80%** del piano mensile (alert “vicino al limite”)
- Il consumo **supera** il limite del piano (alert “limite raggiunto”, Brigata si mette in pausa)

Non ricevi email per ogni singolo nuovo ordine: ti basta tenere aperta la dashboard o il KDS, che si aggiornano in tempo reale via Pusher. Vedi anche sezione 13 per i suoni di notifica.

SMS

Il sistema usa **Twilio** come provider SMS. Sono usati per:

- **OTP login cliente** (codice via SMS al numero di telefono)
- **Notifiche cliente** quando manca l’email (alcuni eventi ordine)

Non hai un pannello per gestire i contenuti dei singoli SMS.

Mittente Resend / Twilio: configurato via env

Il **mittente email** (es. noreply@ordinapeppe.it o ordini@tuapizzeria.it) e il **numero Twilio** sono configurati nel file di environment (.env) al momento dell’installazione, **non da admin UI**. Se vuoi cambiarli (es. cambi dominio o numero), contatta il tuo referente tecnico.

Variabili coinvolte (ti serve come riferimento per la conversazione con il referente):

- RESEND_API_KEY, RESEND_FROM_EMAIL (mittente email)
- TWILIO_ACCOUNT_SID, TWILIO_AUTH_TOKEN, TWILIO_FROM (numero mittente SMS)

Vedi GAP-22 per il backlog: il sistema non ha ancora un pannello admin per configurare i provider email/SMS ne’ per scegliere quali notifiche disattivare.

Suggerimento: se ricevi spesso lamentele tipo “non mi e’ arrivata l’email di conferma ordine”, chiedi al cliente di:

1. Controllare la cartella **Spam/Indesiderata**
2. Aggiungere il mittente alla rubrica per i prossimi ordini
3. Verificare che l’email digitata sia corretta (refusi tipo gmial.com invece di gmail.com)

Da admin puoi vedere l’email che il cliente ha digitato nel dettaglio ordine: se e’ palesemente sbagliata, contattalo per telefono.

53. Personalizzare Peppe (nome AI, personalita’)

Ti serve quando vuoi che il maitre AI si presenti con un nome diverso (es. “Brigata”, “Antonio”, il nome del tuo locale) o cambi lo stile di conversazione (formale, casual, giocoso).

Quando si configura: durante l’onboarding

Il **nome del maitre AI** e la sua **personalita’** sono scelti durante il wizard /setup, al **passo 2 — Maitre**. Non c’e’ un default tecnico hardcoded: il nome lo decidi tu al primo accesso. Se hai installato Peppe e poi messo “Brigata” nel wizard, allora il maitre si chiama Brigata. Se hai messo “Antonio”, si chiama Antonio.

Cosa hai configurato all’onboarding (puoi controllare)

- **Nome del maitre** (campo `maitreName`) — il nome con cui Brigata AI si presenta al cliente. Esempi:
 - “Ciao, sono **Brigata!**” (default suggerito)
 - “Buongiorno, sono **Antonio**, il maitre virtuale di Pizzeria da Mario”
 - “Sono **Sofia**, ti aiuto io a ordinare!”
- **Tono della voce** (campo `maitreTone`) — lo stile complessivo:
 - **casual** (default) — amichevole e informale, da’ del tu
 - **formal** — elegante, da’ del Lei, professionale
 - **playful** — giocoso, divertente, qualche emoji

Questi 2 valori sono salvati in `restaurants.settings.maitreName` e `restaurants.settings.maitreTone` nel database.

Cosa puoi cambiare oggi via UI: nulla

Non c’è una UI admin per modificare nome o tono dopo l’onboarding. Se hai sbagliato il nome al setup o vuoi cambiarlo (rebrand, matrimonio, ristrutturazione), non puoi farlo dal pannello. Vedi GAP-23 nel backlog di prodotto.

Workaround: per cambiare nome o tono dopo l’onboarding, contatta il tuo **referente tecnico**. Lui aggiorna i 2 campi via SQL o tramite l’endpoint `/api/admin/settings` esteso. La modifica è attiva alla **prossima conversazione** (le conversazioni in corso continuano con il nome vecchio finché non si chiude la chat).

Cosa NON è configurabile (limiti dichiarati)

- Non puoi caricare una **voce personalizzata** (Brigata è solo testuale, niente TTS)
- Non puoi scrivere un **system prompt custom** (le frasi tipo “Sei Brigata, il maitre virtuale di...” sono generate dal sistema in modo dinamico)
- Non puoi attivare/disattivare singoli **tool** (Brigata ha sempre accesso al menu, alla ricerca prodotti, al carrello, ecc.)

Se vuoi cambiamenti profondi nella personalità (es. “Brigata deve essere napoletano e dire ‘guagliu’ a tutti”), serve modifica del prompt system + redeploy: parla con il referente tecnico.

Suggerimento: se la pizzeria è molto formale (location elegante, clientela business), passa al tono **formal**. Se è una pizzeria di quartiere con clientela giovane, **casual** funziona meglio. **playful** è adatto solo a contesti informali (street food, kiosk in fiera): in ambienti tradizionali può sembrare poco professionale.

54. Vedere il tuo piano SaaS e l’utilizzo (usage tracking)

Ti serve quando vuoi sapere **quanto stai consumando** del tuo piano mensile Brigata AI, prevedere se arriverai al limite, e capire se conviene fare upgrade.

Il consumo si vede nel widget **Consumo Brigata AI** nella dashboard admin.

1. Vai su Dashboard

Menu di sinistra -> **Dashboard** (`/admin/dashboard`). Il widget è la seconda sezione dall’alto, sotto i 4 contatori statistici.

[screenshot 22-usage-tracking disponibile dopo login admin]

2. Leggi il widget

Mostra 4 informazioni:

- **Piano corrente** (in alto a sinistra) — es. “Piano Pro”, “Piano Base”, “Piano Premium”
- **Periodo di fatturazione** (in alto a destra) — es. “1 mag - 1 giu”: è il **ciclo mensile** in cui contano le tue conversazioni
- **Barra colorata** — riempimento percentuale del consumo:
 - **Verde** (0-59%) — consumo basso, tutto ok
 - **Giallo** (60-79%) — consumo medio, attenzione

- **Arancione** (80-94%) — vicino al limite, ricevi alert email
- **Rosso** (95-100%) — limite raggiunto o quasi
- **Conteggio numerico** — es. “1240 / 2000 conversazioni” (62%)

Cosa conta come “conversazione”

Una **nuova conversazione** = un cliente che apre la chat con Brigata e scambia almeno 1 messaggio. Le successive risposte di Brigata nella **stessa** conversazione **non** consumano un'altra unita' (e' una conversazione sola, anche se sono 50 messaggi).

Il limite cambia con il piano:

Piano	Limite mensile conversazioni
Base	500
Pro	2000
Premium	5000

Il limite del tuo piano e' visibile nel widget. Per cambiare piano, vedi sezione 55.

3. Cosa succede se superi il limite

Il sistema applica **soft limit con alert email**, non blocco brutale:

- **80%** — ricevi un'email all'admin con oggetto “Limite conversazioni in avvicinamento”. Il widget passa a banner arancione.
- **100%** (limite raggiunto) — ricevi una seconda email con oggetto “Limite conversazioni raggiunto”. **Brigata Al si mette in pausa** fino al **prossimo ciclo di fatturazione**: i clienti che provano a chattare vedono un messaggio tipo “Brigata e' in pausa, contatta la pizzeria al 06/12345”
- Il **menu self-service**, **carrello**, **ordini**, **pagamenti** continuano a funzionare normalmente: solo la chat AI e' in pausa
- Al **rinnovo del ciclo** (1 del mese o data fatturazione configurata), il contatore si azzera e Brigata torna disponibile

Quando rinnova il ciclo?

Il ciclo si rinnova ogni mese al `billingCycleDay` (campo del ristorante, default = 1 del mese). Se la tua pizzeria e' stata creata con `billingCycleDay` = 15, il ciclo va dal 15 al 14 del mese successivo.

Suggerimento: controlla il widget almeno 1 volta a settimana. Se ad **inizio mese** hai gia' consumato il 30%, e' probabile che superi il limite a fine mese: meglio fare upgrade in anticipo (vedi sezione 55) invece di farti bloccare la chat in pieno servizio del sabato sera.

Attenzione: se sei vicino al limite, evita di **testare** Brigata aprendo conversazioni a ripetizione dal tuo telefono per “vedere come risponde”: ogni test conta come conversazione vera. Per testare il menu, usa il pannello admin `/admin/menu` o un account separato.

55. Cambiare piano SaaS (upgrade/downgrade)

Ti serve quando il piano corrente non basta piu' (stai per superare il limite mensile e perdi clienti) o quando vuoi risparmiare passando a un piano piu' piccolo (consumo basso, vuoi ridurre il canone).

Cosa puoi fare da solo

Vai su **Impostazioni** -> **Fatturazione** (`/admin/settings/billing`). Da qui vedi l'abbonamento attivo, il consumo del mese, lo storico delle fatture e la ricarica automatica. Il pulsante **Gestisci abbonamento** apre il portale Stripe, dove cambi metodo di pagamento, scarichi le fatture e disdici.

Se vuoi cambiare piano

Il cambio di piano vero e proprio passa ancora dal tuo **referente tecnico**. Scrivigli (chi ha installato Peppe, di solito Eraldo) con queste informazioni:

- **Nome pizzeria** e slug (es. "Peperoncino", peperoncino)
- **Piano corrente** (vedi widget Consumo Brigata AI in dashboard)
- **Piano desiderato** (Base / Pro / Premium)
- **Data desiderata** del cambio (consigliato: l'1 del mese successivo, allineato al ciclo di fatturazione)

Il referente esegue l'aggiornamento via SQL diretto su 2 campi:

- `restaurants.plan` — passa da 'base' a 'pro' (o viceversa)
- `restaurants.planConversationLimit` — alza/abbassa il limite (500, 2000, 5000)

La modifica e' attiva **al prossimo refresh** del widget dashboard (circa 1 minuto, per via della cache Redis sui contatori usage).

Aggiornamento del contratto/fattura

L'upgrade ha effetto sulla fattura del **mese successivo** (non retroattivo). Se eri Pro a 49 euro/mese e passi a Premium a 99 euro/mese il 15 del mese, la fattura del mese in corso resta 49 e quella del mese dopo diventa 99.

Per il **downgrade** (Pro -> Base), il sistema cambia subito il limite ma la fattura del mese piu' basso parte dal **mese successivo**: cosi' non ti trovi con il limite tagliato a meta' mese senza preavviso.

Cosa succede ai dati storici

Tutti i dati (ordini, clienti, menu, KDS, marketing) restano **invariati**. Cambiare piano tocca solo:

- Il limite mensile conversazioni Brigata AI
- Il canone fatturato

Non perdi storico, non perdi clienti, non perdi ordini.

Suggerimento: prima di scrivere al referente, fai 2 mesi di osservazione del widget. Se sei sempre sotto il 30% del Pro, prova a passare al Base (risparmio annuo non banale). Se sei sopra il 80% per 2 mesi di fila, passa al Premium prima di farti bloccare la chat in pieno servizio.

Attenzione: se hai eventi straordinari (festa di paese, weekend extra-affollato, copertina su Repubblica), il consumo puo' impennarsi in pochi giorni. Tieni il widget sotto controllo: in caso di picco, il referente tecnico puo' fare upgrade in tempo reale (5 minuti) per non perdere ordini.

PARTE 12 — Kiosk e tablet self-service

56. Cos'è il kiosk e quando attivarlo

Ti serve quando vuoi mettere uno o più tablet **fissi in pizzeria** (sul muro, su un piedistallo, sul banco) per far ordinare i clienti in autonomia, senza dover fare la coda al banco o aspettare il cameriere.

Kiosk = tablet condiviso, sempre acceso, schermo bloccato sul tuo sito clienti. Il cliente arriva, tocca lo schermo, ordina, paga al banco o online, ritira quando è pronto. Non è il suo telefono — è il **tuo** tablet, posizionato in un punto strategico del locale.

Quando ha senso attivare un kiosk

- **Locale grande con molti coperti** — riduce la coda al banco nelle ore di punta (sabato sera, pranzo ufficio).
- **Take-away veloce** — il cliente entra, ordina al tablet, aspetta 10 minuti, ritira. Tu non perdi tempo a prendergli l'ordine a voce.
- **Self-service per ordini ripetitivi** — clienti abituali che sanno già cosa vogliono e non hanno bisogno di consulenza.
- **Riduzione errori al banco** — il cliente scrive lui le note (no cipolla, ben cotta), niente fraintendimenti con il cassiere.
- **Bilingue automatico** — il kiosk ha il toggle IT/EN: i turisti ordinano in inglese senza che tu debba spiegare il menu.

Quando NON ha senso

- Pizzeria piccola con tavoli al chiuso e cameriere — il QR sui tavoli (vedi sezione 24) fa lo stesso lavoro a costo zero.
- Clientela anziana abituata al rapporto umano al banco — il kiosk rischia di farti perdere il contatto che la fa tornare.
- Spazio insufficiente per un piedistallo o supporto a muro stabile.

Differenza con il menu mobile dei clienti

Scenario	Device	Identità	Quando si attiva
Menu mobile	Telefono del cliente	Suo (login opzionale)	Cliente apre il sito da casa, ordina delivery
Tavolo (QR)	Telefono del cliente	Suo + tavolo N	Cliente scansiona QR sul tavolo
Kiosk	Tuo tablet, condiviso	Anonima per default	Cliente in pizzeria, ordina take-away

Differenze concrete kiosk vs menu mobile

- **Schermo sempre acceso** — il kiosk non si spegne mai, mostra sempre la schermata di benvenuto “Tocca per iniziare”.
- **Auto-reset dopo 2 minuti** — se il cliente lascia a metà ordine, il sistema torna automaticamente alla schermata di benvenuto (non lascia traccia per il prossimo cliente).

- **Bottone “esci” nascosto** — il cliente non può uscire dal sito e aprire Google o YouTube: lo schermo è bloccato.
- **Login non richiesto** — al kiosk il cliente ordina come ospite, non gli chiediamo email e password. Per accumulare punti fedeltà però deve loggarsi (raro).

Suggerimento: se hai un locale ibrido (sala + take-away al banco), metti **un tablet kiosk solo per il take-away** vicino all'ingresso. Chi viene per il tavolo fa il QR, chi viene per portare via fa il kiosk. Così separi i due flussi e nessuno aspetta inutilmente.

Attenzione: il kiosk non sostituisce il cassiere. Anche se l'ordine è fatto al kiosk, qualcuno deve confermare il pagamento al banco se il cliente sceglie “pago in cassa”. Il kiosk riduce la coda, non la elimina.

[screenshot disponibile in modalità kiosk — schermata “Tocca per iniziare” su tablet 10 pollici]

57. Configurare il tablet kiosk

Ti serve quando hai comprato il tablet e vuoi prepararlo per tenerlo acceso 12 ore al giorno bloccato sul tuo sito clienti.

Hardware consigliato

- Tablet **10 pollici minimo** (8 pollici è troppo piccolo per il menu griglia).
- Sistema operativo **Android** o **iPadOS** indifferentemente.
- Connessione **WiFi stabile** della pizzeria (non hotspot del telefono — se cade la linea cade tutto).
- Supporto **a muro o piedistallo** con cavo di alimentazione fisso (il tablet deve restare sempre carico).

1. Apri il sito in modalità kiosk

Sul tablet, apri il browser (Chrome o Safari) e digita:

`https://ordina.IL-TUO-DOMINIO.it/IL-TUO-SLUG?mode=kiosk`

Esempio per Peperoncino:

`https://ordina.peperoncino.pizzeria.it/peperoncino?mode=kiosk`

Il parametro `?mode=kiosk` è la chiave: appena apri questa URL, il sistema:

- Salva una flag in **localStorage** del browser (“ricordati che sono kiosk”)
- Rimuove il `?mode=kiosk` dall'indirizzo (URL pulita)
- Mostra la schermata di benvenuto “Tocca per iniziare”
- Attiva il **timer di inattività** (auto-reset dopo 2 minuti senza tocchi)

Da questo momento in poi, anche se chiudi e riapri Chrome, il sito ricorderà di essere in modalità kiosk finché non cancelli i dati del browser.

2. Aggiungi alla schermata Home (PWA)

Sui tablet moderni puoi installare il sito come **app**:

- **Chrome/Android:** menu (...) -> “Aggiungi a schermata Home” o “Installa app”
- **Safari/iPad:** pulsante condivisione -> “Aggiungi alla schermata Home”

L'icona compare sul desktop come una vera app. Aprendola da lì parte già a schermo intero, senza barra di Chrome o Safari.

3. Blocca il tablet sul sito (kiosk mode di sistema)

Questo passaggio è **fuori da Pepe** — lo fai a livello sistema operativo del tablet:

- **Android:** Impostazioni -> Sicurezza -> “Blocco schermo” o app dedicate (Fully Kiosk Browser, Scalefusion).
- **iPad:** Impostazioni -> Accessibilità -> “Accesso guidato” -> tocca 3 volte il tasto Home/Power per attivare lock sull'app aperta.

Senza questo passaggio, il cliente può uscire dal browser e aprire Instagram. Con questo passaggio, il tablet è inchiodato al tuo sito.

4. Disabilita le notifiche di sistema

Sul tablet, **disattiva tutte le notifiche** (WhatsApp, email, push del sistema). Una notifica popup nel mezzo dell'ordine è l'incubo del kiosk — il cliente la tocca, esce dal sito.

5. Imposta la luminosità al massimo e auto-rotazione bloccata

Il tablet sta su un piedistallo, deve essere leggibile in pieno giorno. Luminosità al **80-100%** sempre. Rotazione **bloccata in verticale o orizzontale** secondo come hai montato il supporto.

Account staff dedicato? No, non serve

Il kiosk **non richiede login admin** né un account staff dedicato: è un'interfaccia cliente, non amministrativa. Il cliente che usa il kiosk ordina come ospite, esattamente come se aprisse il sito sul suo telefono.

Schermo bloccato in kiosk mode? Sì, a 2 livelli

1. **Lato app Pepe:** la flag `isKiosk` (vedi `lib/kiosk-context.tsx`) nasconde i bottoni “esci”, “logout”, modifica modalità ordine. Il cliente vede solo ciò che serve per ordinare.
2. **Lato sistema operativo:** il blocco vero e proprio (non uscire dal browser) lo fai con kiosk mode Android/iPad — vedi step 3.

Forzare kiosk per un'intera installazione

Se vuoi che **tutti i tablet** della pizzeria partano già in kiosk senza dover digitare `?mode=kiosk`, il referente tecnico può impostare la variabile d'ambiente:

```
NEXT_PUBLIC_MODE=kiosk
```

In questo caso ogni device che apre il sito è kiosk per default. Utile se hai 5 tablet identici e non vuoi configurarli uno per uno.

Suggerimento: prima di mettere il tablet in produzione, fai un giro completo di prova: apri il kiosk, fai un finto ordine dall'inizio alla fine, paga in cassa, verifica che l'ordine arrivi in `/admin/orders` e in cucina (KDS). Solo così scopri eventuali problemi prima del primo cliente vero.

Attenzione: se cambi la connessione WiFi o cancelli i dati del browser, la flag kiosk in `localStorage` viene persa e il tablet torna alla modalità normale (con bottoni esci visibili). In quel caso, riapri l'URL con `?mode=kiosk` e ricarica.

[screenshot disponibile in modalità kiosk — schermata di benvenuto “Tocca per iniziare” e griglia menu kiosk]

58. Gestire ordini fatti al kiosk

Ti serve quando vuoi distinguere gli ordini arrivati dal kiosk da quelli arrivati da telefono o tavolo, per esempio per capire quanto vale il canale self-service.

Dove arrivano gli ordini kiosk

Tutti gli ordini fatti al kiosk arrivano nella **stessa pagina** degli altri ordini: `/admin/orders`. Non c'è una pagina separata. Il KDS cucina (`/admin/kds`) li mostra insieme agli altri di asporto/delivery, perché il kiosk produce ordini di tipo “ritiro” o “delivery”, non ordini al tavolo.

Come distinguerli a colpo d'occhio

Sotto ogni ordine in `/admin/orders` c'è una riga grigia con tre informazioni separate da `:`:

14:32 · chat · cash

- **Ora** — quando è stato creato.

- **Canale (source)** — chat (telefono cliente o kiosk), kiosk (raro, vedi GAP-25 sotto), table (QR tavolo), delivery (consegna domicilio).
- **Metodo pagamento** — cash, card, online, oppure N/D se il cliente non ha ancora pagato.

Buco noto: il kiosk segna source = chat, non kiosk

Sembra strano ma e' cosi' oggi: il sistema **non distingue** un ordine fatto da kiosk in pizzeria da uno fatto dal cliente sul divano. Entrambi arrivano marcati source = 'chat' (vedi GAP-25 nel backlog di prodotto, riga components/peppe/CheckoutSheet.tsx:164).

Cosa significa concretamente per te

- Non puoi rispondere alla domanda “quanti ordini ho ricevuto al kiosk questo mese?” guardando il pannello — tutti i kiosk sono mescolati con i mobile.
- Non puoi filtrare la lista ordini per “solo kiosk” (vedi anche GAP-26: filtro per source mancante).
- I dati per misurare il ROI del tablet (canone connessione + ammortamento hardware) **non li vedi** nel pannello.

Workaround: chiedi al cliente di scrivere “kiosk” nelle note

Se vuoi misurare l'impatto del kiosk in modo grezzo, puoi chiedere allo staff di banco di **annotare a mano** quanti ordini sono fatti al kiosk in un giorno tipo. Oppure, indirettamente, contare gli ordini take-away (pickup) che arrivano nei 5-10 minuti subito prima della stampa scontrino al banco — quelli sono quasi sicuramente kiosk, perche' il cliente e' fisicamente li'.

Filtri disponibili oggi nella lista ordini

/admin/orders ha solo questi filtri:

- **Stato** — chip in alto: tutti, in attesa, confermati, in preparazione, pronti, in consegna, consegnati, annullati.
- **Ricerca** — campo testo per ID ordine o nome cliente.

Non c'e' un filtro “**per canale**” (chat / kiosk / table / delivery): per vedere “solo kiosk” oggi non e' possibile.

Il KDS cucina riceve correttamente l'ordine kiosk

Anche se la lista admin non distingue il kiosk, la **cucina** lo riceve come qualsiasi altro ordine asporto:

- Compare nella colonna **Asporto** del KDS unified (vedi sezione 28).
- Stampa scontrino comanda funziona se attiva.
- Lo stato passa per pending -> confirmed -> preparing -> ready come gli altri.

In altre parole: **il flusso operativo cucina funziona perfettamente**. Il problema e' solo nella **misurazione** (sapere a posteriori quanti ordini erano kiosk vs telefono).

Pagamento ordini kiosk

Il cliente al kiosk ha le stesse opzioni del cliente da telefono:

- **Online** (carta di credito Stripe) — paga al kiosk con il tablet, tu non devi fare nulla al banco.
- **Da incassare al banco** (cash o POS) — il cliente conferma l'ordine al kiosk ma **paga in cassa quando ritira**. Tu in /admin/orders vedi il badge giallo Da incassare al banco e premi Pagato cash o Pagato carta quando il cliente arriva alla cassa (vedi sezione 26).

Quale dei due si attiva al kiosk dipende dalla configurazione canale pagamento (vedi sezione 42). Tipicamente al kiosk ha senso lasciare **entrambi**: carta per chi vuole velocita', cassa per chi non vuole tirare fuori la carta davanti al tablet.

Suggerimento: se vuoi misurare seriamente il ROI del kiosk, apri un ticket al referente tecnico per il fix di GAP-25 (forzare source = 'kiosk' quando l'ordine arriva da tablet). Sono 30 minuti di lavoro e ti sblocca la statistica.

Attenzione: se un cliente al kiosk sceglie “**pago al banco**” e poi **non si presenta a ritirare**, l'ordine resta in /admin/orders con badge Da incassare al banco per sempre. A fine giornata controlla quelli con stato ready e paga zero: o li annulli (vedi sezione 19) o li sposti in stato delivered con nota “no-show” per non sporcare il report.

[screenshot disponibile dopo login admin — lista ordini con riga “14:32 · chat · cash” e badge giallo “Da incassare al banco”]

PARTE 13 — Chiusura giornaliera

59. Vedere il riepilogo della giornata

Ti serve a fine servizio per capire come e' andata: quanti ordini hai gestito, quanto hai incassato, quali pizze sono andate piu' di tutte. E' la prima cosa che guardi mentre chiudi.

1. Apri la pagina Analytics

Dal pannello admin, clicca **Analytics** nel menu di sinistra.

2. Seleziona "Oggi"

In alto trovi quattro chip: **Oggi**, **Ultimi 7 giorni**, **Ultimi 30 giorni**, **Personalizzato**. La pagina si apre su **Ultimi 7 giorni**: clicca **Oggi** per vedere i dati dalla mezzanotte fino a ora.

3. Leggi i quattro KPI principali

In alto vedi quattro riquadri:

- **Ordini** — numero totale di ordini ricevuti oggi (esclusi gli annullati).
- **Incasso** — somma totale degli ordini gia' pagati. Nota: gli ordini ancora Da incassare al banco non entrano qui finche' non premi Pagato cash o Pagato carta (vedi sezione 26).
- **Scontrino medio** — incasso diviso numero ordini. Indicatore utile: se sale, vuol dire che i clienti aggiungono extra (bibite, contorni). Se scende, magari hai venduto piu' margherite singole.
- **Nuovi clienti** — quanti clienti si sono registrati oggi (hanno fatto login con email/telefono per la prima volta).

4. Guarda i prodotti piu' venduti

Sotto i KPI c'e' la card **Prodotti piu' venduti**: top 10 ordinato per quantita'. Vedi nome piatto, pezzi venduti, ricavo. Utile a fine sera per capire cosa preparare in piu' domani e cosa togliere se non gira.

5. (Opzionale) Esporta in CSV

Bottone **Esporta CSV** in alto a destra: scarica un file con tutti gli ordini del giorno (data, totale, metodo pagamento, prodotti) da aprire in Excel per la quadratura con il commercialista.

Suggerimento: il filtro **Personalizzato** ti permette di scegliere un intervallo di date qualsiasi (es. 1-15 del mese) per vedere il riepilogo della prima quindicina. Dopo aver scelto le date premi **Applica**, altrimenti i numeri non cambiano. Vedi sezione 40c per tutti i dettagli della pagina.

Attenzione: i riquadri mostrano solo ordini **non annullati**. Se hai annullato 3 ordini durante la giornata (clienti che non si sono presentati), non li vedi nei KPI. Per vederli devi andare su /admin/orders e filtrare per **Annullati**. Il **CSV invece li contiene** (colonna **Stato** = cancelled): togliili prima di sommare.

[screenshot disponibile dopo login admin — pagina /admin/analytics con chip "Oggi" attivo e KPI ordini/incasso/scontrino/nuovi clienti]

60. Report incasso fine servizio

Ti serve quando chiudi la cassa: vuoi sapere quanto hai preso in contanti, quanto in carta al banco, quanto online via Stripe. Il classico report "X-end-of-day".

Stato attuale: il report dedicato non esiste

Il sistema **non ha ancora una pagina report incasso fine servizio** con la suddivisione per metodo di pagamento (cash / carta POS al banco / online Stripe / coupon scontati). E' un buco noto, registrato come **GAP-19** nel backlog di prodotto (vedi anche sezione 43, dove era stato citato per la prima volta).

Per oggi devi fare un **workaround manuale** in due passi: prima calcoli totale ordini e Stripe via Analytics, poi calcoli cash/POS manualmente dalla lista ordini. Sotto i passi precisi.

1. Stripe online: leggi dal Dashboard Stripe

L'incasso via carta online (cliente paga sul sito o al kiosk con Stripe) lo vedi al meglio sul **Dashboard Stripe** del ristorante:

- Vai su `dashboard.stripe.com` e fai login con le tue credenziali.
- Sezione **Pagamenti** -> filtro data **Oggi**.
- Vedi totale lordo, commissioni Stripe, netto che ti arriverà sul conto (vedi anche sezione 44 sul payout).

E' la fonte ufficiale per la quadratura: la usa anche il commercialista.

2. Cash e POS al banco: dalla lista ordini admin

Per cash e POS (cliente paga al banco con carta fisica del lettore) non c'è un totale dedicato. Procedi così:

- Vai su `/admin/orders`.
- Filtra per stato **Consegnati**: vedi solo ordini chiusi.
- Scorri la lista e somma manualmente (il metodo è scritto sotto il totale, dopo il canale):
 - Tutti gli ordini con `cash` -> incasso contanti.
 - Tutti gli ordini con `pos` -> incasso con carta al banco o dal rider (lettore carte fisico).
 - Quelli con `card` sono pagati online con carta: li hai già nel Dashboard Stripe, non contarli qui.

Per pizzerie con 30-50 ordini al giorno è fattibile a calcolatrice. Per volumi più alti diventa rischioso.

3. Esporta CSV per quadratura

Per evitare errori di conteggio:

- Vai su `/admin/analytics` -> filtro **Oggi**.
- Bottone **Esporta CSV** -> scarica file.
- Apri in Excel: toglie le righe con **Stato** = `cancelled`, poi filtra la colonna **Pagamento** per `cash`, `pos`, `card` e somma la colonna **Totale** per ognuno (solo righe con **Stato pagamento** = `paid`).

4. Confronta con la cassa fisica

A fine giornata:

- Conta i contanti reali nel cassetto -> deve corrispondere alla somma `cash` (al netto del fondo cassa con cui hai aperto).
- Stampa lo Z del POS (lettore carte fisico) -> deve corrispondere alla somma `pos`.
- Stripe Dashboard (`card`) -> non lo verifichi a mano, è garantito da Stripe.

Attenzione: gli ordini da incassare al banco non chiusi (cliente non si è presentato, ordine resta in stato `ready` con `paymentStatus = unpaid`) **non finiscono nel report incasso**. Se li lasci in sospeso ti sporcano la dashboard del giorno dopo. Vedi sezione 61 sotto per come gestirli.

Suggerimento: l'export CSV è la base per costruirti un foglio Excel con formule `SOMMA.SE` — una volta fatto la prima volta lo riusi tutti i giorni e in 30 secondi hai i tre totali.

[screenshot disponibile dopo login admin — Analytics oggi con bottone Esporta CSV; in parallelo Dashboard Stripe filtrato Oggi]

61. Cosa fare se ci sono ordini in sospeso a fine sera

Ti serve quando, alle 23:30, chiudi e ti accorgi che hai ancora ordini in stato **In attesa**, **Confermato**, **In preparazione** o **Pronto** non chiusi. Lasciarli sporca la dashboard del giorno dopo.

1. Identifica gli ordini “appesi”

Vai su `/admin/orders`. Sono ordini “appesi” tutti quelli che NON sono in stato **Consegnati** o **Annullati**. In genere ricadono in quattro categorie:

- **In attesa (pending)** — ordine arrivato ma tu non l'hai ancora confermato. Tipico: cliente ordina alle 22:55 ma tu eri in pizzeria e non hai visto la notifica.
- **Confermato (confirmed)** — confermato ma la cucina non l'ha ancora preso in carico.
- **In preparazione (preparing)** — la cucina ha iniziato. Se a fine sera e' ancora qui, di solito vuol dire che il KDS ha saltato il “Pronto”.
- **Pronto (ready)** — pizza pronta sul bancone, cliente non e' venuto a ritirarla / il rider non l'ha ancora preso.

2. Ordini delivery: contatta il cliente

Per gli ordini delivery (badge `delivery` sotto l'ordine):

- Apri il dettaglio cliccando sulla card -> vedi numero di telefono.
- Chiama il cliente: chiedi se sta arrivando o se ha bisogno riprogrammare.
- Se confermi che e' stato consegnato, premi **Cambia stato -> Consegnato** (vedi sezione 14).
- Se il cliente non risponde dopo 2-3 tentativi, **annulla** l'ordine (vedi sezione 19) — il rimborso parte automatico se pagato online.

3. Ordini asporto / kiosk non ritirati

Per ordini asporto rimasti in stato **Pronto**:

- Se il cliente ha pagato online (`online` come metodo) e non si e' presentato: aspetta domani e prova a contattarlo. Se non si fa vivo entro 24 ore, **annulla** l'ordine (sezione 19) e parte il rimborso automatico Stripe.
- Se il cliente doveva pagare al banco (Da `incassare al banco`) e non si e' presentato: annullalo subito, cosi' chiudi la giornata pulita.

4. Ordini al tavolo non chiusi

Per ordini al tavolo (badge `table`) ancora in stato **Pronto** (servito ma sessione non chiusa):

- Vai su `/admin/sessions` (vedi sezione 22).
- Trova il tavolo aperto e premi **Forza chiusura sessione** (vedi sezione 27).
- Tutti gli ordini collegati passano automaticamente a **Consegnato**.

5. Marca “Consegnato” per gli ordini chiusi a voce

Capita: l'ordine e' stato fatto e ritirato in pizzeria, ma per distrazione nessuno ha aggiornato lo stato sul pannello. Per pulire:

- Apri l'ordine, premi **Cambia stato -> Consegnato** (sezione 14).
- Se vuoi, scrivi una nota interna nel campo note (“chiuso d'ufficio fine sera”) per traccia.

6. Ordini programmati per domani

Eccezione importante: un ordine in stato **Confermato** con indicatore blu di un orario (es. 19:30) e' un **ordine programmato per domani o piu' tardi** (vedi sezione 21). NON chiuderlo, NON annullarlo: lo prepari quando arriva il momento. Riconoscili dall'icona orologio accanto allo stato — sono normali, non “appesi”.

Attenzione: non lasciare mai ordini con stato Pronto da un giorno all'altro. Domani mattina la dashboard mostrera' “Ordini oggi: 0” ma il KDS potrebbe ancora suggerire di preparare quella roba di ieri. Pulisci sempre prima di chiudere.

Suggerimento: crea l'abitudine alle 22:55 (5 minuti prima della chiusura cucina) di fare un giro veloce sui filtri **In attesa + Pronto** in `/admin/orders`. Risolvi sul posto: o consegna, o annulla, o forza **Consegnato**. La giornata chiude pulita e domani parti senza zavorra.

[screenshot disponibile dopo login admin — lista ordini filtrata su “Pronto” con 2-3 card residue a fine sera]

PARTE 14 — Privacy e dati GDPR

62. Eliminare un cliente (richiesta GDPR)

Ti serve quando un cliente ti scrive (per email, di persona, via chat) e ti chiede di **cancellare i suoi dati** dal sistema. E' un suo diritto sancito dal GDPR ("diritto all'oblio", articolo 17). Sei obbligato a rispondere entro 30 giorni.

1. Vai sulla pagina Clienti

Dal pannello admin, clicca **Clienti** nel menu di sinistra. Vedi la lista di tutti i clienti registrati con nome, email, telefono, punti fedelta', ordini, spesa totale.

2. Apri il dettaglio del cliente

Clicca sulla riga del cliente. Si apre la sua scheda personale: profilo, KPI (punti, ordini, spesa, pizze), storico ordini completo, transazioni fedelta'.

3. Premi "Elimina cliente"

In alto a destra, sopra la scheda profilo, c'e' il bottone rosso **Elimina cliente** con icona cestino.

4. Conferma nel popup

Si apre un popup di conferma:

"Eliminare definitivamente Mario Rossi? Questa azione e' irreversibile. Ordini e chat verranno anonimizzati (GDPR), i dati personali cancellati."

Premi **OK** per confermare. L'eliminazione e' **immediata**: dopo 3-4 secondi torni alla lista clienti e quel cliente non c'e' piu'.

5. Cosa succede esattamente nel database

Importante capire cosa il sistema fa **davvero** quando premi "Elimina cliente". E' una procedura **conforme GDPR**, non una cancellazione brutale:

Tabella	Azione
customers (anagrafica)	Riga cancellata fisicamente: nome, email, telefono, password, compleanno spariscono per sempre.
orders (ordini storici)	Conservati per fatturazione. Il campo customerId viene messo a null -> l'ordine resta visibile in /admin/orders ma non e' piu' collegato a nessun nome.
chat_sessions (conversazioni Peppe)	Conservate (servono per audit AI). Il campo customerId -> null.
coupons (coupon personali)	I coupon assegnati a quel cliente vengono "scollegati" (customerId -> null), non spendibili da nessuno.
loyalty_transactions (storico punti)	Cancellate via cascade (riferiscono al cliente eliminato).
campaign_sends (invii marketing)	Cancellati via cascade.

Risultato finale: il cliente non e' piu' identificabile, ma la contabilita' della pizzeria resta intatta (numero ordini, fatturato, storico fiscale). E' esattamente quello che il GDPR ti permette di fare: la conservazione per obblighi di legge (fatturazione) prevale sul diritto all'oblio per i dati strettamente fiscali.

6. Rispondi al cliente per iscritto

Buona pratica (anche legale): **manda al cliente una conferma scritta** via email o WhatsApp:

“Confermo che, su sua richiesta, abbiamo cancellato i suoi dati personali dai nostri sistemi in data 03/05/2026. Gli ordini storici sono conservati in forma anonima per obblighi fiscali (10 anni). Cordiali saluti.”

Conserva la richiesta del cliente (email/chat) e la conferma di cancellazione: in caso di ispezione del Garante Privacy ti chiedono proprio queste prove.

Attenzione: l'azione e' irreversibile. Non c'e' un cestino ne' un “annulla” entro 30 giorni. Una volta premuto Elimina, i dati sono persi per sempre. Se hai dubbi (es. magari il cliente si e' sbagliato e ti scrive “tornarmi indietro”), aspetta 24 ore prima di procedere.

Suggerimento: se il cliente registrato ti scrive a nome di un altro (es. il marito chiede di cancellare la moglie), **fatti dare la richiesta dalla persona interessata** prima di eseguire. Tu sei il titolare del trattamento e devi verificare la legittimita' della richiesta — vale anche per email che arrivano da indirizzi sconosciuti.

[screenshot disponibile dopo login admin — pagina /admin/customers/[id] con bottone rosso “Elimina cliente” in alto a destra e popup di conferma]

63. Esportare i dati di un cliente

Ti serve quando un cliente ti chiede una **copia di tutti i suoi dati personali** (diritto di accesso GDPR, articolo 15). Puo' servire al cliente per portarli a un altro fornitore, o semplicemente per controllare cosa hai su di lui.

Stato attuale: l'export amministratore non esiste

Il pannello admin **non ha un bottone “Esporta dati cliente”** che ti permetta, partendo da /admin/customers/[id], di scaricare un JSON con profilo + ordini + transazioni fedelta' di un singolo cliente.

Esiste pero' una **funzione di self-export per il cliente stesso**: se il cliente fa login sull'area cliente del tuo sito (/[/slug]/account), trova un bottone **“Esporta i miei dati”** che gli fa scaricare un file JSON con tutto: profilo (nome, email, telefono, compleanno, punti, tier), tutti i suoi ordini con i prodotti, tutte le transazioni fedelta'. La fonte di questa funzione e' l'endpoint /api/customer/account/export (Phase 39).

Workaround consigliato per il ristoratore

Quando un cliente ti chiede l'export e non sa farlo da solo:

1. Spiega al cliente come fa lui

Manda un'email/WhatsApp tipo:

“Per scaricare i suoi dati personali, faccia login sul nostro sito ([link]/account), apra la pagina **Profilo** e premi **Esporta i miei dati**. Riceve un file JSON con tutto. Se non ricorda la password, premere **Password dimenticata**.”

E' la procedura **piu' corretta a livello GDPR**: il cliente e' autenticato, i dati arrivano a lui direttamente, tu non sei intermediario.

2. Se il cliente non riesce, rivolgiti al referente tecnico

Se il cliente non riesce a fare login (es. cambio numero, email persa) e ha un **diritto legittimo all'export**, contatta il **tuο referente tecnico** (vedi sezione 68). Lui puo' esportare i dati via query SQL diretta sul database e mandarteli via email cifrata o canale sicuro. Effort tipico: 15-20 minuti.

3. Conserva la richiesta

Come per la cancellazione (sezione 62), conserva email/chat con la richiesta del cliente e la conferma dell'invio dei dati. Sono prove utili in caso di ispezione del Garante.

Attenzione: non mandare mai dati personali via email senza cifratura. Se il referente ti gira un export con email/telefono di un cliente, mandalo al cliente o tramite **link Google Drive con scadenza** o tramite **WeTransfer** con password. Non appiccarlo come allegato a una email normale.

Suggerimento: se ricevi piu' richieste di export al mese, e' il segnale che vale la pena chiedere al referente tecnico di aggiungere il **GAP-27** (export GDPR admin-side) al backlog. Sono 2-3 ore di sviluppo. La funzione self-service del cliente esiste gia' e copre il 90% dei casi.

64. Backup e disaster recovery

Ti serve da capire all'inizio: **i tuoi dati sono al sicuro?**. Cosa succede se il VPS crasha, se qualcuno cancella il database per sbaglio, se Coolify si rompe. Risposta breve: stai tranquillo, ci sono backup automatici.

Cosa viene salvato in automatico

Il sistema ha **due livelli di backup**, gestiti dal tuo referente tecnico:

1. Database (Neon)

Il database PostgreSQL gira su **Neon**, un servizio cloud specializzato. Neon offre il **Point-in-Time Recovery (PITR)**: in qualunque momento il referente tecnico puo' ripristinare il database allo stato esatto di **qualunque secondo degli ultimi 7 giorni** (piano gratuito) o fino a 30 giorni (piano a pagamento).

In pratica: se il 3 maggio alle 14:32:15 qualcuno cancella per sbaglio 1000 ordini, il referente puo' tornare al 3 maggio 14:32:14 e recuperare tutto, perdendo solo 1 secondo di dati.

2. VPS e codice (Coolify)

L'applicazione Peppe (codice + configurazione) gira su un **VPS gestito da Coolify**. Coolify fa snapshot del VPS regolari (intervallo configurato dal referente, tipicamente giornalieri). In caso di disastro hardware del server, il referente puo' ricostruire la macchina da snapshot in 1-2 ore.

Il codice sorgente e' su **GitHub** (Repository privato): in caso estremo si puo' fare un **deploy nuovo** su un VPS pulito in 30-45 minuti puntando al solito database.

Cosa puoi perdere nel peggior scenario

Lo **scenario peggiore realistico** e' un crash hardware totale del VPS senza preavviso. Tempo di ripristino tipico:

Componente	Tempo recupero
Database (ordini, clienti, menu)	5-15 minuti (PITR Neon, gia' separato dal VPS)
Sito web pubblico	30-60 minuti (deploy nuovo)
Pannello admin / KDS	stesso del sito (insieme)
Stripe / Resend / Twilio	0 (servizi esterni, non toccati)

Tempo totale stimato di disservizio: massimo 1-2 ore. I dati fiscali (ordini pagati) **non si perdono**: stanno su Neon, separato fisicamente dal VPS.

Cosa NON e' coperto

- **Errori dell'utente irreversibili** — se TU cancelli un cliente via il bottone GDPR (sezione 62), quei dati **sono persi davvero**: e' una cancellazione voluta, non un crash. Il PITR potrebbe recuperarli **solo** se tornassi indietro **a un istante prima della cancellazione**, ma quello rollbacka anche TUTTO il resto (tutti gli ordini

fatti dopo, tutti i nuovi clienti, ecc.). E' un'operazione drastica, da farsi solo per disastri seri, non per errori isolati.

- **Compromissione account Anthropic / Stripe / Resend** — non dipende da te ne' dal referente. Sono account esterni con la loro sicurezza (2FA obbligatoria, pero').
- **Foto piatti su Cloudinary** — Cloudinary ha la sua replica interna, ma se cancelli una foto via la UI admin, la perdi. Per foto importanti tieni una copia locale sul tuo PC.

Cosa devi fare TU

Quasi nulla, ma:

- **Non condividere le credenziali** del pannello admin con persone non autorizzate.
- **Non rispondere a email sospette** che chiedono "conferma password" o "verifica account": sono phishing.
- **Avvisa subito** il referente tecnico se vedi qualcosa di strano (ordini che spariscono, prezzi cambiati senza che tu lo abbia fatto, login da posizioni sconosciute).

Tutto il resto (backup, monitoring, ripristino) lo gestisce il **referente tecnico**. Vedi sezione 68 per i contatti supporto.

Suggerimento: una volta all'anno chiedi al referente di fare un **test di restore**: ripristinare il backup di ieri su un ambiente di test e verificare che tutto funzioni. E' la prova del nove che il sistema di backup non e' un placebo. Costa 30 minuti al referente, ti da' la pace mentale per tutto l'anno.

Attenzione: non provare a fare backup manuali del database tu. I dump SQL fatti male possono contenere password hash o token sensibili e finire su un Dropbox personale -> violazione GDPR. Il backup e' affidato al referente tecnico per design.

PARTE 15 — Aiuto

65. FAQ tecniche

Le domande che ti farai prima o poi. Se la risposta non c'è, vai a sezione 68 (contatti supporto). **Regola d'oro:** prima di chiamare, riavvia / aggiorna la pagina / chiudi e riapri il browser. 7 problemi su 10 si risolvono così'.

1) Il sito della pizzeria non si apre. Cosa faccio?

- **Causa probabile:** VPS giu' temporaneamente, oppure problema rete locale (il tuo wi-fi).
- **Fix immediato:** apri il sito da rete dati del telefono (4G/5G, non wi-fi). Se si apre da lì e non da casa/pizzeria -> e' la TUA rete, riavvia il router. Se NON si apre nemmeno da 4G -> il server e' giu'.
- **Quando contattare supporto:** dopo 5 minuti di sito offline da 4G. Includi nel messaggio l'URL della pizzeria e l'ora del problema.

2) Il cliente dice di non aver ricevuto l'email di conferma ordine.

- **Causa probabile:** finita in spam, oppure email digitata male, oppure dominio email del cliente blocca Resend (raro ma succede con alcuni provider aziendali).
- **Fix immediato:** chiedi al cliente di **controllare la cartella spam/promozioni**. Apri l'ordine in `/admin/orders` -> verifica che l'email scritta sia corretta. Se serve, manda manualmente conferma via WhatsApp.
- **Quando contattare supporto:** se piu' clienti consecutivi segnalano la stessa cosa (potrebbe essere un problema con Resend account o blacklist del mittente).

3) Brigata non risponde alla chat.

- **Causa probabile:** chiave API Anthropic scaduta, oppure il piano SaaS ha esaurito le conversazioni del mese (vedi sezione 54), oppure Anthropic ha avuto un disservizio temporaneo (`status.anthropic.com`).
- **Fix immediato:** apri `/admin/dashboard` e controlla il widget "Utilizzo conversazioni". Se sei in soft-limit, contatta il referente per upgrade piano (sezione 55). Se l'usage e' OK, riprova fra 5 minuti: di solito i blackout Anthropic durano pochi minuti.
- **Quando contattare supporto:** se Brigata e' muta da piu' di 15 minuti e l'usage e' sotto al limite. Nel messaggio includi l'orario, una conversazione di esempio (URL chat) e cosa hai gia' provato.

4) Stripe rifiuta tutti i pagamenti.

- **Causa probabile:** account Stripe in **review** (Stripe a volte blocca temporaneamente account nuovi per controlli antifrode), oppure le **chiavi API** sono scadute / cambiate, oppure il tuo conto bancario collegato e' stato chiuso.
- **Fix immediato:** apri `dashboard.stripe.com` e guarda se hai notifiche / banner gialli o rossi nella home. Stripe ti dice esattamente cosa fare (di solito caricare un documento o compilare un form).
- **Quando contattare supporto:** dopo aver risolto le richieste Stripe sul loro pannello. Se i pagamenti continuano a fallire, contatta il referente per verificare le chiavi API caricate sul VPS.

5) Ho perso la password admin. Cosa faccio?

Vedi **sezione 47** (Cambiare la propria password). In sintesi: usa "Password dimenticata?" sulla pagina di login -> ti arriva email con link reset. Se non ti arriva l'email entro 5 minuti, controlla spam. Se nemmeno così', un altro admin owner puo' resettartela dalla pagina Team. Se sei l'unico owner e l'email non arriva, contatta supporto: il referente tecnico ha procedure di emergenza sul DB.

6) Il KDS non mostra l'ordine appena fatto.

- **Causa probabile:** schermo KDS ha perso la connessione real-time (Pusher), oppure browser del KDS in pausa (alcuni browser sospendono i tab in background).
- **Fix immediato: ricarica la pagina del KDS** (F5 o pull-to-refresh su tablet). L'ordine deve apparire entro 1-2 secondi. Se ancora niente, verifica che l'ordine sia in stato `confirmed` o `preparing` su `/admin/orders` (gli ordini in `pending` non arrivano al KDS finché non li confermi).
- **Quando contattare supporto:** se la cosa si ripete più volte al giorno: potrebbe essere un problema Pusher o un bug Block B.

7) Il delivery non funziona per certi CAP.

- **Causa probabile:** quel CAP non è nella tua lista zone delivery (sezione 33). Il sistema rifiuta gli ordini per CAP non configurati.
- **Fix immediato:** vai su **Impostazioni** -> **Operatività** (`/admin/settings/operations`) -> Consegna a domicilio -> aggiungi il CAP mancante con il costo di consegna. Salva. Riprova.
- **Quando contattare supporto:** mai. Questo lo gestisci tu in autonomia.

8) Voglio cambiare il numero di telefono visualizzato sul sito.

- **Causa probabile:** il numero della pizzeria sta in `restaurants.phone` (database).
- **Fix immediato:** vai su **Impostazioni** -> **Brand & Cliente** (`/admin/settings/brand`) -> Anagrafica ristorante -> modifica il campo "Telefono" -> Salva. Si aggiorna ovunque (header, footer, conferme email).
- **Quando contattare supporto:** se non vedi il campo nelle impostazioni o se non si aggiorna dopo il salvataggio.

66. Problemi comuni

Scenari operativi che capitano in pizzeria. Per ognuno: cosa succede, perché, come risolvere passo-passo.

Scenario 1 — L'ordine è in stato "In preparazione" da 1 ora.

Cosa significa: la cucina ha cliccato "Inizio preparazione" sul KDS ma poi si è dimenticata di cliccare "Pronto". Il cliente sta aspettando e non sa che è già fatto.

Cosa fare:

1. Vai sul KDS o su `/admin/orders` -> apri l'ordine.
2. Verifica fisicamente in cucina se la pizza è davvero pronta (90% dei casi: sì).
3. Clicca "Pronto" sul KDS o cambia stato a "ready" su `/admin/orders`.
4. Il cliente riceve notifica automatica.
5. Se l'ordine è delivery e c'è un rider in attesa, assegnaglielo.

Per evitare: allenare la cucina a cliccare SEMPRE "Pronto" appena sforna. È la regola n.1 del KDS.

Scenario 2 — Il cliente lamenta scontrino sbagliato.

Cosa significa: il cliente ha ricevuto un'email/conferma con prezzo o prodotti diversi da quello che ha ordinato. Possibili cause: ha modificato il carrello via Brigata e non se n'è accorto, oppure ha applicato un coupon, oppure c'è un **vero** errore.

Cosa fare:

1. Apri `/admin/orders` -> trova l'ordine -> clicca "Vedi dettaglio".
2. Controlla la **chat con Brigata** (se presente) per ricostruire cosa ha effettivamente chiesto.
3. Se l'errore è tuo / del sistema -> rimborso parziale via Dashboard Stripe (vedi sezione 44) e nota di credito al cliente.
4. Se l'errore è del cliente -> spiegagli cordialmente la conversazione e offri uno sconto sull'ordine prossimo (coupon una tantum) per la disponibilità.
5. Aggiorna l'ordine con una **nota interna** per ricordartene.

Scenario 3 — Il rider non ha ricevuto la notifica del nuovo ordine.

Cosa significa: l'ordine e' pronto, hai assegnato un rider, ma il rider sul suo telefono non vede niente.

Cosa fare:

1. Verifica che il rider sia **attivo** (non disabilitato) in `/admin/riders`.
2. Verifica che il rider abbia aperto la sua dashboard sul telefono (`/rider/[slug]`) e abbia consentito le notifiche del browser.
3. Se ok, **chiamalo direttamente** per comunicargli l'ordine: la notifica web puo' fallire per mille motivi (notifiche disattivate sul telefono, browser in modalita' risparmio energia, batteria bassa).
4. Per il prossimo ordine, assicurati che il rider apra il sito ad ogni inizio turno e tenga il telefono **sbloccato e in carica** con la dashboard aperta.

Per evitare: stabilisci una regola: ogni rider all'inizio del turno apre la dashboard, manda un test-ping al gestore, controlla che le notifiche arrivino.

Scenario 4 — Lampeggia "Pagamento offline richiesto" ma non vedo nuovi ordini.

Cosa significa: il sistema sta segnalando che c'e' un ordine in attesa di pagamento manuale (cassa o contanti), ma a colpo d'occhio non lo vedi.

Cosa fare:

1. Vai su `/admin/orders` e filtra per stato "In attesa" / "Da pagare".
2. Cerca ordini con `paymentMethod = cash o pos` e `paymentStatus = unpaid`.
3. Probabilmente e' un ordine al tavolo (sessione dine-in) per cui il cameriere non ha ancora chiuso il conto.
4. Vai su `/admin/tavoli` -> trova il tavolo aperto -> chiudi sessione dopo aver incassato.

Per evitare: addestra i camerieri a chiudere SEMPRE la sessione dopo aver incassato. Una sessione aperta = l'avviso continua a lampeggiare.

Scenario 5 — Non ricevo piu' email da Resend (conferme ordine clienti).

Cosa significa: i clienti non ricevono piu' le conferme automatiche. Possibili cause: dominio mittente in **bounce** alto su Resend, oppure la chiave API e' stata revocata, oppure quota gratuita Resend finita (3000 email/mese sul piano free).

Cosa fare:

1. Apri `resend.com` con le credenziali dell'account ristorante.
2. Controlla la dashboard "Sent emails": le email partono ma bounceano? Oppure non partono proprio?
3. Controlla **Usage**: hai sforato il limite mensile?
4. Se tutto e' OK su Resend, contatta il referente: la chiave API sul VPS potrebbe essere scaduta o sbagliata.

Per evitare: monitorare almeno mensilmente l'Usage Resend, e considerare il piano a pagamento se invii piu' di 3000 email/mese.

Scenario 6 — Brigata sta dando risposte stranissime.

Cosa significa: il maitre AI risponde con allucinazioni (prezzi sbagliati, pizze inesistenti, nome ristorante errato), oppure parla in inglese quando il cliente scrive in italiano.

Cosa fare:

1. Apri la chat dal lato cliente (`/<slug>/chat`) e prova tu stesso con domande standard ("dimmi le pizze classiche", "quanto costa la margherita?").
2. Se Brigata sbaglia: vai su `/admin/menu` e verifica che i **prezzi e i nomi** siano scritti correttamente. Brigata legge da li'.
3. Se Brigata "inventa" pizze, controlla se hai degli **alias o varianti** scritti male (es. una pizza con descrizione confusa contenente nomi di altre pizze).
4. Se persiste, contatta il referente: il system prompt potrebbe aver bisogno di tuning.

Per evitare: descrizioni piatti chiare e brevi. Niente poesie ne' liste lunghe di varianti dentro un solo prodotto.

67. Cosa NON puoi fare con questo sistema (limiti dichiarati)

Lo diciamo subito, così eviti aspettative sbagliate. Questo sistema è molto potente per la sua categoria (gestione ordini + AI maitre + delivery + tavoli), ma **non è un ERP completo** né sostituisce un registratore di cassa fiscale. Sotto, la lista chiara di cosa NON fa oggi.

Cosa	Stato	Note
Scontrino fiscale RT (con codice lotteria, ecc.)	No	Phase futura. Per ora rimanda il cliente al registratore di cassa fiscale separato. Parla con il tuo commercialista.
Integrazione Glovo / JustEat / Deliveroo	No	V2 (roadmap). Oggi puoi usare il sistema solo per ordini diretti (chat, kiosk, telefono).
Magazzino con quantità ingredienti	No	Esiste solo il toggle "Esaurito" sul singolo piatto. Niente conteggio mozzarella in kg né avvisi "stai finendo i pomodori".
Multi-store (catena con più pizzerie)	No	Una pizzeria per account. Per gestirne due servono due deploy separati.
App mobile dedicata (App Store / Play Store)	No	Tutto funziona da browser su mobile (PWA installabile, vedi sezione 21). Non c'è nessuna app nativa nello store.
Prenotazione tavoli con calendario	In sviluppo	Oggi solo ordini al tavolo via QR (sessione aperta al momento). Il modulo "prenoto un tavolo per 4 sabato alle 21" è in lavorazione.
Stampa termica delle comande	Sì	Attiva: comanda cucina e scontrini asporto/consegna sulla stampante termica in pizzeria. Vedi Parte 6B.
Ristampa di una comanda dal pannello	Sì	Dal monitor di cucina e dalla pagina Ordini. Vedi sezione 32e.
Cassa fiscale RT (registratore di cassa)	No	Il sistema gestisce gli ordini ma NON emette scontrino fiscale. Serve il tuo registratore separato.
Fatturazione elettronica B2B	No	Per fatture aziende dovrai usare il tuo gestionale fiscale separato.
Statistiche avanzate (cohort, LTV, churn)	No	Solo metriche base in dashboard (ordini oggi, incasso, top venduti). Per analytics avanzati puoi esportare CSV e usare Excel/Google Sheets.
Programmazione campagne email avanzate (drip, A/B test)	No	Solo le campagne predefinite (MARTEDIPAZZO, GOLOSO, AUGURI, MIMANCHI, ecc.). Per A/B test serve un servizio email marketing esterno.

Perché questa lista esiste e perché devi leggerla:

Per due motivi. **Trasparenza commerciale:** il sistema fa molto, ma non fa tutto. Meglio saperlo prima che dopo. **Continuità del business:** queste sono cose che il **tuo commercialista** o **un fornitore separato** continuerà a coprire (registratore di cassa fiscale, fatturazione elettronica). Non sono mancanze, sono **scelte di scope**: questo sistema fa "ordini + AI + delivery", non "contabilità fiscale".

Se ti serve qualcosa che NON c'è, parla con il tuo referente tecnico: alcune feature sono in roadmap (vedi colonna "Stato"), altre potrebbero essere aggiunte come custom su preventivo.

68. Contatti supporto

Quando il manuale non risolve, scrivi al referente. Compila i dati sotto **al momento della consegna del manuale**, in modo che siano subito disponibili.

Email referente tecnico: [da compilare con email referente tecnico]

Telefono / WhatsApp: [da compilare]

Orari di disponibilità: [es. lunedì-venerdì 9-18, sabato 10-14]

Tempi di risposta attesi: [es. entro 4 ore lavorative per problemi non bloccanti, entro 1 ora per emergenze]

Cosa scrivere nella richiesta (sempre):

1. **URL della pizzeria** (es. <https://lapizzadipeppe.it>).
2. **Tuo nome e ruolo** (proprietario, admin, staff).
3. **Cosa stavi facendo** quando il problema è apparso (es. "stavo confermando un ordine in /admin/orders").
4. **Cosa ti aspettavi che succedesse** (es. "doveva passare a stato Confermato e arrivare al KDS").
5. **Cosa è successo invece** (es. "ho avuto schermata bianca, rinfresco e l'ordine è sparito").
6. **Screenshot** se possibile (Win+Shift+S su Windows, ricevi una foto della schermata).
7. **Orario** preciso del problema (così il referente può cercare nei log).
8. **Browser / dispositivo** (Chrome su Windows? Safari su iPad?).

Importante: compila i dati di contatto sopra con il tuo referente tecnico al momento della consegna del manuale. Se manca questa informazione, parla SUBITO con chi ti ha venduto il sistema per ottenerla.

Cosa NON deve finire in una richiesta supporto:

- Password admin. Mai.
- Numeri carta di credito (tuoi o di clienti). Mai.
- Dati personali completi di clienti (nome+telefono+indirizzo insieme). Solo l'ID ordine basta.

Se devi mandare un dato sensibile **per davvero** (es. una API key da rigenerare), aspetta che il referente ti dica come (canale sicuro, non email standard).

69. Glossario

Tutti i termini tecnici / di settore che usa il manuale, spiegati in una riga. Ordine alfabetico.

- **Admin:** il pannello di gestione, la parte che vedi tu da /admin. È il "dietro le quinte" del sito pizzeria.
- **Block B:** il sistema di stazioni di cucina + portate, gestisce le **comande dine-in** in cucina (vedi Parte 6). Termine interno del progetto.
- **Brigata AI:** il maitre virtuale che parla con i clienti via chat. Default: "Brigata" (puoi cambiarlo nel wizard di setup, vedi sezione 53).
- **Coperto:** somma fissa per persona, oltre al prezzo dei piatti (vedi sezione 50). Tipico nei ristoranti italiani, opzionale.
- **Dine-in:** il cliente mangia in pizzeria, ordina dal QR del tavolo. Modalità "siedo, scansiono, ordino, pago".
- **GDPR:** General Data Protection Regulation, normativa europea sulla privacy. Definisce cosa puoi fare con i dati clienti (vedi Parte 14).
- **Holding:** stato di un ordine "in attesa di essere mandato in cucina" (Block B). Il cliente lo aggiunge al tavolo ma non parte finché non clicchi "Manda in cucina".
- **KDS:** Kitchen Display System, il monitor della cucina dove appaiono gli ordini in tempo reale.

- **Kiosk:** tablet self-service in pizzeria, dove il cliente ordina da solo senza interagire con uno staff (vedi Parte 12).
 - **Onboarding:** il processo iniziale di setup pizzeria (wizard /setup). Una volta sola, alla prima accensione.
 - **Payout:** il bonifico Stripe che ti accredita gli incassi sulla tua banca. Tipicamente T+2 giorni lavorativi (vedi sezione 44).
 - **PITR:** Point-in-Time Recovery, ripristino del database a un momento preciso nel passato (vedi sezione 64). Serve come “macchina del tempo” in caso di disastri.
 - **Pickup:** asporto, il cliente viene a ritirare in pizzeria.
 - **POS:** Point of Sale, il dispositivo della cassa che accetta bancomat / carta. Nel sistema indica un metodo di pagamento.
 - **PWA:** Progressive Web App, sito che si “installa” sul telefono come un’app, ma senza passare dagli store (vedi sezione 21).
 - **RBAC:** Role-Based Access Control, sistema di permessi basato sul ruolo (owner / admin / staff). Vedi sezione 46.
 - **Sessione tavolo:** quando un tavolo e’ “aperto”, piu’ persone ordinano insieme nella stessa sessione. La sessione si chiude quando si paga il conto.
 - **Soft limit:** quando superi il limite del piano ma il sistema continua con avvisi (non blocca subito). Vedi sezione 54.
 - **Stripe:** il fornitore di pagamenti online che il sistema usa (carte di credito, ApplePay, GooglePay). Vedi Parte 9.
 - **Tier fedelta’:** livelli del programma fedelta’ (Bronze, Silver, Gold, Platinum) basati sui punti accumulati dal cliente.
 - **Webhook:** notifica automatica che un servizio (es. Stripe) manda al sistema per dirgli “e’ successo qualcosa” (es. “pagamento riuscito”).
 - **Winback:** campagna marketing per riattivare clienti dormienti che non ordinano da N giorni (vedi MIMANCHI, sezione 38).
-

Cronologia versioni

- **v1.3** (23/09/2026) — Nuove sezioni **40b** (recensioni dei clienti), **40c** (pagina Analytics), **51b** (dati aziendali e informative legali), **29b** (monitor asporto e consegne), **35c** (assegnare una consegna dal monitor cucina). KDS, postazioni, portate e rider (sezioni 28-35b) riallineati a come funziona davvero l'app: etichette dei bottoni, attivazione di postazioni e portate tramite il supporto, cosa vede ogni monitor in split, flusso del rider con **Ho ritirato l'ordine**, recupero password del rider. Sezioni 59-60: periodo di partenza di Analytics, bottone **Applica**, codici di pagamento del CSV (cash, pos, card). Scheda RIDER riscritta.
- **v1.2** (28/08/2026) — Stampante termica: nuova **Parte 6B** (come funziona la stampa, installazione del box, impostazioni, cosa fare quando non stampa). Sezione 18 riscritta. Aggiornati i percorsi delle Impostazioni al nuovo indice a categorie. Sezione 41: verifica prima del passaggio a Live. Sezione 55: fatturazione self-service. Tabella dei limiti (67) riallineata. Risolto GAP-07. Aggiunti alla stessa passata due fix scoperti scrivendo la Parte 6B: **ristampa comanda/scontrino** dal KDS e dalla pagina Ordini (GAP-28) ed **email di allarme stampante** impostabile dal pannello (GAP-29).
- **v1.1** (04/05/2026) — Programma fedelta' attivato (sconto % automatico per tier configurabile, cap di sicurezza, Brigata cita benefit). Risolti GAP-16 e GAP-17. Sezione 39 riscritta.
- **v1.0** (03/05/2026) — Versione iniziale completa. 15 Parti, 69 sezioni, 27 GAP identificati.